

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN
FACULTAD DE PSICOLOGIA, R.R.I.I. Y CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA



SATISFACCIÓN LABORAL Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN
TRABAJADORES OBREROS DE EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN
LABORAL DEL SECTOR MINERO EN AREQUIPA

Tesis presentada por:

Bach. Huarca Huarca Patricia Adalith

Bach. Ruiz Medina Katerinne Johanna

Realizada para optar el Título Profesional
de Psicólogas.

Arequipa – Perú

2016

PRESENTACIÓN

Señor Rector de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Señor Decano de la Facultad de Psicología, Relaciones Industriales y Ciencias de la Comunicación.

Señor Director de la Escuela Profesional de Psicología.

Señor presidente del Jurado Dictaminador.

Señores Miembros del Jurado.

Tenemos el honor de dirigirnos a ustedes con el propósito de poner a su consideración nuestro trabajo de investigación “SATISFACCIÓN LABORAL Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN TRABAJADORES OBREROS DE EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN LABORAL DEL SECTOR MINERO EN AREQUIPA”, con el cual pretendemos optar el Título Profesional de Psicólogas

El presente trabajo, pretende contribuir a una mejor comprensión de la Satisfacción Laboral y comprobar si existe una relación con el Bienestar Psicológico, esperamos que dicho trabajo sirva de base para futuras investigaciones del ámbito organizacional y responda a sus expectativas.

Arequipa, Diciembre 2016

DEDICATORIA

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

A mis hermanos Rodrigo y Erick por estar siempre conmigo aconsejandome y dandome animos en cada paso que doy.

A mi adorado hijo Jaffet, por su afecto y cariño, detonantes de mi felicidad y de mi esfuerzo, por ayudarme a encontrar el lado más dulce de la vida, por ser la motivación más grande para lograr este objetivo.

Patricia Adalith Huarca Huarca

A mis padres, Oscar y Amparo, pilares fundamentales en mi vida, que con su amor incondicional me han apoyado en todo momento, les dedico mi esfuerzo en reconocimiento a todo el sacrificio puesto para que yo pueda cumplir con mis sueños. Erika, mi hermana, quien siempre ha estado junto a mí brindándome su apoyo.

A mi amado esposo Yessús y mi adorado hijo Mateo, a quienes amo, y quienes aportan lo mejor para mi vida; son mi fuente de inspiración y de motivación constante.

Katerinne Johanna Ruiz Medina

AGRADECIMIENTOS

A Dios por derramar sus bendiciones sobre nosotras y llenarnos de su fuerza para vencer todos los obstáculos.

A la Universidad Nacional de San Agustín, Alma Mater y forjadora de nuestros conocimientos.

A la Escuela Profesional de psicología y a todos los maestros que fueron parte de nuestro proceso integral de formación profesional.

A nuestras familias por brindarnos su incondicional apoyo en todo momento y creer en nosotras.

A las empresas que contribuyeron con su personal en la realización de este estudio y a todas esas personas que accedieron a participar en la investigación.

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad conocer qué relación existe entre la Satisfacción Laboral y el Bienestar Psicológico, se evaluaron un total de 150 trabajadores, varones, de edades comprendidas de 18 a 45 años, con un tipo de contrato indeterminado, que laboran en empresas de intermediación laboral de la ciudad de Arequipa. Esta investigación es de tipo descriptiva correlacional, con un diseño no experimental, transaccional. Para la recolección de la información utilizamos como una encuesta sociodemográfica y como instrumento dos escalas, la primera de Satisfacción Laboral SL-ARG, y luego Bienestar Psicológico para adultos de Casullo BIEPS-A. El estadístico utilizado es la chi-cuadrada de Pearson, para correlacionar las variables, para las encuestas se utilizaron las frecuencias de las respuestas en porcentajes. Los resultados de la correlación entre ambas variables, revelan una relación significativa positiva, se observó que la mayor parte de la población presento un alto nivel de bienestar psicológico, además, en cuanto a la correlación entre los niveles de las variables, encontramos que existe una relación directa entre algunos factores de satisfacción laboral y algunos factores de bienestar psicológico, lo que significa que a una mayor satisfacción laboral se le asocia con un mejor bienestar psicológico.

Palabras Claves: Satisfacción Laboral, Bienestar Psicológico, Intermediación Laboral

ABSTRACT

The present research aims at knowing the relationship between Labor Satisfaction and Psychological Well-Being, a total of 150 male workers, ranging from 18 to 45 years old, with an indeterminate type of contract, who work in companies of Labor intermediation of the city of Arequipa. This research is descriptive correlational, with a non-experimental, transactional design. For the collection of the information we used as a sociodemographic survey and as an instrument two scales, the first of Work Satisfaction SL-ARG, and then Psychological Well-being for adults of Casullo BIEPS-A. The statistic used is the chi-square of Pearson, to correlate the variables, for the surveys were used the frequencies of the answers in percentages. The results of the correlation between both variables reveal a significant positive relation, it was observed that the majority of the population presented a high level of psychological well-being, in addition, as for the correlation between the levels of the variables, we find that there is a A direct relationship between some factors of job satisfaction and some factors of psychological well-being, this means that a greater job satisfaction is associated with a better psychological well-being.

Keywords: Work satisfaction, Psychological well-being, Labor intermediation

INDICE

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|-----|
| PRESENTACIÓN | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTOS | iv |
| RESUMEN..... | v |
| ABSTRACT | vi |
| INDICE | vii |
| CAPITULO I..... | 13 |
| INTRODUCCIÓN | 13 |
| 1. Planteamiento del problema..... | 17 |
| 2. Hipótesis..... | 21 |
| 3. Objetivos | 21 |
| A. Objetivo General..... | 21 |
| B. Objetivos Específicos | 21 |
| 4. Limitaciones del estudio | 22 |
| 5. Definición de términos | 23 |
| 6. Variables e Indicadores | 23 |
| CAPÍTULO II | 25 |
| 1. Definición de Satisfacción Laboral..... | 26 |
| 2. Niveles de satisfacción | 27 |
| A. Satisfacción general | 28 |
| B. Satisfacción por facetas | 28 |
| 3. Factores que determinan la Satisfacción Laboral..... | 29 |
| A. Condiciones de Trabajo | 29 |
| B. Remuneraciones y beneficios Laborales..... | 30 |
| C. Satisfacción con el salario..... | 30 |

| | | |
|-----|--|----|
| D. | Supervisión | 31 |
| E. | Relaciones Humanas | 31 |
| F. | Promoción y Capacitación | 31 |
| G. | Comunicación | 32 |
| H. | Puesto de trabajo | 32 |
| 4. | Efectos de la Satisfacción Laboral | 33 |
| A. | Satisfacción y productividad..... | 33 |
| B. | Satisfacción y ausentismo..... | 34 |
| C. | Satisfacción y rotación..... | 35 |
| 5. | Importancia de la Satisfacción Laboral..... | 35 |
| 6. | Insatisfacción Laboral | 36 |
| 7. | Teorías sobre satisfacción laboral | 38 |
| A. | Teoría de los dos Factores de Herzberg..... | 38 |
| B. | Teoría de adaptación al trabajo | 40 |
| C. | Teoría de la discrepancia | 41 |
| D. | Teoría de los eventos situacionales..... | 42 |
| E. | Modelo Dinámico de la satisfacción laboral..... | 43 |
| F. | Modelo Interactivo..... | 44 |
| 8. | El Bienestar Psicológico | 47 |
| 9. | Definición de bienestar psicológico..... | 48 |
| 10. | Concepciones Alternas del Bienestar Psicológico. | 50 |
| 11. | Dimensiones del Bienestar Psicológico..... | 54 |
| 12. | Teorías Explicativas del Bienestar Psicológico..... | 55 |
| A. | Modelo Multidimensional..... | 55 |
| B. | La Teoría de la autodeterminación | 57 |
| C. | Modelo de acercamiento a la meta | 57 |
| D. | Teoría del Flujo..... | 58 |
| E. | Modelos psicológicos “Abajo-Arriba y “Arriba-abajo” | 58 |
| F. | Modelo Bidireccional | 59 |
| 13. | Determinantes Individuales Del Bienestar Psicológico | 59 |
| 14. | La Intermediación Laboral en el Sector Minero | 61 |

| | |
|---|-----|
| CAPÍTULO III..... | 64 |
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 64 |
| 1. Tipo de Investigación..... | 64 |
| 2. Diseño de Investigación | 64 |
| 3. Métodos y Técnicas de investigación | 65 |
| 4. Muestra..... | 65 |
| 5. Materiales e instrumentos | 66 |
| Escala de satisfacción laboral SL-ARG | 66 |
| A. Ficha técnica | 66 |
| B. Características..... | 67 |
| C. Categorías diagnosticas de la Escala de Satisfacción Laboral de SL-ARS 67 | |
| D. Interpretación | 67 |
| E. Validez de la Escala de Satisfacción laboral SL-ARG..... | 68 |
| F. Confiabilidad de la Escala de Satisfacción laboral SL-ARG | 69 |
| Escala De Bienestar Psicológico..... | 69 |
| A. Ficha técnica | 69 |
| B. Características..... | 70 |
| C. Categorías diagnosticas: escala BIEPS-A..... | 70 |
| D. Interpretación | 70 |
| E. Validez y Confiabilidad de la Escala BIEPS-A:..... | 71 |
| 6. Procedimiento | 71 |
| CAPITULO IV..... | 73 |
| ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS | 73 |
| 1. SATISFACCION LABORAL Y SUS FACTORES | 77 |
| 2. CORRELACION DE LAS VARIABLES | 86 |
| 3. CORRELACIÓN ENTRE LA CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA Y LAS VARIABLES..... | 88 |
| CAPITULO V | 115 |
| 1. DISCUSIÓN | 115 |
| 2. CONCLUSIONES | 124 |

| | |
|--|-----|
| 3. RECOMENDACIONES | 126 |
| BIBLIOGRAFIA | 128 |
| ESTUDIO DE CASOS | 137 |
| CASO N° 1..... | 138 |
| ANAMNESIS | 139 |
| EXAMEN MENTAL | 145 |
| INFORME PSICOMÉTRICO | 149 |
| INFORME PSICOLÓGICO | 155 |
| PLAN DE INTERVENCION PSICOEDUCATIVA..... | 159 |
| CASO N° 2..... | 176 |
| ANAMNESIS | 177 |
| EXÁMEN MENTAL | 185 |
| INFORME PSICOMÉTRICO | 190 |
| INFORME PSICOLÓGICO | 197 |
| PLAN PSICOTERAPÉUTICO..... | 204 |
| ANEXOS | 214 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|-----|
| Tabla 1: Características de la Muestra | 74 |
| Tabla 2: Otros Datos Descriptivos | 76 |
| Tabla 3: Satisfacción Laboral..... | 77 |
| Tabla 4: Factor I Condiciones de Trabajo..... | 78 |
| Tabla 5: Factor II Remuneración y Beneficio Laborales | 79 |
| Tabla 6: Factor III Supervisión | 80 |
| Tabla 7: Factor IV Relaciones Humanas | 81 |
| Tabla 8: Factor V Promoción y Capacitación | 82 |
| Tabla 9 Factor VI Comunicación..... | 83 |
| Tabla 10: Factor VII Puesto de Trabajo..... | 84 |
| Tabla 11: Bienestar Psicológico..... | 85 |
| Tabla 12: Correlación de los Factores de Satisfacción Laboral y los Niveles de Bienestar Psicológico..... | 86 |
| Tabla 13: Correlación entre el Horario de Trabajo y la Satisfacción Laboral | 88 |
| Tabla 14: Correlación entre el Salario y la Satisfacción Laboral..... | 90 |
| Tabla 15: Correlación entre el Régimen y la Satisfacción Laboral | 92 |
| Tabla 16: Correlación entre el Tipo de Contrato y la Satisfacción Laboral..... | 94 |
| Tabla 17: Correlación entre el Lugar de Procedencia y la Satisfacción Laboral | 96 |
| Tabla 18: Correlación entre el Grado de Instrucción y Satisfacción Laboral | 97 |
| Tabla 19: Correlación entre el Estado Civil y la Satisfacción Laboral | 99 |
| Tabla 20: Correlación entre el Tipo de Vivienda y la Satisfacción Laboral..... | 101 |
| Tabla 21: Correlación entre el Horario de Trabajo y el Bienestar Psicológico | 102 |
| Tabla 22: Correlación entre el Salario y el Bienestar Psicológico..... | 104 |
| Tabla 23: Correlación entre el Régimen y el Bienestar Psicológico..... | 106 |
| Tabla 24: Correlación entre el Tipo de Contrato y el Bienestar Psicológico..... | 107 |
| Tabla 25: Correlación entre el Lugar de Procedencia y el Bienestar Psicológico ... | 108 |
| Tabla 26: Correlación entre el Grado de Instrucción y el Bienestar Psicológico | 109 |
| Tabla 27: Correlación entre el Estado Civil y el Bienestar Psicológico | 111 |
| Tabla 28: Correlación entre el Tipo de Vivienda y el Bienestar Psicológico | 113 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 29: Correlación entre la Edad, el Número de Hijos, el Tiempo de Servicio con el Bienestar Psicológico y la Satisfacción Laboral | 114 |
|--|-----|

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

La psicología organizacional positiva permite una mirada diferente de la realidad laboral, procurando enfatizar los aspectos positivos del trabajo cotidiano y fortalecer los recursos de que disponen los trabajadores para afrontar las situaciones conflictivas. Desde 1998 a través de la iniciativa de Martin Seligman (cuando él era el presidente de la Asociación Americana de Psicología) puede considerarse que ha surgido una nueva sub-disciplina, conocida con el término de psicología positiva, que emerge como una necesidad complementaria al modo habitual de contemplar la realidad psicológica (Vázquez, Hervás y Ho, 2006, citado en Padrós, 2010).

La psicología positiva ha sido definida por Martin Seligman (1999) como “el estudio científico del funcionamiento humano óptimo”. Las organizaciones reconocen que necesitan tener trabajadores motivados, satisfechos y mentalmente sanos, para que sean proactivos y muestren iniciativa, mejoren su desempeño, sean colaboradores, responsables y con buenas relaciones laborales, para que así puedan beneficiarse tanto el trabajador como la organización. Ahora bien, se han desarrollado numerosas investigaciones sobre la satisfacción laboral que han aportado importantes conocimientos acerca de este tema, sin embargo en cuanto a tema de bienestar psicológico, se encuentran pocas investigaciones y están enfocadas en otras poblaciones.

Los antecedentes de nuestro estudio señalan que la satisfacción laboral representa la actitud general que los trabajadores tienen hacia su trabajo, la cual puede ser positiva (satisfactoria) o negativa (insatisfactoria) dependiendo de cómo se sienten dentro de sus organizaciones. Es así, que esta va a afectar directamente el comportamiento organizacional y a la satisfacción y bienestar psicológico de los trabajadores (Fernández, Villagrade, Gamo, Vázquez, Cruz, Aguirre & Andradás, 1995); también, va a servir de predictor significativo de comportamientos disfuncionales importantes como el ausentismo y la rotación de personal (Chiang, Salazar, Huerta & Nuñez, 2008).

En cuanto al bienestar psicológico, los antecedentes investigativos señalan que, ‘El bienestar psicológico ha sido tema de interés de diversas disciplinas y campos de la psicología y se ha relacionado con la felicidad, la calidad de vida y la salud mental, así como con distintas variables personales y contextuales asociadas’ (Ballesteros, et al., 2006, p.240). Sus propuestas han surgido tiempo atrás y se han ido precisando con el paso del tiempo, con el desarrollo de las sociedades industrializadas y con el incremento del interés de los investigadores por la calidad de vida y la salud de las personas, en todos los ámbitos de su vida.

Mañas M.A (2007) en su artículo “La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional.” Realiza un estudio que consistió en analizar minuciosamente el papel del compromiso de los empleados en la administración pública y reflejar que repercusión provoca en la institución. Para ello, se incluye una línea de investigación donde un conjunto de variables como la satisfacción laboral, la satisfacción por la vida y el bienestar psicológico se utilizan con antecedentes del compromiso. Los resultados reflejan que la mayor influencia se produce en la satisfacción laboral, seguido de la satisfacción por la vida y bienestar psicológico. Más aun, resaltan el impacto que tiene el trabajo dinámico en la decisión del empleado de comprometerse con la entidad.

Vivimos en una época postmoderna, pensando que el ser humano es imprescindible como persona, pero en la práctica lo que se observa es una mecanización del mismo sin tener en cuenta sus ideales y su ser. El hombre en relación con el otro crea un proceso relacional y dialogal lo que le da sentido a su existencia, sobre todo en los contextos organizacionales, por lo tanto, es importante conocer a los trabajadores que

integran las organizaciones y una de las maneras de hacerlo es a través de un diagnóstico de Satisfacción Laboral dentro de la organización; como incide esto en el Bienestar Psicológico de cada trabajador y la relación que existe entre ambas variables. Desde las perspectivas actuales, en psicología de las organizaciones, el foco para mejorar el desempeño se amplía también a la mejora de la calidad de vida laboral y organizacional en un sentido más amplio, en donde tiene cabida la mejora de la salud psicosocial, del bienestar y la satisfacción de los trabajadores (Salanova, 2008), es por ello que con la presente investigación se pretende lograr un acercamiento teórico descriptivo de la dinámica relacional que tienen los trabajadores obreros de empresas de intermediación laboral con las organizaciones dedicadas al rubro de la minería ya que desde el punto de vista psicológico encontramos una alteración en el estilo de vida del trabajador, lo que genera conflictos internos que se asocian con ansiedad, depresión y estrés en distintos niveles y por periodos inversamente proporcionales a la capacidad de afronte del individuo. Estos estados pueden asociarse con cambios en la conducta como irritabilidad, intolerancia, baja autoestima, adquisición de hábitos nocivos (como el consumo de alcohol o cigarrillos, etc), por lo que se intenta brindar a las organizaciones algunos acercamientos que ayuden a generar medidas de prevención y promoción organizacional, y así mejorar la calidad de vida del empleado dentro del contexto organizacional y por ende la productividad, con lo que también se podrá contribuir a la generación de estrategias que impulsen el bienestar organizacional, fomentando a que el empleado tenga una mayor disposición hacia el trabajo, y por ende, llevaría a un aumento en la eficacia organizacional, una importante disminución de costos en los procesos; asimismo este proyecto se realiza también con el propósito de contribuir con la formación académica y de adquirir habilidades investigativas para generar un conocimiento con respecto a una problemática particular, además de permitir un acercamiento a una parte de la compleja realidad social en el rubro de la minería actual.

En nuestro país es cada vez más frecuente que las organizaciones obtén por intermediación gran parte de su trabajo, lo cual trae como resultado cambios de personal. Esto hace que haya muchos despidos a todo nivel dentro de estas instituciones, ya que los trabajadores no cuentan con un contrato laboral definido, por lo cual todos los trabajadores sufren de ansiedad, y preocupación debido a la

inseguridad laboral, evidentemente esto afecta a su satisfacción y su bienestar psicológico. Los trabajadores que se encuentran en trabajando por medio de estas empresas tercerizadoras, solo están para la realización de una actividad o trabajo, viven momentos que pueden llegar a formar en ellos un grado alto de inestabilidad laboral ya que no se sienten satisfechos en su trabajo pues en cualquier momento su contrato puede ser no renovado. Cabe mencionar que este contrato se utiliza no solo para personal temporal sino para mantener puestos y no ha podido ser presupuestados, por lo tanto, existen empleados con años trabajando en este régimen,

Por otro lado, debido al crecimiento económico de nuestro país es cada vez más común que las empresas se consoliden en el mercado y que por ello el número de sus colaboradores aumente, sin embargo gran parte del capital humano que existe en las empresas no se siente valorado en su lugar de trabajo. De acuerdo a una encuesta de satisfacción laboral realizada por la Consultora “Supera”, el estudio se realizó a 1,500 colaboradores de primera, segunda y tercera línea de los sectores Minería, Banca, Retail, Telecomunicaciones y Servicios, se realizó entre abril y junio del 2014 en Lima, Arequipa y Chiclayo, dio como resultado que el 53% no es feliz en su empleo, la mayoría de trabajadores sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de trabajo. Entre otras cosas encontró que los trabajadores se sienten poco valorados, una comunicación negativa con su jefe directo y poco apoyo para la realización de los objetivos trazados. Así mismo esto genera un bajo compromiso y casi una nula identificación con la misión y visión de la empresa. En el Perú hay ciertos sectores que tienen más problemas con el compromiso de sus trabajadores y uno es el sector minero, cuyas empresas tienen un índice de compromiso de sus colaboradores que es “más bajo” que otros sectores, señaló la Organización Supera, esto refleja también la alta rotación que existe en este sector.

Esta investigación está dividida en cinco capítulos, el primer capítulo contiene los detalles del problema de la investigación y se justifica por qué se decidió abordar este tema, al igual que la hipótesis y nuestros objetivos, así mismo se mencionan las limitaciones del estudio. Mientras tanto, en el segundo capítulo, se encuentra la revisión de la literatura, , que es la base conceptual de la presente investigación, en el que se abordan algunos temas como antecedentes, definiciones y enfoques teóricos de diversos autores acerca de la satisfacción laboral y el bienestar psicológico, así como

de la intermediación laboral del sector minero en Arequipa. En el tercer párrafo se encuentra el diseño metodológico compuesto por una argumentación del tipo de investigación que se escogió, así como del diseño del estudio y la herramienta utilizada para la recolección de la información, es decir la "Escala de satisfacción laboral SL-ARG" y la "Escala de Bienestar Psicológico para Adultos (BIEPS-A) de Casullo". En el cuarto capítulo se realiza un análisis de la información obtenida y se culmina con el quinto capítulo, en donde se realiza la discusión orientada a partir de los resultados obtenidos, las conclusiones y las se señalan algunas recomendaciones a tomar en cuenta para estudios posteriores sobre el tema.

1. Planteamiento del problema

Según los planteamientos de Seligman y Csikszentmihalyi (2000), señalan que: "la Psicología Positiva, tal como su nombre lo indica, da énfasis en los aspectos positivos descuidados por la psicología clásica tales como el bienestar, la satisfacción, la esperanza, el optimismo y la felicidad, entre otros. En este contexto, la Psicología Positiva, tiene como objetivo el investigar acerca de las fortalezas y virtudes humanas, y los efectos de éstas en las vidas de las personas y en las sociedades".

Se toma en cuenta que el recurso humano es de vital importancia para el logro de los objetivos organizacionales, debido a la competitividad, la mayoría de empresas tienen como propósito fundamental, alcanzar el éxito y ser altamente competitivas para tener el mejor posicionamiento en el mercado. Uno de los principales cambios ocurridos a partir de mediados del siglo XX, en la teoría de las organizaciones y específicamente en estudios sobre la eficiencia y la eficacia de las empresas, es el paso de los procesos y la estructura para centrarlo en los trabajadores, siendo de vital importancia la introducción del Comportamiento Organizacional, como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización, para lo cual se trata de crear un ambiente donde las personas se sientan motivadas, trabajen con mayor productividad y sean más eficientes; además otro de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean su trabajo; y como esto impacta en su bienestar psicológico.

En la actualidad uno de los temas más relevantes en las organizaciones, es comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo, y como esto impacta en el bienestar psicológico de los trabajadores. Es por ello que se han realizado diversas investigaciones acerca de estos temas, la satisfacción laboral es una de las variables más frecuentemente estudiadas en la investigación de la conducta organizacional y su relevancia se vincula con que tiene influencia sobre importantes variables organizacionales, cabe destacar, salud mental de los trabajadores (Faragher, Cass & Cooper, 2005), rotación laboral (Coomber & Barriball, 2007) y el ausentismo laboral (Fisher & Locke, 1992, citado por Seo, Ko & Price, 2004).

Desde la perspectiva de la psicología positiva, se busca fomentar las fortalezas humanas como la felicidad, el bienestar, generosidad, serenidad, solidaridad y optimismo (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000), siendo una de las líneas de investigación lo referente al bienestar psicológico.

C. Bravo-Yáñez, A. Jiménez-Figueroa (2007), en el estudio de bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile, tenía por objetivo identificar la relación entre Satisfacción Laboral, Bienestar psicológico y Apoyo Organizacional percibido en funcionarios de establecimientos penitenciarios. Se observa una estrecha relación entre la satisfacción laboral y el bienestar psicológico, por lo que aquellas personas que se sienten satisfechas con su trabajo tienden a sentirse bien psicológicamente. Este comportamiento se observó claramente en los resultados de este estudio, puesto que cuando se daban diferencias en la muestra respecto a satisfacción también se daban en cuanto a bienestar, lo mismo ocurría en ausencia de diferencias, por tanto la influencia entre ambas variables es mutua y muy alta

COCA (2010) Se estudió la relación existente entre el Cociente Emocional y el nivel de Satisfacción Laboral en los docentes de Educación Inicial de la red N°4 de Ventanilla de la Región Callao. El tipo de diseño es descriptivo correlacional y la muestra estuvo conformada por 28 docentes a los que se les aplicó la Escala de

Satisfacción Laboral – SPC y el Inventario de la Inteligencia Emocional ICE – BarOn; estandarizado por Nelly Ugarriza en el Perú. El resultado del estudio refleja que existe una correlación baja positiva de 0,255 entre las dos variables, sin embargo, al hacer el análisis de las subdimensiones de la inteligencia emocional se encontró que tanto la empatía como la prueba de la realidad están relacionadas significativamente con nivel de la satisfacción laboral.

Quispe y Llamoca (2014), realizaron un estudio de Satisfacción Laboral y desempeño laboral en la unidad minera “el Cofre”, se planteó como objetivo conocer la reacción entre la satisfacción con la vida, la satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores. Se utilizaron como instrumentos la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma y la prueba de Satisfacción con la Vida, Índice chamba 1.0 y cuestionario de Evaluación de Desempeño de personal. Los resultados revelan que la satisfacción con la vida tiene mayor relación en el desempeño laboral que la satisfacción laboral sobre este.

El propósito de la presente investigación es lograr un acercamiento teórico descriptivo de la dinámica relacional que tienen los trabajadores obreros de empresas de intermediación laboral con las organizaciones dedicadas al rubro de la minería, ya que desde el punto de vista psicológico encontramos una alteración en el estilo de vida del trabajador, lo que genera conflictos internos que se asocian con ansiedad, depresión y estrés en distintos niveles y por periodos inversamente proporcionales a la capacidad de afronte del individuo. Estos estados pueden asociarse con cambios en la conducta como irritabilidad, intolerancia, baja autoestima, adquisición de hábitos nocivos (como el consumo de alcohol o cigarrillos, etc), por lo que se intenta brindar a las organizaciones algunos acercamientos que ayuden a generar medidas de prevención y promoción organizacional, y así mejorar la calidad de vida del empleado dentro del contexto organizacional, con lo que también se podrá contribuir a la generación de estrategias que impulsen el bienestar organizacional, fomentando a que el empleado tenga una mayor disposición hacia el trabajo, y por ende, llevaría a un aumento en la eficacia organizacional, una importante disminución de costos en los procesos; asimismo este proyecto se realiza también con el propósito de contribuir con la

formación académica y de adquirir habilidades investigativas para generar un conocimiento con respecto a esta problemática en particular, además de permitir un acercamiento a una parte de la compleja realidad social en el rubro de la minería actual.

En nuestra ciudad existen diversos estudios de satisfacción laboral en diferentes contextos y poblaciones sin embargo, cabe destacar que son pocos los estudios realizados con trabajadores de intermediación laboral, es de gran importancia el tema tratado, dado que el Bienestar Psicológico y la satisfacción forman parte de la Salud en general y sus implicancias se manifiesta en todas y cada una de las dimensiones que constituyen lo humano: las relaciones sociales, las cogniciones y sentimientos, la corporalidad y la espiritualidad. Para promover la salud mental de los empleados, es importante que la tarea y en lugar de trabajo tengan un significado para ellos. El sentido que una persona atribuye a su tarea es subjetivo y puede tener efecto positivo o negativo sobre su salud mental, su rendimiento y su compromiso con la organización, ya que las personas que perciben positivamente su trabajo, le encuentran sentido y tienen tendencia sentirse bien física y psicológicamente y lo reflejan en su comportamiento y en sus actitudes, ya que son personas puntuales, diligentes en su tarea, que ayudan a sus colegas cuando es necesario, que actúan en función del rendimiento esperado y cooperan para alcanzar los objetivos establecidos por la organización..

El grado de satisfacción laboral ayuda a atraer talentos y retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a lograr su compromiso. Para ello, hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud de las personas frente a su función en la organización. Asimismo, las actitudes están muy relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en las decisiones de las personas. Es así que la eficiencia en una organización se puede lograr cuando se ha inculcado en las personas actitudes favorables hacia esta y hacia el trabajo (Chiavenato, 2009).

Dicha problemática nos hace plantear la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre la Satisfacción Laboral y el Bienestar Psicológico de los trabajadores obreros de empresas de intermediación laboral del sector minero de la ciudad de Arequipa?

2. Hipótesis

A. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el bienestar psicológico de los trabajadores obreros de empresas de intermediación laboral del sector minero de la ciudad de Arequipa.

3. Objetivos

A. Objetivo General

- a. Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el bienestar psicológico en los trabajadores obreros de empresas de intermediación laboral del sector minero de la ciudad de Arequipa.

B. Objetivos Específicos

- a. Establecer las características sociodemográficas (edad, sexo, estado civil, grado de instrucción, tipo de contratación, tiempo de servicio) de los trabajadores obreros de las empresas de intermediación laboral del sector minero de la ciudad de Arequipa.
- b. Identificar los niveles de satisfacción laboral que presentan los trabajadores obreros de las empresas de intermediación laboral del sector minero de la ciudad de Arequipa.
- c. Determinar los niveles de bienestar psicológico que presentan los trabajadores obreros de las empresas de intermediación laboral del sector minero de la ciudad de Arequipa.

- d. Correlacionar cada uno de los factores de satisfacción laboral con las dimensiones de bienestar psicológico de los trabajadores obreros de las empresas de intermediación laboral del sector minero de la ciudad de Arequipa.
- e. Correlacionar cada una de las dimensiones de bienestar psicológico con los factores de satisfacción laboral de los trabajadores obreros de las empresas de intermediación laboral del sector minero de la ciudad de Arequipa.
- f. Correlacionar los niveles de satisfacción laboral y bienestar psicológico con las características sociodemográficas de los trabajadores obreros de las empresas de intermediación laboral del sector minero de la ciudad de Arequipa.

4. Limitaciones del estudio

Una de las limitaciones del estudio la constituye el tiempo que se necesitó para la obtención de los permisos por parte de la empresa participante en la investigación, durante la aplicación de los instrumentos hubo limitaciones con el tiempo de aplicación puesto que los trabajadores evaluados tenían un tiempo estimado para el inicio y termino de la batería de pruebas que usualmente son aplicadas a su perfil de puesto, con lo que las pruebas de esta investigación añadían un tiempo extra de 15 minutos por trabajador, lo que en ocasiones causo el reclamo de trabajadores y de las otras áreas de evaluación.

La falta de cooperación por parte de algunos trabajadores, por el temor de ser despedidos o no renovar su contrato al final del actual; por lo cual se tuvo que explicar a los trabajadores que estaban equivocados y que solo se trataba de una evaluación con fines académicos investigativos.

Por ser un estudio descriptivo - correlacional, no se podrá establecer una relación causa-efecto y no es posible generalizar los resultados al universo de la población, razón por la cual, los resultados sólo son válidos para esta investigación.

5. Definición de términos

- A. Bienestar Psicológico:** Grado de satisfacción que un sujeto experimenta con la propia vida e implica una apreciación positiva de sí mismo, sentido de autodeterminación y capacidad de manejar de forma efectiva el medio y la propia existencia, así como también incluye la calidad de los vínculos interpersonales, el sentimiento que cada uno va desarrollándose a lo largo de la vida y la creencia que la vida tiene sentido y propósito (Casullo, M. 2000).
- B. Intermediación Laboral:** Es una relación laboral que involucra a tres agentes: la empresa intermediadora, la empresa usuaria y el personal destacado (trabajadores) y tiene por finalidad exclusiva la prestación de servicios temporales, complementarios y especializados, los cuales se brindan a través del destaque efectivo de la mano de obra de los trabajadores de la empresa intermediadora hacia la empresa usuaria. (Ministerio de trabajo y promoción del empleo, 2012)
- C. Satisfacción Laboral:** Es la percepción que tienen los trabajadores de la cantidad de recompensas que reciben y la cantidad que ellos creen que deberían recibir. Además de la valoración del estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. (S. Robbins, 10ª. Ed. 2004).

6. Variables e Indicadores

| VARIABLES | DIMENSIONES | NIVELES |
|-------------------------|------------------------|---|
| SATISFACCION LABORAL | Condiciones de Trabajo | Alta Satisfacción Parcial Satisfacción |

| | | |
|--------------------------|---------------------------------------|--|
| | Remuneraciones y Beneficios laborales | Regular Parcial Insatisfacción Alta Insatisfacción |
| | Supervisión | |
| | Relaciones Humanas | |
| | Promoción y capacitación | |
| | Comunicación | |
| | Puesto de Trabajo | |
| BIENESTAR PSICOLOGICO | Control /Aceptación | Muy bajo Bajo Medio Alto Muy Alto |
| | Vínculos psicosociales | |
| | Autonomía | |
| | Proyectos | |

CAPÍTULO II

En la presente investigación abordamos el tema de Bienestar psicológico y Satisfacción Laboral desde el punto de vista de la psicología positiva, que estudia las bases de las fortalezas humanas, partiendo de la idea que la ciencia psicológica ha dedicado mucho tiempo y esfuerzo a estudiar los aspectos negativos y patológicos del ser humano dejando de lado a todos los aspectos positivos.

En el campo de la psicología organizacional; han predominado temas como el conflicto laboral, el ausentismo, el acoso, el burnout y el estrés laboral. Sin embargo las organizaciones modernas esperan que sus empleado sean proactivos y muestren iniciativa personal, que colaboren con los demás; que tomen responsabilidades en el desarrollo de su carrera y se comprometan con la excelencia, es evidente que estos objetivos no pueden lograrse en una fuerza laboral “saludable” al estilo tradicional; es decir empleados que mantengan solo su salud física dejando de lado su salud emocional. Debiendo existir empleados satisfechos con sus trabajos y que muestran bajos índices de ausentismo, ya que las personas que perciben positivamente su trabajo, le encuentran un sentido y tienen tendencia a sentirse bien física y psicológicamente, lo que se ve reflejado en su comportamiento y sus actitudes. Son personas puntuales, diligentes en su tarea, que ayudan a sus colegas cuando es necesario, que cooperan para alcanzar los objetivos establecidos, además, tienen una relación afectiva hacia su trabajo que puede ser reforzado por sus compañeros.

La Psicología Positiva permite una mirada diferente de la realidad laboral, procurando enfatizar los aspectos positivos del trabajo cotidiano y fortalecer los recursos de que disponen los trabajadores para afrontar las situaciones conflictivas,. Es importante resaltar que el mundo globalizado de hoy nos exige una visión con un enfoque moderno, ya que se está pasando rápidamente de una economía monetaria a una economía centrada en el desarrollo humano; lo que nos lleva, como labor de la psicología, a examinar los vínculos entre el trabajo y el desarrollo humano, que identifican la relación positiva entre ambos; el trabajo proporciona un medio de vida, (ingresos) y es un canal de participación, ya que contribuye a la cohesión social y a la dignidad humana.

1. Definición de Satisfacción Laboral

Recordando que el trabajo de una persona es más que las actividades obvias de barajar documentos, escribir códigos de programación, esperar a los cliente o manejar un camión; requiere también tener trato con los compañeros y los jefes, obedecer a las reglas y las costumbres de la organización, cumplir los criterios de desempeño, vivir en condiciones laborales que no son las ideales, etc. esto significa que la evaluación que hace un empleado de cuán satisfecho o insatisfecho se siente con su trabajo es la suma de varios elementos discretos (Robbins, 2004).

La satisfacción laboral ha sido estudiada como una consecuencia de la capacidad de la organización y sus administradores por generar un contexto adecuado de trabajo para sus empleados. También ha sido estudiada como un determinante de diversos indicadores de resultados de desempeño individual, tales como salud y expectativas de vida, o de resultados organizacionales, tales como tasas de ausentismo y rotación o indicadores de productividad.

La literatura sobre satisfacción laboral sugiere que ésta varía en función de una diversidad de variables, tanto individuales como organizacionales. Por lo que decimos que la satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo

en términos del bienestar deseable de las personas donde quiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad.

Dentro de una organización cuando se logra el equilibrio entre los factores individuales y las condiciones laborales, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, incrementa la capacidad de trabajo y bienestar del empleado. Cuando existe una mala adaptación, las necesidades no están satisfechas y las habilidades están sobre o infravaloradas, el individuo reacciona de diferentes formas, entre las que destacan insatisfacción laboral, irritación, tensión, depresión, disminución de la capacidad desconcentración, etc., que puede tener consecuencia la aparición de disfunciones en la organización, como el aumento de incidentes y de accidentes, el absentismo laboral, la rotación, la intensión de cambio, etc. Es necesario, por lo tanto, abordar los aspectos psicosociales existentes en el trabajo capaces de ocasionar la reducción de la satisfacción así como su interdependencia con los accidentes y las enfermedades laborales. De esta forma, la satisfacción laboral, tanto por lo que ella significa, como por sus relaciones con otras variables es necesario incluirla en el estudio (Sáez, 2001).

En la actualidad, se asume que el contexto físico, el social y el trabajo mismo, interactúan con las necesidades y los valores del individuo e influyen en la satisfacción en el trabajo.

Peiró (1984) distingue entre actitud y disposición para actuar de un modo determinado en relación a aspectos específicos del puesto de la organización, y la satisfacción con el trabajo, que sería el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. En el caso de la satisfacción laboral se trataría de una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del empleo y de la organización.

2. Niveles de satisfacción

Se establecen dos tipos o niveles de análisis en la satisfacción laboral.

A. Satisfacción general

Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

B. Satisfacción por facetas

Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la empresa.

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral. El nivel de satisfacción laboral es inconstante de un grupo a otro y se relacionan con diversas variables. El análisis de esas relaciones permite conocer en que grupos son más probables los comportamientos asociados con la insatisfacción. La clave gira alrededor de la edad, el nivel ocupacional, y el tamaño del a empresa.

A medida que los empleados envejecen tienden inicialmente a estar un poco más satisfechos con su trabajo, tiempo después, su satisfacción disminuye, porque son menos frecuentes las promociones, y además tienen que enfrentar la cercanía de la jubilación. Las personas con nivel ocupacional más alto tienden a estar más satisfechas con su trabajo, ya que es usual que estén mejor pagadas, tengan mejores condiciones de trabajo y sus puestos les permiten aprovechar plenamente sus capacidades.

Robbins (1996) señala que el nivel de satisfacción en el trabajo es mejor en empresas pequeñas, las organizaciones más grandes tienden a abrumar al personal, alterar los procesos de apoyo y limitar la magnitud de la cercanía personal, amistad y trabajo de equipo en grupos pequeños.

3. Factores que determinan la Satisfacción Laboral

A. Condiciones de Trabajo

Salinas (2005), indica que al realizar cualquier actividad, es muy importante proteger siempre la integridad física y mental del trabajador y tener mucho cuidado de riesgos de salud, inherentes a la actividad que se realice y el ambiente físico donde se ejecute. El ambiente de trabajo está determinado por las condiciones ambientales (ruido, temperatura, iluminación); las condiciones de tiempo (jornadas de trabajo, horas extras, períodos de descanso, entre otros) y por las condiciones sociales (organización informal, estatus).

Dentro de las condiciones ambientales, la más importante es la iluminación del sitio de trabajo, es decir, de la cantidad de luz en el punto donde se desarrolla la actividad dependerá de la tarea visual que el empleado deba ejecutar. Esto es de suma importancia porque una mala iluminación puede afectar la vista así como los nervios. Otro factor muy importante es el ruido, en este aspecto lo principal es determinar cómo el ruido afecta la salud del empleado y su audición la cual se pierde cuanto mayor es el tiempo de exposición a éste. El efecto desagradable de los ruidos depende de la intensidad y frecuencia del sonido y la variación de los ritmos. El medio ambiente humano y físico en el que desarrolla el trabajo cotidiano es de importancia para la satisfacción laboral, este se encuentra relacionado con la interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada trabajador.

Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo, la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas y los utensilios. Estos factores facilitan el bienestar de las personas que pasan largas horas en el trabajo y repercute en la calidad de sus labores.

B. Remuneraciones y beneficios Laborales

Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral, las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo, sistema de salarios y políticas de ascenso que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente, sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.

Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

C. Satisfacción con el salario.

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que debería ser con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

D. Supervisión

Grado en que los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario. La supervisión es una actividad técnica y especializada que tiene como fin fundamental utilizar racionalmente los factores que le hacen posible la realización de los procesos de trabajo: el hombre, la materia prima, los equipos, maquinarias, herramientas, dinero, entre otros elementos que en forma directa o indirecta intervienen en la consecución de bienes, servicios y productos destinados a la satisfacción de necesidades de un mercado de consumidores, cada día más exigente, y que mediante su gestión puede contribuir al éxito de la empresa.

E. Relaciones Humanas

Grado en que se fomenta las buenas relaciones y se establecen vínculos de amistad y confianza entre colaboradores. Así mismo, se definen como las interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con el motivo del trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o diferentes unidades. Las relaciones entre colaboradores en toda organización tienen un valor sustancial en cualquier lugar de trabajo. Las relaciones humanas se refieren al proceso de formación de los empleados, atendiendo a sus necesidades, fomentando una cultura de trabajo y la resolución de conflictos entre los diferentes empleados o entre empleados y directivos. Entender algunas de las formas en las que las relaciones humanas pueden afectar a los costes, la competitividad y la sostenibilidad a largo plazo de un negocio económico, contribuyen a subrayar su importancia.

F. Promoción y Capacitación

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización, tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir

el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

Los empleados satisfechos se inclinan más a hablar positivamente de la organización, ayudar a los demás y superar las expectativas normales de su puesto, se esfuerzan más allá de su deber, y quieren pagar sus experiencias positivas.

G. Comunicación

Grado en que se transmite información y se mantiene comunicación adecuada entre colaboradores al interior de la organización sobre aspectos relacionados al trabajo. La buena comunicación agiliza todos los procedimientos laborales. Permite informar las ideas, los objetivos, y abre los canales adecuados para las nuevas ideas, proyectos y técnicas por igual.

Una comunicación adecuada en el trabajo evita los malos entendidos, y permite que toda la organización funcione como una máquina bien aceiteada, todos los elementos hacia un objetivo común y con pleno conocimiento de su entorno.

La comunicación apropiada, en particular en las empresas y organizaciones, ha de ser fluida y abierta en todos sus integrantes. Esto incluye un ida y vuelta de los conceptos, por lo que todas las opiniones deben ser tenidas en consideración en cada proyecto. En las reuniones, por ejemplo, no sólo es el jefe quien habla, sino que incluso los asistentes presentes deben sentirse cómodos de aportar, pues nunca se sabe cuál es ni de dónde proviene el concepto clave para nuestra próxima acción de buenos negocios.

H. Puesto de trabajo

Valoración que tiene el trabajador respecto a la labor que realiza diariamente en la organización. La importancia en el ámbito laboral está, en que debe ante todo determinarse las características de cada persona para hacer corresponder su talento con la labor a realizar y así intentar obtener los mejores resultados laborales e incrementar la satisfacción laboral en el individuo.

4. Efectos de la Satisfacción Laboral

Robbins (2004), señala que el interés de los administradores tiende a centrarse en su efecto en el desempeño del empleado. Los investigadores han reconocido este interés, de modo que encontraron un gran número de estudios que se han diseñado para evaluar el impacto de la satisfacción en el puesto sobre la productividad, el ausentismo y la rotación del empleado.

A. Satisfacción y productividad

Los primeros puntos de vista sobre la relación satisfacción-productividad pueden resumirse en la afirmación de que un trabajador feliz es un trabajador productivo. Investigaciones indican que sí hay una relación positiva entre la satisfacción y la productividad. Por ejemplo, la relación es más fuerte si el comportamiento del empleado no está limitado o controlado por factores externos. La productividad de un empleado en puestos a ritmo de máquina, está mucho más influida por la velocidad de la máquina que por su nivel de satisfacción. De manera similar, la productividad de un agente de bolsa está limitada principalmente por el movimiento general de la bolsa de valores.

Si el mercado asciende y el volumen es alto, tanto los agentes satisfechos como los insatisfechos obtienen buenas comisiones. Al contrario, si el mercado va hacia abajo, no es probable que signifique mucho el nivel de satisfacción del agente. El nivel del puesto también parece ser una importante variable moderadora. Las correlaciones satisfacción-desempeño son más fuertes para los empleados de mayor nivel, como profesionales, de supervisión y administración.

Otro aspecto importante en el tema de satisfacción-productividad es la dirección de la flecha causal. La mayor parte de los estudios sobre esta relación utilizaban diseños de investigaciones que no podían probar la causa y el efecto. Estudios que controlaron esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción, más que a la inversa. Si se hace un buen trabajo, se siente intrínsecamente bien por ello. Además, en el supuesto de que la organización recompensa la productividad, su mayor productividad debe incrementar el reconocimiento verbal, el nivel de sueldo y las probabilidades de ascenso. A su vez, estas recompensas incrementan el nivel de satisfacción en el puesto.

Las organizaciones con empleados más satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con empleados menos satisfechos, los estudios se han enfocado en los individuos más que en las organizaciones, y que las medidas de nivel individual de la productividad no toman en consideración todas las interacciones y complejidades del proceso de trabajo.

B. Satisfacción y ausentismo

Las enfermedades son la principal causa del ausentismo en la organización es una relación negativa constante entre satisfacción y ausentismo, significa que los trabajadores insatisfechos tienen más probabilidades de faltar al trabajo, esto puede afectar a los trabajadores que están satisfechos a que tomen la misma pauta para poder gozar ellos también de los permisos que no implican castigo.

Los empleados insatisfechos no siempre plantean su ausencia, si bien les resulta más fácil responder a las oportunidades de hacerlo. Estas faltas voluntarias (por actitud) suelen ser más frecuentes en ciertos grupos de empleados y tienden a ocurrir los lunes o viernes. Aunque el ausentismo involuntario (por causas médicas) en ocasiones es predecible, como el caso de una operación, y frecuentemente puede disminuirse mediante la aplicación de exámenes físicos previos a la contratación y el verificar el expediente laboral.

Otra forma en que los empleados suelen mostrar su insatisfacción con las condiciones de trabajo es mediante las llegadas tarde, quien llega tarde, sí se presenta a trabajar, pero después del tiempo de inicio designado de la jornada laboral, también llamados retardos son un tipo de ausentismo por periodos cortos, que van de unos cuantos minutos hasta varias horas en cada caso, y es otra forma en que los empleados presentan retraimiento físico de su participación activa en la empresa. Este fenómeno suele impedir que se complete el trabajo a tiempo y altera las relaciones productivas con los compañeros de trabajo, aunque puede haber razones legítimas para llegar tarde algunas veces, los retardos frecuentes son síntomas de actitudes negativas que requiere atención gerencial.

C. Satisfacción y rotación

La satisfacción tiene una relación negativa con la rotación, es una correlación más intensa que la detectada con el ausentismo. Los factores como las condiciones del mercado de trabajo, las expectativas sobre oportunidades alternas de trabajo y la pertenencia en la organización, son restricciones importantes para decidir realmente dejar el trabajo actual. La evidencia indica que un moderador importante de la relación satisfacción-rotación es el nivel de desempeño del empleado. El nivel de satisfacción es menos importante para predecir la rotación de los que tienen un desempeño superior. ¿Por qué? La organización suele realizar esfuerzos considerables para conservar a esta gente. Reciben incrementos de sueldo, reconocimiento verbal, mayores oportunidades de ascensos, entre otros. Exactamente lo opuesto tiende a aplicarse a los que tienen un desempeño pobre.

Las organizaciones realizan pocos intentos para consérvalos, incluso puede haber presiones sutiles para hacer que se vayan. En consecuencia, cabría esperar que la satisfacción en el puesto es más importante para influir en los empleados de desempeño pobre para que permanezcan en la organización, que en los de desempeño superior. Independientemente del nivel de satisfacción, es más probable que los últimos permanezcan en la organización, porque recibir reconocimientos y otras recompensas les hacen tener más razones para quedarse.

La disposición general de una persona hacia la vida, modera también la relación satisfacción-rotación. Algunos individuos se quejan generalmente más que otros, y es menos probable que se vayan al estar insatisfechos con su trabajo, que aquellos que tienen una disposición más positiva hacia la vida.

De manera que si dos trabajadores reportan el mismo nivel de insatisfacción en el puesto el que es más probable que renuncie es aquel que tiene la mayor predisposición a ser feliz o satisfecho en general.

5. Importancia de la Satisfacción Laboral

Para Robbins (1996) el nivel de satisfacción en el trabajo es importante para las organizaciones al menos por cuatro razones:

- a) Existe una clara evidencia de que los empleados insatisfechos faltan al trabajo más frecuentemente y es más probable que renuncien.
- b) Es más probable que los trabajadores insatisfechos se involucren en comportamientos destructivos en su sitio de trabajo.
- c) Se ha demostrado que los empleados satisfechos tienen mejor salud y viven más, de hecho, diversos estudios han demostrado que la insatisfacción está asociada con deterioros en la salud que van desde los dolores de cabeza hasta las enfermedades del corazón.
- c) La satisfacción en el trabajo se extrapola a la vida personal del empleado, ya que se ha evidenciado que la insatisfacción laboral está asociada con una actitud negativa en el hogar y esto por supuesto incide a nivel social.

La satisfacción laboral es de gran interés en los últimos años por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución; como tal son indicadores del comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales (Palma, 1999).

El estudio de la satisfacción laboral es importante o se justifica ya que es un indicador del entorno psicosocial en el trabajo. Así, la percepción del ambiente laboral, no solo se refiere a las condiciones del trabajo, cantidad de trabajo, retribución, definición de funciones, roles, ambiente físico, etc. sino que también se vincula a la percepción de la calidad de las relaciones sociales y en la comunicación entre sus miembros, lo cual influye en la satisfacción laboral y en la salud en general de sus trabajadores. El estudio de estos factores, especialmente el soporte, apoyo y relaciones satisfactorias con colegas y supervisores puede dar luces para identificar factores de apoyo tendientes a prevenir el estrés laboral y la insatisfacción, así como otras consecuencias que van en detrimento de la calidad de vida laboral y, por ende, del trabajo.

6. Insatisfacción Laboral

La insatisfacción del empleado puede expresarse de varias formas. Por ejemplo, más que renunciar, los empleados pueden quejarse, insubordinarse, robar propiedades de la organización o desatender una parte de sus responsabilidades en el trabajo. Existen

cuatro respuestas que difieren entre sí en dos dimensiones, constructividad / destructividad y actividad /pasividad.

- a) **Salida:** Comportamiento dirigido a abandonar la organización, incluye buscar un nuevo empleo además de renunciar.
- b) **Voz:** Tratar activa y constructivamente de mejorar las condiciones, como al sugerir mejoras, analizar los problemas con los superiores y algunas formas de actividad sindical.
- c) **Lealtad:** Espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones, por ejemplo, defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la organización y su administración harán lo correcto.
- d) **Negligencia:** Permitir pasivamente que las condiciones empeoren. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores.

Los comportamientos de salida y negligencia abarcan las variables de desempeño, productividad, ausentismo y rotación. Pero en este modelo se amplía la respuesta de los empleados para incluir el vocear y la lealtad, conductas constructivas que permiten a los individuos tolerar situaciones desagradables o revivir condiciones satisfactorias. Ayuda a entender situaciones como la que a veces se dan entre trabajadores sindicalizados, entre los que una poca satisfacción laboral coincide con una rotación escasa. Los trabajadores sindicalizados manifiestan su insatisfacción mediante procedimientos de queja o negaciones contractuales formales. Estos medios de expresión les permiten mantenerse en sus puestos al tiempo que se convencen de que actúan para mejorar la situación.

7. Teorías sobre satisfacción laboral

A. Teoría de los dos Factores de Herzberg

Frederick Herzberg propone una teoría de la motivación en el trabajo, se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano:

- a. **Factores higiénicos o factores extrínsecos**, están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc.

Son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo.

Herzberg destaca que, tradicionalmente, sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados: el trabajo era considerado una actividad desagradable, y para lograr que las personas trabajarán más, se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo, a cambio de su trabajo. Más aún, otros incentivan el trabajo de las personas por medio de recompensas (motivación positiva), o castigos (motivación negativa). Según las investigaciones de Herzberg, cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados.

b. **Factores motivacionales o factores intrínsecos**, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

A causa de esa influencia, más orientada hacia la insatisfacción, Herzberg los denomina factores higiénicos, pues son esencialmente profilácticos y preventivos: evitan la insatisfacción, pero no provocan satisfacción. Su efecto es similar al de ciertos medicamentos: evitan la infección o combaten el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud. Por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg también los llama factores de insatisfacción.

| FACTORES MOTIVACIONALES (De satisfacción) | FACTORES HIGIENICOS (De insatisfacción) |
|--|---|
| Contenido del cargo (cómo se siente el Individuo en relación con su CARGO) | Contexto del cargo (Cómo se siente el Individuo en relación con su EMPRESA). |
| 1. El trabajo en sí. 2. Realización. 3. Reconocimiento. 4. Progreso profesional. 5. Responsabilidad. | 1. Las condiciones de trabajo. 2. Administración de la empresa. 3. Salario. 4. Relaciones con el supervisor. 5. Beneficios y servicios sociales |

En otros términos, la teoría de los dos factores de Herzberg afirma que:

- La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son los factores motivacionales o de satisfacción.
- La insatisfacción en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los compañeros y del contexto general que rodea el cargo ocupado: son los factores higiénicos o de insatisfacción

B. Teoría de adaptación al trabajo

La teoría de adaptación al trabajo tiene por base la interacción entre el individuo y el ambiente de trabajo (Dawis y Lofquist, 1984). Según los autores, los individuos procuran desarrollar y mantener una cierta correspondencia con el ambiente de trabajo, de acuerdo con un proceso continuo y dinámico, al cual designan “adaptación al trabajo”.

Destacan dos tipos de correspondencias. La primera se caracteriza por el grado de correspondencia entre atributos individuales (las capacidades y competencias propias y las exigencias de la función, asumiendo la designación de resultados satisfactorios). El segundo tipo se refiere al grado de correspondencia entre el contexto de trabajo y las necesidades individuales.

Según esta teoría y de acuerdo con sus autores, es posible enunciar los siguientes presupuestos:

- a) La adaptación de la persona al trabajo resulta de los niveles de los resultados satisfactorios y de la satisfacción del individuo con relación al trabajo;
- b) Los resultados satisfactorios dependen de la relación entre las competencias y capacidades individuales y, las competencias y capacidades necesarias para el desempeño de la función, implicando una relación entre el sistema de recompensas y las necesidades individuales;

- c) La satisfacción en el trabajo depende de la relación entre las necesidades individuales y el sistema de recompensas, implicando la relación entre las competencias individuales y las competencias requeridas;
- d) Las relaciones entre los resultados satisfactorios y las competencias requeridas por la función son mediadas por la satisfacción en el trabajo.
- e) Las relaciones entre la satisfacción en el trabajo y las necesidades aumentadas son mediadas por los resultados satisfactorios;
- f) Los niveles inadecuados de satisfacción o de resultados satisfactorios pueden contribuir a la salida del individuo de la organización (despido o abandono de la organización); Por último, esta teoría considera que la satisfacción en el trabajo resulta de una discrepancia, a nivel individual, entre las necesidades y los valores que la persona procura a través del desempeño de la función y, lo que efectivamente acontece a este nivel.

C. Teoría de la discrepancia

De acuerdo con la teoría de la discrepancia (Locke, 1984), la satisfacción en el trabajo resulta de la existencia de una congruencia entre los valores y las necesidades individuales y, los valores que pueden ser alcanzados a través del desempeño de una función.

Locke (1976), al referirse a varias dimensiones del trabajo, presenta tres elementos primordiales que contribuyen a la clarificación del proceso de la discrepancia: La satisfacción con las dimensiones del trabajo; la descripción de las dimensiones y, la relevancia de las dimensiones.

En cuanto a la satisfacción con las dimensiones del trabajo, Locke (id., Ibíd.) aborda la problemática de la evaluación afectiva de las múltiples dimensiones del carácter individual inherentes al trabajo. En cuanto a la descripción de las dimensiones, el autor se refiere a las percepciones que no se relacionan con los afectos y que se localizan en experiencias relacionadas con las especificidades del trabajo.

Al considerar la relevancia de las dimensiones, Locke atiende a la importancia, o al valor, que las dimensiones del trabajo tienen para el individuo. Así, la discrepancia

resulta de los valores que los individuos conceden a las dimensiones del trabajo. La satisfacción en el trabajo deriva del valor atribuido a cada una de esas dimensiones y de la congruencia entre el nivel alcanzado y lo ambicionado.

Por otro lado, la importancia atribuida a una dimensión influencia la intensidad relativa de la satisfacción en el trabajo, producida por el grado de discrepancia entre las percepciones y los valores. En este contexto, cuanto más importante es para el individuo la dimensión, mayor será la variabilidad al nivel de su respuesta afectiva, es decir, de su satisfacción (Peiró y Prieto, 1996).

En resumen, la teoría se fundamenta en la discrepancia y en la importancia de las dimensiones del trabajo y, confiere relevancia a los procesos psicológicos de comparación en el ámbito de la satisfacción en el trabajo, en cuanto a determinadas dimensiones del trabajo.

D. Teoría de los eventos situacionales

Según la teoría de los eventos de situaciones (Quarstein, McAfee y Glassman, 1992), la *satisfacción en el trabajo* resulta de dos factores: características de situaciones y eventos de situaciones.

Las características de situaciones respecto la dimensión del trabajo pueden ser analizadas por el individuo antes de que éste mismo acepte desempeñar su cargo (por ejemplo, el salario, las oportunidades de desarrollo profesional, las condiciones de trabajo, las políticas de la empresa).

Los eventos de situaciones, se verifican una vez iniciado el desempeño de la función. En este sentido, el individuo puede encontrar, a lo largo de su trabajo, situaciones que le son favorables y otras, desfavorables. Por ejemplo, la existencia de una cierta autonomía en el desempeño de la función puede ser evaluada por el individuo como una situación positiva del trabajo; en contrapartida, el hecho de tener que salir después del horario previsto de trabajo, puede contribuir a una apreciación negativa de la función.

En el desarrollo de su teoría, Quarstein (1992) se preocupan de saber por qué razón algunos individuos que desempeñan funciones con características fundamentalmente favorables

(por ejemplo, un salario adecuado, perspectivas de promoción) manifiestan una baja satisfacción en el trabajo y, por qué razón otros, con características de salarios semejantes, revelan niveles de satisfacción diferenciados.

Procurarán, de igual modo, percibir por qué varía el nivel de satisfacción a lo largo del tiempo, aun manteniendo las mismas características de trabajo.

Sin embargo, al basar la teoría en las características de situaciones y en los eventos de situaciones, los autores acaban por esclarecer algunas de estas cuestiones. De hecho, las características del trabajo son de fácil categorización y, por norma, son casi duraderas y presentan significativa estabilidad; en contrapartida, los eventos de situaciones son propios de cada situación y, muestran un carácter claramente transitorio.

Por otro lado, de acuerdo con los autores, el individuo tiene alguna facilidad de controlar las respuestas emocionales que resultan de las características del trabajo, pero revela dificultades en el control de esas respuestas a los eventos de situaciones, principalmente por la especificidad que caracteriza cada uno de esos eventos. Como efecto, quedaría percibido el cambio que se verifica en el nivel de satisfacción de los individuos, resultando ésta, fundamentalmente, de una acumulación de respuestas emocionales – indebidamente controladas – a diferentes situaciones.

En resumen, la satisfacción en el trabajo es el resultado de las respuestas emocionales a la situación frente a la cual el individuo se encuentra (Peiró y Prieto, 1996).

E. Modelo Dinámico de la satisfacción laboral

El modelo dinámico de la satisfacción en el trabajo (Bruggemann y Ulich, 1975) se caracteriza por la concepción dinámica de la satisfacción en el trabajo. Según este modelo, la satisfacción en el trabajo es un producto del proceso de interacción entre el individuo y su situación de trabajo; siendo la satisfacción mayor cuánto mayor poder tenga la persona para controlar su situación de trabajo.

Bruggemann (1975) introducen dos conceptos sobre los cuales se asienta su modelo. El primero es designado valor real de las características del trabajo; el segundo se denomina valor nominal de las características del trabajo.

El valor real de las características del trabajo representa el grado en que las características están presentes en el trabajo; a su vez, estas características vienen de los subsistemas social y tecnológico y, también, de la propia estructura de la organización. En cuanto al valor nominal se refiere a lo que el individuo pretende obtener a través de las características de su trabajo. En este contexto, las expectativas del individuo resultan de los motivos, de las aspiraciones y ambiciones personales que, a su vez, son influenciadas por variables socio-demográficas.

Bruggemann et al. (1975) presentan tres variables en las cuales se desenvuelve el modelo: 1) La congruencia o discrepancia (diferencia) entre el valor real de la situación de trabajo y el valor nominal del individuo; 2) Las alteraciones del nivel de las aspiraciones de la persona; 3) los comportamientos adoptados por el individuo para lidiar con las situaciones / problemas.

Como consecuencia de la congruencia o discrepancia verificada entre las necesidades, expectativas y motivos del individuo con la situación de trabajo, de los niveles de aspiraciones del individuo y, de las estrategias de comportamiento para administrar los problemas, resultarán formas diferenciadas de satisfacción en el trabajo.

F. Modelo Interactivo

En este modelo se procede una tentativa de síntesis entre los abordajes de disposiciones personales y de situaciones (Snyder & Ickes, 1985). En la configuración de los modelos interactivos, el comportamiento no es visto como controlado internamente o externamente, sino como resultado de la confluencia de factores internos y externos (Schneider, 1983).

Los fundamentos del modelo interactivo son:

- a) El concepto de coherencia sustituye al de consistencia, sugiriendo que el comportamiento humano no debe ser entendido en base al criterio de consistencia (entendida de modo absoluto o relativo), pero a partir de coherencia. Es decir, las personas pueden tener comportamientos inconsistentes de una situación a otra y, ser previsibles, porque se trata de comportamientos coherentes para aquella persona – esta referencia puede resultar por ejemplo de la “fuerza” de las situaciones.
- b) El comportamiento no debe ser entendido como resultado directo de las situaciones, una vez que las situaciones son evaluadas de una forma particular para cada individuo.

Las dos principales corrientes de investigación en el ámbito de los modelos interactivos son: las de congruencia y las de interacciones dinámicas (Arvey, 1991). La idea subyacente a las dos es la necesidad de compatibilidad entre personas y situaciones.

De acuerdo con la corriente de la congruencia, las personas deberán ser colocadas en funciones compatibles con las sus expectativas y necesidades, de modo que se sientan satisfechas, sean productivas, etc.

La satisfacción en el trabajo, en este caso, sería resultante del ajustamiento (congruencia) entre la persona y la situación. Si este modelo parece intuitivamente más apelativo que los modelos unidireccionales, se debe al hecho de reconocer la necesidad de articulación entre variables personales y contextuales en el estudio de la satisfacción en el trabajo.

La satisfacción no puede, de acuerdo con este concepto, ser entendida como producto exclusivo de la persona o de la situación. Así se vuelve más plausible el hecho de que una función puede ser motivadora para una persona y no para otra. También en el caso de un único individuo, la satisfacción con la función puede variar a lo largo del tiempo.

Un avance en relación a esta perspectiva de la congruencia se encuentra en las investigaciones relativas a las interacciones dinámicas entre personas y situaciones.

La idea-clave es la de que no solamente el comportamiento es función de la persona y del contexto (lo que corresponde a la idea lewiniana clásica), como el propio contexto es función de la persona y del comportamiento.

Así, en vez de sujetos pasivos cuyo comportamiento depende de las características de la situación, los individuos deberán ser considerados capaces de desarrollarse en situaciones congruentes con sus atributos personales (Snyder & Ickes, 1985) y, de simultáneamente, crear sus propias situaciones de trabajo (Schneider, 1983).

De acuerdo con Schneider (1983), es importante tener tres ideas clave para proceder al estudio de la satisfacción:

- a) Las personas seleccionan sus propias situaciones, aceptándolas y rechazándolas, de acuerdo con sus características personales y la situación presente.
- b) La selección de las situaciones, origina contextos humanos marcados por la “homogeneidad” y, coloca a las personas en contacto con otras que le son relativamente semejantes. Estas relaciones interpersonales, llevan a organizaciones relativamente estables.
- c) La perspectiva interactiva parece ser la más indicada para el estudio de la satisfacción en el trabajo.

8. El Bienestar Psicológico

A la pregunta sobre qué es “sentirse bien” o “vivir bien” la podemos rastrear a lo largo de la historia. Para los filósofos griegos “la buena vida” constituía una virtud. Aristóteles habla del “Sumo Bien” y de la “Felicidad Suma” como el objetivo o finalidad del transcurrir humano. Igualmente, los discípulos del filósofo chino Confucio describían una buena calidad de vida en términos de una sociedad ordenada en donde cada ciudadano tiene roles y responsabilidades claramente delimitados y que puede ejercer correctamente (Diener, Suh, 2000).

El bienestar ha sido un tema de interés de diversas disciplinas y campos de la psicología y se ha relacionado con felicidad, calidad de vida y salud mental, así como con distintas variables personales y contextuales asociadas. En la psicología, la mayor parte de las influencias en la definición del concepto provienen de modelos de desarrollo y de ciclo vital, así como de modelos motivacionales y de la psicología positiva, como se observa en las construcciones teóricas de Ryff y Keyes (1995).

Desde 1949, Ross (citado por Bradburn, 1969) plantea la necesidad de usar el término bienestar por considerarlo más neutro y porque evitaba discusiones respecto de su naturaleza, especialmente relacionadas con la religión, la ética y la política. Además de que en cierto sentido todas las intervenciones médicas, psicológicas, pero también políticas, sociales o económicas tienen como uno de sus objetivos principales aumentar la calidad de vida de las personas. Algunos autores como Keyes, Ryff y Shmotkin, (2002), han extendido los límites de esta clasificación y han utilizado el constructo bienestar subjetivo (Subjective Wellbeing, SWB) como principal representante de la tradición hedónica, y el constructo bienestar psicológico (Psychological Wellbeing, PWB) como representante de la tradición eudaimónica.

La tradición hedónica concibió originalmente el bienestar como un indicador de la calidad de vida basado en la relación entre las características del ambiente y el nivel de satisfacción experimentado por las personas (Campbell, Converse, y Rodgers, 1976).

Varios autores pasaron posteriormente a definirlo en términos de satisfacción con la vida: juicio global que las personas hacen de su vida (Diener, 1994) o en términos de felicidad, balance global de los afectos positivos y los afectos negativos que han marcado nuestra vida, tal y como lo concibió Bradburn (1969) primero, y Argyle después (1992). Estas dos concepciones se corresponden con diferentes marcos temporales del bienestar subjetivo: la satisfacción es un juicio, una medida a largo plazo de la vida de una persona, mientras que la felicidad es un balance de los afectos positivos y negativos que provoca una experiencia inmediata.

Mientras la tradición del bienestar subjetivo ha mostrado especial interés en el estudio de los afectos y la satisfacción con la vida, el bienestar psicológico ha centrado su atención en el desarrollo de las capacidades y el crecimiento personal, concebidas ambas como los principales indicadores del funcionamiento positivo. Sus primeras concepciones se articularon en torno a conceptos como la auto-actualización (Maslow, 1968), el funcionamiento pleno (Rogers, 1961) o la madurez (Allport, 1961). A pesar de su relevancia teórica, ninguna de ellas llegó a tener un impacto significativo en el estudio del bienestar, debido, fundamentalmente, a la ausencia de fiabilidad y validez en los procedimientos de medida.

9. Definición de bienestar psicológico.

El concepto de bienestar psicológico ha surgido en los Estados Unidos y se fue precisando a partir del desarrollo de las sociedades industrializadas y del interés por las condiciones de vida. Preguntas tales como ¿por qué algunas personas se sienten más satisfechas con sus vidas que otras? y ¿cuáles serían los factores relacionados con el bienestar psicológico y la satisfacción? son las que dieron origen a muchos de los estudios sobre esta temática. Inicialmente, se asociaba el sentirse bien con la apariencia física, la inteligencia o el dinero (calidad de vida), pero actualmente, como resultado de diversas investigaciones en el tema, se sabe que el bienestar psicológico no sólo se relaciona con éstas variables sino también con la subjetividad personal (Diener, Suh y Oishi, 1997).

Por otra parte, no existe dentro de la comunidad científica un consenso sobre su definición. Las definiciones del bienestar en la literatura sobre el tema no resultan del todo explícitas y en general están ligadas con los instrumentos utilizados para su medición. Se las podría caracterizar a partir de tres elementos: su carácter subjetivo, que descansa sobre la propia experiencia de la persona; su dimensión global, porque incluye la valoración del sujeto en todas las áreas de su vida; y la apreciación positiva, ya que su naturaleza va más allá de la mera ausencia de factores negativos (Diener, 1994).

Para Veenhoven (1991), este término puede definirse como el grado en el que un individuo juzga globalmente su vida en términos favorables. La evaluación que realiza el sujeto depende de tres componentes, a saber: a) los estados emocionales (positivos-negativos), b) el componente cognitivo (procesamiento de información que las personas realizan acerca de cómo les fue o les está yendo en su vida); y c) las relaciones vinculares entre ambos componentes. En este sentido, la literatura sobre el tema permite apreciar al bienestar psicológico como un constructo triárquico (Casullo y col., 2002).

Al respecto, Diener (1994) señala que es posible identificar componentes estables y cambiantes en dicho constructo. Las emociones son los componentes cambiantes, ya que pueden hacer oscilar al sujeto en la apreciación y evaluación global de su situación inmediata, pero se trata de una apreciación relativamente estable. Por el contrario, el componente cognitivo es más invariable, se mantiene más en el tiempo y es el resultado del balance que hace el sujeto en función de la información que posee sobre sus propios logros y frustraciones.

En la presente investigación, haremos uso de la siguiente definición, grado de satisfacción que un sujeto experimenta con la propia vida e implica una apreciación positiva de sí mismo, sentido de autodeterminación y capacidad de manejar de forma efectiva el medio y la propia existencia, así como también incluye la calidad de los

vínculos interpersonales, el sentimiento que cada uno va desarrollándose a lo largo de la vida y la creencia que la vida tiene sentido y propósito (Casullo, 2000).

10. Concepciones Alternas del Bienestar Psicológico.

El Bienestar Subjetivo se refiere a lo que las personas piensan y sienten acerca de sus vidas y a las conclusiones cognoscitivas y afectivas que ellos alcanzan cuando evalúan su existencia. Comúnmente se denomina “felicidad” al Bienestar Subjetivo experimentado cuando se sienten más emociones agradables y pocas desagradables, cuando están comprometidos en actividades interesantes y cuando están satisfechos con sus vidas. Lo central es entonces, la propia evaluación que la persona hace de su vida (Diener, 2000).

La identificación de las distintas teorías de la psicología organizacional y del talento humano son herramientas imprescindibles para reconocer cómo es la dinámica de los empleados con el empleador y la organización. E igualmente estas teorías tienen gran relevancia para identificar las motivaciones y necesidades primordiales de los empleados dentro de una organización, en donde se pueda generar un bienestar psicológico y ser productivo dentro de la misma.

Según la Real Academia Española (RAE, 2009) el bienestar es definido como un “estado de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica”, aunque esta definición es vaga si se habla de bienestar psicológico, ya que parte de ella es debida a la experiencia subjetiva de cada individuo.

Ryff (2005), define el bienestar psicológico como el resultado de una evaluación valorativa por parte del sujeto con respecto a cómo ha vivido. Se propone seis dimensiones del bienestar psicológico:

- Apreciación positiva de sí mismo.
- Capacidad para manejar de forma efectiva el medio y la propia vida.

- Alta calidad de los vínculos personales.
- Creencia de que la vida tiene propósito y significado.
- Sentimiento de que se va creciendo y desarrollando a lo largo de la vida.
- Sentido de autodeterminación.

Posteriormente, Ryff y Keyes (1995) diferenciaron el bienestar psicológico de la satisfacción vital y de la calidad de vida. Definieron el bienestar psicológico como percepción subjetiva, estado o sentimiento; la satisfacción vital como gratificación por los proyectos personales; la calidad de vida como el grado en que la vida es percibida favorablemente.

Los mismos autores expresan que el bienestar psicológico es un concepto multidimensional que incluye componentes relacionados con el desarrollo humano: autonomía, auto aceptación, relaciones positivas con otros, dominio ambiental, propósito en la vida y crecimiento personal, los cuales tienen que ser examinados en diferentes contextos, tales como familia y trabajo. El bienestar psicológico se desarrolla a través del ciclo de vida, y se conceptualiza como una meta en ese proceso de desarrollo dirigida a la perfección que representa el desarrollo del potencial verdadero de cada individuo (Ryff y Singer, 2001).

Horley y Litie; (citados por Contini y colaboradores. 2003), definen al bienestar psicológico como percepción subjetiva, estado o sentimiento positivo; considerando que se puede evaluar el bienestar psicológico a través de alguno de sus componentes, afectos y cognición, los cuales tienen que ser examinados en diferentes contextos tales como la familia y el trabajo.

Veenhoven (1991, citados por Contini y colaboradores. 2003), explica al bienestar subjetivo como el grado en que un individuo juzga su vida “como un todo” en términos positivos, es decir, en qué medida un sujeto se encuentra a gusto con la vida que lleva. Según este autor, el individuo utiliza dos componentes para realizar esta evaluación;

sus pensamientos y sus afectos. La principal característica del bienestar es ser estable, se mantiene en el tiempo e impregna la vida global de los sujetos.

Andrews y Withey (1976, citados por Contini y colaboradores. 2003), conceptúan al bienestar subjetivo tomando en cuenta los aspectos cognitivos y afectivos. El componente afectivo comprende el plano hedónico, es decir, el que contiene el agrado experimentado por la persona con sus sentimientos, emociones y estados de ánimo más frecuentes. Es mucho más lábil, momentáneo y cambiante. Ambos componentes se encuentran interrelacionados, una persona que tiene experiencias emocionales placenteras es más probable que perciba su vida como deseable y positiva.

Para Diener, (mencionado por Casullo 2002), existen tres características que definen el bienestar psicológico: subjetividad, presencia de indicadores positivos y no ausencia de factores negativos, y una valoración global de la vida. Un alto bienestar depende del desajuste entre expectativas y logros. El bienestar tiene estabilidad a largo plazo, a pesar de experimentar variaciones circunstanciales en función a los afectos predominantes.

Para González (1994), el bienestar psicológico es una experiencia humana vinculada al presente pero que se proyecta al futuro, cuyo objetivo es el logro de bienes materiales como forma de medición. En este sentido, surge el balance entre las expectativas de futuro y los logros del presente. A esto se le ha llamado satisfacción propia, y comprende aspectos como el trabajo, la salud, las condiciones materiales, las relaciones interpersonales, las relaciones sexuales y las relaciones afectivas con la pareja.

Victoria 2005, define el bienestar psicológico como “la dimensión subjetiva de la calidad de vida, su vivencia subjetiva relativamente estable, que se produce en relación con un juicio de satisfacción con la vida (balance entre expectativas y logros) en las áreas de mayor significación para cada individuo en particular”. Esta misma autora señala que el bienestar psicológico se deriva de experiencias humanas vinculadas al presente, pero está mediado por experiencias pasadas y al mismo tiempo posee una

proyección al futuro. También indica que el bienestar psicológico es una experiencia personal e irrepetible, ya que lo que las personas entienden por bienestar, lo que produce satisfacción y disfrute, varía de una época a otra, de una sociedad a otra, de una etapa del desarrollo social a otra y de un momento de la vida personal a otro.

En relación al tema, Thompson, (1998) menciona que el bienestar psicológico posee elementos vinculados a la esfera emocional y a la esfera cognitiva que podrían relacionarse estrechamente entre sí, además de la influencia que podría tener el tipo de personalidad como un sistema complejo de interacciones. También menciona que deben tomarse en cuenta las causas ambientales como un factor que afecte las condiciones de vida.

Mann (citado por Quemé, 2010), indica que el bienestar psicológico también tiene un aspecto social, el cual consiste en “entender, comprender y aceptar las reglas de la sociedad, permanecer bien con las demás personas y además poder integrarse a grupos sin ninguna dificultad”.

Por su parte, Orama, Santana y Vergara 2006, señalan que el bienestar psicológico constituye un indicador positivo de la relación del sujeto consigo mismo y con su medio, que incluye aspectos valorativos y afectivos que se integran en la proyección futura y el sentido de la vida. Está formado por variables del auto-concepto como:

- a) **Autoconciencia:** componente cognitivo de las actitudes hacia sí mismo. Se expresa en las creencias y pensamientos que tiene el sujeto sobre sí mismo.
- b) **Autoestima:** componente afectivo de las actitudes hacia sí mismo. Consiste en la apreciación y valor que se concede el sujeto a sí mismo, y se expresa en el grado en que se quiere y acepta.
- c) **Autoeficacia:** componente conductual de las actitudes consigo mismo, grado en que el sujeto considera que puede llevar a cabo sus propósitos y cumplir sus metas.

11. Dimensiones del Bienestar Psicológico

Casullo,(2009), afirma que el bienestar psicológico supone poder desarrollar actitudes positivas hacia la existencia personal, capacidad de vincularse con otros, relaciones afectivas significativas, creencias positivas respecto del sentido de la vida, y la autonomía relativa en la toma de decisiones. Para ello, se expresa un modelo multidimensional en el cual se manifiestan cuatro dimensiones que son las siguientes:

- a) **Control de situaciones:** Tener una sensación de control y de auto-competencia, poder crear o moldear contextos para adecuarlos a sus propias necesidades e intereses. Quienes no tienen esta sensación de control tienen dificultades para manejar los asuntos de la vida diaria y se creen incapaces de modificar el ambiente en función de sus necesidades.
- b) **Aceptación de sí mismo:** Ser capaz de aceptar tanto los buenos como los malos aspectos de sí mismo, sentirse bien acerca de las consecuencias de eventos pasados. No aceptarse a sí mismo se traduce en desilusión respecto a la vida pasada y querer ser diferente de cómo se es.
- c) **Vínculos psicosociales:** Capacidad para establecer buenos vínculos con los demás, tener calidez, confianza y capacidad empática y afectiva. Ser incapaz de formar estos vínculos significa tener pocas relaciones con los demás, sentirse aislado y frustrado.
- d) **Autonomía:** Ser capaz de tomar decisiones de modo independiente, ser asertivo, poder confiar en el juicio propio. Si no se es autónomo, se depende de los demás para tomar decisiones y se mantiene una preocupación por lo que ellos dicen, piensan y sienten.
- e) **Proyectos:** Tener metas y proyectos en la vida, considerar que la vida tiene significado, asumir valores que otorgan sentido a la vida.

12. Teorías Explicativas del Bienestar Psicológico

Respecto a las teorías de bienestar psicológico, Cuadra y Florenzano (2013) señalan que este no cuenta con una teoría explicativa, sino que existen varias teorías que enfatizan diferentes aspectos. Entre tales teorías y sus representantes, se mencionan las siguientes.

A. Modelo Multidimensional

El Modelo Multidimensional, basado en la literatura sobre desarrollo humano, está relacionado con cómo la gente lucha en su día a día afrontando los retos que se van encontrando en sus vidas, ideando modos de manejarlos, aprendiendo de ellos y profundizando su sensación de sentido de la vida. Es la psicóloga Carol Ryff, profesora en la Pennsylvania State University y directora del Institute of Aging, quien desarrolló un modelo de bienestar psicológico formado por seis dimensiones, así como una escala para medirlo:

- a) **Autoaceptación.** Es una de las características principales del funcionamiento positivo. Las personas con una alta autoaceptación tienen una actitud positiva hacia sí mismas, aceptan los diversos aspectos de su personalidad, incluyendo los negativos, y se sienten bien respecto a su pasado. Las personas con baja autoaceptación se sienten insatisfechas consigo mismas y decepcionadas con su pasado, tienen problemas con ciertas características que poseen y desearían ser diferentes a como son.
- b) **Relaciones positivas.** Consiste en tener relaciones de calidad con los demás, gente con la que se pueda contar, alguien a quien amar. De hecho, la pérdida de apoyo social y la soledad o aislamiento social aumentan la probabilidad de padecer una enfermedad y reducen la esperanza de vida. Las personas que puntúan alto en esta dimensión tienen relaciones cálidas, satisfactorias y de confianza con los demás, se preocupan por el bienestar de los otros, son capaces de experimentar

sentimientos de empatía, amor e intimidad con los demás y entienden el dar y recibir que implican las relaciones. Las personas que puntúan bajo tienen pocas relaciones cercanas, les resulta difícil ser cálidos, abiertos o preocuparse por los demás, están aislados o frustrados en sus relaciones y no están dispuestos a tener compromisos o vínculos importantes con los demás.

- c) **Propósito en la vida.** Es decir, que tu vida tenga un sentido y un propósito. Las personas necesitan marcarse metas y definir una serie de objetivos que les permitan dotar a su vida de sentido. Quienes puntúan alto en esta dimensión persiguen metas, sueños u objetivos, tienen la sensación de que su vida se dirige a alguna parte, sienten que su presente y su pasado tienen significado, y mantienen creencias que dan sentido a su vida. Quienes puntúan bajo tienen la sensación de que la vida no tiene sentido, de que no van a ninguna parte, tienen pocas metas y no tienen creencias que aporten sentido a sus vidas.
- d) **Crecimiento personal.** Consiste en sacar el mayor partido a tus talentos y habilidades, utilizando todas tus capacidades, desarrollar tus potencialidades y seguir creciendo como persona. Las personas con puntuaciones altas en esta dimensión consideran que están en continuo crecimiento, están abiertas a las nuevas experiencias, desean desarrollar su potencial y habilidades, consideran que han ido mejorando con el tiempo y van cambiando de modos que reflejan un mayor autoconocimiento y efectividad. Quienes puntúan bajo tienen la sensación de estar atascados, no tienen una sensación de estar mejorando con el tiempo, se sienten aburridos, desmotivados y con poco interés en la vida, e incapaces de desarrollar nuevas actitudes, habilidades, creencias o comportamientos.
- e) **Autonomía.** Consiste en tener la sensación de que puedes elegir por ti mismo, tomar tus propias decisiones para ti y para tu vida, incluso si van en contra de la opinión mayoritaria, mantener tu independencia personal y tus convicciones. Las personas con mayor autonomía son más capaces de resistir la presión social y regulan mejor su comportamiento desde el interior (en vez de ser dirigidos por otros), son más independientes y se evalúan a sí mismas en función de estándares

personales. Las personas con baja autonomía están preocupadas por las evaluaciones y expectativas de los demás y se dejan influir o guiar por ellas, toman sus decisiones en base a las opiniones de los demás y se conforman ante la presión social, actuando y pensando en base a lo que los demás esperan de ellos.

- f) **Dominio del entorno.** Hace referencia al manejo de las exigencias y oportunidades de tu ambiente para satisfacer tus necesidades y capacidades. Las personas con un alto dominio del entorno poseen una mayor sensación de control sobre el mundo y se sienten capaces de influir en el ambiente que las rodea, hacen un uso efectivo de las oportunidades que les ofrece su entorno y son capaces de crear o escoger entornos que encajen con sus necesidades personales y valores. Las personas con bajo dominio del entorno tienen problemas para manejar los asuntos de la vida diaria, se sienten incapaces de mejorar o cambiar su entorno, no son conscientes de las oportunidades de su entorno ni las aprovechan y piensan que no tienen ningún control sobre su ambiente.

B. La Teoría de la autodeterminación

Los seres humanos tendrían ciertas necesidades psicológicas innatas que serían la base de una personalidad auto motivada e integrada y que además los ambientes sociales en que se desarrollen fomentarían o dificultarían estos procesos positivos. Estos contextos sociales son claves en el desarrollo y funcionamiento exitoso. Los contextos que no proporcionan apoyo para estas necesidades psicológicas contribuyen a la alienación y enfermedad del sujeto. Usando metodologías empíricas, se han identificado tres necesidades básicas, universales e innatas: ser competente, autonomía y relaciones interpersonales. La gratificación de estas necesidades son una clave predictiva del bienestar subjetivo el desarrollo social.

C. Modelo de acercamiento a la meta

Son las diferencias individuales y los cambios de desarrollo en los marcadores de bienestar; las metas y los valores son guías principales de vida; mientras que las luchas personales (lo que los individuos hacen característicamente en la vida diaria) son metas de un orden inferior. Este modelo plantea que los marcadores del bienestar serían en los individuos dependiendo de sus metas y sus valores. La premisa de la meta como un modelo moderador es que la gente gana y mantiene su bienestar principalmente en el área en que ellos le conceden especial importancia y esto en la medida en que los individuos difieren en sus metas y valores, ellos difieren en sus fuentes de satisfacción.

D. Teoría del Flujo

La Teoría del Flujo de Csikszentmihalyi (1999). Indica que el bienestar estaría en la actividad humana en sí y no en la satisfacción o logro de la meta final. La actividad o el comportamiento, es decir, lo que el individuo hace produce un sentimiento especial de flujo. La actividad que produce dicho sentimiento, es lo que se refiere a descubrimiento permanente y constante que está haciendo el individuo de lo que significa “vivir”, donde va expresando su propia singularidad y al mismo tiempo va reconociendo y experimentando la complejidad del mundo en que vive.

E. Modelos psicológicos “Abajo-Arriba y “Arriba-abajo”

Los modelos psicológicos “Abajo-Arriba y “Arriba-abajo”, han intentado atribuir diferentes pesos a la naturaleza de la determinación del bienestar psicológico y pueden distinguirse en cuanto a la manera como comprender la naturaleza y los determinantes de dicho concepto. Los modelos “Abajo-Arriba” (Bottom-Up) sugieren que el bienestar se deriva de la sumatoria de momentos y experiencias placenteras y displacenteras, o de la sumatoria de satisfacción en diferentes dominios, es decir, una persona está satisfecha porque experimenta muchos momentos placenteros y satisfactorios. Por el contrario, el modelo “arriba-abajo” (Top-down) propone que los

individuos están predispuestos a vivenciar y reaccionar a los eventos y circunstancias de forma positiva o negativa. Establecen que los distintos elementos de la personalidad determinan los niveles de bienestar, de modo que las personas felices lo son porque les gusta y buscan activamente el placer, y no porque están satisfechas todo el tiempo.

F. Modelo Bidireccional

Se refiere a las relaciones causales de reciprocidad que existen entre la satisfacción de la vida en general y de aspectos de la misma este modelo perfila las ideas que se exponen en ambos modelos; el de “Abajo–Arriba” y el de “Arriba-Abajo” al sugerir que la “satisfacción global de la vida puede deberse a una combinación ponderada de la satisfacción en diversas áreas de la misma y que provoca la satisfacción de aspectos concretos de la vida”.

13. Determinantes Individuales Del Bienestar Psicológico

Peter Warr propuso “el modelo vitamínico del bienestar psicológico en el trabajo”, es un modelo integrador de la literatura existente de los factores y variables que pueden estar influyendo en el bienestar psicológico de una persona trabajadora tanto fuera como dentro del ambiente de trabajo.

A continuación, comentare los factores individuales que Warr tiene en cuenta en su modelo.

- a) **Disposiciones afectivas:** Existen dos disposiciones afectivas principales, a las que se hace referencia como rasgos de la personalidad de “afectiva negativa” (AN) y “afectiva positiva” (AP). Ambos rasgos tienen una influencia general sobre las respuestas positivas (emocionales) a las características y a lo que ocurre en el ambiente. Estas dos disposiciones pueden ser conceptualizadas del siguiente modo: La afectividad negativa abarca un amplio rasgo de estados emocionales aversivos, de manera de que las personas con una alta afectividad negativa tienen mayor probabilidad que otras de experimentar elevados niveles

de distres y de insatisfacción en cualquier circunstancia. Tienden a centrarse en el lado negativo de sí mismos y del mundo en general. Las personas con bajo AN tienen mayor probabilidad de sentirse seguras y satisfechas con su ambiente. Por otra parte, la afectividad positiva abarca a personas con altos niveles de energía, excitación y entusiasmo. Individuo con alto AP tienden más a llevar vidas activas que las persona con bajo AP, y a ver sus ambientes de una manera positiva. Los rasgos de personalidad están sujetos a ser reflejados en el estado de la persona cuando ésta se encuentra en una situación relevante de rasgos.

b) Estándares personales de comparación y bienestar en el trabajo: los sentimientos de las personas sobre su trabajo son una función en sí mismo como de su propia personalidad. Y uno de los factores que puede estar afectando el bienestar psicológico en el trabajo son los estándares personales de comparación. La gente selecciona a otros individuos y grupos (además de a sí mismo) para poder evaluar información ambigua pero emocionalmente significativa. Estos estándares de comparación probablemente derivaran en parte de las elecciones personales de que referente considerar.

c) Otras características personales: según Warr otros factores individuales que influirán sobre este bienestar en el trabajo incluyen preferencias estables por ciertos tipos de actividad, así como un nivel específico de habilidad que influenciara estas preferencias (además del tipo de trabajo que la persona lleve a cabo). El bienestar psicológico del trabajo en cualquier situación está afectado por las actitudes hacia el contenido de la tarea (al menos en grados extremos), así como su habilidad para realizar dichas tareas.

14. La Intermediación Laboral en el Sector Minero

El Perú es un país minero, siendo este sector uno de los principales impulsores del crecimiento económico, es uno de los cinco primeros productores de los principales minerales a nivel mundial y cuenta con recursos competitivos que lo ubican como un referente para el desarrollo a futuro de nuevas inversiones mineras. La minería en el Perú representa más del 7% del PBI y es la principal fuente de divisas, desde 1994 ha tenido una tendencia marcada al crecimiento (Long y Roberts, 2001; Astuquipan, 2005; IIMP, 2010). Aunque no es la actividad económica que genera mayor trabajo, las remuneraciones que otorga son superiores al promedio nacional (IIMP, 2010).

A pesar de ser una industria intensiva en capital, la minería genera empleo directo a más de 70.000 personas, e indirectamente a más de 350.000 personas, sobre todo en las áreas rurales más pobres del Perú, la minería es un sector que sobresale por su rápido crecimiento. En los últimos 10 años, mientras que el crecimiento del PIB en se situaba alrededor del 4 % anual, el sector minero creció en promedio del 10%.

El crecimiento de la minería se ha enfocado en diversas regiones, destaca entre ellas principalmente Arequipa, la segunda región con mayor movimiento económico del Perú y la que mayor número de empleos creados por la actividad minera tiene siendo 38,003 puestos de trabajo a mayo de 2015. Ello generó la dinamización de otros sectores de la economía regional como construcción, transporte, comercio, turismo, hospedaje, industrial y la distinta gama de servicios que prestan muchas empresas en nuestra región para la minería. Es en este sentido podemos decir que la minería es mucho más que la extracción de minerales, genera por sí misma encadenamientos y diversificación económica, fomenta bienestar, calidad de vida, cultura y la educación en la Región.

Casi todas las empresas mineras cuentan con mecanismos de subcontratación de sus operaciones mineras. Este fenómeno de descentralización de servicios laborales no sólo se debe a una estrategia de negocios, pues la motivación también puede contraerse

en la única alternativa laboral para no afectar la plantilla: es decir, el impedimento o la limitación de una contratación laboral directa, por políticas de la empresa, dirige su atención a la intermediación (llamada también descentralización administrativa) y tercerización u outsourcing (denominada también como descentralización productiva).

En la actividad minera se puede tomar una foto o registro de la unidad o campamento minero sobre todos los trabajadores que están prestando servicios físicamente en ella, y por lo general se constatará que el número de trabajadores registrado en la planilla laboral del titular de la actividad minera es inferior con relación a la totalidad de los que prestan servicios al interior de la unidad o campamento. La explicación se contrae en que la diferencia del número de trabajadores está compuesta por personal de las contratas y mecanismos de externalización (servicios diferenciados e integrales bajo contratos de locación de servicios u obra, cooperación, asociativos, comerciales, representación, etc., prestados por empresas nacionales como transnacionales), así como de intermediación laboral. Entonces, podemos afirmar que existe un proceso de incremento de la descentralización de los servicios laborales en nuestro país (en países desarrollados el uso de la tercerización es una regla). La importancia que tienen los contratistas mineros dentro de la gestión de la actividad minera se refleja en el número de trabajadores que están dentro de la plantilla de tales contratistas: 58% del total del personal en la actividad minera pertenecen a una contrata.

La figura más próxima con la cual las contratas mineras tienen proximidad es la intermediación laboral, por ello, es necesario dedicar algunas líneas sobre este tema. El Convenio 181 de la OIT sobre Agencias de Empleo Privadas, prevé que éstas prestan servicios en relación con el mercado de trabajo “consistentes en emplear trabajadores con el fin de ponerlos a disposición de una tercera persona, física o jurídica (en adelante “empresa usuaria”), que determine sus tareas y supervise su ejecución” (artículo 1º.b)”. Sobre las empresas de intermediación laboral, anota ERMIDA que, en este fenómeno de “prestamismo laboral”, se relacionan con la subcontratación de mano de obra porque la contratación no se produce directamente

entre el trabajador y la empresa beneficiaria del trabajo (empresa principal), sino a través de un tercero subcontratista (empresa de trabajo temporal).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación es descriptivo y correlacional. Descriptivo porque buscamos conocer el nivel de satisfacción laboral y el nivel de bienestar psicológico de los trabajadores obreros de empresas de tercerización del sector minero de Arequipa, y posteriormente establecer el grado de relación que existe entre ambas variables (Hernández, Fernández y Baptista 2010).

2. Diseño de Investigación

El diseño de esta investigación se caracteriza por ser no experimental, transaccional, descriptivo y correlacional. No experimental ya que es una investigación sistemática y empírica en la que las variables no se manipularán, transaccional porque solamente se medirá en una sola ocasión las variables satisfacción laboral y bienestar psicológico,

correlacionándolas para luego determinar el nivel de relación que existe entre estas dos variables en una misma muestra de sujetos (Bellido 2009).

3. Métodos y Técnicas de investigación

El método que se utilizaremos en la presente investigación es el hipotético deductivo que se caracteriza por postular la participación inicial de elementos teóricos o hipótesis en la investigación que anteceden y determinan a las observaciones (Bellido 2009). Para la recolección de la información utilizaremos como técnica la encuesta, que es de tipo sociodemográfica y como instrumento dos escalas: escala de Satisfacción Laboral SL-ARG y la escala de Bienestar psicológico BIEPS- A.

4. Muestra

Utilizando el diseño de muestreo probabilístico aleatorio simple, se evaluarán un total de 150 trabajadores de las empresas A&D Ingenieros y Supermix S.A.C., varones, de edades comprendidas de 18 a 65 años, con un tipo de contrato de duración indefinida, con un tipo de jornada laboral atípico, y con un tiempo de servicio no menor a un año, que se encuentran trabajando para empresas de intermediación laboral para el sector minero de la ciudad de Arequipa.

Criterios de Inclusión y Exclusión de la muestra

a) Criterios de Inclusión:

- Trabajadores de edades comprendidas de 18 a 60 años.
- Trabajadores de sexo masculino
- Trabajadores con tiempo mínimo de un año de experiencia trabajando en el rubro de minera

- Trabajadores que tenga un contrato indeterminado
- Trabajadores que cuenten con un régimen laboral atípico.

b) Criterios de Exclusión:

- Trabajadores sin experiencia en el rubro de minería.
- Trabajadores que se encuentren en evaluación para su retiro.
- Trabajadores que cuenten con un régimen típico.

5. Materiales e instrumentos

Escala de satisfacción laboral SL-ARG

A. Ficha técnica

- | | |
|---------------------|---|
| a) Nombre del Test | :Escala de satisfacción Laboral SL-ARG |
| b) Nombre del Autor | : Alex Ruíz Gómez y María Zavaleta Flores. |
| c) Particularidad | : Instrumento de exploración psicológica. |
| d) Objetivo | : Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores. |
| e) Procedencia | : Chimbote – Perú |
| f) Estructuración | : La prueba cuenta con 7 factores: |

Factor I: Condiciones de trabajo

Factor II: Remuneración y Beneficios Laborales

Factor III: Supervisión

Factor IV: Relaciones Humanas

Factor V: Promoción y Capacitación

Factor VI: Comunicación

Factor VII: Puesto de Trabajo

B. Características

- a) Escala : Tipo Likert.
- b) Ítems : Consta de 43 ítems.
- c) Administración : individual / colectiva.
- d) Duración : Aproximadamente 20 minutos.
- e) Aplicación : Adultos de 18 años en adelante.

C. Categorías diagnósticas de la Escala de Satisfacción Laboral de SL-ARS

| PERCENTIL | FACTORES | | | | | | | TOTAL | SIGNIFICACION |
|-----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|------------------------------|
| | I | II | III | IV | V | VI | VII | | |
| 90-99 | 34 ^{a+} | 29 ^{a+} | 29 ^{a+} | 29 ^{a+} | 33 ^{a+} | 29 ^{a+} | 24 ^{a+} | 203 ^{a+} | Alta Satisfacción Laboral |
| 75-89 | 31 ^a 33 | 27 ^a 28 | 27 ^a 28 | 27 ^a 28 | 31 ^a 32 | 27 ^a 28 | 22 ^a 23 | 190 ^a 202 | Parcial Satisfacción Laboral |
| 26-74 | 26 ^a 30 | 23 ^a 26 | 23 ^a 26 | 24 ^a 26 | 26 ^a 30 | 24 ^a 26 | 19 ^a 21 | 165 ^a 189 | Regular |
| 11-23 | 22 ^a 25 | 20 ^a 22 | 19 ^a 22 | 21 ^a 23 | 22 ^a 25 | 21 ^a 23 | 17 ^a 18 | 136 ^a 164 | Parcial Insatisfacción |
| 1-10 | 21 ^{a+} | 19 ^{a-} | 18 ^a - | 20 ^{a-} | 21 ^a - | 20 ^a - | 16 ^a - | 135 ^{a-} | Alta Insatisfacción Laboral |

D. Interpretación

- a) **Factor I: Condiciones de trabajo (7 ítems):** Grado de complacencia relacionada a la disposición de la organización para proveer de instalaciones, equipos,

mobiliario y materiales adecuados para la realización de las actividades diarias en el trabajo.

- b) **Factor II: Remuneración y beneficios laborales (6 ítems):** Grado de conformidad respecto al incentivo económico y beneficios laborales que se obtienen por realizar actividades en el trabajo.
- c) **Factor III: Supervisión (6 ítems):** Grado en que los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario.
- d) **Factor IV: Relaciones Humanas (6 ítems):** Grado en que se fomenta las buenas relaciones y se establecen vínculos de amistad y confianza entre colaboradores.
- e) **Factor V: Promoción y capacitación (7 ítems):** Grado en que se brindan posibilidades al trabajador para ascender y recibir capacitaciones para desempeñar el trabajo eficientemente.
- f) **Factor VI: Comunicación (6 ítems):** Grado en que se transmite información y se mantiene comunicación adecuada entre colaboradores al interior de la organización sobre aspectos relacionados al trabajo.
- g) **Factor VII: Puesto de trabajo (5 ítems):** Valoración que tiene el trabajador respecto a la labor que realiza diariamente en la organización

E. Validez de la Escala de Satisfacción laboral SL-ARG

- a) **Validez por Criterio de Jueces:** Para la validación de la escala preliminar SL-ARG se consultó a seis profesionales expertos en el área laboral y entendida en el tema de la elaboración de escalas de opinión., los cuáles realizaron la revisión e hicieron los ajustes necesarios. Esta validación permitió la selección de 44 ítems distribuidos en siete factores.

- b) **Validez de Constructo:** Con respecto a la validez de construcción de la Escala SL-ARG, se estableció a través del análisis de correlación ítem-test, utilizando el estadístico Producto Momento de Pearson (r), en el que se determinó que 43 ítems son válidos al obtener correlaciones altamente significativas ($p < 0,01$).

F. Confiabilidad de la Escala de Satisfacción laboral SL-ARG

La confiabilidad de la Escala SL-ARG, se obtuvo mediante el análisis de consistencia interna, utilizándose el coeficiente Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un índice general de 0.878, lo que permite afirmar que el instrumento es confiable.

Escala De Bienestar Psicológico

A. Ficha técnica

- a) Nombre del Test : Escala de Bienestar Psicológico
- b) Nombre abreviado : BIEPS-A (ADULTOS)
- c) Nombre del Autor : María Martina Casullo
- d) Particularidad : Instrumento de exploración psicológica.
- e) Objetivo : Evaluación del bienestar psicológico basado en la teoría de la Satisfacción elaborada por Ryff y Keyes (1995).
- f) Estructuración : La prueba cuenta con 7 factores:
 - Control/ Aceptación
 - Vínculos Psicosociales
 - Proyecto de Vida
 - Autonomía
 - Proyectos

B. Características

- a) Escala : Tipo Likert.
- b) Ítems : Consta de 13 ítems.
- c) Administración : individual / colectiva.
- d) Duración : No existe un límite de tiempo
- e) Aplicación : Adultos.
- f) Baremación : Puntaje directo y Percentil.

C. Categorías diagnósticas: escala BIEPS-A

| PUNTAJE DIRECTO | PERCENTIL | NIVELES |
|-----------------|-----------|----------|
| 28 | 5 | Muy Bajo |
| 33 | 25 | Bajo |
| 35 | 50 | Medio |
| 37 | 75 | Alto |
| 39 | 95 | Muy alto |

D. Interpretación

| Subescalas | Definición de Puntuaciones Altas | Definición de Puntuaciones Bajas |
|-------------------------------|--|--|
| Control de Situaciones | Tiene una sensación de control y de autocompetencia. Puede crear o manipular contextos para adecuarlo a sus propias necesidades e intereses. | Tiene dificultades en manejar los asuntos de la vida diaria. No se da cuenta de las oportunidades. Cree que es incapaz de modificar el ambiente. |
| Aceptación de Sí. | Puede aceptar los múltiples aspectos de sí mismo incluyendo los buenos y los malos. Se siente bien acerca del pasado. | Esta desilusionado respecto de su vida pasada. Le gustaría ser diferente de cómo es. Se siente insatisfecho consigo mismo. |

| | | |
|-------------------------------|---|--|
| Vínculos psicosociales | Es cálido. Confía en los demás. Puede establecer buenos vínculos. Tiene la capacidad empática y afectiva. | Tiene pocas relaciones con los demás. Es aislado. Se siente frustrado en los vínculos que establece con los demás. No puede hacer compromisos con los demás. |
| Autonomía | Puede tomar decisiones de modo independiente. Es asertivo. Confía en su propio juicio. | Es emocionalmente inestable. Depende de los demás para tomar decisiones. Le preocupa lo que piensan los otros. |
| Proyectos | Tiene metas y proyectos en la vida. Considera que la vida tiene significado. Tiene valores que hacen que la vida tenga sentido. | La vida carece de sentido y de significado. Tiene pocas metas y proyectos. No puede establecer que la vida tenga algún propósito. |

E. Validez y Confiabilidad de la Escala BIEPS-A:

Se realizó un estudio piloto previo a fin de examinar el funcionamiento de la escala, así como la comprensión de los ítems. Se utilizó el programa ViSta (Young, 2003) para el análisis descriptivo, el paquete R (R Development Core Team, 2007) y el módulo ViSta-cita (Ledesma & Molina, 2009) en lo que concierne al análisis de ítems y la confiabilidad por consistencia interna. Por último, el módulo AlphaTest (Lautenschlager & Meade, 2008) para la comparación de coeficientes de confiabilidad.

6. Procedimiento

Para realizar esta investigación nos organizamos con la gerente de la Clínica Ocupacional “TUSALUD.SAC”, la cual autorizo nuestra presencia en las instalaciones de la institución, previa coordinación con el Psicólogo del área. Luego de obtener la autorización del personal al mando, se fijaron fechas para realizar las evaluaciones propuestas, hasta completar la muestra deseada. De esta manera

aplicamos dos escalas; La Escala de Satisfacción laboral SL-ARG de tipo Likert la cual está constituida por 43 ítems, distribuidos en 7 factores: Condiciones de trabajo, Remuneración y beneficios laborales, Supervisión, Relaciones humanas, Promoción y desarrollo, Comunicación y Puesto de Trabajo; y la escala de Bienestar Psicológico BIEPS-A (ADULTOS) que evalúa el bienestar psicológico constituida por 13 ítems, distribuidos en cuatro dimensiones: Control de Situaciones, Vínculos Psicosociales, Proyectos de Vida y Aceptación de sí mismo; ambas escalas utilizadas en esta investigación en los trabajadores obreros que asistieron a sus evaluaciones correspondientes.

Las escalas siempre fueron aplicadas dentro del horario de atención de la clínica, y en presencia del psicólogo encargado del área y una investigadora, quien garantizaba el tratamiento confidencial de la información y se ofrecía a resolver las dudas que pudieran surgir en la aplicación del instrumento. Una vez aplicadas las escalas a la población muestra se prosiguió con el análisis de la información para su respectiva interpretación y sustentación de la investigación.

Para una mejor presentación de los datos utilizamos diversas representaciones graficas que nos permitieron un mejor análisis de los resultados y para una mejor significación de los resultados usamos el análisis de varianza mediante el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) haciendo uso del análisis de frecuencias, así como de la prueba estadística Correlación de Pearson.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se exponen los resultados encontrados en nuestro trabajo de investigación, estos resultados se presentarán sintetizados en tablas de contingencia, las que nos permitirán una mejor explicación y comprensión de las variables evaluadas, la Satisfacción Laboral y el Bienestar psicológico, en los trabajadores obreros de empresas de intermediación laboral del sector minero de Arequipa, para lo cual se hará uso del estadístico de chi-cuadrada y Correlación de Pearson.

Dichos resultados se presentarán en un orden lógico, de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación. Por lo tanto, primero se presentarán los resultados sobre las características sociodemográficas, (grado de instrucción, estado civil, etc.)

En segundo lugar, los factores resaltantes en la Escala de Satisfacción Laboral, así mismo las dimensiones obtenidos en la Escala de Bienestar psicológico que presentan los trabajadores obreros de las empresas de intermediación laboral del sector minero de la ciudad de Arequipa; posteriormente se presentan las tablas de frecuencias de cada factor de la Escala de Satisfacción Laboral y seguido de ellas las correlaciones existentes entre ambas variables, es decir, entre cada uno de los factores de la satisfacción laboral y cada una de las dimensiones del bienestar psicológico.

Para finalizar se presentará el tipo de relaciones que existe entre cada uno de los factores de la satisfacción laboral y los datos sociodemográficos, así mismo, cada una de las dimensiones del bienestar psicológico con los datos sociodemográficos.

CARACTERIZACION DE LA MUESTRA

Tabla 1:
Características de la Muestra

| Grado de instrucción | Frecuencia | % |
|-----------------------------|-------------------|----------|
| Primaria | 3 | 2,0 |
| Secundaria | 42 | 28,0 |
| Técnico | 64 | 42,7 |
| Superior | 41 | 27,3 |
| Total | 150 | 100,0 |
| Lugar de procedencia | Frecuencia | % |
| Del lugar | 56 | 37,3 |
| De otro lugar | 94 | 62,7 |
| Total | 150 | 100,0 |
| Lugar de vivienda | Frecuencia | % |
| Campamento | 72 | 48,0 |
| Familiar | 77 | 51,3 |
| Otro | 1 | ,7 |
| Total | 150 | 100,0 |
| Horario de trabajo | Frecuencia | % |
| Diurno | 67 | 44,7 |
| Rotativo | 83 | 55,3 |
| Total | 150 | 100,0 |
| Salario | Frecuencia | % |
| De 950 a 1300 soles | 10 | 6,7 |
| De 1300 a 2000 soles | 42 | 28,0 |
| De 2000 a 2400 soles | 59 | 39,3 |
| De 2400 a 3000 soles | 26 | 17,3 |
| De 3000 a 4000 soles | 13 | 8,7 |
| Total | 150 | 100,0 |
| Régimen laboral | Frecuencia | % |
| De 14 x 7 | 52 | 34,7 |
| De 15 x 6 | 13 | 8,7 |
| De 6 x 1 | 68 | 45,3 |
| De 20 x 6 | 16 | 10,7 |
| Otros | 1 | ,7 |
| Total | 150 | 100,0 |
| Contrato laboral | Frecuencia | % |
| Indefinido | 4 | 2,7 |
| Temporal | 146 | 97,3 |
| Total | 150 | 100,0 |

En la tabla N°1 podemos observar los siguientes datos registrados del total de la muestra (150):

La mayoría de los evaluados tiene un grado de instrucción de nivel técnico, alcanzando un porcentaje de 42.7%, así mismo el 28% tiene solo secundaria y el 27.3% tiene educación de nivel superior. Para el caso de estado civil de los evaluados, la mayoría de estos son de estado civil soltero alcanzando un 44.7%, seguido de los que son casados alcanzando un porcentaje de 42.7%. En cuanto al lugar de procedencia, se encontró que la mayoría de evaluados proviene de un lugar diferente a su centro de trabajo, es decir son de lugares distintos a Arequipa y Apurímac, los cuales alcanzaron un porcentaje de 62.7%, mientras que un 37.3% es del mismo lugar donde se encuentra su centro de labores; así mismo se obtuvo que la gran mayoría vive con algún familiar logrando un 51.3% del total, y otro porcentaje vive en el campamento de la unidad minera en la cual laboran alcanzando un 48%. Sobre el horario de trabajo, la mayoría de evaluados refiere que tiene un horario rotativo alcanzando un 55.3% y el 44.7% tiene un horario diurno, es decir que la mayor población de la muestra trabaja con un horario rotativo. En cuanto al salario la mayoría de ellos refiere ganar alrededor de 2000 a 2400 soles, alcanzando un 39.3% del total de evaluados, mientras que el 28% gana entre 1300 a 2000 soles, así mismo el 17.3% gana entre 2400 a 3000 soles, además un total de 8.7% gana un sueldo entre 3000 a 4000 soles, y un total de 6.7% gana un sueldo de 950 a 1300 soles. Para el caso del régimen laboral que mantienen los evaluados, observamos que la gran mayoría tiene un régimen de 6 días de trabajo por 1 día de descanso alcanzando un 45.3% del total de evaluados, mientras que el 34.7% tiene un régimen de 14 días de trabajo por 7 días de descanso, seguido de los trabajadores que tienen un régimen de 20 x 6 alcanzando un 10.7%, mientras que un 8.7 % tiene un régimen de 15 x 6 y finalmente un 0.7% refiere tener otro tipo de régimen laboral y finalmente encontramos que la gran mayoría de evaluados tiene un contrato de tipo temporal alcanzando un porcentaje de 97.3% y solo el 2.7% tiene un contrato de tipo indefinido.

Tabla 2:

Otros Datos Descriptivos

| Estadísticos descriptivos | | | | | |
|----------------------------------|----------|---------------|---------------|--------------|-------------------|
| | N | Mínimo | Máximo | Media | Desv. típ. |
| Edad | 150 | 19 | 65 | 33,27 | 8,128 |
| Número de hijos | 150 | 0 | 5 | 1,26 | 1,190 |
| Tiempo de servicio | 150 | 1 | 30 | 4,04 | 4,063 |
| N válido (según lista) | 150 | | | | |

En la tabla N° 2, en cuanto a la edad de los evaluados la media es de 33.27 años del total de obreros, así mismo los evaluados refieren tener 1.26 hijos en promedio, y finalmente refieren que se encuentran laborando 4 años en su puesto de trabajo.

1. SATISFACCION LABORAL Y SUS FACTORES

Tabla 3:

Satisfacción Laboral

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|-------------------|-------------------|
| Alta insatisfacción | 6 | 4,0 |
| Parcial insatisfacción | 44 | 29,3 |
| Regular | 81 | 54,0 |
| Parcial satisfacción | 14 | 9,3 |
| Alta satisfacción | 5 | 3,3 |
| Total | 150 | 100,0 |

En la tabla N° 3 podemos apreciar la variable Satisfacción Laboral, encontramos que ésta es mayormente regular (54%) o de parcial insatisfacción (29.3%), es decir que los sentimientos y emociones que experimentan la mayoría de los trabajadores obreros no son favorables o desfavorables, en relación a cómo ven su trabajo. Así mismo podemos observar que la alta satisfacción tiene un porcentaje de 3.3%, solo estos trabajadores experimentan un sentimiento de agrado y una actitud afectiva hacia su trabajo.

Tabla 4:

Factor I Condiciones de Trabajo

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------------------|------------|------------|
| Válido | Alta Insatisfacción | 7 | 4,7 |
| | Parcial Insatisfacción | 16 | 10,7 |
| | Regular | 89 | 59,3 |
| | Parcial Satisfacción | 30 | 20,0 |
| | Alta Satisfacción | 8 | 5,3 |
| | Total | 150 | 100,0 |

En la tabla N°4, según los datos recopilados para el caso de las condiciones de trabajo, encontramos que ésta es mayormente regular (59.3%), seguida de parcial satisfacción (20.0%). Así mismo podemos observar que el nivel de alta satisfacción representa un 5.3%. Estos datos indican que en su mayoría los trabajadores obreros se encuentran parcialmente satisfechos con la disposición que tiene la organización para proveerlos de equipos, mobiliarios, materiales e instalaciones adecuados para la realización de sus actividades diarias. Sin embargo, el 4,7 % de trabajadores obreros experimenta un nivel Alto de Insatisfacción.

Tabla 5:

Factor II Remuneración y Beneficio Laborales

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------------------|------------|------------|
| Válido | Alta Insatisfacción | 24 | 16,0 |
| | Parcial Insatisfacción | 44 | 29,3 |
| | Regular | 70 | 46,7 |
| | Parcial Satisfacción | 8 | 5,3 |
| | Alta Satisfacción | 4 | 2,7 |
| | Total | 150 | 100,0 |

En la tabla N° 5, según los datos recopilados para el caso de la Remuneración y Beneficios laborales, encontramos que éstos son mayormente regulares (46.7%), seguido de parcial insatisfacción (29.3%) y el de alta satisfacción un porcentaje de 2.7% siendo estos últimos los que muestran menor porcentaje del total de la muestra. Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores se siente regularmente conforme con el incentivo económico que recibe por la actividad que realiza.

Tabla 6:

Factor III Supervisión

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------------------|------------|------------|
| Válido | Alta Insatisfacción | 10 | 6,7 |
| | Parcial Insatisfacción | 42 | 28,0 |
| | Regular | 79 | 52,7 |
| | Parcial Satisfacción | 14 | 9,3 |
| | Alta Satisfacción | 5 | 3,3 |
| | Total | 150 | 100,0 |

En la tabla N°6, según los datos recopilados para el caso de la Supervisión, encontramos que éstos es mayormente regular (52.7%), seguido de parcial insatisfacción (28.0%) y nivel de alta satisfacción un porcentaje de 3.3% del total de la muestra. Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores experimenta una regular satisfacción en cuanto al grado en que sus superiores los orientan, apoyan, controlan y motivan en la realización de su trabajo diario.

Tabla 7:

Factor IV Relaciones Humanas

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------------------|------------|------------|
| Válido | Alta Insatisfacción | 14 | 9,3 |
| | Parcial Insatisfacción | 42 | 28,0 |
| | Regular | 73 | 48,7 |
| | Parcial Satisfacción | 13 | 8,7 |
| | Alta Satisfacción | 8 | 5,3 |
| | Total | 150 | 100,0 |

En la tabla N° 7 podemos apreciar que el Factor IV Relaciones Humanas, encontramos que en los evaluados tienen mayormente una regular satisfacción (48%). Mientras que un 28% refiere tener un nivel de parcial insatisfacción y en menor medida se encuentra el nivel alta satisfacción (5%) del total de la muestra. Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores experimente un nivel regular en el grado en que sus organizaciones fomentan las buenas relaciones con sus compañeros de trabajo y los vínculos de compañerismo y confianza que han logrado establecer entre ellos.

Tabla 8:

Factor V Promoción y Capacitación

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------------------|------------|------------|
| Válido | Alta Insatisfacción | 10 | 6,7 |
| | Parcial Insatisfacción | 24 | 16,0 |
| | Regular | 88 | 58,7 |
| | Parcial Satisfacción | 17 | 11,3 |
| | Alta Satisfacción | 11 | 7,3 |
| | Total | 150 | 100,0 |

En la tabla N°8, observamos el Factor V Promoción y Capacitación, donde encontramos que los evaluados tienen mayormente una regular satisfacción en este factor, (58%). Mientras que un 16% refiere tener un nivel de parcial insatisfacción y en menor medida se encuentra el nivel alta insatisfacción (6%) del total de la muestra. Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores experimenta un nivel regular de satisfacción en el factor de relaciones Humanas, esto debido a que se brindan pocas posibilidades al trabajador para ascender y recibir capacitaciones, lo que limita el crecimiento personal y profesional de los trabajadores obreros.

Tabla 9

Factor VI Comunicación

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------------------|------------|------------|
| Válido | Alta Insatisfacción | 15 | 10,0 |
| | Parcial Insatisfacción | 51 | 34,0 |
| | Regular | 55 | 36,7 |
| | Parcial Satisfacción | 19 | 12,7 |
| | Alta Satisfacción | 10 | 6,7 |
| | Total | 150 | 100,0 |

En la tabla N°9, podemos apreciar que el Factor VI Comunicación, donde encontramos que los evaluados tienen mayormente una regular satisfacción (36%). Mientras que un 34% refiere tener un nivel de parcial insatisfacción y en menor medida se encuentra el nivel alta satisfacción (6%) del total de la muestra. Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores experimente un nivel regular en el grado en que su organización transmite información y mantiene una comunicación adecuada sobre aspectos relacionados al trabajo.

Tabla 10:

Factor VII Puesto de Trabajo

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------------------|------------|------------|
| Válido | Alta Insatisfacción | 13 | 8,7 |
| | Parcial Insatisfacción | 15 | 10,0 |
| | Regular | 77 | 51,3 |
| | Parcial Satisfacción | 28 | 18,7 |
| | Alta Satisfacción | 17 | 11,3 |
| | Total | 150 | 100,0 |

En la tabla N° 10 observamos que en el Factor VII Puesto de Trabajo, los evaluados tienen mayormente una regular satisfacción (51%). Mientras que un 18% experimenta un nivel de parcial satisfacción y en menor medida se encuentra el nivel alta satisfacción (5%) del total de la muestra. Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores experimente un nivel regular de satisfacción en lo que respecta a la labor que realizan, ya que por esta labor reciben una remuneración que les permite cubrir sus necesidades y tener cierto estatus, es decir que las personas trabajan por las recompensas extrínsecas e intrínsecas que esto conlleva.

Tabla 91:
Bienestar Psicológico

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|-------------------|-------------------|
| Muy bajo | 5 | 3,3 |
| Bajo | 24 | 16,0 |
| Medio | 49 | 32,7 |
| Alto | 59 | 39,3 |
| Muy alto | 13 | 8,7 |
| Total | 150 | 100,0 |

En la tabla N°11 podemos apreciar la variable Bienestar Psicológico donde encontramos que los evaluados presentan mayormente de un nivel alto (39.3%) o medio (32.7%) lo cual nos indica que los trabajadores obreros experimentan un alto grado de bienestar con su vida y una apreciación positiva de sí mismos, además de sentido de autodeterminación y buenos vínculos interpersonales entre compañeros y superiores. Mientras que un 3.3% refiere tener un nivel muy bajo de bienestar psicológico, lo cual indica que en menor número los trabajadores obreros experimentan dificultades para manejar asuntos de su vida cotidiana, tienen pocas relaciones con sus compañeros, les cuesta tomar decisiones de manera independiente y cuentan con pocas metas y proyectos.

2. CORRELACION DE LAS VARIABLES

Tabla 1210:

Correlación de los Factores de Satisfacción Laboral y los Niveles de Bienestar Psicológico

| | | Factor I | Factor II | Factor III | Factor IV | Factor V | Factor VI | Factor VII | Satisfacción laboral |
|---|---------------------------|-------------|--------------|---------------|--------------|-------------|--------------|---------------|-------------------------|
| Bienestar psicológico | Correlación de Pearson | ,159* | ,134 | ,248** | ,069 | ,042 | ,136* | ,097 | ,138* |
| | Sig. (bilateral) | ,042 | ,102 | ,002 | ,400 | ,607 | ,047 | ,237 | ,041 |
| | N | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 |
| Aceptación/control | Correlación de Pearson | ,130 | ,096 | ,206* | -,046 | ,060 | ,184* | ,092 | ,127 |
| | Sig. (bilateral) | ,114 | ,240 | ,011 | ,580 | ,464 | ,024 | ,264 | ,122 |
| | N | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 |
| Autonomía | Correlación de Pearson | ,209* | ,286** | ,244** | ,204* | ,129 | ,205* | ,125 | ,225** |
| | Sig. (bilateral) | ,010 | ,000 | ,003 | ,012 | ,116 | ,012 | ,128 | ,006 |
| | N | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 |
| Vínculos | Correlación de Pearson | ,030 | -,043 | ,036 | -,020 | -,063 | -,012 | ,048 | ,010 |
| | Sig. (bilateral) | ,719 | ,605 | ,666 | ,805 | ,411 | ,881 | ,558 | ,907 |
| | N | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 |
| Proyectos | Correlación de Pearson | -,014 | ,018 | ,094 | ,006 | -,002 | ,020 | ,014 | ,005 |
| | Sig. (bilateral) | ,862 | ,831 | ,253 | ,945 | ,984 | ,811 | ,865 | ,950 |
| | N | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 |
| ** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). | | | | | | | | | |
| * La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral). | | | | | | | | | |

En la tabla N° 12 hallamos que la satisfacción laboral tiene una relación estadísticamente significativa con el Bienestar Psicológico ($r= 0.138$; $p<0.05$). Así mismo, podemos apreciar que, en cuanto a la relación entre las variables, diversos factores de la satisfacción laboral se relacionan con las dimensiones de bienestar psicológico, como el factor I Condiciones de Trabajo ($r= 0.159$; $p<0.05$), el factor III Supervisión ($r= 0.248$; $p<0.05$) y el factor VI Comunicación ($r= 0.136$; $p<0.05$). En todos los casos la relación es directa, eso quiere decir que a una mayor satisfacción laboral se asocia con un mejor bienestar psicológico.

Además la dimensión de aceptación/control del bienestar psicológico se relaciona significativamente con el factor III Supervisión ($r= 0.206$; $p<0.05$) y el factor VI Comunicación de la satisfacción laboral ($r= 0.184$; $p<0.05$). Así mismo, la dimensión Autonomía del bienestar psicológico, se relaciona significativamente con el factor I Condiciones de trabajo ($r= 0.209$; $p<0.05$), el factor II Remuneraciones y Beneficios Laborales ($r= 0.286$; $p<0.05$), el factor III Supervisión ($r= 0.244$; $p<0.05$), el factor IV Relaciones Humanas ($r= 0.204$; $p<0.05$), el factor VI Comunicación ($r= 0.205$; $p<0.05$) y con la satisfacción laboral en general ($r= 0.225$; $p<0.05$), en todos los casos la relación es directa, es decir que los puntajes mayores en estas dimensiones se relacionan con mayores puntajes en los factores de la satisfacción laboral. Por lo tanto, se entiende que existe una relación de manera parcial entre el total de los factores de la Satisfacción Laboral y el total de los niveles de bienestar psicológico, ambas variables tienden a correlacionarse porque están influidos por la valoración que realizan los trabajadores, sin embargo, pueden diferir puesto que la satisfacción laboral representa una valoración global de la vida como un todo, mientras que el bienestar psicológico depende más de las reacciones puntuales a eventos concretos,

3. CORRELACIÓN ENTRE LA CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA Y LAS VARIABLES

Tabla 13:

Correlación entre el Horario de Trabajo y la Satisfacción Laboral

| Satisfacción laboral | | | | | | | |
|----------------------|------------------------|------------------------|---------------------------|---------|-------------------------|----------------------|--------|
| | | Alta insatisfacción | Parcial insatisfacción | Regular | Parcial satisfacción | Alta satisfacción | Total |
| Horario Diurno | Recuento | 2 | 16 | 39 | 5 | 5 | 67 |
| | % dentro de Horario | 3,0% | 23,9% | 58,2% | 7,5% | 7,5% | 100,0% |
| Rotativo | Recuento | 4 | 28 | 42 | 9 | 0 | 83 |
| | % dentro de Horario | 4,8% | 33,7% | 50,6% | 10,8% | ,0% | 100,0% |
| Total | Recuento | 6 | 44 | 81 | 14 | 5 | 150 |
| | % dentro de Horario | 4,0% | 29,3% | 54,0% | 9,3% | 3,3% | 100,0% |

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|----------------------------|-------|----|--------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 8,584 | 4 | ,042 |
| N de casos válidos | 150 | | |

En la tabla N° 13 podemos apreciar que existe una relación estadísticamente significativa entre el horario de trabajo y la satisfacción laboral en los evaluados ($X^2=8.584$; $p<0.05$). En este caso se puede observar que los trabajadores del turno diurno presentan más un nivel de satisfacción alto (7.5%) o regular (58.2%) que los trabajadores de turno rotativo. Así mismo, estos últimos presentan más un nivel de parcial insatisfacción (33.7%) que sus pares del turno diurno. Por lo tanto, los trabajadores sienten un alto nivel de satisfacción en el turno diurno de su horario de trabajo, ya que debido a que el reloj biológico se mantiene un nivel de activación y la capacidad para trabajar durante la noche están restringidas

Tabla 14:

Correlación entre el Salario y la Satisfacción Laboral

| | | | Satisfacción laboral | | | | | Total |
|--------|-------------------------|-----------------------|------------------------|---------------------------|---------|-------------------------|----------------------|--------|
| | | | Alta insatisfacción | Parcial insatisfacción | Regular | Parcial satisfacción | Alta satisfacción | |
| Sueldo | De 950 a 1300 soles | Recuento | 1 | 5 | 3 | 1 | 0 | 10 |
| | | % dentro de Sueldo | 10,0% | 50,0% | 30,0% | 10,0% | ,0% | 100,0% |
| | De 1300 a 2000 soles | Recuento | 3 | 13 | 23 | 1 | 2 | 42 |
| | | % dentro de Sueldo | 7,1% | 31,0% | 54,8% | 2,4% | 4,8% | 100,0% |
| | De 2000 a 2400 soles | Recuento | 0 | 20 | 34 | 4 | 1 | 59 |
| | | % dentro de Sueldo | ,0% | 33,9% | 57,6% | 6,8% | 1,7% | 100,0% |
| | De 2400 a 3000 soles | Recuento | 0 | 5 | 13 | 7 | 1 | 26 |
| | | % dentro de Sueldo | ,0% | 19,2% | 50,0% | 26,9% | 3,8% | 100,0% |
| | De 3000 a 4000 soles | Recuento | 2 | 1 | 8 | 1 | 1 | 13 |
| | | % dentro de Sueldo | 15,4% | 7,7% | 61,5% | 7,7% | 7,7% | 100,0% |
| | Total | Recuento | 6 | 44 | 81 | 14 | 5 | 150 |
| | | % dentro de Sueldo | 4,0% | 29,3% | 54,0% | 9,3% | 3,3% | 100,0% |

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|-------------------------|--------|----|--------------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 28,947 | 16 | ,024 |
| N de casos válidos | 150 | | |

En la tabla N° 14 podemos apreciar que existe una relación estadísticamente significativa entre el sueldo y la satisfacción laboral de los evaluados ($X^2 = 28.947$; $p < 0.05$). En este caso se puede observar que los trabajadores con un sueldo entre 950 a 1300 soles, son quienes mayormente presentan una parcial insatisfacción laboral (50%), por lo tanto, los trabajadores con sueldos mayores presentan una mayor satisfacción laboral, es posible que los trabajadores sienten que reciben una recompensa económica en función al desempeño de su labor.

Tabla 15:

Correlación entre el Régimen y la Satisfacción Laboral

| | | | Satisfacción laboral | | | | | Total |
|---------|-----------|---------------------|----------------------|------------------------|---------|----------------------|-------------------|--------|
| | | | Alta insatisfacción | Parcial insatisfacción | Regular | Parcial satisfacción | Alta satisfacción | |
| Régimen | De 14 x 7 | Recuento | 1 | 18 | 31 | 2 | 0 | 52 |
| | | % dentro de Régimen | 1,9% | 34,6% | 59,6% | 3,8% | ,0% | 100,0% |
| | De 15 x 6 | Recuento | 1 | 7 | 3 | 2 | 0 | 13 |
| | | % dentro de Régimen | 7,7% | 53,8% | 23,1% | 15,4% | ,0% | 100,0% |
| | De 6 x 1 | Recuento | 2 | 14 | 40 | 7 | 5 | 68 |
| | | % dentro de Régimen | 2,9% | 20,6% | 58,8% | 10,3% | 7,4% | 100,0% |
| | De 20 x 6 | Recuento | 2 | 4 | 7 | 3 | 0 | 16 |
| | | % dentro de Régimen | 12,5% | 25,0% | 43,8% | 18,8% | ,0% | 100,0% |
| | Otros | Recuento | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | | % dentro de Régimen | ,0% | 100,0% | ,0% | ,0% | ,0% | 100,0% |
| Total | | Recuento | 6 | 44 | 81 | 14 | 5 | 150 |
| | | % dentro de Régimen | 4,0% | 29,3% | 54,0% | 9,3% | 3,3% | 100,0% |

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|-------------------------|--------|----|--------------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 24,507 | 16 | ,079 |
| N de casos válidos | 150 | | |

En la tabla N° 15 podemos apreciar que no hay relación entre el régimen de trabajo y la satisfacción laboral de los evaluados ($X^2 = 24.504$; $p > 0.05$), por lo que podemos decir que la modalidad de trabajo y descanso del grupo evaluado es irrelevante para establecer una correspondencia directa con la satisfacción laboral que perciben los trabajadores obreros, restándole cierta importancia para esta investigación.

Tabla 16:

Correlación entre el Tipo de Contrato y la Satisfacción Laboral

| | | | Satisfacción laboral | | | | | Total |
|----------|------------|-------------------------|------------------------|---------------------------|---------|-------------------------|----------------------|--------|
| | | | Alta insatisfacción | Parcial insatisfacción | Regular | Parcial satisfacción | Alta satisfacción | |
| Contrato | Indefinido | Recuento | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 4 |
| | | % dentro de Contrato | ,0% | 25,0% | 25,0% | 50,0% | ,0% | 100,0% |
| | Temporal | Recuento | 6 | 43 | 80 | 12 | 5 | 146 |
| | | % dentro de Contrato | 4,1% | 29,5% | 54,8% | 8,2% | 3,4% | 100,0% |
| Total | | Recuento | 6 | 44 | 81 | 14 | 5 | 150 |
| | | % dentro de Contrato | 4,0% | 29,3% | 54,0% | 9,3% | 3,3% | 100,0% |

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|-------------------------|-------|----|--------------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 8,250 | 4 | ,083 |
| N de casos válidos | 150 | | |

En la tabla N° 16 podemos apreciar que no se halla relación entre el tipo de contrato de trabajo y la satisfacción laboral de los evaluados ($X^2= 8.250$; $p>0.05$), es decir que los trabajadores obreros que laboran por medio de una empresa de intermediación minera no consideran como un aspecto muy importante el tipo de contrato que mantienen con la empresa a la cual prestan sus servicios, por lo cual, esto no es relevante para su satisfacción laboral.

Tabla 17:

Correlación entre el Lugar de Procedencia y la Satisfacción Laboral

| | | | Satisfacción laboral | | | | | Total |
|----------------------|------------------|-------------------------------------|------------------------|---------------------------|---------|-------------------------|----------------------|--------|
| | | | Alta insatisfacción | Parcial insatisfacción | Regular | Parcial satisfacción | Alta satisfacción | |
| Lugar de procedencia | Del lugar | Recuento | 2 | 5 | 25 | 21 | 3 | 56 |
| | | % dentro de Lugar de procedencia | 3,6% | 8,9% | 44,6% | 37,5% | 5,4% | 100,0% |
| | De otro lugar | Recuento | 0 | 15 | 42 | 31 | 5 | 94 |
| | | % dentro de Lugar de procedencia | ,0% | 16,1% | 45,2% | 33,3% | 5,4% | 100,0% |
| Total | | Recuento | 2 | 21 | 67 | 52 | 8 | 150 |
| | | % dentro de Lugar de procedencia | 1,3% | 14,0% | 44,7% | 34,7% | 5,3% | 100,0% |

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|-------------------------|--------|----|--------------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 10,999 | 8 | ,202 |
| N de casos válidos | 150 | | |

En la tabla N° 17 podemos apreciar que no se halla relación entre el lugar de procedencia y la satisfacción laboral de los evaluados ($X^2=10,99$; $p>0.05$), ya que sin importar de qué lugar del país provengan los trabajadores obreros, estos no encuentran algún beneficio adicional o restrictivo que les dé realce a su satisfacción con el trabajo.

Tabla 18:

Correlación entre el Grado de Instrucción y Satisfacción Laboral

| | | | Satisfacción laboral | | | | | Total |
|----------------------|------------|----------------------------------|------------------------|---------------------------|---------|-------------------------|----------------------|--------|
| | | | Alta insatisfacción | Parcial insatisfacción | Regular | Parcial satisfacción | Alta satisfacción | |
| Grado de instrucción | Primaria | Recuento | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| | | % dentro de Grado de instrucción | ,0% | 33,3% | 66,7% | ,0% | ,0% | 100,0% |
| | Secundaria | Recuento | 2 | 12 | 24 | 3 | 1 | 42 |
| | | % dentro de Grado de instrucción | 4,8% | 28,6% | 57,1% | 7,1% | 2,4% | 100,0% |
| | Técnico | Recuento | 3 | 15 | 36 | 7 | 3 | 64 |
| | | % dentro de Grado de instrucción | 4,7% | 23,4% | 56,3% | 10,9% | 4,7% | 100,0% |
| | Superior | Recuento | 1 | 16 | 19 | 4 | 1 | 41 |
| | | % dentro de Grado de instrucción | 2,4% | 39,0% | 46,3% | 9,8% | 2,4% | 100,0% |
| Total | | Recuento | 6 | 44 | 81 | 14 | 5 | 150 |
| | | % dentro de Grado de instrucción | 4,0% | 29,3% | 54,0% | 9,3% | 3,3% | 100,0% |

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|-------------------------|-------|----|--------------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 4,618 | 12 | ,970 |
| N de casos válidos | 150 | | |

En la tabla N°18 podemos apreciar que no se halla relación entre el grado de instrucción y la satisfacción laboral de los evaluados ($X^2 = 4.618$; $p > 0.05$), esto debido a que las empresas de intermediación laboral consideran que para la contratación de estos trabajadores obreros no es relevante el grado de instrucción, sino que es más importante la experiencia que posea el trabajador en el puesto, esto es percibido por los trabajadores y debido a ello no se encuentran una correspondencia directa entre estos dos aspectos presentados.

Tabla 19:

Correlación entre el Estado Civil y la Satisfacción Laboral

| | | | Satisfacción laboral | | | | | Total |
|--------------|-------------|--------------------------|------------------------|---------------------------|---------|-------------------------|----------------------|--------|
| | | | Alta insatisfacción | Parcial insatisfacción | Regular | Parcial satisfacción | Alta satisfacción | |
| Estado civil | Soltero | Recuento | 1 | 21 | 37 | 7 | 1 | 67 |
| | | % dentro de Estado civil | 1,5% | 31,3% | 55,2% | 10,4% | 1,5% | 100,0% |
| | Casado | Recuento | 4 | 18 | 34 | 5 | 3 | 64 |
| | | % dentro de Estado civil | 6,3% | 28,1% | 53,1% | 7,8% | 4,7% | 100,0% |
| | Conviviente | Recuento | 1 | 2 | 4 | 0 | 1 | 8 |
| | | % dentro de Estado civil | 12,5% | 25,0% | 50,0% | ,0% | 12,5% | 100,0% |
| | Divorciado | Recuento | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| | | % dentro de Estado civil | ,0% | 50,0% | 25,0% | 25,0% | ,0% | 100,0% |
| | Separado | Recuento | 0 | 1 | 5 | 1 | 0 | 7 |
| | | % dentro de Estado civil | ,0% | 14,3% | 71,4% | 14,3% | ,0% | 100,0% |
| Total | | Recuento | 6 | 44 | 81 | 14 | 5 | 150 |
| | | % dentro de Estado civil | 4,0% | 29,3% | 54,0% | 9,3% | 3,3% | 100,0% |

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|-------------------------|--------|----|--------------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 11,761 | 16 | ,760 |
| N de casos válidos | 150 | | |

En la tabla N° 19 podemos apreciar que no se halla relación entre el estado civil y la satisfacción laboral de los evaluados ($X^2=11,761$; $p>0.05$), es decir que no se observan diferencias de satisfacción laboral en los trabajadores obreros respecto a su condición de casados o solteros. Por lo tanto, los trabajadores no encuentran algún beneficio adicional o restrictivo respecto a su satisfacción laboral.

Tabla 20:

Correlación entre el Tipo de Vivienda y la Satisfacción Laboral

| | | | Satisfacción laboral | | | | | Total |
|-------|------------|---------------------|------------------------|---------------------------|---------|-------------------------|----------------------|--------|
| | | | Alta insatisfacción | Parcial insatisfacción | Regular | Parcial satisfacción | Alta satisfacción | |
| Vive | Campamento | Recuento | 3 | 25 | 37 | 7 | 0 | 72 |
| | | % dentro de Vive | 4,2% | 34,7% | 51,4% | 9,7% | ,0% | 100,0% |
| | Familiar | Recuento | 3 | 18 | 44 | 7 | 5 | 77 |
| | | % dentro de Vive | 3,9% | 23,4% | 57,1% | 9,1% | 6,5% | 100,0% |
| | Otro | Recuento | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | | % dentro de Vive | ,0% | 100,0% | ,0% | ,0% | ,0% | 100,0% |
| Total | | Recuento | 6 | 44 | 81 | 14 | 5 | 150 |
| | | % dentro de Vive | 4,0% | 29,3% | 54,0% | 9,3% | 3,3% | 100,0% |

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|-------------------------|-------|----|-----------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 9,016 | 8 | ,341 |
| N de casos válidos | 150 | | |

En la tabla N° 20 podemos apreciar que no se halla relación entre el tipo de vivienda y la satisfacción laboral de los evaluados ($X^2=9,016$; $p>0.05$), ya que frente a estos dos aspectos los trabajadores obreros encuentran poca o ninguna correspondencia en el hecho de vivir dentro del campamento minero o con algún familiar con el nivel de satisfacción laboral que perciben, puesto que pasan más horas en su trabajo.

Tabla 21:

Correlación entre el Horario de Trabajo y el Bienestar Psicológico

| | | | Bienestar psicológico | | | | | Total |
|---------|----------|---------------------|-----------------------|-------|-------|-------|----------|--------|
| | | | Muy bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy alto | |
| Horario | Diurno | Recuento | 2 | 10 | 23 | 28 | 4 | 67 |
| | | % dentro de Horario | 3,0% | 14,9% | 34,3% | 41,8% | 6,0% | 100,0% |
| | Rotativo | Recuento | 3 | 14 | 26 | 31 | 9 | 83 |
| | | % dentro de Horario | 3,6% | 16,9% | 31,3% | 37,3% | 10,8% | 100,0% |
| Total | | Recuento | 5 | 24 | 49 | 59 | 13 | 150 |
| | | % dentro de Horario | 3,3% | 16,0% | 32,7% | 39,3% | 8,7% | 100,0% |

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|-------------------------|-------|----|--------------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 1,436 | 4 | ,838 |
| N de casos válidos | 150 | | |

En la tabla N° 21 podemos encontrar que no se halla relación entre el horario de trabajo y el bienestar psicológico en los evaluados ($X^2 = 1.436$; $p > 0.05$), es decir que en este caso se puede observar que tanto los trabajadores del turno diurno como los trabajadores de turno rotativo, no encuentran una correspondencia directa entre el nivel de bienestar psicológico y los turnos laborales implantados por las empresas de intermediación minera.

Tabla 2211:

Correlación entre el Salario y el Bienestar Psicológico

| | | | Bienestar psicológico | | | | | Total |
|--------|-------------------------|--------------------|-----------------------|-------|-------|-------|----------|--------|
| | | | Muy bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy alto | |
| Sueldo | De 950 a 1300 soles | Recuento | 0 | 6 | 2 | 1 | 1 | 10 |
| | | % dentro de Sueldo | ,0% | 60,0% | 20,0% | 10,0% | 10,0% | 100,0% |
| | De 1300 a 2000 soles | Recuento | 0 | 6 | 15 | 18 | 3 | 42 |
| | | % dentro de Sueldo | ,0% | 14,3% | 35,7% | 42,9% | 7,1% | 100,0% |
| | De 2000 a 2400 soles | Recuento | 2 | 10 | 19 | 24 | 4 | 59 |
| | | % dentro de Sueldo | 3,4% | 16,9% | 32,2% | 40,7% | 6,8% | 100,0% |
| | De 2400 a 3000 soles | Recuento | 0 | 2 | 10 | 11 | 3 | 26 |
| | | % dentro de Sueldo | ,0% | 7,7% | 38,5% | 42,3% | 11,5% | 100,0% |
| | De 3000 a 4000 soles | Recuento | 3 | 0 | 3 | 5 | 2 | 13 |
| | | % dentro de Sueldo | 23,1% | ,0% | 23,1% | 38,5% | 15,4% | 100,0% |
| Total | | Recuento | 5 | 24 | 49 | 59 | 13 | 150 |
| | | % dentro de Sueldo | 3,3% | 16,0% | 32,7% | 39,3% | 8,7% | 100,0% |

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|-------------------------|--------|----|--------------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 38,171 | 16 | ,001 |
| N de casos válidos | 150 | | |

En la tabla N° 22 hallamos una relación estadísticamente significativa entre el sueldo de los trabajadores y el bienestar psicológico de los evaluados ($X^2 = 38.171$; $p < 0.05$). En este caso se puede observar que los trabajadores con un sueldo entre 950 a 1300 soles son quienes mayormente presentan un bienestar psicológico en nivel bajo (60%), por otro lado los trabajadores con sueldos mayores presentan niveles más elevados de bienestar, esto puede deberse a que los trabajadores tienen a hacer comparaciones dentro y fuera de la organización, esto le permiten al trabajador establecer lo que *debería recibir* con respecto a su salario versus lo que percibe, generándole un bienestar alto o bajo

Tabla 23:

Correlación entre el Régimen y el Bienestar Psicológico

| | | | Bienestar psicológico | | | | | Total |
|---------|-----------|---------------------|-----------------------|-------|-------|--------|----------|--------|
| | | | Muy bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy alto | |
| Régimen | De 14 x 7 | Recuento | 1 | 8 | 18 | 21 | 4 | 52 |
| | | % dentro de Régimen | 1,9% | 15,4% | 34,6% | 40,4% | 7,7% | 100,0% |
| | De 15 x 6 | Recuento | 0 | 3 | 5 | 4 | 1 | 13 |
| | | % dentro de Régimen | ,0% | 23,1% | 38,5% | 30,8% | 7,7% | 100,0% |
| | De 6 x 1 | Recuento | 1 | 11 | 22 | 29 | 5 | 68 |
| | | % dentro de Régimen | 1,5% | 16,2% | 32,4% | 42,6% | 7,4% | 100,0% |
| | De 20 x 6 | Recuento | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 16 |
| | | % dentro de Régimen | 18,8% | 12,5% | 25,0% | 25,0% | 18,8% | 100,0% |
| | Otros | Recuento | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | | % dentro de Régimen | ,0% | ,0% | ,0% | 100,0% | ,0% | 100,0% |
| Total | | Recuento | 5 | 24 | 49 | 59 | 13 | 150 |
| | | % dentro de Régimen | 3,3% | 16,0% | 32,7% | 39,3% | 8,7% | 100,0% |

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|-------------------------|--------|----|-----------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 18,795 | 16 | ,279 |
| N de casos válidos | 150 | | |

En la tabla N° 23 podemos apreciar que no hay relación entre el régimen de trabajo y el bienestar psicológico en los evaluados ($X^2 = 18.795$; $p > 0.05$), por lo que podemos decir que la modalidad de trabajo y descanso del grupo evaluado es irrelevante para establecer una correspondencia directa con el bienestar psicológico que perciben los trabajadores obreros, restándole cierta importancia para esta investigación.

Tabla 24:

Correlación entre el Tipo de Contrato y el Bienestar Psicológico

| | | | Bienestar psicológico | | | | | Total |
|----------|------------|----------------------|-----------------------|-------|-------|-------|----------|--------|
| | | | Muy bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy alto | |
| Contrato | Indefinido | Recuento | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 4 |
| | | % dentro de Contrato | ,0% | 25,0% | 50,0% | 25,0% | ,0% | 100,0% |
| | Temporal | Recuento | 5 | 23 | 47 | 58 | 13 | 146 |
| | | % dentro de Contrato | 3,4% | 15,8% | 32,2% | 39,7% | 8,9% | 100,0% |
| Total | | Recuento | 5 | 24 | 49 | 59 | 13 | 150 |
| | | % dentro de Contrato | 3,3% | 16,0% | 32,7% | 39,3% | 8,7% | 100,0% |

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|-------------------------|-------|----|--------------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 1,294 | 4 | ,862 |
| N de casos válidos | 150 | | |

En la tabla N° 24 podemos apreciar que no hay relación entre el tipo de contrato laboral y el bienestar psicológico en los evaluados ($X^2= 1.294$; $p>0.05$), es decir que los trabajadores obreros que laboran por medio de una empresa de intermediación laboral no consideran como un aspecto importante el tipo de contrato que mantienen con la empresa a la cual prestan sus servicios, para determinar su bienestar psicológico, ya que debido a la calidad de su desempeño aseguran un próximo contrato en un proyecto nuevo y así continúan trabajando con la empresa de intermediación a la que pertenecen o con una nueva.

Tabla 25:

Correlación entre el Lugar de Procedencia y el Bienestar Psicológico

| | | | Bienestar psicológico | | | | | Total |
|----------------------|---------------|----------------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|----------|--------|
| | | | Muy bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy alto | |
| Lugar de procedencia | Del lugar | Recuento | 3 | 8 | 18 | 21 | 6 | 56 |
| | | % dentro de Lugar de procedencia | 5,4% | 14,3% | 32,1% | 37,5% | 10,7% | 100,0% |
| | De otro lugar | Recuento | 2 | 16 | 31 | 38 | 7 | 94 |
| | | % de otro Lugar de procedencia | 2,1% | 17,0% | 33,0% | 40,4% | 7,4% | 100,0% |
| Total | | Recuento | 5 | 24 | 49 | 59 | 13 | 150 |
| | | % dentro de Lugar de procedencia | 3,3% | 16,0% | 32,7% | 39,3% | 8,7% | 100,0% |

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|-------------------------|--------|----|-----------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 31,828 | 4 | ,776 |
| N de casos válidos | 150 | | |

En la tabla N° 25 podemos apreciar que no se halla relación entre el lugar de procedencia y el bienestar psicológico de los evaluados ($X^2=31,828$; $p>0.05$), ya que sin importar de qué lugar del país provengan los trabajadores obreros, estos no encuentran algún beneficio adicional o restrictivo que le dé realce a su bienestar psicológico.

Tabla 26:

Correlación entre el Grado de Instrucción y el Bienestar Psicológico

| | | | Bienestar psicológico | | | | | Total |
|----------------------|------------|----------------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|----------|--------|
| | | | Muy bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy alto | |
| Grado de instrucción | Primaria | Recuento | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| | | % dentro de Grado de instrucción | ,0% | 33,3% | 66,7% | ,0% | ,0% | 100,0% |
| | Secundaria | Recuento | 3 | 7 | 18 | 12 | 2 | 42 |
| | | % dentro de Grado de instrucción | 7,1% | 16,7% | 42,9% | 28,6% | 4,8% | 100,0% |
| | Técnico | Recuento | 2 | 9 | 18 | 26 | 9 | 64 |
| | | % dentro de Grado de instrucción | 3,1% | 14,1% | 28,1% | 40,6% | 14,1% | 100,0% |
| | Superior | Recuento | 0 | 7 | 11 | 21 | 2 | 41 |
| | | % dentro de Grado de instrucción | ,0% | 17,1% | 26,8% | 51,2% | 4,9% | 100,0% |
| | Total | Recuento | 5 | 24 | 49 | 59 | 13 | 150 |
| | | % dentro de Grado de instrucción | 3,3% | 16,0% | 32,7% | 39,3% | 8,7% | 100,0% |

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|-------------------------|--------|----|--------------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 15,031 | 12 | ,240 |
| N de casos válidos | 150 | | |

En la tabla N° 26 podemos apreciar que no se halla relación entre el grado de instrucción y el bienestar psicológico de los evaluados ($X^2=31,828$; $p>0.05$), esto debido a que las empresas de intermediación minera consideran que para la contratación de estos trabajadores obreros no es relevante el grado de instrucción, sino que es más importante la experiencia que posea el trabajador, así es percibido por los evaluados y debido a ello que no encuentran una correspondencia directa entre estos dos aspectos presentados.

Tabla 27:

Correlación entre el Estado Civil y el Bienestar Psicológico

| | | | Bienestar psicológico | | | | | Total |
|--------------|-------------|--------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|----------|--------|
| | | | Muy bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy alto | |
| Estado civil | Soltero | Recuento | 1 | 16 | 22 | 22 | 6 | 67 |
| | | % dentro de Estado civil | 1,5% | 23,9% | 32,8% | 32,8% | 9,0% | 100,0% |
| | Casado | Recuento | 4 | 7 | 25 | 21 | 7 | 64 |
| | | % dentro de Estado civil | 6,3% | 10,9% | 39,1% | 32,8% | 10,9% | 100,0% |
| | Conviviente | Recuento | 0 | 0 | 1 | 7 | 0 | 8 |
| | | % dentro de Estado civil | ,0% | ,0% | 12,5% | 87,5% | ,0% | 100,0% |
| | Divorciado | Recuento | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 4 |
| | | % dentro de Estado civil | ,0% | ,0% | 25,0% | 75,0% | ,0% | 100,0% |
| | Separado | Recuento | 0 | 1 | 0 | 6 | 0 | 7 |
| | | % dentro de Estado civil | ,0% | 14,3% | ,0% | 85,7% | ,0% | 100,0% |
| Total | | Recuento | 5 | 24 | 49 | 59 | 13 | 150 |
| | | % dentro de Estado civil | 3,3% | 16,0% | 32,7% | 39,3% | 8,7% | 100,0% |

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|-------------------------|--------|----|--------------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 25,949 | 16 | ,055 |
| N de casos válidos | 150 | | |

En la tabla N° 27 podemos apreciar que no se halla relación entre el estado civil y el bienestar psicológico de los evaluados ($X^2=31,828$; $p>0.05$), es decir que no se observan diferencias de bienestar psicológico en los trabajadores obreros respecto a su condición de casados o solteros, ya que este aspecto de su vida es una condición de su vida respecto al vínculo con una pareja lo cual no lo enmarcan dentro del bienestar psicológico producido por su actividad laboral. Por lo tanto, los trabajadores no encuentran algún beneficio adicional o restrictivo que le dé realce a su bienestar psicológico.

Tabla 28:

Correlación entre el Tipo de Vivienda y el Bienestar Psicológico

| | | | Bienestar psicológico | | | | | Total |
|-------|------------|------------------|-----------------------|-------|-------|--------|----------|--------|
| | | | Muy bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy alto | |
| Vive | Campamento | Recuento | 2 | 13 | 26 | 26 | 5 | 72 |
| | | % dentro de Vive | 2,8% | 18,1% | 36,1% | 36,1% | 6,9% | 100,0% |
| | Familiar | Recuento | 3 | 11 | 23 | 32 | 8 | 77 |
| | | % dentro de Vive | 3,9% | 14,3% | 29,9% | 41,6% | 10,4% | 100,0% |
| | Otro | Recuento | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | | % dentro de Vive | ,0% | ,0% | ,0% | 100,0% | ,0% | 100,0% |
| Total | | Recuento | 5 | 24 | 49 | 59 | 13 | 150 |
| | | % dentro de Vive | 3,3% | 16,0% | 32,7% | 39,3% | 8,7% | 100,0% |

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|-------------------------|-------|----|--------------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 3,257 | 8 | ,917 |
| N de casos válidos | 150 | | |

En la tabla N° 28 podemos apreciar que no se halla relación entre el tipo de vivienda y el bienestar psicológico de los evaluados ($X^2=3,257$; $p>0.05$), ya que frente a estos dos aspectos los trabajadores obreros encuentran poca o ninguna correspondencia en el hecho de vivir dentro del campamento minero o con algún familiar con el nivel de bienestar psicológico, ya que el tipo de vivienda no representa un evento que les genere una reacción de bienestar, sino que es un factor que les brinda comodidad y además de un espacio donde habitar.

Tabla 29:

Correlación entre la Edad, el Número de Hijos, el Tiempo de Servicio con el Bienestar Psicológico y la Satisfacción Laboral

| | | Bienestar psicológico | Satisfacción laboral |
|--|------------------------|-----------------------|----------------------|
| Edad | Correlación de Pearson | -,291** | -,052 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | ,524 |
| | N | 150 | 150 |
| Número de hijos | Correlación de Pearson | -,155 | ,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,058 | ,996 |
| | N | 150 | 150 |
| Tiempo de servicio | Correlación de Pearson | -,014 | -,034 |
| | Sig. (bilateral) | ,864 | ,678 |
| | N | 150 | 150 |
| **, La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). | | | |

En la tabla N° 29 encontramos que hay una relación estadísticamente significativa entre la edad de los trabajadores y el bienestar psicológico ($r = -0.291$; $p < 0.05$), esta relación es inversa, lo que nos indica que mientras menor sea el trabajador mayor será su bienestar psicológico y su satisfacción laboral, esto debido a que mientras los trabajadores sean más jóvenes estos sienten mayor vitalidad y se encuentran más satisfechos con los resultados que su trabajo proporciona a la empresa causándoles mayor bienestar. Por otro lado, ni el número de hijos ni el tiempo de servicio se relacionan con el bienestar psicológico o la satisfacción laboral ($p > 0.05$), esto podría deberse a que el número de hijos no representa un componente determinante de la satisfacción o el bienestar psicológico y de la misma manera el tiempo de servicio.

CAPITULO V

1. DISCUSIÓN

La psicología organizacional positiva permite una mirada diferente de la realidad laboral, procurando enfatizar los aspectos positivos del trabajo cotidiano y fortalecer los recursos de que disponen los trabajadores para afrontar las situaciones conflictivas. En la presente investigación se estudió la relación entre la satisfacción laboral y el bienestar psicológico de los trabajadores obreros de empresas de intermediación laboral del sector minero de Arequipa, en donde se pudo comprobar y afirmar nuestra hipótesis, ya que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el bienestar psicológico. Es importante resaltar que esta nueva visión nos permite centrar los recursos laborales y su potencial motivador, obteniendo así empleados proactivos y con iniciativa personal, colaborativos, que tomen responsabilidades y estén comprometidos.

Respecto a los resultados en frecuencia y porcentaje sobre los niveles de satisfacción laboral, percibidos por los trabajadores obreros, encontramos que ésta es mayormente regular (54%) o de parcial insatisfacción (29.3%). Mientras que un 9.3% refiere tener una parcial satisfacción. Así mismo podemos observar que el nivel de alta insatisfacción representa un 4% y el de alta satisfacción un porcentaje de 3.3% siendo estos últimos los que muestran menor porcentaje del total de la muestra. Esto coincide con los resultados arrojados en la investigación realizada por

la psicóloga. Mg. María Dons Méndez (Chile, 2013) en cuanto a la satisfacción de los trabajadores de una empresa chilena del área de la minería donde se evidenciaron diferencias significativas a nivel de la variable cargo en todas las dimensiones, incluyendo el índice general de satisfacción, en donde los cargos que presentan los mayores niveles de satisfacción laboral son Jefatura/Supervisor, Profesionales y Administrador/ Técnico, mientras que los que mostraron niveles más bajos fueron los cargos Operario/Ayudante. Lo anterior es coincidente con lo planteado por Sánchez y Muchinsky quienes proponen que los empleados con puestos con mayor estatus poseen niveles superiores de satisfacción que los trabajadores en puestos inferiores, debido a una mayor autonomía y posibilidades de liderazgo del puesto de trabajo. Así mismo estos resultados concuerdan con el planteamiento de Robbins (2004), donde explica que la evaluación que hace un empleado de cuán satisfecho o insatisfecho se siente con su trabajo es la suma de varios elementos discretos. También Peiró (1984) nos dice que la satisfacción con el trabajo, es el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. En el caso de la satisfacción laboral se trataría de una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del empleo y de la organización.

Si asumimos que los trabajadores obreros presentan en mayor porcentaje un nivel regular de Satisfacción Laboral (54%), estamos frente a un grupo que tiende a una valoración promedio de satisfacción respecto a lo que sienten con su trabajo en relación a la suma de varios elementos, como indica Robbins; podemos decir que existe un desequilibrio entre los factores individuales y las condiciones laborales que brindan las empresas de intermediación minera, por lo que las necesidades no están completamente satisfechas y las habilidades de los trabajadores obreros están sobre o infravaloradas en este campo del trabajo como lo sostiene Saéz (2001).

En cuanto al Bienestar Psicológico, percibido por los trabajadores obreros, encontramos que mayormente tienen un nivel alto (39.3%) o medio (32.7%). Mientras que un 16% refiere tener un nivel bajo y en menor medida se encuentran el nivel muy alto (8.7%) y el nivel bajo (16%) del total de la muestra. Esto coincide

con lo que afirma Cifre (2000), quien hizo un estudio exploratorio del bienestar psicológico en función de la innovación tecnológica. Teniendo como conclusión que los sujetos muestran un grado de bienestar psicológico positivo. Así mismo, en el trabajo desarrollado, por Barrueto y Seclen, (2011), acerca de la relación entre el bienestar psicológico y el clima laboral en trabajadores del hotel “Paraíso” de la ciudad de Chiclayo; señalan que se evidencia una correlación significativa entre estas dos variables, así encontraron que mientras mejor sea el nivel de bienestar, será mejor la percepción positiva que tiene una persona acerca de su propia vida.

De acuerdo con Bandura, (1997), teniendo trabajadores con bienestar psicológico, con salud laboral, y con compromiso y satisfacción, se tendrán personas autoeficaces, es decir, personas que crean en sus propias capacidades para organizar y ejecutar las acciones requeridas que producirán determinados logros o resultados. Se puede argumentar que las personas con bienestar psicológico, pueden llegar a estar bien consigo mismo, ser conscientes de sus propias limitaciones, desarrollar y mantener relaciones cálidas con los demás, dar forma a su medio para satisfacer sus necesidades y deseos, desarrollar un sentido de individualidad y libertad personal, encontrar un propósito que unifique sus esfuerzos y retos y mantener una dinámica de aprendizaje y de desarrollo continuo de sus capacidades (Vázquez, 2009).

En la investigación realizada por Sanchez (2011), acerca de Estrés laboral, satisfacción y bienestar psicológico, se encontró que entre las variables existe una relación positiva. Es decir que los trabajadores que tienen un mayor Bienestar psicológico tienen mayor Satisfacción laboral, lo que coincide con los resultados obtenidos en nuestra investigación. La satisfacción en el trabajo se encuentra relacionada con el bienestar psicológico (Diener, 1994; Diener, 1999; Argyle, 2003; Barrientos, 2005). Las organizaciones modernas buscan un funcionamiento óptimo y eficaz, ya que esperan que sus trabajadores sean proactivos y muestren iniciativa, que colaboren con los demás, que sean responsables en su propio desarrollo de la carrera, y que se comprometan con la excelencia empresarial Este objetivo, solo se logrará, cuando se establecen prácticas saludables y estrategias de acción e intervención positivas, para que los trabajadores, estén satisfechos y con bienestar psicológico, para que puedan

aprovechar sus capacidades y destrezas de la mejor manera, y así las organizaciones puedan incrementar su productividad (Salanova, 2008).

La satisfacción laboral y el bienestar psicológico, tienden a correlacionarse porque ambos están influidos por la valoración que realiza el sujeto acerca de los sucesos, actividades y circunstancias en los que se desarrolla su vida. Igualmente, estos componentes, pueden diferir, puesto que la satisfacción laboral representa una valoración global de la vida como un todo, mientras que el bienestar psicológico depende más de las reacciones puntuales a eventos concretos que acontecen en el transcurrir de su vida, esto se evidencia en los resultados encontrados en nuestra investigación:

Hemos obtenido a través de las pruebas aplicadas que existe una relación significativa positiva entre la satisfacción laboral y el bienestar psicológico ($r=0.138$; $p<0.05$). Así mismo, diversos factores de la satisfacción laboral se relacionan con los niveles de bienestar psicológico, estos factores son: el factor I Condiciones de Trabajo ($r=0.159$; $p<0.05$), el factor III Supervisión ($r=0.248$; $p<0.05$) y el factor VI Promoción y Capacitación ($r=0.136$; $p<0.05$). En todos estos casos existe una relación significativa positiva, eso quiere decir que a una mayor satisfacción laboral se asocia un mayor bienestar psicológico.

Es decir, que los trabajadores en cuanto a las condiciones de trabajo perciben que la organización muestra una disposición para proveer las instalaciones de equipos, mobiliarios y materiales adecuados para la realización de las actividades diarias en el trabajo. Así mismo, en cuanto a la supervisión, los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario. Y en lo referente a la comunicación, se transfiere y mantiene una comunicación adecuada entre colaboradores al interior de la organización sobre aspectos relacionados al trabajo (Ruiz y Zavaleta, 2013).

En relación a las dimensiones del Bienestar Psicológico encontramos que la dimensión de Aceptación de sí/Control de situaciones percibidos por los trabajadores obreros,

esta se relaciona significativamente con el factor III Supervisión ($r= 0.206$; $p<0.05$) y el factor VI Comunicación ($r= 0.184$; $p<0.05$) de la Satisfacción Laboral; lo cual concuerda con lo propuesto por Casullo (2009), quien nos plantea que al tener una sensación de control y de auto-competencia podemos crear o moldear contextos para adecuarlos a las propias necesidades e intereses, además que mediante la aceptación de si se puede ser capaz de aceptar tanto los buenos como los malos aspectos de sí mismo, sentirse bien acerca de las consecuencias de eventos pasados; por lo que se puede señalar que necesariamente este aspecto se encuentra en concordancia con el factor de supervisión y la comunicación que ejercen sobre los trabajadores los superiores de estas empresas de intermediación minera ya que estos orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario mejorando la productividad y contribuyendo con la organización para darle un uso óptimo a los recursos humanos con el fin de mejorar las condiciones laborales, haciendo uso de una comunicación adecuada entre los colaboradores al interior de la organización (Alex Sívori y María Zavaleta, 2013).

Así mismo, la dimensión Autonomía del bienestar psicológico se relaciona significativamente con el factor I Condiciones de trabajo ($r= 0.209$; $p<0.05$), el factor II Remuneraciones y Beneficios Laborales ($r= 0.286$; $p<0.05$), el factor III Supervisión ($r= 0.244$; $p<0.05$), el factor IV Relaciones Humanas ($r= 0.204$; $p<0.05$), el factor VI Comunicación ($r= 0.205$; $p<0.05$) y con la satisfacción laboral en general ($r= 0.225$; $p<0.05$), en todos los casos la relación es directa, es decir que los puntajes mayores en estas dimensiones se relacionan con mayores puntajes en los factores de la satisfacción laboral, lo cual concuerda con lo planteado por Casullo (2009) quien señala que la autonomía es la capacidad de ser capaz de tomar decisiones de modo independiente, ser asertivo, poder confiar en el juicio propio; característica que se relaciona directamente en nuestra investigación con lo dicho por Alex Sívori y Maria Zavaleta (2013) con el grado de complacencia relacionada a la disposición de la organización para proveer a sus trabajadores de instalaciones, equipos, mobiliario y materiales adecuados para la realización de las actividades diarias en el trabajo; que faciliten un buen desempeño de un trabajador obrero en estas empresas de intermediación, así mismo señalan que los incentivos económicos y beneficios laborales para los

trabajadores se encuentran en su mayoría en conformidad respecto a lo que obtienen por realizar sus actividades en el trabajo, además que se sienten conformes con la orientación apoyo y motivación por parte de sus superiores fomentando buenas relaciones y estableciendo vínculos de amistad y confianza entre todos los colaboradores transmitiendo información y manteniendo una comunicación adecuada entre colaboradores al interior de la organización sobre aspectos relacionados al trabajo.

Por otro lado, respecto a las dimensiones de Bienestar Psicológico, los Vínculos Psicosociales y Proyectos en relación con los factores de Satisfacción laboral, no se encontró mayor significancia, esto concuerda con lo que, mencionado por Rain, Lane Y Steiner, (1991), en nuestras sociedades, el mundo del trabajo se encuentra separado de las otras esferas de la vida, desarrollándose en espacios y tiempos específicos. No obstante, mantiene ciertas relaciones con otros dominios, por lo que se puede hablar de la centralidad en la organización y funcionamiento de los procesos sociales individuales y colectivos fuera de la organización. Es decir que, dentro de las esferas de trabajo se encuentran los factores de la Satisfacción laboral (Condiciones de trabajo, remuneraciones, supervisión, relaciones humanas, promoción y capacitación, comunicación y puestos de trabajo) no se relacionan con las esferas constituidas por las dimensiones del bienestar psicológico, Vínculos Psicosociales y Proyectos.

Además de conocer los componentes básicos del bienestar psicológico, y los factores relacionados con la satisfacción laboral, hay muchos otros elementos asociados a este, que pueden dar información importante sobre qué condiciones, actividades, actitudes, y rasgos favorecen la aparición de bienestar duradero en una persona. Entre los elementos a tener en cuenta se encuentran: edad, sexo, situación, contexto, nivel económico, etc, incluso la situación sentimental, e incluso la subjetividad misma de la persona (Hervás, 2009).

Es por ello que en esta investigación se correlacionaran las características de la población evaluada y las variables estudiadas, es así que encontramos una relación

estadísticamente significativa entre el horario de trabajo y la satisfacción laboral en los evaluados ($X^2= 8.584$; $p<0.05$). En este caso se puede observar que los trabajadores del turno diurno presentan más un nivel de satisfacción alto (7.5%) o regular (58.2%) que los trabajadores de turno rotativo. Así mismo, estos últimos presentan más un nivel de parcial insatisfacción (33.7%) que sus pares del turno diurno; lo cual indica que los trabajadores obreros sienten mayor satisfacción laboral realizando sus actividades durante el día; ya que debido a que el reloj biológico mantiene un nivel de activación diurno la motivación y la capacidad para trabajar durante la noche están restringidas. Folkard y Tucker (2003) refieren una disminución significativa de la eficiencia y el desempeño entre las 7 pm y las 7 am (especialmente a las 6 am). Durante esta hora se reporta más fatiga, estrés y problemas de salud.

Acerca del salario en relación a la Satisfacción Laboral encontramos que existe una relación estadísticamente significativa entre el sueldo y la satisfacción laboral de los evaluados ($X^2= 28.947$; $p<0.05$). En este caso obtuvimos resultados donde los trabajadores con un sueldo entre 950 a 1300 soles son quienes mayormente presentan una parcial insatisfacción laboral (50%), por otro lado los trabajadores con sueldos mayores presentan una mayor satisfacción laboral; esto nos indica que mientras mayor es el sueldo de los trabajadores obreros, mayor es la satisfacción que sienten en el trabajo; por lo que varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que debería ser con respecto a su salario versus lo que percibe, justamente la teoría de la discrepancia de Lawler (1981) afirma que la diferencia entre lo que el trabajador cree que debería cobrar y lo que realmente recibe, determina el nivel de satisfacción. De este modo, la satisfacción que el empleado tiene con relación a su salario se ve afectada por la discrepancia percibida entre el salario que recibe y los salarios de las personas que toma como referente. Acerca de este tema tenemos también la Teoría de la Equidad

de Adams (1965), si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento.

En cuando al sueldo de los trabajadores y el bienestar psicológico, hallamos una relación estadísticamente significativa entre de los evaluados ($X^2= 38.171$; $p<0.05$). En este caso se puede observar que los trabajadores con un sueldo entre 950 a 1300 soles son quienes mayormente presentan un bienestar psicológico en nivel bajo (60%), por otro lado, los trabajadores con sueldos mayores presentan niveles más elevados de bienestar.

Lo que se deja claro con lo argumentado hasta el momento, es que existe una gran cantidad de factores tanto internos como externos que influyen notablemente en el bienestar psicológico, generando repercusiones y consecuencias positivas y negativas en los trabajadores y en su entorno. Por tal razón algunos investigadores ven el bienestar psicológico como un constructo multidimensional cuyos ejes y dimensiones abarcan formas tanto individuales como sociales respecto al sujeto, como por ejemplo la manera de estar en el mundo, la valoración que se hacen y el significado que le otorgan a la realidad (Romero et al., 2007).

Encontramos también que hay una relación estadísticamente significativa entre la edad de los trabajadores y el bienestar psicológico ($r= -0.291$; $p<0.05$), esta relación es inversa, lo que nos indica que mientras menor sea el trabajador mayor será su bienestar psicológico, esto concuerda con lo dicho por Rhodes (1989), a medida que los empleados envejecen tienden inicialmente a estar un poco más satisfechos con su trabajo, tiempo después, su satisfacción disminuye, porque son menos frecuentes las promociones y capacitaciones, además tienen que enfrentar la cercanía de la jubilación.

Por otro lado, ni el número de hijos ni el tiempo de servicio se relacionan con el bienestar psicológico o la satisfacción laboral ($p>0.05$).

Si la psicología organizacional tiene en cuenta los diferentes determinantes psicológicos y ambientales, puede conseguir posiblemente, resultados más eficaces que hagan que el impacto de la psicología organizacional y del trabajo, sea mayor y no sea solo vista, como un asunto únicamente relacionado a la selección de personal, sino que sea entendida como una disciplina que busca siempre el bienestar y la satisfacción de cada uno de los trabajadores de la organización, integrando diversas estrategias de los otros campos de actuación.

2. CONCLUSIONES

PRIMERA: La Satisfacción Laboral tiene una relación significativa positiva con el Bienestar Psicológico de los trabajadores obreros de empresas de intermediación laboral del sector minero de la ciudad de Arequipa.

SEGUNDA: Existe una relación directa entre los factores Supervisión y Comunicación de Satisfacción laboral con la dimensión Autonomía/control del Bienestar psicológico; así mismo los factores Condiciones de trabajo, Remuneraciones y Beneficios Laborales, Supervisión, Relaciones Humanas y Comunicación de Satisfacción Laboral con la dimensión Autonomía de Bienestar Psicológico.

TERCERA: En cuanto a las características de la muestra, los trabajadores de las empresas de intermediación tienen un grado instrucción técnico, su estado civil es predominantemente soltero, proceden de un lugar diferente al de su centro de trabajo, (diferentes a Arequipa y Apurímac), cuentan con un horario rotativo y un régimen laboral de seis días de trabajo por un día de descanso, su remuneración es alrededor de 2000 a 2400 soles; con un contrato temporal y tienen una antigüedad de 4 años en su puesto de trabajo.

CUARTA: En cuanto a los niveles de Satisfacción Laboral, encontramos que el mayor porcentaje de los trabajadores presentan un nivel regular de satisfacción.

QUINTA: Los evaluados muestran mayormente un nivel de bienestar psicológico alto y medio, destacando en ellos una sensación de autonomía, control y aceptación de los múltiples aspectos de sí mismos, con la capacidad de establecer buenos vínculos laborales, confiando en su propio juicio para alcanzar sus metas y proyectos futuros.

SEXTA: Los factores Supervisión y Comunicación, de Satisfacción Laboral se correlacionan directamente con la dimensión Aceptación/Control de Bienestar Psicológico, además se encontró que los factores Condiciones de Trabajo, Remuneración y Beneficios Laborales, Supervisión, Relaciones Humanas y Comunicación de Satisfacción Laboral se correlacionan directamente con la dimensión de Autonomía de Bienestar Psicológico, mientras los niveles puntuados en estos

factores de la satisfacción laboral sean mayores, los niveles puntuados de estas dimensiones de bienestar psicológico también serán mayores.

SEPTIMA: En cuanto a la correlación entre la Satisfacción Laboral y Bienestar Psicológico con las características sociodemográficas, encontramos una relación significativa entre el horario de trabajo y la satisfacción laboral, los trabajadores del turno diurno presentan un nivel de satisfacción más alto que los del turno rotativo. Existe una relación significativa entre el sueldo de los trabajadores y las variables satisfacción laboral y bienestar psicológico, mientras mayor es el sueldo de los trabajadores mayores son ambas variables. También existe una relación significativa entre la edad de los trabajadores y el bienestar psicológico, la relación es inversa, mientras menor sea la edad del trabajador mayor será su bienestar psicológico.

3. RECOMENDACIONES

Con respecto a los resultados obtenidos en nuestra investigación, proponemos las siguientes recomendaciones:

PRIMERA: Realizar estudios acerca del Bienestar Psicológico, puesto que existen escasas investigaciones que analicen este tema en nuestro medio en el área de la psicología organizacional.

SEGUNDA: Continuar realizando investigaciones en una mayor población que permita generalizar los resultados obtenidos en el presente tema de estudio y así contribuir al conocimiento académico y social acerca de la satisfacción laboral y el bienestar psicológico del trabajador, para poder crear alternativas aplicables que mejoren el desempeño del capital humano.

TERCERA: Tomar en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación con el objetivo de promover y fomentar altos niveles de satisfacción laboral y bienestar psicológico en los trabajadores de empresas de intermediación laboral, a través de la aplicación de programas, talleres y charlas.

CUARTA: Considerando las carencias encontradas en los trabajadores obreros de intermediación laboral del rubro de la minería en el presente estudio, se recomienda mejorar la satisfacción en los trabajadores de forma intrínseca apoyándose en la parte extrínseca, a través de programas de recompensas y reconocimientos, en el cual se puedan otorgar premios por hacer mejor su trabajo y que los haga sentirse reconocidos con la finalidad de lograr mejores niveles satisfacción laboral y bienestar psicológico.

QUINTA: Diseñar estrategias orientadas a mejorar los factores de relaciones humanas y comunicación de la satisfacción laboral, implementando actividades que permitan fomentar la comunicación clara y abierta o el estableciendo equipos de trabajo, para el desarrollo satisfactorio de las funciones encomendadas, reforzando las buenas relaciones y los vínculos de amistad y confianza entre colaboradores.

SEXTA: Debido a que existe una considerable cantidad de trabajadores que se siente insatisfecho con su remuneración, se recomienda realizar una investigación que compare la satisfacción y el bienestar psicológico de los trabajadores de empresas de intermediación laboral y trabajadores con contratación laboral directa.

BIBLIOGRAFIA

- Bardales Saucedo, Edwin (2014) *Empresas mineras tienen un índice de compromiso de trabajadores muy bajo*. Diario Gestión. Perú. 16 de Setiembre del 2014. <<http://gestion.pe/empleo-management/empresas-mineras-tienen-indice-compromiso-trabajadores-muy-bajo-afirma-supera-2108664> > [Consulta: 16 de Junio de 2016]
- Ballesteros, B, Medina, A, y Caycedo, C. (2006). El bienestar psicológico definido por asistentes a un servicio de consulta psicológica en Bogotá, Colombia. *Revista Universitas Psychological*, 5; 239-258. [Consulta: 20 de Julio de 2016]
- Bradburn, N. (1969), *La estructura de bienestar psicológico*. Chicago: Aldine <http://www.uma.es/psicologia/docs/eudemon/analisis/el_bienestar_subjetivo.pdf >, [Consulta: 22 de Julio de 2016].
- Bellido Vaca Filiberto (Comp) (2009) *Proyecto de Investigación*, Arequipa.
- Coca Guadalupe, Karina Tania (2010) “*Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de educación inicial de la red n° 4 de ventanilla - Callao*”
- Cavalcante Jerónimo, (2004), *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía – Brasil)*, Universidad Autónoma de Barcelona, España, <<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf>>, (Consulta: 06 de Agosto del 2016).
- Coronel de Pace Claudia Paola, (2013), *Bienestar psicológico. Consideraciones Teóricas*. <<https://www.clubensayos.com/Filosof%C3%ADa/Bienestar-Psicologico/454477.html>>, (Consulta: 06 de Agosto del 2016).
- Corredera Lairó, Antonio (2012) *^Crecimiento Positivo. Modelo de Bienestar Psicológico de Ryff*. <<http://www.crecimientopositivo.es/portal/modelo-de-bienestar-psicologico-de-ryff#> > [Consulta: 27 de Junio 2016]
- Diario Gestión. Perú (2014) *El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores*. Empleo y Managemet <<http://gestion.pe/empleo-management/45->

trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975 > [Consulta: 16 de Junio de 2016]

- Díaz Bonnie, 2013, Bienestar Psicológico, <<http://carolryff.blogspot.pe/>>, [Consulta: 23 de Junio del 2016]
- Díaz Darío, Rodríguez R., Blanco A., Moreno B., Gallardo I.; Valle C. y Dirk van Dierendonck. (2006). Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. Universidad Autónoma de Madrid. <<http://www.psicothema.com/pdf/3255.pdf>>, (Consulta: 16 de Julio de 2016)
- Dominguez Lara Sergio Alexis (2014), Análisis Psicométrico de la Escala de Bienestar Psicológico para Adultos en estudiantes universitarios de Lima: Un enfoque de ecuaciones estructurales, Perú.<<http://www.scielo.org.co/pdf/psych/v8n1/v8n1a03.pdf>> (Consulta: 26 de Junio del 2016).
- Ferrer, Jesús. I.U.T.A. (2010), Sección 02 de Higiene y Seguridad Industrial, <<http://metodologia02.blogspot.pe/p/>>, (Consulta: 23 de junio de 2016).
- Frías Iván, (2015), Lo que genera la minería en el Perú y en Arequipa, Diario El Correo Arequipa, <<http://www.ey.com/PE/es/Newsroom/Newsroom-AM-lo-que-genera-mineria-a-peru-arequipa>>, (Consulta: 08 de Agosto del 2016).
- Gamboa Ruiz Eric José, 2015, Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes, México, revista Psicología Científica, <<http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>>, (Consulta: 20 de Junio del 2016).
- Hernández Sampieri Roberto, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (2010) Metodología de la Investigación 4a ed., Ediciones Mcgraw-Hill Interamericana editores, S.A.
- Helena E. Restrepo y Hernán Málaga, (2001), Promoción de la Salud: como contribuir a una vida saludable, Revisión Editorial Alvaro Garriido-Bogota, Editorial Médica Internacional.

- Keyes , C., Ryff , C., y Shmotkin , D. (2002) . La optimización de bienestar: el encuentro empírico de dos tradiciones. *Journal of Personality and Social. Psicología*, 82, 1007-1022. <
<http://rpsico.mdp.edu.ar/bitstream/handle/123456789/131/0101.pdf?sequence=1>>,
(Consulta: 08 de Agosto del 2016).
- Maslow , A., (1968) . *Hacia una psicología del ser*. New York : D. Van Norstrand
- Marsollier, R. y Aparicio, M. (2011). El bienestar psicológico en el trabajo y su vinculación con el afrontamiento en situaciones conflictivas. *Psicoperspectivas*, 10 (1), 209-220.< <http://www.psicoperspectivas.cl> >[Consulta: 18 de Junio de 2016]
- Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo. (15 Agosto 2012) *Registros Administrativos*. Intermediación Laboral. [Consulta 20 de Junio de 2016]. <http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/informacion/TRABAJADORES/INF_INTERMEDIACION_LABORAL.pdf>
- Muñoz, Ana. ¿Qué es el bienestar psicológico? El modelo de Carol Ryff. (2016) <<http://motivacion.about.com/od/psicologia/fl/questQue-es-el-bienestar-psicologico-El-modelo-de-Carol-Ryff.htm>>, (Consulta: 08 de Agosto de 2016).
- Palacio Marín D., El bienestar psicológico en el Trabajo: un análisis desde psicología positiva. Universidad Católica de Pereira. <<http://ribuc.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10785/1969/CDMPSI191.pdf?sequence=1>> [Consulta: 20 de Julio de 2016].
- Palací Descals, Francisco José. (2004). *Psicología de la organización*. Pearson Alhambra.
- RAIN, J. S. ; LANE, I. M. & STEINER, D. D. (1991). A current look at the job satisfaction/life. Satisfaction relationship, in *Human Relations Review*, and future considerations, 44, pp. 287-305.
- Revista de Consultoría Contable-Tributaria- Laboral (2013), <<http://www.revistadeconsultoria.com/intermediacion-laboral-y-tercerizacion>> (Consulta: 27 de Junio del 2016)
- Robbins Stephen P. (2004), *Comportamiento Organizacional*, 10a edición, Pearson Educación, México.

- Sánchez, Florencia Cecilia, (2011), Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria Cerealera, Universidad AbiertaInteramericana,<<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>>, (Consulta: 04 de Mayo del 2016) .
- Stephen P. Robbins (2004), Comportamiento Organizacional,10a edición, Pearson Educación, México.
- Vázquez C., Hervás G., Rahona J. J., Gómez D., (2009). Bienestar psicológico y salud: Aportaciones desde la Psicología Positiva. Universidad Complutense de Madrid. [Consulta: 16 de Julio de 2016].
- Veenhoven, R. (1994). El estudio de la satisfacción con la vida. Intervención Psicosocial, 3, 87-116. < <http://repub.eur.nl/pub/16195/>>, (Consulta: 08 de Agosto del 2016).

ANEXOS

ESCALA BIEPS-A (Adultos)

NOMBRE: _____

PUESTO: _____ **TIEMPO EN EL PUESTO:** _____

Le pedimos que lea con atención las frases siguientes. Marque su respuesta en cada una de ella sobre la base de lo que pensó y sintió el último mes. Las alternativas de respuesta son:

ESTOY DE ACUERDO –NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO – ESTOY EN DESACUERDO.

No hay respuestas buenas o malas: todas Son válidas. No deje frases sin responder. Marque su respuesta con una cruz aspa (X) en uno de los tres espacios.

| ENUNCIADOS | De acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | En desacuerdo |
|---|---------------|--------------------------------------|---------------|
| 1 Creo que sé lo que quiero hacer con mi vida | | | |
| 2 Si algo me sale mal puedo aceptarlo, admitirlo. | | | |
| 3 Me importa pensar qué haré en el futuro. | | | |
| 4 Puedo decir lo que pienso sin mayores problemas. | | | |
| 5 Generalmente le caigo bien a la gente. | | | |
| 6 Siento que podré lograr las metas que me proponga. | | | |
| 7 Cuento con personas que me ayudan si lo necesito. | | | |
| 8 Creo que en general me llevo bien con la gente. | | | |
| 9 En general hago lo que quiero, soy poco influenciable | | | |
| 10 Soy una persona capaz de pensar en un proyecto para mi vida. | | | |
| 11 Puedo aceptar mis equivocaciones y tratar de mejorar. | | | |
| 12 Puedo tomar decisiones sin dudar mucho. | | | |
| 13 Encaro sin mayores problemas mis obligaciones diarias. | | | |

ESCALA DE SL-ARG

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

TOTALMENTE DE ACUERDO - TA

DE ACUERDO - DA

INDIFERENTE- I

EN DESACUERDO - ED

TOTALMENTE EN DESACUERDO - TD

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

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 19 | El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización. | | | | | |
| 20 | Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo. | | | | | |
| 21 | El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí. | | | | | |
| 22 | Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores. | | | | | |
| 23 | La organización me paga puntualmente las remuneraciones. | | | | | |
| 24 | Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo. | | | | | |
| 25 | Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros. | | | | | |
| 26 | El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa. | | | | | |
| 27 | Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc. | | | | | |
| 28 | En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato. | | | | | |
| 29 | La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores. | | | | | |
| 30 | Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc. | | | | | |
| 31 | Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo. | | | | | |
| 32 | Me agrada trabajar con mis compañeros de labores. | | | | | |
| 33 | Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo | | | | | |
| 34 | En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna. | | | | | |
| 35 | En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí. | | | | | |
| 36 | La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo. | | | | | |
| 37 | Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones. | | | | | |
| 38 | Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo. | | | | | |
| 39 | Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente. | | | | | |
| 40 | La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos. | | | | | |
| 41 | Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza. | | | | | |
| 42 | Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro. | | | | | |
| 43 | La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo. | | | | | |

CUESTIONARIO SOCIO-ECONOMICO

La presente encuesta, tiene la finalidad de recolectar información, que seá utilizada con fines académicos. Por favor complete cuidadosamente las preguntas y señale sus respuestas con una "x". Gracias por su colaboración.

1. Grado de Instrucción:

Primaria () Secundaria () Técnica () Superior () Otros ()

2. Edad: Estado civil () Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Separado ()

3. Número de hijos () Edad de cada uno:

4. Lugar de Procedencia: Provincia Departamento

5. Datos de Familiares que habitan en la misma casa:

| Nombres | Edad | Parentesco (Hijos, Hermano,etc) | Ocupación | ¿Aporta algún ingreso? Si o No |
|---------|------|---------------------------------|-----------|--------------------------------|
| | | | | |
| | | | | |

6. La casa donde vives es:

Propia () Alquilada () Familiar ()

7. El material de construcción de la vivienda es:

Paredes y techo de concreto () Paredes concreto y techo de calamina () Paredes de madera o adobe, techo de calamina () Otros materiales ()

8. ¿En dónde trabaja actualmente?

9. ¿A cuánto asciende su sueldo mensual?

De 850 a 1000 () De 1000 a 1500 () De 1500 a 2000 () De 2000 a 3000 ()

10. En que horario Trabaja

Mañana () Tarde () Noche () Rotativo ()

11: Cuál es su régimen de trabajo

De 10 x 10 De 15 x 7 De 20 x 10

11. ¿Qué tipo de contrato tiene?

Duración indefinida () Temporal/eventual ()

ESTUDIO DE CASOS

CASO N° 1

**PATRICIA ADALITH HUARCA
HUARCA**

ANAMNESIS

I. DATOS DE FILIACIÓN:

- Nombres Y Apellidos : Joaquín. A. M. R.
- Edad : 8 Años
- Fecha De Nacimiento : 25 de mayo Del 2008
- Sexo : Masculino
- Idioma : Castellano
- Domicilio : Calle Chimbote 106 - Socabaya
- Procedencia : Arequipa
- Grado De Instrucción : 1er Grado De Primaria
- Ocupación : Estudiante
- Lugar De Evaluación : Domicilio Del Paciente
- Evaluadora : Patricia Adalith Huarca Huarca

II. MOTIVO DE CONSULTA:

La madre del menor indica que su hijo tiene problemas de aprendizaje y comportamiento tanto en el colegio como en su casa; manifestando actitudes distintas en comparación con otros niños.

III. HISTORIA DE LA ENFERMEDAD ACTUAL

- **Tiempo:** Según la informante, el niño presenta signos desde que nació y a partir del primer año de vida presentaba ciertas deficiencias o retraso en su desarrollo, como por ejemplo el inicio del gateo, balbuceo, entre otros; aspectos que otros niños de su edad no poseen.
- **Forma de inicio:** los signos del trastorno se fueron evidenciando a partir del primer año de vida, ya que Joaquín no tenía un desarrollo adecuado,

presentando retraso en la emisión de las primeras palabras, presentando sus primeras palabras a los tres años de edad. Fue llevado a los tres años de edad a un Colegio de Educación Inicial Regular en el que la docente a cargo le aconsejó a la madre llevarlo a una Institución de Educación Especial, señalando que el menor presentaba dificultades para integrarse con sus compañeros en el salón de clases, además que presentaba síntomas de “Autismo”, según refiere la madre. Posteriormente la madre del menor lo matriculó en el C.E.B.E. Vivencias donde estudio durante cuatro años y posteriormente fue retirado por motivos económicos.

- **Síntomas principales:** el paciente presenta retardo en la aparición y desarrollo del lenguaje, manifestando desinterés comunicativo, afectando la comprensión y la expresión del mismo, expresando incapacidad en el momento de seguir ordenes de la madre, asimismo se observa la incorrecta articulación de fonemas por omisión, sustitución de fonemas al momento de hablar, además de ello, refleja falta de atención, en ocasiones es obsesivo con ciertas actividades y objetos que le causan curiosidad, además de deficientes relaciones sociales.
- **Relato:** Se tiene información sobre los primeros años del niño gracias a la madre, se conoce del periodo de gestación que se llevó con algunas dificultades a nivel de relación de pareja ya que ambos padres se separaron durante tres meses, y en el momento del parto que fue por cesárea con complicaciones durante este, también estuvo ausente el padre; además se conoce también que la escolaridad del niño asistió a una Institución de Educación Inicial como alumno libre a los tres años de edad, y posteriormente fue matriculado en el Centro de Educación Básica Especial “Vivencias” donde permaneció durante cuatro años y actualmente se encuentra cursando el primer grado en el C.E.B.E. “Manos Unidas”.
- **Antecedentes clínicos:** El paciente no presentó enfermedades crónicas, ni hospitalizaciones, pero cabe rescatar que existe la sospecha de una alergia

aparentemente a los gatos o perros pero que no se encuentra confirmada, además de padecer de predisposición a los resfríos.

IV. ANTECEDENTES PERSONALES.

Según los datos que se tiene del paciente, nació en la ciudad de Arequipa en el año 2008, en el Hospital Goyeneche, sus padres son casados y viven juntos actualmente, el menor es hijo único, en lo que respecta a su educación, inicio sus estudios a los tres años de edad, asistiendo a los cuatro años al C.E.B.E. “Vivencias”, del cual fue retirado por motivos económicos, actualmente asiste al C.E.B.E. “Manos Unidas”.

V. PERIODO DEL DESARROLLO

- **Etapa prenatal, embarazo y gestación:** según describe la madre, su embarazo tuvo una duración de nueve meses exactamente, durante este periodo presentó algunas complicaciones ya que escondió su embarazo hasta los cinco primeros meses de gestación por temor a sus padres; a pesar que ya se encontraba comprometida con el padre del niño; la apariencia de su estado era aparentemente normal, según narra no se notaba su embarazo hasta después de que les confesara a sus padres, su barriga se notó de una forma muy peculiar. Durante los nueve meses de gestación no se presentaron náuseas ni mareos, pero sí antojos, los cuales no se satisficieron adecuadamente, además de ello, antes de cumplir nueve meses la madre tuvo una muy fuerte impresión al tener un altercado en una combi, donde se encontraba con su esposo, al tener un intercambio de palabras soeces con el cobrador de dicha unidad, intentando seguir el incidente con golpes por parte del cobrador y chofer de la unidad hacia su esposo, la madre tuvo un fuerte dolor en el vientre, siendo esta una situación resaltante de este periodo; así mismo refiere la madre que su estado emocional durante toda su gestación fue muy variado presentando llanto, enojo y periodos de tristeza frecuente.

- **Etapa natal y post natal:** El parto se realizó por cesárea, en las instalaciones del hospital Goyeneche, no presentó dolores, el parto duró aproximadamente una hora, se le aplicó anestesia local, al finalizar el parto la madre fue llevada a una habitación para su recuperación hasta el mediodía, hora en la cual fue recién presentada con su bebé. El feto presentaba una posición inadecuada para que se dé un parto normal, además que tenía el cordón umbilical alrededor del cuello, al momento de nacer demoró en llorar, fue puntuado con un Apgar de 8. Cabe destacar en esta etapa, que el menor no logró controlar esfínteres a la edad adecuada, ya que utilizó pañales durante el día y la noche hasta promediar los 4 años de edad.
- **Etapa escolar:** A los tres años de edad asistió a una Institución Educativa Inicial, en calidad de alumno libre, posteriormente fue matriculado en el C.E.B.E. “Vivencias” por recomendación de la docente, permaneciendo allí por cuatro años allí recibió terapia de lenguaje, musicoterapia, entre otros programas; posteriormente fue retirado de dicha institución para ser matriculado en su actual recinto educativo el C.E.B.E. “Manos Unidas”, aquí se encuentra en proceso de aprendizaje, no entabla relaciones interpersonales con sus compañeros muy adecuadas ya que rehúye de ellos.
- **Desarrollo y función sexual:** Identidad sexual sin ningún problema aparente.
- **Relaciones Sociales:** El menor no presenta relaciones sociales adecuadas, resaltando rasgos rehuyentes ante las personas y el aislamiento.
- **Religión:** Su familia es católica, practican la doctrina asistiendo esporádicamente a misa los días domingos, además que asisten a reuniones y festividades propias de esta religión.
- **Hábitos e influencias nocivas o tóxicas:** Ninguna.

VI. ANTECEDENTES PREMORBIDOS PERSONALES

A. Enfermedades y accidentes: No registra ninguna enfermedad crónica de índole físico, se sospecha que presenta alergia a los gatos o perros sin especificar exactamente ya que no se le hizo una evaluación con algún especialista, además de ello se sabe que no tuvo ningún tipo de accidente que pudiera menguar su desarrollo normal. La madre refiere que el menor se encuentra expuesto a constantes resfríos. Durante su permanencia en el C.E.B.E. “Vivencias” fue diagnosticado de Autismo, específicamente Síndrome de Asperger.

B. Personalidad pre mórbida: No presenta antecedentes pre mórbidos de su personalidad.

VII. ANTECEDENTES FAMILIARES

Actualmente el menor de edad se encuentra al cuidado de ambos padres quienes viven alquilados en la casa de los padres del padre del menor; su padre de nombre Tony labora actualmente como Docente de Mecánica en una Institución de Educación Superior, motivo por el cual se encuentra ausente de su hogar la mayor parte del tiempo, excepto los días domingos que se encuentra en casa y comparte actividades recreativas con su esposa e hijo; por otro lado la madre de nombre Nury se encuentra laborando como Asesora de Belleza de Avon por lo que dispone de su tiempo con mayor facilidad, ella se encuentra la mayor parte del tiempo al cuidado de su hijo apoyándolo y reforzando lo aprendido en el Colegio. Ambos son de religión católica. Actualmente es el padre el que sostiene los gastos del hogar, y la madre apoya en casa con las labores domésticas y contribuye con la formación y cuidado del menor, además de apoyar con los gastos diarios en su hogar.

VIII. RESUMEN

El menor presenta en general un desarrollo con algunas complicaciones desde la gestación, el parto y su desarrollo post natal, ya que la madre presentó algunas situaciones complicadas durante el periodo de gestación y eventos traumáticos que le provocaron emociones muy fuertes y dolorosas, física y emocionalmente; además es resaltante mencionar las condiciones del feto antes del nacimiento ya que encontraba con el cordón umbilical alrededor del cuello y en una posición inadecuada para un parto normal. Por otro lado, el menor también presenta retraso en la adquisición de un lenguaje acorde a su edad, manifestando esta deficiencia a muy temprana edad; incapacidad para controlar esfínteres hasta después de los tres años de edad resaltando que utilizó pañales hasta dicha edad. Actualmente asiste a un Centro de Educación Básica Especial, remitido por un diagnóstico de Síndrome de Asperger.

BACH. EN PSICOLOGÍA
PATRICIA HUARCA HUARCA

EXAMEN MENTAL

I. DATOS DE FILIACIÓN:

- Nombres Y Apellidos : Joaquín A. M. R.
- Edad : 8 Años
- Fecha De Nacimiento : 25 De Mayo Del 2008
- Sexo : Masculino
- Idioma : Castellano
- Domicilio : Calle Chimbote 106. Socabaya
- Procedencia : Arequipa
- Grado De Instrucción : 1er Grado De Primaria
- Ocupación : Estudiante
- Lugar De Evaluación : Consultorio
- Evaluadora : Patricia Adalith Huarca Huarca

II. EVALUACIÓN

A. PORTE, COMPORTAMIENTO Y ACTITUD

Joaquín aparenta la edad que tiene, se muestra aseado y ordenado en cuanto a su presentación personal, mide aproximadamente 1.30 m., de contextura delgada, tez clara, ojos cafés, no presenta disposición en el momento de realizar la evaluación, por lo que se tuvo que realizar dinámicas y recompensarlo para que obedeciera las indicaciones.

No existe contacto visual con el examinador, se muestra intranquilo e inquieto, por lo que la aplicación de las pruebas tomó un poco más de tiempo.

B. ATENCIÓN, CONCIENCIA Y ORIENTACIÓN

El paciente se muestra desatento a las indicaciones que se le da, se encuentra en estado de alerta; por lo que va acompañado de falta de atención, lo que influye en la atención y el comportamiento.

Muestra distracción al momento de la evaluación, no centra su atención en la conversación, frecuentemente se desvía del tema planteado, además busca objetos que estén cercanos a él para jugar con ellos evadiendo las indicaciones que se le da. Está orientado en espacio, pero no se orienta de manera adecuada en tiempo.

C. LENGUAJE

Manifiesta una comprensión adecuada del lenguaje, sin embargo, presenta dificultades en su lenguaje expresivo, el cual es incoherente, las ideas se expresan de manera vaga y extraña, verborreica y acelerada, denota signo de euforia al hablar, y posee una sobreactividad motora excesiva, evidenciando este aspecto sobre todo en sus manos, ya que siempre busca estar manipulando algún objeto, de igual forma busca con la mirada algún otro objeto para manipular además del que tenga ya en su poder en el momento.

D. PENSAMIENTO

Presenta, incoherencia entre lo que dice y lo que trata de expresar, tanto en el lenguaje verbal como no verbal, hay presencia de fuga de ideas e infantilismo de las mismas, su pensamiento se encuentra con retraso acorde a su edad.

E. PERCEPCIÓN

No es consciente de sí mismo, tiene una percepción distorsionada de su ambiente, tiene desrealizaciones no suele enfocarse en una tarea determinada.

F. MEMORIA

Su memoria remota y reciente están conservadas, ya que recuerda hechos que realizó en un tiempo corto y un tiempo prudencial, por ejemplo, recuerda como llego al C.E.B.E. por la mañana y que realizo el día anterior.

G. FUNCIONAMIENTO INTELECTUAL

El nivel intelectual de Joaquín es normal o acorde al de su edad. Puede realizar operaciones sencillas, sin embargo, su capacidad de pensamiento se ve limitada por su lenguaje debido a que no expresa de manera clara sus emociones y sentimientos. Tiene problemas en la concentración cuando realiza actividades que no le son de su agrado; se distrae fácilmente con cualquier estímulo por más pequeño que sea.

En cuanto a su escritura es acorde a su edad, pero su lectura se encuentra retrasada, ya que solo es capaz de leer frases cortas.

H. ESTADO DE ÁNIMO Y AFECTOS

El estado de ánimo predominante es de carácter eufórico, inquieto, poco expresivo, denota inmadurez e infantilismo en su comportamiento. Demuestra cariño con su madre únicamente, le hace caricias y la besa a pedido de ella, no muestra iniciativa para expresar afecto y tampoco le gusta recibir abrazos. En las actividades que se le plantea se muestra poco colaborador.

I. COMPRENSIÓN Y GRADO DE INCAPACIDAD DEL PROBLEMA

Joaquín no es consciente del problema, ya que no tiene una adecuada percepción de su realidad.

III. RESUMEN

Joaquín aparenta la edad que tiene, se muestra ordenado y limpio en su presentación; no se muestra colaborador, de estatura promedio, tiene su lenguaje expresivo alterado, por lo que no puede comunicar ideas y sentimientos con facilidad.

Se muestra desatento e impulsivo en el momento de realizar una actividad de trabajo su percepción se encuentra alterada, por lo que no es consciente de su problema, ni de los hechos que le rodean su nivel de memoria se encuentra conservado por lo que puede recordar hecho a corto y mediano plazo, su nivel intelectual es normal. Su estado de ánimo es de inquietud y euforia, por lo que no puede realizar actividades de trabajo en el aula y fuera de ella con facilidad.

BACH. EN PSICOLOGÍA
PATRICIA HUARCA HUARCA

INFORME PSICOMÉTRICO

I. DATOS DE FILIACIÓN:

- Nombres Y Apellidos : Joaquín A. M. R.
- Edad : 8 Años
- Fecha De Nacimiento : 25 De Mayo Del 2008
- Sexo : Masculino
- Idioma : Castellano
- Domicilio : Calle Chimbote 106 - Socabaya
- Procedencia : Arequipa
- Grado De Instrucción : 1er Grado De Primaria
- Ocupación : Estudiante
- Lugar De Evaluación : Consultorio
- Evaluadora : Patricia Adalith Huarca Huarca

II. MOTIVO DE EVALUACION

La madre del menor indica que su hijo tiene problemas de aprendizaje y comportamiento tanto en el colegio como en su casa; manifestando actitudes distintas en comparación con otros niños.

III. TÉCNICAS PSICOLÓGICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

6. Diagnóstico para el aprendizaje de la lecto-escritura (ABC DE FILHO)
7. Test de Matrices Progresivas de Raven
8. Test de la Familia (proyectivo)

IV. OBSERVACIÓN DE CONDUCTA

Joaquín es un niño de contextura gruesa, físicamente aparenta la edad que tiene, de tez clara, se muestra desatento y poco colaborador durante la aplicación de pruebas y la entrevista, durante la misma se escapaba de clase constantemente, y se distraía con los objetos que estaban a su alrededor. Debido a esto para llamar su atención y pueda trabajar con nosotros tuvimos que realizar dinámicas y ofrecerles recompensas como un estímulo que reforzó el trabajo.

Se puede observar además que posee dificultades en su pronunciación, ya que es notorio un retraso de la misma de aproximadamente en dos o tres años, muestra interés por escribir y las actividades que requieran destreza motora, sin embargo, evidencia dificultades en su lectura ya que esta es casi nula.

V. HISTORIA PERSONAL Y FAMILIAR

Joaquín presenta un desarrollo con algunas complicaciones desde la gestación hasta ahora, mediante la información emitida por la madre, refiere haber tenido un embarazo difícil, presentó parto por cesárea, el tiempo de gestación fue de nueve meses no presentó dolores ni complicaciones en el momento mismo del parto. En el periodo de gestación presentó dificultades, el embarazo no se le notó físicamente a la madre hasta después de los cinco primeros meses, debido al temor de sus padres por confesar su estado, ocultó su embarazo hasta entonces, privándose de antojos y realizando sus actividades diarias con total normalidad, no presentó náuseas ni mareos en todo este periodo. En cuanto al sueño y apetito, siempre ha tenido buen apetito, un sueño tranquilo; es resaltante mencionar que no logró el control de esfínteres hasta después de los tres años edad en la cual usaba aun pañales durante el día y la noche.

La relación con sus padres es afectuosa y de confianza, indica además que el niño muestra mayor apego hacia el padre a pesar que pasa la mayor parte del tiempo fuera de casa por motivos laborales, por lo que se encuentra al cuidado permanente de la madre, sin embargo, los fines de semana comparten tiempo juntos realizando actividades recreativas juntos. Joaquín no tiene hermanos. Ambos padres presentan un nivel de instrucción superior, el padre se dedica a la Docencia, mientras que la madre

es Auxiliar de Contabilidad, pero actualmente trabaja como Asesora de belleza Avon y es ama de casa.

En relación a su desarrollo motriz y formación de hábitos no presenta irregularidades, va abriéndose paso en el autoconocimiento de sus habilidades motrices básicas potencializándose cada día más. La formación del lenguaje presenta retardo en la aparición y desarrollo del lenguaje, manifestando desinterés comunicativo, afectando la comprensión y la expresión del mismo, expresando incapacidad en el momento de seguir órdenes de la madre, asimismo se observa la incorrecta articulación de fonemas por omisión, sustitución y distorsión al momento de hablar, además de ello, refleja falta de atención en ocasiones, es obsesivo con ciertas actividades y objetos que le causan curiosidad, además de deficientes relaciones sociales.

VI. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A. DIAGNÓSTICO PARA EL APRENDIZAJE DE LA LECTO- ESCRITURA (ABC DE FILHO)

a) Análisis cuantitativo

| RESULTADO | TEST | | I | II | III | IV | V | VI | VII | VIII |
|-----------|---------|---|---|----|-----|----|---|----|-----|------|
| | PUNTAJE | 3 | | | | | | | | |
| | | 2 | | X | | X | | | | |
| | | 1 | X | | X | | X | | X | X |
| | | 0 | | | | | | X | | |

b) Análisis Cualitativo

- **Coordinación Visomotora (I):** Joaquín realizó las tres figuras imperfectas, pero no semejantes.
- **Memoria Inmediata (II):** Nombró cuatro palabras de las siete figuras que se le mostró.

- **Memoria Motora (III):** Realizó mala reproducción de todas las figuras observadas, pero se logran diferenciar, la primera figura repitió de forma invertida.
- **Memoria Auditiva (IV):** Joaquín logró reproducir cuatro palabras correctamente de las siete que se le mencionó.
- **Memoria Lógica (V):** Joaquín mencionó dos acciones y un detalle correctamente del total que se nombraron en el relato.
- **Pronunciación (VI):** No logró reproducir adecuadamente ninguna palabra de un total de diez.
- **Coordinación Motora (VII):** En esta área Joaquín obtuvo un punto, puesto que cortó con regularidad hasta la mitad en uno de los diseños y parte del otro.
- **Atención y Fatigabilidad (VIII):** Realizó una cantidad de veintidós puntos en la cuadrícula al finalizar el tiempo, a pesar de ello quiso terminar de rellenar todo el cuadro indicando perseverancia.

En la aplicación del Test de ABC de Filho, Joaquín alcanzó un puntaje total de 9 puntos correspondiente a un nivel de madurez “Normal” para el aprendizaje de lecto-escritura lo cual indica su disposición para aprender a leer con mayor fluidez, sin embargo, se debe apoyar el área de la pronunciación ya que obtuvo un puntaje menor en la relación con la otras áreas, así como también procurar manejar su atención para la realización de las distintas tareas.

B. TEST DE MATRICES PROGRESIVAS DE RAVEN

Total, Aciertos: 26

Discrepancia: 0

Percentil: 90

Rango: II

Joaquín tendría una inteligencia Superior al término medio; indicando que tiene una capacidad adecuada para conceptualizar y aplicar el razonamiento sistemático en problemas nuevos.

C. TEST DE LA FAMILIA

En el dibujo se puede observar la acentuación es ligera, el trazo es firme utiliza líneas rectas, lo que significa que tiene agilidad de comprensión y dinamismo, el dibujo es escueto no tiene muchos detalles, está simplificado, expresa poco esfuerzo, este tipo de personas expresan inseguridad, está situado hacia arriba lo que denota euforia y alegría.

Se puede observar que el dibujo no tiene pupilas, esto puede significar que la persona tiene inconvenientes para socializar con los demás, es un indicio de inmadurez infantilismos y de una clara dependencia materna, al dibujar en último término los rasgos del rostro denota ciertos rasgos de evasión a las relaciones sociales, y además de superficialidad por parte de la persona.

En los brazos y las piernas, se denota una figura burda y vacía reduciendo la personalidad a un mínimo esencial, cuando los brazos y las manos se despejan mucho del cuerpo puede interpretarse como superficialidad y debilidad mental de la persona. Los dedos en forma de garra, se puede interpretar como una persona egocéntrica y posesiva, por otro lado, indican señales de irritación e impaciencia, progresismo, falta de freno en las pasiones e impulsividad. El hecho de que la madre haya sido la primera en ser dibujada, denota que esta persona demuestra fuertes lazos con su madre, hay una gran identificación con ella, que llega inclusive hasta una excesiva dependencia y sobreprotección. Y el hecho de que el padre este lejos, denota que el mismo se halla ausente en la familia y no exista una buena relación con él.

VII. CONCLUSIÓN

Tomando en consideración los resultados de cada prueba aplicada; Joaquín evidencia actividad intelectual sin alteraciones con disponibilidad para el aprendizaje en un nivel Superior al término medio, asimismo manifiesta un desarrollo psicomotriz de promedio normal. Además, que se caracteriza por manifestar rasgos de evasión y dificultades para socializar con los demás, superficialidad y debilidad mental, es también una persona egocéntrica y posesiva, por otro lado, indican señales de

irritación, impaciencia, progresismo e impulsividad. Demuestra fuertes lazos con su madre, hay una gran identificación con ella, que llega inclusive hasta una excesiva dependencia y sobreprotección.

BACH. EN PSICOLOGÍA
PATRICIA HUARCA HUARCA

INFORME PSICOLÓGICO

VIII. DATOS DE FILIACIÓN:

- Nombres Y Apellidos : Joaquín A. M. R.
- Edad : 8 Años
- Fecha De Nacimiento : 25 De Mayo Del 2008
- Sexo : Masculino
- Idioma : Castellano
- Domicilio : Calle Chimbote 106 - Socabaya
- Procedencia : Arequipa
- Grado De Instrucción : 1er Grado De Primaria
- Ocupación : Estudiante
- Lugar De Evaluación : Consultorio
- Evaluadora : Patricia Adalith Huarca Huarca

II. MOTIVO DE CONSULTA

La madre del menor indica que su hijo tiene problemas de aprendizaje y comportamiento tanto en el colegio como en su casa; manifestando actitudes distintas en comparación con otros niños.

III. TECNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- A. Observación
- B. Entrevista
- C. Pruebas psicométricas:
 - a. Diagnóstico para el aprendizaje de la lecto-escritura (ABC DE FILHO)
 - b. Test de Matrices Progresivas de Raven
- D. Prueba Proyectiva:
 - a. Test de la Familia

IV.ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES

Joaquín nació en la ciudad de Arequipa en el año 2004, en el Hospital Goyeneche, en cuanto a su etapa pre-natal, la madre tuvo un embarazo que duró duración de nueve meses exactamente, durante este periodo presentó algunas complicaciones ya que escondió su embarazo hasta los cinco primeros meses de gestación por temor a sus padres; a pesar que ya se encontraba comprometida con el padre del niño; la apariencia de su estado era aparentemente normal, según narra no se notaba su estado, hasta después de que le confesara a sus padres sobre su embarazo su barriga se notó de una forma muy peculiar. Durante los nueve meses de gestación no se presentaron nauseas ni mareos, pero si antojos los cuales no se satisficieron adecuadamente, además de ello, antes de cumplir nueve meses la madre tuvo una fuerte impresión al tener un altercado en una combi donde se encontraba con su esposo, al tener un intercambio de palabras soeces con el cobrador de dicha unidad, intentando seguir el incidente con golpes por parte del cobrador y chofer de la unidad hacia su esposo, la señora Nury tuvo un fuerte dolor en el vientre, siendo esta una situación resaltante de este periodo. Sus padres son casados y viven actualmente juntos, el menor es hijo único, desde los primeros años de vida de Joaquín fue evidenciando un retraso en su desarrollo, especialmente en el desarrollo del lenguaje ya que no fue muy adecuado, presentando retraso en la emisión del lenguaje, desplegando sus primeras palabras a los tres años de edad. A esa misma edad fue llevado a un Colegio de Educación Inicial Regular en el cual la docente a cargo le aconsejó a la madre llevarlo a una Institución de Educación Especial señalando que Joaquín presentaba dificultades para integrarse con sus compañeros en el salón de clases además que presentaba síntomas de “Autismo”, según refiere la madre. Debido a esto el menor empezó a asistir a los cuatro años al C.E.B.E. “Vivencias”, del cual fue retirado por motivos económicos, actualmente asiste al C.E.B.E. “Manos Unidas”.

V. OBSERVACIONES GENERALES DE LA CONDUCTA

Joaquín es un niño de contextura gruesa, físicamente aparenta la edad que tiene, de tez clara, se muestra desatento y poco colaborador durante la aplicación de pruebas y la entrevista, durante la misma se escapaba del consultorio constantemente, y se distraía con los objetos que estaban a su alrededor. Debido a esto para llamar su atención y pueda trabajar con nosotros tuvimos que realizar dinámicas y ofrecerles recompensas como un estímulo que reforzó el trabajo.

Se puede observar además que posee dificultades en su pronunciación, ya que es notorio un retraso de la misma, aproximadamente en dos o tres años, muestra interés por escribir, y las actividades que requieran destreza motora, pero muestra dificultades en su lectura ya que esta es casi nula.

VI. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Joaquín tiene su lenguaje expresivo alterado, por lo que no puede comunicar ideas y sentimientos con facilidad, se muestra desatento e impulsivo en el momento de realizar una actividad de trabajo su percepción se encuentra alterada, por lo que no es consciente de su problema, ni de los hechos que le rodean su nivel de memoria se encuentra conservado por lo que puede recordar hecho a corto y mediano plazo, su nivel intelectual es normal. Su estado de ánimo es de inquietud y euforia, por lo que no puede realizar actividades de trabajo en el aula y fuera de ella con facilidad.

Así mismo los resultados de cada prueba aplicada evidencian actividad intelectual sin alteraciones con disponibilidad para el aprendizaje en un nivel Superior al término medio, asimismo manifiesta un desarrollo psicomotriz de promedio normal. Además, que se caracteriza por manifestar rasgos de evasión y dificultades para socializar con los demás, superficialidad y debilidad mental, es también una persona egocéntrica y posesiva, por otro lado, indican señales de irritación, impaciencia, progresismo e impulsividad. Demuestra fuertes lazos con su madre, hay una gran identificación con ella, que llega inclusive hasta una excesiva dependencia y sobreprotección.

VII.DIAGNÓSTICO

Joaquín evidencia actividad intelectual sin alteraciones, con disponibilidad para el aprendizaje en un nivel Superior al término medio, asimismo manifiesta un desarrollo psicomotriz de promedio normal. Además, que se caracteriza por manifestar rasgos de evasión y dificultades para socializar con los demás, superficialidad y debilidad mental, es también una persona egocéntrica y posesiva, por otro lado, indican señales de irritación, impaciencia, progresismo e impulsividad.

Según CIE 10, Joaquín presenta un déficit cualitativo de la interacción social, además de un repertorio restringido, estereotipado y repetitivo de actividades e intereses, características que se ajustan a F84.5 Síndrome de Asperger.

VIII.RECOMENDACIONES.

- El niño debe recibir un tratamiento de estimulación del lenguaje, ya que este denota un retraso, esta estimulación debe enfocarse especialmente en el lenguaje expresivo.
- Además, debe recibir un tratamiento en donde se aumente su capacidad de concentración, ya que esta es insuficiente y le impide realizar tareas con normalidad.
- En cuanto a su motricidad, debe ser reforzada y estimulada mediante juegos recreativos los cuales ayudarán a mejorar sus destrezas motoras, su equilibrio y su motricidad fina.
- Asimismo, se debe realizar actividades que fortalezcan sus habilidades sociales, ya que estas se encuentran mermadas, poco desarrolladas.

BACH. EN PSICOLOGÍA
PATRICIA HUARCA HUARCA

PLAN DE INTERVENCION PSICOEDUCATIVA

I. DATOS DE FILIACIÓN:

- Nombres Y Apellidos : Joaquín A. M. R.
- Edad : 8 Años
- Fecha De Nacimiento : 25 De Mayo Del 2008
- Sexo : Masculino
- Idioma : Castellano
- Domicilio : Calle Chimbote 106 - Socabaya
- Procedencia : Arequipa
- Grado De Instrucción : 1er Grado De Primaria
- Ocupación : Estudiante
- Lugar De Evaluación : Consultorio
- Evaluadora : Patricia Adalith Huarca Huarca

II. DIAGNOSTICO

Joaquín evidencia actividad intelectual sin alteraciones, con disponibilidad para el aprendizaje en un nivel Superior al término medio, asimismo manifiesta un desarrollo psicomotriz de promedio normal. Además, que se caracteriza por manifestar rasgos de evasión y dificultades para socializar con los demás, superficialidad y debilidad mental, es también una persona egocéntrica y posesiva, por otro lado, indican señales de irritación, impaciencia, progresismo e impulsividad.

Según CIE 10, Joaquín presenta un déficit cualitativo de la interacción social, además de un repertorio restringido, estereotipado y repetitivo de actividades e intereses, características que se ajustan a F84.5 Síndrome de Asperger.

III. OBJETIVOS GENERALES

- Adquisición de habilidades de interacción social para la mejora de las relaciones interpersonales.
- Fomentar una mayor gama de intereses y actividades que favorezcan el desarrollo cognitivo, afectivo, emocional y social.
- Desarrollo de la competencia cognitiva a través de actividades que estimulen los procesos de atención, percepción, memoria, razonamiento y comprensión.
- Dotar al sujeto de las habilidades básicas para el desarrollo del lenguaje y de la comunicación verbal y no verbal.
- Potenciar las habilidades motoras finas para la mejora de la escritura y prevención de posibles problemas relacionados con la grafomotricidad.

IV. DESCRIPCION DEL PLAN PSICOTERAPEUTICO

Para la realización del presente plan psicoterapéutico se utilizó un modelo conductual. Las siguientes actividades que se propone suponen la expresión de ideas para la orientación en el desarrollo de las mismas, de tal modo que se prestan a ser modificadas según las necesidades que demande la situación educativa. El carácter flexible que se le da, permite desarrollarlas tal como se presentan, seleccionar parte de ellas, eliminar o integrar elementos, combinarlas, etc. Todo ello dependerá de los objetivos que marque el profesor o profesora según las necesidades que presente el niño sobre el que se interviene.

Cada una de las siete actividades tiene metas determinadas e intentan atender a diversas necesidades de las distintas áreas. En ellas se hace una descripción de los aspectos que se pretende mejorar y se expone el desarrollo de cada actividad.

V. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:

I. ACTIVIDAD 1: Las Emociones

a. **Objetivo:** Conocer los distintos estados emocionales del niño y como éstos se manifiestan en determinadas situaciones de la vida diaria. Se trabajan diversos componentes relacionados con las áreas donde el niño presenta mayores dificultades, como son:

- Área de lenguaje y comunicación: reconocer las distintas emociones a través de los signos verbales y no verbales que se utilizan en la comunicación: tono, ritmo, mirada, gestos, expresión facial, etc.
- Área social: conocer las propias emociones y las de los demás, el papel que desempeñan en la interacción social y la mejora de las habilidades sociales.
- Área psicomotriz: mediante la acción de colorear y recortar se desarrollan las habilidades motoras finas.
- Área cognitiva: a través del visionado de los fragmentos de vídeo e imágenes de las caras se trabaja tanto la percepción, atención, memoria, capacidad de relación, comprensión, codificación y decodificación de estímulos y razonamiento tanto verbal como abstracto.

b. Materiales:

- Videos
- Láminas con caras de emociones
- Tijeras

c. Desarrollo de la actividad:

En una primera fase se le explica al niño, junto con la ayuda de los vídeos, las principales emociones (alegría, tristeza, enfado, cansancio, miedo, sorpresa, etc.). A continuación, se le entrega una lámina donde aparecen distintas

emociones. Con ayuda de los mismos fragmentos de vídeo antes utilizados el alumno tendrá que reconocer y relacionar los diferentes estados de ánimo, identificando cada emoción relacionándola con un color.

En una segunda fase se recortan las caras que representan cada una de las emociones para que el alumno pueda pintarlas acompañando con canciones de las emociones para reforzar la actividad y utilizarlas en otras actividades relacionadas con la identificación de sentimientos personales y de los demás.

II. ACTIVIDAD 2: Teatro

a. Objetivo: Se pretende que el niño interiorice las emociones y aprenda a expresarlas públicamente, así como aprender a reconocer y comprender los estados emocionales de los demás, además de desarrollar modos de responder ante determinados estados afectivos.

b. Materiales:

- Fichas de caras (emociones)
- Aula de clases

c. Desarrollo de la actividad:

Para la realización del teatro se reunirán a dos niños además de Joaquín, se reparten distintos personajes a cada uno los que viven una situación en la cual experimentan una emoción concreta, el caso será el de un niño al que se le ha perdido su perro mientras jugaban en el parque con sus amigos. Ante este caso se tendrá que representar el sentimiento de alegría propio de estar jugando en el parque y el paso a la tristeza por haber perdido su mascota.

Posteriormente se reunirá a un grupo de alumnos y docentes de institución donde las escenas que se practicaron en escena se representarán en grupo y los espectadores utilizarán las fichas de las caras, repartidas anteriormente, para identificar el estado emocional de los personajes representados, ya que éstos no podrán hablar durante la función.

Finalmente, tras el término de cada escena se le preguntara a Joaquín acerca de los sentimientos de su personaje basándose en las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se ha sentido el personaje? ¿En qué momento? ¿Por qué se ha sentido así?
- ¿Cómo lo has expresado? ¿Qué gestos has utilizado para expresarte?
- ¿Cómo te has sentido al representar al personaje? ¿Has vivido alguna situación similar a la del personaje?

III. ACTIVIDAD 3: ¿Cuál es este sentimiento?

a. Objetivo: Reconocimiento de las emociones a través de la lectura de textos o con ejemplos de la vida cotidiana del sujeto, trabajando aspectos del desarrollo socioafectivo que tiene repercusiones en otras áreas tales como:

- Área de lenguaje y comunicación: al tener que reconocer el estado emocional del protagonista de la historia se exige realiza una lectura comprensiva del texto.
- Área social: reconocer emociones.
- Área psicomotriz: mediante la acción de dibujar o repasar las líneas de puntos se desarrollan las habilidades motoras finas.
- Área cognitiva: se trabajan habilidades relacionadas con la atención, percepción, comprensión, razonamiento y memoria.

b. Materiales:

- Hojas
- Lápices de colores

c. Desarrollo de la actividad:

Con la finalidad de desarrollar la destreza motriz fina Joaquín tiene que dibujar distintos estados emocionales que estarán relacionados con el protagonista de una historia o con situaciones de la vida cotidiana del niño.

HISTORIA: “María iba camino del colegio como todos los días. Cuando se encontraba cerca vio que en la puerta del colegio había un coche rojo muy parecido al que tenía el padre de su amiga Yolanda. María y Yolanda eran vecinas y siempre jugaban juntas hasta que los padres de María compraron una casa nueva en otro barrio y desde entonces no se volvieron a ver. De repente la puerta del coche rojo se abrió y apareció Yolanda. María se acercó corriendo hacia ella, la abrazó y entraron juntas al colegio. Otra vez estaban juntas.”

Posteriormente se le hará la pregunta: ¿Cómo se sentía María? Y se le pedirá que represente el sentimiento de María en un dibujo.

Otro modo de trabajar estas habilidades incidiendo más en el componente atencional y perceptivo se podría proceder de la siguiente forma:

Se presentan cuatro imágenes superpuestas que están trazadas con líneas de puntos, dos de ellas pertenecen a una clase de emoción y los dos restantes a otra distinta, la mayoría de éstas son sentimientos opuestos, por ejemplo, alegre-triste, aburrido-divertido, dudoso-seguro, etc. posteriormente se le pide a Joaquín que repase y coloree solo uno de los dos tipos de emociones representadas. Por ejemplo: “señala el personaje que está triste y coloréalo”.

IV. ACTIVIDAD 4: Historietas

a. Objetivo: Familiarizar a Joaquín con las distintas partes que componen una conversación y hacerle integrarlas en su estructura cognitiva a través de las viñetas.

- Área de lenguaje y comunicación: se trabajan las distintas partes de una conversación: inicio/saludo, cuerpo y final/despedita.
- Área social: al tener que realizar una parte de la actividad con un/a compañero/a de clase se incide en la interacción social, así como en actitudes de colaboración, cooperación y diálogo. Por otra parte, la

identificación de los sentimientos a través del coloreado de los bocadillos permite identificar emociones.

- Área psicomotriz: mediante la acción de colorear los bocadillos de la secuencia se favorece el desarrollo de la motricidad fina.
- Área cognitiva: se trabajan habilidades relacionadas con la atención, percepción, comprensión, razonamiento y memoria.

b. Materiales:

- Láminas con imágenes
- Lápices de color

c. Desarrollo de la actividad:

Se presentan dibujos donde aparecen dos o tres personajes manteniendo una conversación. En un principio los tarjetones escritos desarrollan la conversación, por ejemplo, dos amigos que se encuentran por la calle. Los dibujos siguen una secuencia que abarca desde el inicio de la conversación con el saludo hasta el final donde se despiden. Seguidamente se le presenta la misma secuencia de dibujos, pero en los tarjetones escritos sólo aparece algunas palabras guía, con la finalidad de que Joaquín complete la conversación como si él o ella fuera uno de los protagonistas. Como última parte se le presenta otra vez a Joaquín la misma secuencia de imágenes con los tarjetones vacíos, para que desarrolle una conversación imaginaria con algún compañero de clase.

Esta actividad se puede complementar con el coloreado de los tarjetones haciendo mención al tipo de emoción que están expresando los interlocutores. Del mismo modo, una vez elaborada la conversación se puede representar en clase con la ayuda de algún compañero/a.

V. ACTIVIDAD 5: ¿Qué debo hacer?

a. Objetivo: se pretende que Joaquín asimile las normas y reglas sociales de la vida cotidiana, fomentando comportamientos y conductas adecuadas a través del modelado.

- Área de lenguaje y comunicación: el diálogo, debate y expresión verbal.
- Área social: normas, reglas y relaciones sociales, así como la interacción social.
- Área cognitiva: se incide en los procesos psicológicos básicos tales como la atención, percepción, memorización, comprensión, razonamiento y resolución de problemas.

b. Materiales:

- Fragmentos de películas
- Revistas
- Dibujos

c. Desarrollo de la actividad:

A través de la técnica del modelado se representarán situaciones de determinados contextos relacionados con la vida diaria: esperar el autobús, subir a un ascensor, ir a comprar el pan, preguntar si un asiento está ocupado o no, interrumpir una conversación en un grupo de amigos, guardar turnos, etc. Con esta técnica también se pueden utilizar fragmentos de películas, dibujos, revistas, etc., entre otros recursos. Es importante descomponer la secuencia en pequeñas partes e ir pidiendo sugerencias a Joaquín sobre cómo actuar en esa situación. El terapeuta deberá valorar de entre las sugerencias cuál es o son las más aceptadas.

Ante el caso:

“Un niño va a montarse en el autobús y ve que hay una fila de gente esperando montarse. ¿Qué debemos hacer en esta situación?”

Ante las sugerencias aportadas por Joaquín el terapeuta le ira explicando cual es más acertada y por qué: “Si el niño se monta en el autobús sin esperar su turno la gente se sentirá mal e incluso se enfadarán con él. Sin embargo, si el niño espera su turno la gente se sentirá bien y todos podrán montarse en el autobús estando contentos”.

VI. ACTIVIDAD 6: ¿Qué ha pasado?

a. Objetivo: Se pretende trabajar diversas habilidades sociales tales como la solución de conflictos, el asertividad y la empatía. En relación con el área de lenguaje y comunicación se favorece la comprensión lectora y la capacidad de síntesis.

- Área de lenguaje y comunicación: comprensión lectora y capacidad de síntesis.
- Área social: resolución de conflictos, asertividad, empatía, interacción social y actitudes de cooperación, participación, colaboración y diálogo.
- Área psicomotriz: destreza motriz fina.
- Área cognitiva: comprensión, razonamiento, atención, percepción y memoria semántica.

b. Materiales:

- Lápices de colores
- Laminas con imágenes

c. Desarrollo de la actividad:

Se presenta un breve texto en el que se narra una historia en la que se desarrolla un conflicto entre dos o más personas. Tras su lectura Joaquín deberá responder a una serie de preguntas que se corresponden con los pasos a seguir de la técnica Resolución de Problemas Interpersonales.

Con el fin de favorecer la destreza motriz fina Joaquín tendrá que colorear la ilustración que acompaña al texto.

Finalmente, en la tarjeta de la ilustración, Joaquín tendrá que escribir la conclusión a la que han llegado tras la lectura del texto y la resolución del conflicto.

HISTORIA:

“Eva y Ana habían quedado para jugar en los columpios. Ana llegó a la hora ya al sitio donde habían quedado, Eva no había llegado aún y Ana estuvo esperando un buen rato. Ana estaba enfadada porque su amiga no había venido, así que decidió irse a su casa. Pero en ese mismo momento apareció Eva. Dijo que había tardado porque había tenido que terminar sus tareas de la clase de dibujo. Ana no la creyó y pensó que era una excusa”.

Identificación del problema: ¿Cuál es el problema? ¿Qué piensa Ana? ¿Qué piensa Eva?

Plantear hipótesis: ¿Qué tenía que haber dicho Eva al llegar? ¿Qué puede hacer Eva para que Ana la crea? ¿Por qué Ana no cree a Eva? ¿Cómo tendría que haber actuado Ana?

Discusión de las hipótesis.

Elección de la mejor alternativa.

Solución del conflicto.

Durante el desarrollo de la actividad la terapeuta, deberá explicar los beneficios y ventajas que conlleva el hacer uso de la empatía y el asertividad en la resolución de conflictos interpersonales. Por otra parte, deberá favorecer este tipo de respuesta a la hora de plantear las posibles soluciones al conflicto presentado.

VII.ACTIVIDAD 7: ¿Tú quién eres: ¿Familia, Amigo o Desconocido?

- a. Objetivo:** Se pretende trabajar sobre todo la distancia/proximidad que tiene lugar en las conversaciones y relaciones sociales. Dada la implicación de esta actividad en el desarrollo psicomotor de Joaquín sería un buen recurso para desarrollarla en la hora de Terapia Física.

- Área de lenguaje y comunicación: respeto de la burbuja personal necesaria para salvaguardar nuestro bienestar psicológico, así como los conceptos de amigo, familiar y desconocido o extraño.
- Área social: interacción social, actitudes de colaboración, coordinación y trabajo en equipo.
- Área psicomotriz: equilibrio, destreza motriz gruesa y fina, así como el desarrollo de la coordinación motora.
- Área cognitiva: atención, percepción, comprensión, razonamiento, memoria y capacidad de respuesta inmediata.

b. Materiales:

- Pelotas grandes
- Aros
- Bancos

c. Desarrollo de la actividad:

Para la realización de esta actividad se hace necesaria una previa introducción sobre los conceptos de amigo, familiar y desconocido o extraño. Para ello la terapeuta ejemplificará la relación de los distintos conceptos anteriormente mencionados, haciendo especial hincapié en la distancia que se debe mantener a hablar con cada uno de ellos. Utilizando la técnica del modelado escenificará con ayuda de un alumno/a la distancia que debemos guardar para que la persona no se sienta incómoda. Por ejemplo, la terapeuta se irá acercando poco a poco al alumno/a sin detenerse hasta que toque la cara de éste/a. El alumno/a deberá expresar como se ha sentido a medida que la terapeuta se ha ido acercando.

Tras esta introducción Joaquín y su compañero/a que lo acompaña en terapia seguirán las siguientes instrucciones:

Para representar la distancia de persona familiar se utilizarán balones grandes.

Ambos niños deberán sostener el balón sin utilizar las manos, es decir, manteniéndolo sujeto con el pecho y empujando lo necesario para que no se caiga al suelo.

Para la representación de la distancia persona amiga se utilizarán aros. Ambos niños se colocarán uno frente al otro sujetando con las manos el aro que debe quedar entre ellos.

En la representación de la distancia con una persona desconocida o extraña se utilizarán los bancos. Éstos se colocarán uno frente al otro en paralelo, manteniendo una distancia considerable entre ambos. Así, los niños deberán sentarse en cada uno de los bancos, de modo que los componentes de la pareja estén situados uno frente al otro.

Todos los materiales se encontrarán distribuidos por el patio a excepción de los bancos que se situarán en el centro. Ambos niños estarán dispersos corriendo y saltando por la sala al ritmo de la música. No podrán ir en pareja, sino que se encontrarán solos hasta que el el terapeuta pare la música. En este momento Joaquín y su compañero deben preguntar gritando: ¿Tú quién eres?, y la terapeuta podrá decir familiar, amigo o desconocido. Una vez dicho esto ambos niños deberán correr en busca de su pareja e ir a coger el balón o el aro manteniendo la distancia acorde con las instrucciones dadas anteriormente. En el caso de la distancia con un desconocido cada uno de los niños deberá correr hacia los bancos y sentarse uno en frente del otro.

VIII.ACTIVIDAD 8: Estimulación del lenguaje

a. Objetivo: Lograr mediante la estimulación del lenguaje expresivo, un desarrollo del mismo.

b. Materiales:

- Maderas, cajas, etc.
- Grabaciones de sonidos de animales
- Grabaciones con sonidos de instrumentos musicales

c. Desarrollo de la actividad:

Actividades de atención auditiva:

- Discriminación de ruido /sonido. Joaquín se moverá al oír ruidos o sonidos y se inmovilizará al cesar éstos. Con esto se pretende dirigir su atención hacia estímulos auditivos determinados.
- Localización de la dirección del sonido. Con los ojos tapados, señalar de donde procede el sonido.

Actividades de imitación de ruidos:

- Imitación onomatopéyica de ruidos producidos por objetos que se caen. Podemos utilizar tacos de madera, cajas...Colocados frente a Joaquín, cogerá un objeto y lo dejará caer varias veces, mostrando sorpresa y alegría al oír el ruido. Hacer que imite estas acciones.
- Emitir un ruido, por ejemplo “pun”, pidiendo que lo imite. Ayudarle con la mano, colocando sus labios en posición adecuada, felicitándolo ante el mínimo intento de imitación con una recompensa o una felicitación.

Actividades de imitación de sonidos:

- También se pueden realizar juegos como: Imitación de sonidos de animales. A través del juego imitar el sonido de animales comunes: perro, gato...Es recomendable colocarnos frente a ellos y ellas y realizar previamente los movimientos propios del animal: andar a gatas, “arañar”, revolcarse...buscando el contacto físico entre ambos. Utilizar animales de trapo, peluche y, en su defecto, fotos o dibujos.
- Imitación onomatopéyica de instrumentos musicales comunes. Ej: trompeta (pa, pa, pa), tambor (pom, pom, pom), violín (chín, chín, chín). Utilizar el mismo proceso que en la actividad anterior: oír el sonido e imitar el movimiento de tocar el instrumento.
- Imitación de sonidos inarticulados: risa (ja, ja, ja), llanto (ua, ua, ua), tos, besos...buscando el contacto físico y la relación afectiva.
- Imitación de sonidos vocálicos. A modo de ejemplo proponemos el fonema / O /: –Boca cerrada, inspirar por la nariz, espirar por la boca emitiendo el sonido “o”. –Emitir el sonido “o” aumentando su volumen o intensidad. –Emitir el sonido “o” disminuyendo su volumen o intensidad –Decirles palabras que comiencen por “o” y que contengan el fonema /o / para que las repitan. – Presentar una lámina con dibujos que contengan el fonema /o/, preguntando a continuación ¿qué es esto? –Preguntar por palabras que contengan el sonido “o”, aceptando aquellas palabras con o sin sentido. –Pediremos al alumnado que imite secuencias vocálicas: ae, iou, eoia, ea, oia, (es importante trabajar los diptongos en estas eda-des, tanto la discriminación como la imitación articulatoria.)
- Imitación de sonidos consonánticos (1). A modo de ejemplo proponemos el fonema / K /. –Realizar sonidos onomatopéyicos que favorezcan la aparición del fonema:
 ✓ Sonido de un reloj: tic – tac, tic – tac, ...

- ✓ Sonido de golpeo: toc – toc, toc – toc, ...
- ✓ Sonido de una gallina: co – co - co
- ✓ Sonido del gallo: Kikiriquí, kikiriquí... –Ponemos la punta de la lengua detrás de los dientes inferiores y la parte posterior se apoya contra el velo del paladar cerrando la salida del aire. Al relajarnos y salir el aire por la boca en una explosión se produce el sonido “K”.

IX. TIEMPO DE EJECUCIÓN

El plan psicoeducativo se vino realizando desde el día 28 de junio hasta el 4 de agosto, se trabajó dos veces por semana, con una duración de 45 minutos por cada sesión.

X. LOGROS OBTENIDOS

Durante el trabajo Psicoeducativo con Joaquín se pudo notar los siguientes logros:

- Al inicio de las sesiones Joaquín se mostraba rehuyente y con cierta pereza para realizar las actividades en terapia, con ayuda de canciones, actividades lúdicas y material didáctico de interés del menor se logró crear un clima de confianza favorable para el desarrollo de las sesiones.
- Con la realización de las dos primeras sesiones y el respectivo refuerzo de cada una en las sesiones que seguían, se logró que Joaquín conociera los distintos estados emocionales tanto en el como en los demás a la par de aprender cómo éstos se manifiestan en determinadas situaciones de la vida diaria, desarrollando modos de responder ante estos estados afectivos.
- Con el refuerzo en cada sesión se logró que Joaquín exprese públicamente estados emocionales frente a los demás, además de desarrollar modos de responder ante determinados estados afectivos, como responder a abrazos al momento de reforzar una actitud positiva que el haya realizado.

- Se logró mejorar en poca medida sus habilidades sociales, específicamente la empatía a la hora del juego, antes Joaquín no compartía su material de juego, ahora ofrece sus juguetes a uno de sus compañeros y comparte la actividad con él, a la vez que su comunicación se ve favorecida con esta actividad.

BACH. EN PSICOLOGÍA
PATRICIA HUARCA HUARCA

ANEXOS

A. B. C

HOJA DE RESPUESTAS

Nombre y Apellidos : Joaquín
 Fecha de Nacimiento : 25-05-08 Edad : 8a Sexo : M
 Grado de Estudios : _____ Sección : _____ Centro Educativo : _____
 Departamento : _____ Distrito : _____ Fecha Examen : _____
 Asistencia previa a Centro de Educación Inicial : _____
 (Indicar número de años)

| RESULTADO | TEST | | I | II | III | IV | V | VI | VII | VIII |
|-----------|---------|---|---|----|-----|----|---|----|-----|------|
| | PUNTAJE | 3 | | | | | | | | |
| | | 2 | | X | | X | | | | |
| | | 1 | X | | X | | X | | X | X |
| | | 0 | | | | | | X | | |

Examinador : Patricia Huarca
 Puntaje Total : _____
 Nivel de madurez : _____
 Pronóstico : _____

TEST I COORDINACION VISOMOTORA

3 Figuras imperfectas.

Observaciones : _____

Puntaje : _____

TEST III MEMORIA MOTORA

Realiza una figura invertida.
(primera)

Observaciones : _____

Puntaje : _____

TEST II MEMORIA INMEDIATA

- cácer
- mano
- perro
- achaca
- _____
- _____
- _____

Observaciones : _____

Puntaje : _____

TEST IV MEMORIA AUDITIVA

- Arbol ✓
- Silla ✓
- Piedra X
- Flor X
- Casa ✓
- Mesa ✓
- Cartera X

Observaciones : _____

Puntaje : _____

TEST V
MEMORIA LOGICA

Acciones capitales :

1. compró ☒
2. partió ☒
3. lloró ☐

Detalles :

1. de loza ☐
2. ojos negros ☐
3. vestidos amarillo ☒

Observaciones : Resumio el relato

Puntaje : _____

TEST VI
PRONUNCIACION

1. con-tra-tiem-po ☒
2. in-com-pren-di-do ☒
3. Na-bu-co-do-no-sor ☒
4. pin-la-ra-jea-do ☒
5. Sar-da-ná-pa-lo ☒
6. Cons-tan-ti-no-pla ☒
7. in-gre-dien-te ☒
8. cos-mo-po-li-tis-mo ☒
9. fa-mi-lia-ni-da-des ☒
10. tran-si-be-ria-no ☒

Observaciones : problemas al pronunciar tript.

Puntaje : _____

TEST VII
COORDINACION MOTORA

Se marcó hasta
donde llegó.

Observaciones : _____

Puntaje : _____

TEST VIII
ATENCION Y FATIGABILIDAD

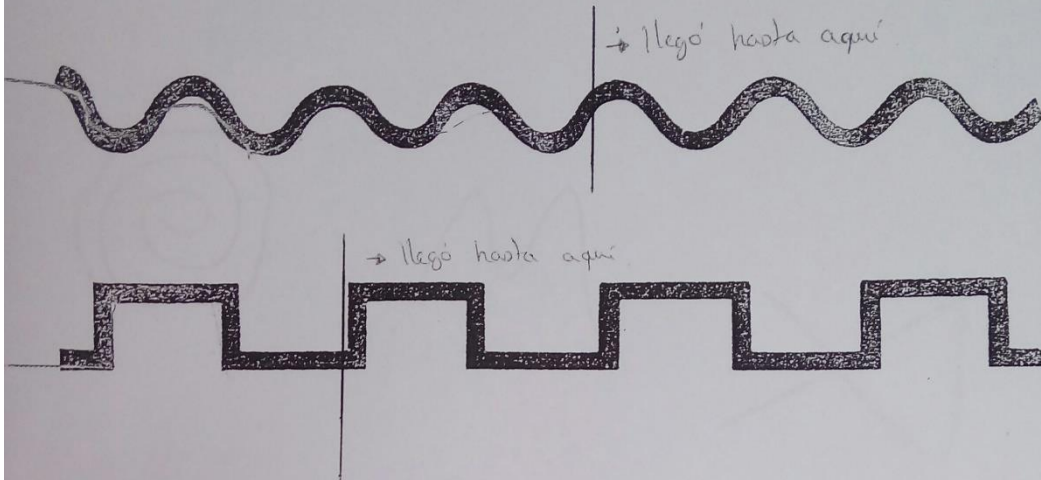
Realizo veintidos
puntos, después que
se le indicó el final.
quise rellenar todos
los cuadrados con los
puntos

Observaciones : _____

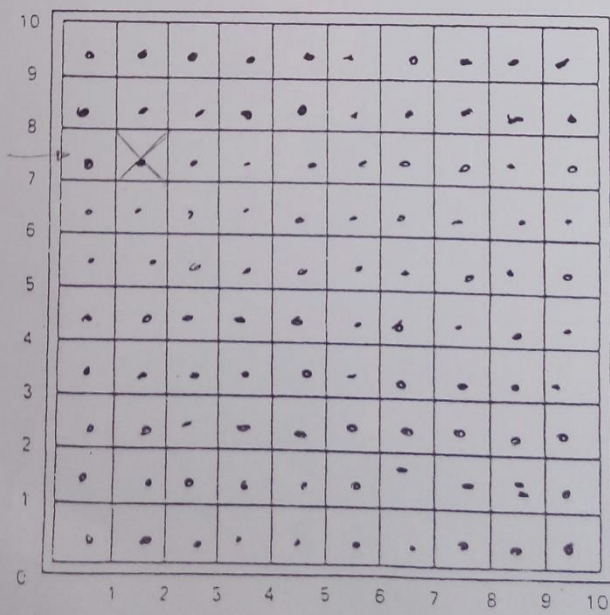
Puntaje : _____

Joaquín.

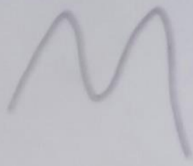
TEST VII

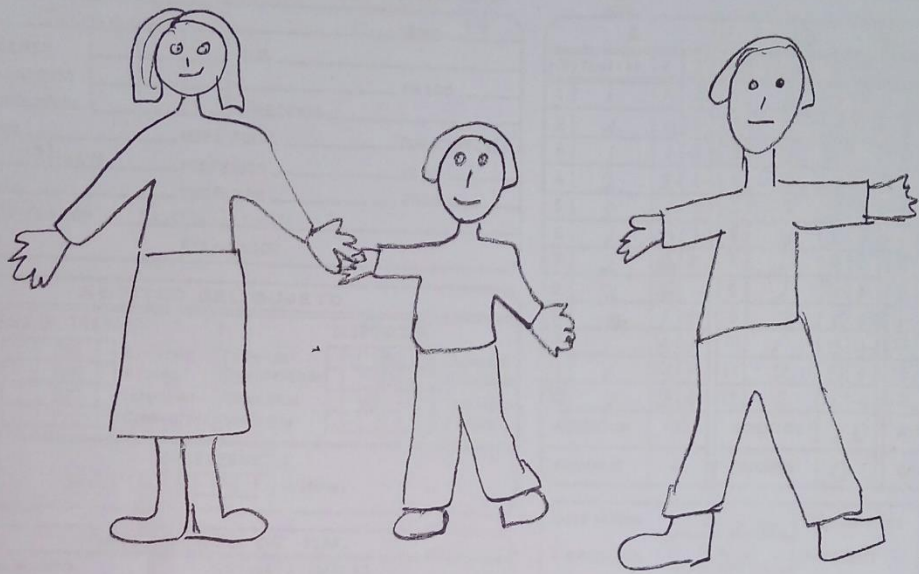


TEST VIII



Joaquin





PROTOCOLO DE PRUEBA DE RAVEN

ESCALA ESPECIAL



REPRODUCCIONES Y ADAPTACIONES

NOMBRE Soaquín SEXO M
 FECHA EXAMEN C.E.
 FECHA NACIMIENTO GRADO
 FECHA INICIO DIRECCION
 HORA FINAL DURACION 30'
 NOMBRE Nury PROFESION EDAD
 NOMBRE PROFESION EDAD
 FECHA DEL EXAMEN Consultorio
 EXAMINADOR

ACTITUD DEL SUJETO

| FORMA DE TRABAJO | | DISPOSICION | |
|-------------------------------------|-------------|-------------------------------------|------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Reflexiva | <input checked="" type="checkbox"/> | Dispuesta |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Rápida | <input checked="" type="checkbox"/> | Interesada |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Inteligente | <input checked="" type="checkbox"/> | Tranquila |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Concentrada | <input checked="" type="checkbox"/> | Segura |

PERSEVERANCIA

Irregular ☐ ☒ Uniforme

INDICADORES DE R.M.

Resuelve Serie Ab
 No resuelve Serie Ab
 Resuelve problemas difícil. Serie B
 Comprende la prueba por la forma de cuaderno.

ISTICO:

| A | | | | Ab | | | | B | | | |
|------------|---------|---|---|-------------|---------|---|---|------------|---------|---|---|
| Nº | Tanteos | R | ± | Nº | Tanteos | R | ± | Nº | Tanteos | R | ± |
| 1 | 1 | 4 | + | 1 | 1 | 4 | + | 1 | 1 | 2 | + |
| 2 | 1 | 5 | + | 2 | 1 | 5 | + | 2 | 1 | 6 | + |
| 3 | 1 | 1 | + | 3 | 2 | 1 | + | 3 | 1 | 2 | - |
| 4 | 2 | 2 | + | 4 | 2 | 6 | + | 4 | 1 | 4 | - |
| 5 | 2 | 6 | + | 5 | 2 | 2 | + | 5 | 2 | 1 | + |
| 6 | 1 | 3 | + | 6 | 1 | 1 | + | 6 | 1 | 3 | + |
| 7 | 2 | 6 | + | 7 | 1 | 3 | + | 7 | 2 | 6 | + |
| 8 | 2 | 6 | - | 8 | 1 | 4 | + | 8 | 1 | 5 | + |
| 9 | 2 | 1 | + | 9 | 2 | 6 | + | 9 | 1 | 4 | + |
| 10 | 1 | 3 | + | 10 | 1 | 3 | + | 10 | 1 | 3 | + |
| 11 | 1 | 4 | + | 11 | 2 | 5 | + | 11 | 1 | 2 | - |
| 12 | 1 | 5 | + | 12 | 2 | 2 | + | 12 | 2 | 6 | - |
| ACIERTOS 9 | | | | ACIERTOS 10 | | | | ACIERTOS 7 | | | |
| ERRORES 1 | | | | ERRORES 0 | | | | ERRORES 5 | | | |

| | | | |
|--------------|-------------|----------------|----|
| Edad cronol. | 8 años | Total Aciertos | 26 |
| Tiempo/min. | 30 min | Percentil | 90 |
| Discrepancia | (-1)(0)(+1) | Rango | II |

DIAGNOSTICO DE LA CAPACIDAD INTELECTUAL:

Superior al Teómino Medio

CASO N° 2

**KATERINNE JOHANNA RUIZ
MEDINA**

ANAMNESIS

I. DATOS DE FILIACION

- Nombres y Apellidos: ROSA
- Edad: 42 años
- Sexo: Femenino
- Fecha de nacimiento: 11- 04 - 1975
- Grado de instrucción: Superior
- Ocupación Actual: Profesora
- Dirección: Urb. Villa Hermosa 504. Cerro Colorado
- Informante: La paciente
- Lugar de evaluación: Consultorio de Institución Educativa
- Fecha de evaluación: 22 de Agosto del 2016
- Examinadora: Ruiz Medina, Katerinne

II. MOTIVO DE LA CONSULTA

La paciente viene a consulta porque refiere sentirse muy preocupada, menciona: “me despierto en las noches, no puedo dormir bien, me siento tensa, siento que me preocupa todo”, también refiere sentir dolores de cabeza, de cuello y algunos mareos y vómitos, por lo que ha perdido el apetito.

III. HISTORIA DEL PROBLEMA ACTUAL

Rosa manifiesta necesitar ayuda, refiere que sus problemas empezaron hace 5 años, sin embargo, siente que en los últimos tres meses su situación ha empeorado, ha experimentado sueño interrumpido, “en las noches me despierto varias veces, me siento tensa, me cuesta mucho volver a dormir”, además refiere sentirse ansiosa y experimenta intensos dolores de cabeza, “me duele tanto la cabeza que en ocasiones el malestar me produce vómitos, y me he bajado de peso”.

Refiere tener problemas económicos, tiene demasiados préstamos y cada mes tiene dificultades para cancelar sus deudas, manifiesta que se siente bajo mucha presión ya

que “le aterroriza” perder su casa, por la morosidad de varias deudas ha sido reportada a Enfocar en el mes de Abril, y en el mes de Junio le ha llegado una notificación de embargo preventivo; sumado a ello, su hija, Susana, ha comenzado a estudiar en una universidad particular, por decisión de su esposo, sin embargo, tienen problemas para realizar los pagos de las pensiones.

En su centro de trabajo, ha tenido diferencias con tres padres de familia, pero en especial con la Sra. Mercedes, madre de uno de sus alumnos, relata que la profesora, María Luisa, quien estuvo a cargo de la clase anteriormente, pasó por alto carencias en algunos niños, pasándolos de año sin haber adquirido las capacidades que les correspondían, por ello, la paciente hizo el llamado de atención respectivo, lo que ha molestado a los padres de familia, ya que consideran que sus hijos no tienen ningún problema en la realización de sus tareas escolares, manifiesta también que esto le genera retrasos para cumplir con los objetivos que se establecen en el colegio, esto le ha traído conflictos con su colega, quien la acusa de ser demasiado exigente y rechaza cualquier responsabilidad en esta situación, además de ello, se dan con cierta frecuencia discusiones entre la paciente y su colega, debido al reclamo de los padres de los niños, ya que no se sienten satisfechos con las calificaciones que la paciente les da a sus niños (se acercan a reclamar acerca de las notas, las tareas, las evaluaciones y las observaciones que realiza la paciente a los niños).

La paciente ha recurrido a consultar sus malestares con un médico neurólogo, quien le ha diagnosticado Cefalea Tensional Mixta, se encuentra medicada, esto ha contribuido a disminuir considerablemente su malestar, sin embargo, algunos días, aún se manifiestan sus intensos dolores de cabeza, debido a alguna discusión en su centro de trabajo, o con algún miembro de su familia. También ha sido diagnosticada de gastritis, por los diversos problemas estomacales que presenta, se encuentra medicada.

IV. ANTECEDENTES PERSONALES

La paciente nació en Camaná, su madre llevó un embarazo sin problemas significativos, con una duración de 9 meses, recibió pocos controles debido a que se encontraba en el campo. No presentó ninguna dificultad al nacer, fue un parto normal eutócico. Recibió lactancia materna, controló los esfínteres alrededor de los 2 años, su desarrollo psicomotor y del lenguaje se dio dentro de lo esperado, gateó a los ocho meses, caminó sin apoyo al cumplir un año y medio. Tiene cuatro hermanos varones siendo ella la última hija. Durante su niñez no se presentaron enfermedades considerables, estudió la primaria y secundaria en Camaná, fue una buena alumna, se esforzaba por tener calificaciones sobresalientes, Rosa manifiesta que siempre tuvo un carácter dócil, y al ser mujer, su madre le daba más responsabilidades a ella, exigía que ella tenga mejores calificaciones que sus hermanos, y recuerda que su madre frecuentemente criticaba como realizaba sus actividades, desaprobaba a sus amigas, por lo que no recuerda alguna amistad significativa. Durante su adolescencia, fue muy tímida, a pesar de que deseaba salir con sus compañeras sus hermanos no la dejaban, la mayor parte del tiempo estaba en su casa ayudando en las tareas domésticas, no tuvo enamorado durante esta época. Al terminar el colegio, se mudó a Arequipa, a la casa de su tía abuela, con el motivo de continuar sus estudios en la universidad, en donde refiere sentirse más cómoda y libre, ya que podía tomar sus propias decisiones, tuvo su primer enamorado e hizo amistad con una compañera, la que perdura hasta hoy. Durante el tiempo que estuvo estudiando tuvo trabajos eventuales, en ópticas y fotocopadoras. Relata que en esta época tuvo dos enamorados, fueron relaciones cortas y poco significativas. Al término de su carrera viajó a la ciudad de Lima en donde conoció a Roberto, su actual esposo, estuvieron como enamorados al alrededor de 8 meses, su primera relación sexual fue con él, producto de ello quedó embarazado y a los 22 años se casó.

Actualmente tiene dos hijos, Susana de 22 y Marcos de 16 años. Su esposo es Roberto, es policía, la paciente refiere que su relación nunca fue muy buena, tenían distintos intereses, la paciente recuerda que su esposo siempre gustaba presumir de sus cosas, de su ropa, tenía una actitud ostentosa, pero siempre compraba o hacía cosas para impresionar a los demás, el primer préstamo que se hicieron fue para casarse y desde ese momento empezaron con sus deudas, la paciente refiere que nunca tuvieron un

manejo eficiente de sus ingresos, y en varias oportunidades descubrió que su esposo sacaba préstamos de cantidades menores sin avisarle, y que hacía compras desproporcionadas a sus ingresos, su esposo usa muchas tarjetas de crédito, ella ha tratado siempre de disuadirlo algunas veces con éxitos, sin embargo desde que adquirieron su casa los préstamos de dinero fueron por montos muy elevados, por otro lado tenían desacuerdos en cuanto a su vida social, ya que la paciente no gusta de salir a reuniones sociales con frecuencia, al contrario de su esposo, que le agrada tener compromisos y asistir a los eventos de su trabajo. Debido a los problemas de dinero su relación se ido volviendo más distante, con discusiones y desacuerdos frecuentes, hace tres años ella tenía sospechas de la infidelidad de su esposo, por ese motivo, se separaron durante algunos meses, su esposo negó siempre este problema y terminaron por retomar su relación, Rosa menciona que le pareció la mejor decisión en aquel momento, ya que ella no contaba con ningún trabajo y tenía muchas deudas y préstamos hipotecarios, le daba miedo enfrentar todo eso estando sola, sin embargo, ahora con frecuencia piensa que debió separarse definitivamente. Este problema en su hogar sumado a sus deudas, fue lo que la motivó a trabajar, sin embargo le cuesta mucho integrarse en su nuevo trabajo, la paciente manifiesta que su objetivo al trabajar era sentirse más independiente aportando dinero a su hogar y eso le daba también un sentimiento de utilidad, aunque manifiesta que por los problemas que se han suscitado, la paciente manifiesta encontrarse en una encrucijada, no puede renunciar porque cuenta con ese dinero para cubrir sus deudas, por otro lado es incómodo trabajar con esos problemas.

La relación que tiene con sus hijos se ha tornado algo distante, con su hijo tiene discusiones constantes, debido a que la paciente lo cambió de colegio, de uno particular a otro nacional para poder pagar la universidad de su hija, su hijo le reclama la “preferencia” que tiene por su hermana. Con su hija Susana, discute poco, se encuentra estudiando en una universidad particular, la paciente refiere que por este motivo casi todo el día se encuentra fuera de casa, Su esposo, procura no intervenir en estas discusiones, adoptando una actitud de desinterés, por otro lado, debido a que la paciente se dedicaba a las labores domésticas, sus hijos no tenían deberes específicos en los quehaceres, lo que ahora ocasiona discusiones frecuentes, ya que a Rosa se

siente recargada con las tareas de su hogar y su trabajo “al llegar a mi casa me siento agotada y siento que nadie ayuda con las tareas de la casa, no me queda tiempo para mí, para mis cosas”.

V. ANTECEDENTES FAMILIARES

Rosa fue criada por su madre, quien falleció hace ya seis años y su padre falleció cuando ella era aún pequeña, por lo que tiene muy pocos recuerdos de él. Rosa mantiene una relación distante con sus hermanos ya que ellos radican en el norte, hace 12 años, en los últimos años se han visto con menos frecuencia y se visitan con muy poca frecuencia. Su tía abuela la apoyo en su época universitaria, albergándola en su casa y en ocasiones le compraba ropa o la apoyaba económicamente, compartió una amistad significativa con una de sus primas, y es con ella que conversa acerca de sus problemas familiar y en ocasiones le ha hecho préstamos de dinero.

Composición Familiar:

Es la menor de 4 hermanos; actualmente su madre falleció debido a un infarto, y su padre murió en un accidente cuando ella era aún pequeña. Sus hermanos debido a su trabajo se fueron a radicar a Trujillo.

La paciente vive con su esposo e hijos, su esposo Roberto, de 50 años, de profesión policía, de cuya relación tiene dos hijos siendo la mayor, Susana de 22 años y su hijo Marcos de 16 años, ambos se encuentran estudiando.

Dinámica Familiar

La relaciones con su madre fue distante, su madre no solía ser muy cariñosa, tenía un carácter difícil, Rosa refiere que su madre era más exigente con ella que con sus hermanos, constantemente le llamaba la atención y desaprobaba las actividades que realizaba, no estuvo de acuerdo con su matrimonio, y se sintió decepcionada cuando

se enteró de que ella quedó embarazada, después de que se casó, la visitaba tres veces al año y cuando enfermó prefirió quedarse en casa de sus sobrinas para que la cuidaran debido a que no le agradaba el esposo de la paciente.

Rosa tiene pocos recuerdos de su padre, ya que murió cuando ella tenía seis años, su madre pocas veces habla de él, y lo que ella sabe al respecto es por sus hermanos quienes le han contado que él era una persona afectuosa, cálida, muy conocido en su comunidad.

Historia Socioeconómica

Rosa vive en casa propia, vivienda construida de material noble, con habitaciones individuales para cada miembro de su familia, cuenta con comodidades necesarias, actualmente son ella y su esposa quienes aportan económicamente en su hogar, con un ingreso de 4500 soles al mes aproximadamente, cuenta con los servicios básicos de agua, luz, teléfono e internet. Para la construcción de su casa se hizo dos préstamos hipotecarios, préstamos adicionales de dos bancos y deudas en sus tarjetas de crédito, debido a la morosidad de varias deudas ha sido reportada a Infocorp, esto le produce mucho miedo ya que “le aterroriza” perder su casa; por la morosidad de varias deudas ha sido reportada a Infocorp en el mes de Abril, y en el mes de Junio le ha llegado una notificación de embargo preventivo

VI. RESUMEN

La paciente nació en Camaná, tiene cuatro hermanos varones siendo ella la última hija, durante su niñez no se presentó enfermedades considerables, estudió la primaria y secundaria en Camaná, durante su adolescencia, se esforzaba por tener calificaciones sobresalientes, fue muy tímida, a pesar de que deseaba salir con sus compañeras sus hermanos no la dejaban, no tuvo muchas amigas, la mayor parte del tiempo ayudaba en las tareas domésticas. Se mudó a Arequipa, en donde refiere sentirse más cómoda y libre, ya que podía tomar sus propias decisiones, estudio la carrera de educación,

durante el tiempo que estuvo estudiando tuvo trabajos eventuales. En Lima, conoció a Roberto, su actual esposo, estuvieron como enamorados al alrededor de 8 meses, su primera relación sexual fue con él, producto de ello quedo embarazado y a los 22 años se casó. Actualmente tiene dos hijos, Susana de 22 y Marcos de 16 años. Su esposo es policía, Rosa manifiesta que la su relación al principio era buena, sin embargo, tenían desacuerdos en el manejo de su economía y su vida social; debido a los problemas de dinero su relación se ha ido volviendo más distante, con discusiones y desacuerdos frecuentes, hace tres años ella tuvo sospechas de infidelidad por parte de su esposo, por ello se separaron durante algunos meses, pero decidieron retomar su relación. La relación que tiene con sus hijos se ha tornado algo distante, con su hijo tiene discusiones constantes, debido a que la paciente lo cambió a un colegio nacional para poder pagar la universidad de su hija, su hijo le reclama la “preferencia” que tiene por su hermana. Con su hija Susana, discute poco, ya que casi todo el día se encuentra fuera de casa. La paciente refiere tener problemas económicos, tiene demasiados préstamos y cada mes tiene problema para cancelar sus deudas, desde el año pasado comenzó a tener trabajos eventuales. Sumado a ello, su hija, Susana, ha comenzado a estudiar en una universidad particular y tienen problemas para realizar los pagos de las pensiones. Desde antes de casarse ya estaban endeudados, sin embargo desde que adquirieron su casa los préstamos de dinero fueron por montos muy elevados, se hizo dos préstamos hipotecarios, préstamos adicionales de dos bancos y deudas en sus tarjetas de crédito, por la morosidad de varias deudas ha sido reportada a Infocorp en el mes de Abril, y en el mes de Junio le ha llegado una notificación de embargo preventivo. En su centro de trabajo, ha tenido diferencias con tres padres de familia, y la profesora, María Luisa, quien estuvo anteriormente a cargo de su clase, pasó por alto carencias en algunos niños, pasándolos de año sin haber adquirido las capacidades que les correspondían, por ello, la paciente hizo el llamado de atención respectivo, lo que ha molestado a los padres de familia, también se dan con cierta frecuencia discusiones entre Rosa y su colega, por este motivo. La paciente ha recurrido a consultar sus malestares con un médico neurólogo, quien le ha diagnosticado Cefalea Tensional Mixta, también tiene gastritis y se encuentra medicada para ambas

enfermedades, sin embargo, algunos días, aún se manifiestan sus intensos dolores de cabeza y sus malestares estomacales.

KATERINNE RUIZ MEDINA
BACH.PSICOLOGIA

EXÁMEN MENTAL

I. DATOS DE FILIACIÓN

- Nombres y Apellidos: ROSA
- Edad: 42 años
- Sexo: Femenino
- Fecha de nacimiento: 11- 04 -1975
- Grado de instrucción: Superior
- Ocupación Actual: Profesora
- Dirección: Urb. Villa Hermosa 504. Cerro Colorado
- Informante: La paciente
- Lugar de evaluación: Consultorio de Institución Educativa
- Fecha de evaluación: 29 de Agosto del 2016
- Examinadora: Ruiz Medina, Katerinne

II. ACTITUD, PORTE Y COMPORTAMIENTO

La paciente aparenta la edad cronológica referida, es de contextura delgada, ojos negros, con visibles ojeras, cabello oscuro dejando entrever algunas canas, de baja estatura, aproximadamente 1.55 cm, se encuentra vestida de manera adecuada, manteniendo un aspecto algo desordenado, posee una expresión facial de cansancio y fatiga, al que lo acompaña una postura encorvada, al iniciar la evaluación la paciente, se muestra colaboradora, manifiesta que se siente algo cansada y que le cuesta organizar su tiempo para realizar sus actividades diarias.

Acude a consulta por voluntad propia, muestra apertura en la comunicación de sus conflictos e inquietudes, manifiesta necesidad de guía por los problemas que viene atravesando, hay disposición a la entrevista y a la realización de las pruebas, muestra dificultad en toma de decisiones.

III. ATENCIÓN, CONCIENCIA Y ORIENTACIÓN

Sus niveles de atención están ligeramente alterados por la fatigabilidad, en ocasiones se nota un esfuerzo por concentrarse en lo que se le dice, sin embargo, normalmente es capaz de prestar la debida atención a las indicaciones, siendo sus respuestas inmediatas, guardando relación y coherencia.

En cuanto su conciencia, la paciente se encuentra lúcida, tiende a preguntar cualquier duda que se le presente, realiza preguntas que tienen una secuencia lógica y ordenada. Está orientada en tiempo y espacio, es capaz de darse cuenta de lo que ocurre a su alrededor.

IV. CURSO DE LENGUAJE

Su lenguaje verbal es lento y pausado, el tono de voz es normal, la pronunciación es adecuada, no tiene dificultad para encontrar las palabras adecuadas para expresarse, utiliza frases de acuerdo a la situación, con la respectiva coherencia.

Su lenguaje comprensivo está conservado, tiene la capacidad en entender lo que se le dice, reconoce palabras comunes, lenguaje sencillo; exterioriza sus ideas y pensamientos a través de su lenguaje.

V. PENSAMIENTO

El curso de su pensamiento se desarrolla en forma lógica, siguen un orden; sus ideas son coherentes, razona, construye y elabora; sin embargo el contenido de su pensamiento no es del todo adecuado, ya que tiene pensamientos negativos acerca de ella misma, y de cómo la ven las demás personas, cree que la gente piensa que es descuidada, piensa que es inútil, que cualquiera podría hacer mejor su trabajo, y constantemente dice “si yo hubiera hecho esto... si yo habría dicho eso, cree que las personas de su alrededor la rechazan.

VI. PERCEPCIÓN

Sus funciones sensorio-perceptivas están conservadas, presenta una adecuada capacidad discriminatoria a los estímulos, sin embargo, tiene una percepción negativa de sí misma, percibe que los demás hacen un juicio negativo hacia ella, que piensan que es inútil, torpe, que es descuidada, que cualquiera haría mejor su trabajo, que es aburrida, que no habla mucho.

VII. MEMORIA

La paciente recuerda hechos significativos en relación a diferentes aspectos de su vida, responde acerca de los cuestionamientos de su niñez y de su familia, lo que evidencia un adecuado uso de su memoria remota. En cuanto a su memoria inmediata, se encuentra en condiciones favorables, es capaz de recordar nombres, palabras, colores, sonidos, etc, lo que evidencia un adecuado nivel de retención. Sin embargo, la paciente manifiesta que últimamente olvida con frecuencia el lugar donde deja sus pertenencias (sus llaves, su celular, y algunos de los trabajos que prepara para sus clases).

VIII. FUNCIONAMIENTO INTELECTUAL

Capacidad Intelectual normal promedio de acuerdo a la evaluación, cálculo conservado, óptima capacidad de comprensión, razonamiento, formación de conceptos y juicio conservados. Cuenta con una adecuada capacidad para memorizar, tiene un adecuado desarrollo intelectual, comprende significados y es capaz de establecer relaciones entre los elementos aprendidos, puede adquirir conocimientos nuevos.

IX. ESTADO DE ÁNIMO Y AFECTOS

Posee una expresión facial congruente con sus estados de ánimo, ya que sus emociones están relacionadas a un determinado acontecimiento. Se muestra fatigada y preocupada pero colaboradora. Se encuentra sensible, siente triste con tendencia al llanto, al hablar de ciertas experiencias se le entrecorta la voz, llegando a sollozar, tiene dificultad para adaptarse a situaciones nuevas, siente necesidad de protección y afecto, falta de

tenacidad para superar dificultades, tendencia al pesimismo, con las frecuentes discusiones experimenta episodios de irritabilidad que trata de controlar.

X. CONCIENCIA DE ENFERMEDAD

Por la situación que atraviesa, siente que ha sacrificado mucho en su vida personal y familiar, muestra inseguridad para afrontar los problemas; con las demás personas se muestra reservada; la paciente reconoce estar pasando por un mal momento.

XI. VOLUNTAD

Refiere que desearía salir de su problema actual, no quiere sentirse así, manifestando poner todo de su parte.

XII. RESUMEN

La paciente aparenta la edad cronológica referida, de contextura delgada, ojos negros, con visibles ojeras, cabello oscuro con algunas canas, de baja estatura, aproximadamente 1.55 cm, se encuentra vestida de manera adecuada, manteniendo un aspecto desordenado, posee una expresión facial de cansancio y fatiga, al que lo acompaña una postura encorvada. Sus niveles de atención están ligeramente alterados por la fatigabilidad que le ocasiona sus fuertes dolores de cabeza, en ocasiones se esfuerza por mantenerse concentrada, sin embargo, normalmente es capaz de prestar atención. En cuanto a su conciencia, se encuentra orientada en tiempo y espacio, su pensamiento se desarrolla en forma lógica; el curso es estructurado, sin embargo el contenido es inadecuado, ya que tiene pensamientos negativos acerca de ella misma, percibe que los demás hacen juicios negativos, que piensan que es inútil, torpe, descuidada, que es aburrida, que no habla mucho y que cualquiera haría mejor su trabajo. Sus funciones sensorio-perceptivas están conservadas, presenta una adecuada capacidad discriminatoria a los estímulos, Evidencia un adecuado uso de su memoria remota; en cuanto a su memoria inmediata, se encuentra en condiciones favorables, aunque manifiesta que últimamente olvida con frecuencia el lugar donde deja sus pertenencias. Posee una capacidad Intelectual normal promedio de acuerdo a la

evaluación, cálculo conservado, óptima capacidad de comprensión y razonamiento, formación de conceptos y juicio conservados. Se encuentra sensible, con tendencia al llanto, tiene dificultad para adaptarse a situaciones nuevas, necesidad de protección y afecto, falta de tenacidad para superar dificultades, tendencia al pesimismo, con las frecuentes discusiones experimenta episodios de irritabilidad que trata de controlar. Muestra apertura en la comunicación de sus conflictos e inquietudes, escucha activa, empatía con necesidad de guía y dificultad en toda de decisiones, En cuanto al proceso psicológico evaluativo, se muestro colaboradora, la energía del trabajo no fue sostenida, refiere que desearía salir de su problema actual, manifestando poner de su parte.

KATERINNE RUIZ MEDINA
BACH.PSICOLOGIA

INFORME PSICOMÉTRICO

I. DATOS GENERALES

- Nombres y Apellidos: ROSA
- Edad: 42 años
- Sexo: Femenino
- Fecha de nacimiento: 11- 04 - 1975
- Grado de instrucción: Superior
- Ocupación Actual: Profesora
- Dirección: Urb. Villa Hermosa 504. Cerro Colorado
- Informante: La paciente
- Lugar de evaluación: Consultorio de Institución Educativa
- Fecha de evaluación: 05 de Setiembre del 2016
- Examinadora: Ruiz Medina, Katerinne

II. OBSERVACIONES GENERALES DE COMPORTAMIENTO:

La evaluada de tez trigueña, de contextura delgada, con una estatura aproximada de 1.55 cm, cabello negro, lacio, ojos color negros. Muestra una actitud colaboradora, expresa sus dudas al no entender la explicación de las tareas encargadas, trabaja con paciencia, se muestra colaboradora, sin embargo, antes de realizar las pruebas se muestra insegura y dudosa.

III. INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Test de los Dominós de Anstey
- Inventario Clínico Multiaxial Millon –II
- Inventario Multifásico de la personalidad (MMPI) – Version Abreviada Mini-Mult
- Test de Karen Machover

IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A. ANÁLISIS DE TEST DE DOMINO

| Diagnóstico | | | |
|----------------|---------|-----------|----|
| Edad | 42 | P. D. | 46 |
| Tiempo | 30 min. | Percentil | 50 |
| Término Medio. | | | |

La paciente obtuvo un puntaje de 50 que indica una capacidad intelectual de Término Medio, esto implica que Rosa es capaz de conceptualizar, y logra aplicar su razonamiento a problemas nuevos.

B. INVENTARIO CLÍNICO MULTIAXIAL MILLON –II

| | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|---------------------|---------|-----|--------|------|---------|----|------|------|---------------|---------|---|
| | | | | | | | | | | Edad: 46 años | | |
| Escalas de Validez | | | | | | | | | | | PUNTAJE | |
| V | Validez | 0 | = | Válido | | | | | | FINAL | | |
| X | Sinceridad | 460 | = | Válido | | | | | | 75 | X | |
| Y | Deseabilidad Social | 11 | = | | | | | | | 50 | Y | |
| Z | Autodescalificación | 31 | = | | | | | | | 93 | Z | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | PUNTAJE | | FACTOR | | AJUSTES | | | | | PUNTAJE | |
| Patrones clínicos de personalidad | | Bruto | BR | X | X1/2 | DA | DD | DC-1 | DC-2 | Pac. | FINAL | |
| 1 | Esquizoide | 27 | 78 | 74 | | | | | | | 74 | 1 |
| 2 | Evitativo | 46 | 121 | 117 | | 117 | | | | | 117 | 2 |
| 3 | Dependiente | 40 | 94 | 90 | | | | | | | 90 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|--------------------------|----|-------------------|---------|-----|---------|---------|-----|-----|----|-------|--------|
| 4 | Histriónico | 24 | 53 | 49 | | | | | | | 49 | 4 |
| 5 | Narcisita | 26 | 47 | 43 | | | | | | | 43 | 5 |
| 6A | Antisocial | 25 | 66 | 62 | | | | | | | 62 | 6A |
| 6B | Agresivo-sádico | 28 | 66 | 62 | | | | | | | 62 | 6B |
| 7 | Compulsivo | 43 | 78 | 74 | | | | | | | 74 | 7 |
| 8A | Pasivo-agresivo | 36 | 88 | 84 | | | | | | | 84 | 8A |
| 8B | Autoderrotista | 42 | 12 0 | 11 6 | | 11 6 | | | | | 116 | 8B |
| | | | | | | | | | | | | |
| Patología severa de personalidad | | | | | | | | | | | | |
| S | Esquizotípico | 30 | 71 | | 69 | | 65 | 65 | 63 | | 63 | S |
| C | Borderline | 59 | 11 2 | | 110 | 11 0 | 10 6 | 106 | 100 | | 100 | C |
| P | Paranoide | 29 | 65 | | 63 | | | 63 | 56 | | 56 | P |
| | | | | | | | | | | | | |
| Síndromes clínicos | | | | | | | | | | | | |
| A | Ansiedad | 27 | 93 | 89 | | | 85 | 85 | 78 | | 78 | A |
| H | Somatoformo | 31 | 68 | 64 | | | 60 | 60 | 55 | | 55 | H |
| N | Bipolar | 26 | 60 | 56 | | | | | | | 56 | N |
| D | Distimia | 55 | 11 4 | 11 0 | | | 10 6 | 106 | 101 | | 101 | D |
| B | Dependencia de alcohol | 28 | 77 | 73 | | | | | | | 73 | B |
| T | Dependencia de drogas | 25 | 61 | 57 | | | | | | | 57 | T |
| | | | | | | | | | | | | |
| Síndromes severos | | | | | | | | | | | | |
| SS | Desorden del pensamiento | 18 | 65 | | 63 | | | | | 63 | 63 | SS |
| CC | Depresión mayor | 40 | 83 | | 81 | | | | | 81 | 81 | C C |
| PP | Desorden delusional | 11 | 53 | | 51 | | | | | 51 | 51 | PP |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | Indicador elevado | | | | | | | | >=85 | |
| | Indicador moderado | | | | | | | | | | 75-84 | |
| | Indicador sugestivo | | | | | | | | | | 60-74 | |
| | Indicador bajo | | | | | | | | | | 35-59 | |
| | Indicador nulo | | | | | | | | | | 0-34 | |

La paciente ha obtenido un indicador elevado en la Escala de Patrones Clínicos de la Personalidad, siendo los indicadores más elevados: Evitativo (PD: 43) (PF:117), Auoderrotista (PD:42)(PF:116) y Dependiente (PD: 40) (PF: 90) Así mismo obtuvo un puntaje final de 100 en el factor de Bordelinde en la subescala de Patología severa de Personalidad. En Síndromes Clínicos obtuvo un indicador alto (PT:101) en Distimia y un indicador moderado en Ansiedad.

La paciente experimenta pocos refuerzos positivos tanto de sí misma como de las personas que la rodean, procura mantenerse en un estado de alerta y en espera de algún suceso, también mantiene una actitud de vigilancia constante por miedo a sus impulsos. Se distancia siempre de los sucesos que le ocasionen una experiencia negativa o que le causen dolor, su estrategia adaptativa refleja temor y desconfianza de los demás. Su anhelo de afecto provoca una repetición del dolor que anteriormente ha experimentado con otros. Siente que solo puede protegerse a sí misma a través de una renuncia activa, es así que, a pesar de sus deseos de relación, ha aprendido que es mejor negar estos sentimientos y guardar en buena medida una distancia interpersonal con los demás. Con frecuencia actúa de una manera modesta e intensifica su déficit, centrándose en sus aspectos más negativos situándose en un plano inferior, con frecuencia se relaciona con los demás de una manera auto-sacrificada. Carece de iniciativa y de autonomía, en ocasiones se vuelve hacia otros como fuente de protección y seguridad, espera pasivamente ser protegida ya que ha aprendido la comodidad de adoptar un papel pasivo en las relaciones interpersonales, tras darse cuenta que sometiéndose a los deseos de otros puede conservar su afecto.

C. ANÁLISIS DE ESCALAS DE MINI MULT

En la prueba de Mini-Mult obtuvo los siguientes puntajes:

| | L | F | K | HS +5K | D 2 | Hi 3 | Dp +4K | Pa | Pt +1K | Es +1K | Ma +2K |
|----|---|---|---|-----------|--------|---------|-----------|----|-----------|-----------|-----------|
| PD | 2 | 1 | 7 | 6 | 11 | 13 | 8 | 3 | 6 | 4 | 2 |

| | | | | | | | | | | | |
|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| MM | 6 | 4 | 16 | 14 | 30 | 30 | 23 | 10 | 16 | 13 | 11 |
| +K | | | | 8 | | | 6 | | 16 | 16 | 3 |
| PC | 6 | 4 | 16 | 22 | 30 | 30 | 29 | 10 | 32 | 29 | 14 |
| PT | 56 | 53 | 57 | 68 | 76 | 70 | 74 | 56 | 61 | 60 | 43 |

Las escalas de validez son L, F y K, donde se ve que la paciente pone de manifiesto una actitud espontánea y sincera para contestar al inventario, podemos decir es probable que la paciente tenga baja autoestima, al parecer vive intensamente sus conflictos, con mucha tensión interna y una gran necesidad de recibir ayuda.

a) **Escalas Clínicas**

- *Hipocondría (HS)*: Reconoce preocupación por su salud física, es semejante y típica a la de los pacientes médicos. Tendencia a posponer el enfrentamiento de las situaciones conflictivas utilizando sintomatología física.
- *Depresión (D)*: Presenta angustia interna, con deseo de cambio, demuestra generosidad, modesta, individualista, con intereses estéticas, insatisfecha con el medio y con ella misma, se preocupa demasiado, temperamento nervioso, apática, sumisión responsable y desconfianza en sus propias capacidades, pesimista.
- *Histeria (Hi)*: Presenta búsqueda de aceptación, cariño y tolerancia que demanda de su entorno, muestra poca tolerancia a la frustración y a rechazo, control externo de impulsos por una gran necesidad de aceptación, evita exponerse a situaciones de rechazo.
- *Desviaciones Psicopáticas*: tiene dificultades para establecer relaciones interpersonales duraderas y profundas, tiende a evitar responsabilidades y compromisos, fuerte autocrítica frente a sus descargas impulsivas

Combinaciones

2-4: se enfoca en la relación que guarda la inseguridad y sentimientos de culpa con las descargas impulsivas. Severa autocrítica, inseguridad, las descargas impulsivas son contenidas y llegan a expresarse mediante actitudes de inconformidad y resentimiento hacia el ambiente cualquier expresión más abierta de impulsos ocasiona inseguridad y sentimientos de culpa más intensos.

D. ANALISIS DE TEST KAREN MACHOVER

Persona que procura un equilibrio entre la introversión y la extraversión, trata de acomodarse con el medio. Con tendencia a la evasión de relaciones sociales, prefiere el distanciamiento de otros, procede con sigilo para evitar enfrentamientos innecesarios, procura ser diplomática, de carácter retraído, sencilla, sensible; en situaciones de presión puede mostrarse insegura, ansiosa, ya que le falta confianza en sí misma. De carácter obsesivo, suele aferrarse a sus ideas, en ocasiones manifiesta una explosión impremeditada. Mantiene una tendencia a vivir preocupada por las críticas sociales y opiniones de otros. También puede mostrar una exagerada necesidad de apoyo, sin embargo, tiende a encerrarse en sí misma. Dificultad para enfrentar tareas nuevas y tomar decisiones.

V. RESUMEN

La paciente experimenta pocos refuerzos positivos de sí misma y de quienes la rodean, mantiene una actitud de constante vigilancia por miedo a sus impulsos. Pretende distanciarse de los sucesos que le ocasionen una experiencia negativa o que le causen dolor, su estrategia adaptativa refleja temor y desconfianza de los demás. Con tendencia a la evasión de relaciones sociales, prefiere el distanciamiento de otros, procede con sigilo para evitar enfrentamientos innecesarios, en situaciones de presión puede mostrarse insegura, ansiosa, ya que le falta confianza en sí misma, suele aferrarse a sus ideas, en ocasiones manifiesta una explosión impremeditada. Mantiene una tendencia a vivir preocupada por las críticas sociales y opiniones de otros, reacciona exageradamente a la opinión de los demás, y muestra una inclinación a culpar a otros por sus propias dificultades.

En ocasiones muestra necesidad de apoyo, sin embargo, tiende a encerrarse en sí misma, siente que solo puede protegerse a través de una renuncia activa, es así que a pesar de sus deseos de relación, ha aprendido a guardar distancia interpersonal con los demás. Con frecuencia actúa de una manera modesta e intensifica su déficit, centrándose en sus aspectos más negativos, se sitúa en un plano inferior. Carece de iniciativa y de autonomía, en ocasiones se vuelve hacia otros como fuente de protección y seguridad, espera ser protegida ya que se siente cómoda adoptando un papel pasivo en sus relaciones, tras darse cuenta que sometiéndose a los deseos de otros puede conservar su afecto.

KATERINNE RUIZ MEDINA
BACH.PSICOLOGIA

INFORME PSICOLÓGICO

I. DATOS GENERALES

- Nombres y Apellidos: ROSA
- Edad: 42 años
- Sexo: Femenino
- Fecha de nacimiento: 11- 04 - 1975
- Grado de instrucción: Superior
- Ocupación Actual: Profesora
- Dirección: Urb. Villa Hermosa 504. Cerro Colorado
- Informante: La paciente
- Lugar de evaluación: Consultorio de Institución Educativa
- Fecha de evaluación: 16 de Setiembre del 2016
- Examinadora: Ruiz Medina, Katerinne

II. MOTIVO DE LA CONSULTA

La paciente viene a consulta porque refiere sentirse muy preocupada, “me despierto en las noches, no puedo dormir bien, me siento tensa, siento que me preocupa todo”, también refiere sentir dolores de cabeza, de cuello y algunos mareos y vómitos, por lo que ha perdido el apetito.

III. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

A. Observación

B. Entrevista

C. Pruebas psicométricas

- Test de Dominós de Anstey
- Inventario Clínico Multiaxial de Millón II

- Inventario Multifásico de la Personalidad (MMPI) Mini-Mult
- Test Machover

IV. ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES

La paciente nació en Camaná, tiene cuatro hermanos varones siendo ella la última hija, durante su niñez no se presentó enfermedades considerables, estudió la primaria y secundaria en Camaná, durante su adolescencia, se esforzaba por tener calificaciones sobresalientes, fue muy tímida, a pesar de que deseaba salir con sus compañeras sus hermanos no se lo permitían, no tuvo muchas amigas, la mayor parte del tiempo ayudaba en las tareas domésticas. Se mudó a Arequipa, en donde refiere sentirse más cómoda y libre, ya que podía tomar sus propias decisiones, estudio la carrera de educación, durante el tiempo que estuvo estudiando tuvo trabajos eventuales. En Lima, conoció a Roberto, su actual esposo, estuvieron como enamorados al alrededor de 8 meses, su primera relación sexual fue con él, producto de ello quedo embarazado y a los 22 años se casó. Actualmente tiene dos hijos, Susana de 22 y Marcos de 16 años. Su esposo es policía, Rosa manifiesta que la su relación al principio era buena, sin embargo, tenían desacuerdos en el manejo de su economía y su vida social; debido a los problemas de dinero su relación se ha ido volviendo más distante, con discusiones y desacuerdos frecuentes, hace tres años ella tuvo sospechas de infidelidad por parte de su esposo, por ello se separaron durante algunos meses, pero decidieron retomar su relación. La relación que tiene con sus hijos se ha tornado algo distante, con su hijo tiene discusiones constantes, debido a que la paciente lo cambió a un colegio nacional para poder pagar la universidad de su hija, su hijo le reclama la “preferencia” que tiene por su hermana. Con su hija Susana, discute poco, ya que casi todo el día se encuentra fuera de casa. La paciente refiere tener problemas económicos, tiene demasiados préstamos y cada mes tiene problema para cancelar sus deudas, desde el año pasado comenzó a tener trabajos eventuales. Sumado a ello, su hija, Susana, ha comenzado a estudiar en una universidad particular y tienen problemas para realizar los pagos de las pensiones. Desde antes de casarse ya estaban endeudados, sin embargo desde que adquirieron su casa los préstamos de dinero fueron por montos muy elevados, se hizo dos préstamos hipotecarios, préstamos adicionales de dos bancos y deudas en sus

tarjetas de crédito, por la morosidad de varias deudas ha sido reportada a Infocorp en el mes de Abril, y en el mes de Junio le ha llegado una notificación de embargo preventivo. En su centro de trabajo, ha tenido diferencias con tres padres de familia, y la profesora, María Luisa, quien estuvo anteriormente a cargo de su clase, pasó por alto carencias en algunos niños, pasándolos de año sin haber adquirido las capacidades que les correspondían, por ello, la paciente hizo el llamado de atención respectivo, lo que ha molestado a los padres de familia, también se dan con cierta frecuencia discusiones entre Rosa y su colega, por este motivo. La paciente ha recurrido a consultar sus malestares con un médico neurólogo, quien le ha diagnosticado Cefalea Tensional Mixta, también tiene gastritis y se encuentra medicada para ambas enfermedades, sin embargo, algunos días, aún se manifiestan sus intensos dolores de cabeza y sus malestares estomacales.

V. OBSERVACIONES CONDUCTUALES

La paciente aparenta la edad cronológica referida, de contextura delgada, ojos negros, con visibles ojeras, cabello oscuro con algunas canas, de baja estatura, aproximadamente 1.55 cm, se encuentra vestida de manera adecuada, manteniendo un aspecto desordenado, posee una expresión facial de cansancio y fatiga, al que lo acompaña una postura encorvada. Sus niveles de atención están ligeramente alterados por la fatigabilidad que le ocasiona sus fuertes dolores de cabeza, en ocasiones se esfuerza por mantenerse concentrada, sin embargo, normalmente es capaz de prestar atención. En cuanto a su conciencia, se encuentra orientada en tiempo y espacio, su pensamiento se desarrolla en forma lógica; el curso es estructurado, sin embargo el contenido es inadecuado, ya que tiene pensamientos negativos acerca de ella misma, percibe que los demás hacen juicios negativos, que piensan que es inútil, torpe, descuidada, que es aburrida, que no habla mucho y que cualquiera haría mejor su trabajo. Sus funciones sensorio-perceptivas están conservadas, presenta una adecuada capacidad discriminatoria a los estímulos, Evidencia un adecuado uso de su memoria remota; en cuanto a su memoria inmediata, se encuentra en condiciones favorables, aunque manifiesta que últimamente olvida con frecuencia el lugar donde deja sus

pertenencias. Posee una capacidad Intelectual normal promedio de acuerdo a la evaluación, cálculo conservado, óptima capacidad de comprensión y razonamiento, formación de conceptos y juicio conservados. Se encuentra sensible, con tendencia al llanto, tiene dificultad para adaptarse a situaciones nuevas, necesidad de protección y afecto, falta de tenacidad para superar dificultades, tendencia al pesimismo. Muestra apertura en la comunicación de sus conflictos e inquietudes, escucha activa, empatía con necesidad de guía y dificultad en toda de decisiones, En cuanto al proceso psicológico evaluativo, se muestro colaboradora, la energía del trabajo no fue sostenida, refiere que desearía salir de su problema actual, manifestando poner de su parte.

VI. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Las evaluaciones de los problemas de Rosa se realizaron a lo largo de cinco sesiones durante las cuales se realizaron varias entrevistas semiestructuradas y se le administraron diversas pruebas psicológicas, llegando a los siguientes resultados:

En la esfera cognitiva - productiva: La paciente posee una capacidad intelectual de Término Medio, es capaz de conceptualizar, tiene una óptima capacidad de comprensión, logra aplicar su razonamiento a problemas nuevos, capaz de establecer razonamiento lógico. Adecuada capacidad para memorizar, comprende significados y es capaz de establecer relaciones entre los elementos aprendidos adquiriendo conocimientos nuevos, con cierta dificultad para mantener su concentración.

En la esfera afectivo - emotiva: La paciente se encuentra atravesando un estado de ansiedad, en ocasiones se muestra irritable y tiene periodos de tristeza llegando a llorar con frecuencia, debido de sus problemas laborales y familiares. Experimenta constantes dolores de cabeza, malestares estomacales, llegándole a producirle vómitos. Tiene dificultad para conciliar el sueño, siente fatiga y cansancio. Manifiesta una percepción negativa de sí misma, sentimientos de inutilidad, desmotivación, necesidad afecta, experimenta pocos refuerzos positivos de sí misma y de quienes la rodean, mantiene una actitud de constante vigilancia por miedo a sus impulsos, pretende

distanciarse de los sucesos que le ocasionen una experiencia negativa o que le causen dolor. Su estrategia adaptativa refleja temor y desconfianza de los demás; con tendencia a la evasión de relaciones sociales, prefiere el distanciamiento de otros, procede con sigilo para evitar enfrentamientos innecesarios, en situaciones de presión puede mostrarse insegura, ansiosa, en raras ocasiones manifiesta una explosión impremeditada. Ha aprendido que es mejor negar estos guardar distancia interpersonal con los demás. Con frecuencia actúa de una manera modesta e intensifica su déficit, centrándose en sus aspectos negativos, carece de iniciativa y de autonomía, en ocasiones se vuelve hacia otros como fuente de protección y seguridad, espera ser protegida, adoptando un papel pasivo en sus relaciones

En la esfera conativa - volitiva, es una persona con tendencia a la introversión, ordenada, responsable, dependiente, tiene desconfianza en sus propias capacidades; presenta baja autoestima, no es sociable, tiene conductas evitativas con sus compañeros de trabajo, se preocupa demasiado por sus dudas. Mantiene una tendencia a vivir preocupada por las críticas sociales y opiniones de otros, muestra una inclinación a culpar a otros por sus propias dificultades. Reconoce la preocupación que siente por su salud física, esto podría deberse a la tendencia a posponer el enfrentamiento de las situaciones conflictivas utilizando su malestar físico, angustia interna, con deseo de cambio, insatisfecha con el medio y con ella misma. Busca aceptación, necesidad de apoyo, cariño y tolerancia de su entorno familiar y laboral. Muestra poca tolerancia a la frustración, tiende a encerrarse en sí misma.

VII. DIAGNÓSTICO O CONCLUSION

La paciente posee una capacidad intelectual de término medio, con características emocionales evitativas, falta de confianza en sí misma, también evidencia rasgos dependientes en sus relaciones, tiene problemas de adaptación a su medio, sentimientos de ansiedad, irritabilidad y depresión.

Según el CIE 10, la paciente presenta un F. 43.0 Reacción a estrés agudo. Debido a que viene experimentando situaciones estresantes en ámbito lo que le ha producido una reacción a estrés agudo, esto la ha llevado a un cambio significativo en su estilo de vida, con frecuencia experimenta situaciones desagradables en su trabajo lo que conlleva a problemas de adaptación.

VIII. DIAGNOSTICO MULTIAxIAL

EJE I. TRASTORNOS CLÍNICO: Reacción a Estrés Agudo (F-43.0)

EJE II: TRASTORNOS DE LA PERSONALIDAD Y RETRASO MENTAL:
Trastorno de la personalidad por evitación.

EJE III: ENFERMEDADES MÉDICAS GENERALES: Cefalea Tensional Mixta, Gastritis.

EJE IV: PROBLEMAS PSICOSOCIALES Y AMBIENTALES: Problemas referidos al grupo primario de apoyo y problemas laborales.

EJE V: VALORACIÓN GLOBAL DEL FUNCIONAMIENTO: Síntomas moderados de ansiedad y depresión (crisis de angustia ocasionales) o dificultades en la actividad social y laboral (pocos amigos, conflictos con compañeros de trabajo).

IX. PRONÓSTICO

Pronóstico favorable, ya que existe una predisposición por parte del paciente a recibir tratamiento. Las personas con este trastorno pueden desarrollar habilidades que le permitan manejar su estrés, adaptarse al medio y sentirse más segura de sí misma, así como mejorar la relación y comunicación en su entorno familiar y laboral.

X. RECOMENDACIONES

- Psicoterapia Individual
- Psicoterapia Familiar
- Psicoterapia de Pareja

KATERINNE RUIZ MEDINA
BACH.PSICOLOGIA

PLAN PSICOTERAPÉUTICO

I. DATOS GENERALES

- Nombres y Apellidos: ROSA
- Edad: 42 años
- Sexo: Femenino
- Fecha de nacimiento: 11- 04 - 1975
- Grado de instrucción: Superior
- Ocupación Actual: Profesora
- Dirección: Urb. Villa Hermosa 504. Cerro Colorado
- Informante: La paciente
- Lugar de evaluación: Consultorio de Institución Educativa
- Fecha de evaluación: 30 de Setiembre del 2016
- Examinadora: Ruiz Medina, Katerinne

II. DIAGNÓSTICO PSICOLÓGICO

La paciente posee una capacidad intelectual de término medio, con características emocionales evitativas, falta de confianza en sí misma, también evidencia rasgos dependientes en sus relaciones, tiene problemas de adaptación a su medio, sentimientos de ansiedad, irritabilidad y depresión.

Según el CIE 10, la paciente presenta un F. 43.0 Reacción a estrés agudo. Debido a que viene experimentando situaciones estresantes en ámbito lo que le ha producido una reacción a estrés agudo, esto la ha llevado a un cambio significativo en su estilo de vida, con frecuencia experimenta situaciones desagradables en su trabajo lo que conlleva a problemas de adaptación.

III. OBJETIVOS

A. Objetivos generales

- a) Mejorar su capacidad de afrontamiento ante situaciones de estrés.
- b) Desarrollo de habilidades de afrontamiento que le permitan tener conductas asertivas.
- c) Desarrollo de confianza en sí misma y mejoramiento de autoestima.

B. Objetivos específicos

- a) Motivar a la paciente en la ejecución de determinados aprendizajes y la adquisición de habilidades de adaptación que le permitan un ajuste social adecuado.
- b) Relajara a la paciente y disminuir sus niveles de ansiedad.
- c) Reducir su alta excitabilidad y sensibilidad y aumentar sus experiencias positivas
- d) Analizar los pensamientos automáticos, aumentar el nivel de tolerancia a situaciones estresantes
- e) Corregir las predicciones erróneas, controlar las expectativas relacionadas con la desconfianza y el miedo.
- f) Incrementar la autoestima, autovaloración y la autoimagen.

IV. ACCIONES PSICOTERAPÉUTICAS

a. SESIÓN 1: RELAJACIÓN

- a) **Objetivo:** Relajar a la paciente y disminuir sus niveles de estrés y ansiedad. Se debe buscar un ambiente apropiado para la relajación, de preferencia debe hacerse dentro del consultorio. Es recomendable también pedir que apague su teléfono celular, y que se concentre en escuchar al terapeuta atentamente. Debe guardar el mayor silencio posible, cerrar las cortinas para disminuir la

luz en la habitación. A continuación, se debe pedir a la paciente que se acomode en su asiento lo mejor que pueda, si se desea también se puede recostar, (es recomendable que la paciente se quede sentada, ya que acostada, podría quedarse dormida).

El ejercicio comienza pidiéndole al paciente que cierre sus ojos, y trate de despejar su mente, esta indicación debe ser repetida en más de una ocasión si el paciente no hiciera caso. A medida que se le van dando indicaciones como “quiero que en este momento no pienses en nada, no existen preocupaciones o responsabilidades” estas deben hacerse cada vez disminuyendo más la voz, se debe seguir con este procedimiento hasta comprobar que el paciente se halle totalmente despejada. Posteriormente pasamos a una etapa de pesadez, en donde se comenzare a decirle al paciente frases como “tus piernas y brazos están muy pesadas, cada vez más”, hacerlo de manera persistente hasta que sea asimilado por el paciente. Se debe realizar este procedimiento con todas las partes del cuerpo, de recomendación seguir en orden ascendente para no perdernos. No se debe continuar hasta asegurarse de que esta sensación de pesadez haya sido asimilada por el paciente. A continuación, se empezarán a decir frases como “tu pierna derecha está caliente, sientes mucho calor”, el calor produce relajación, realizar esto hasta conseguir que las palabras se hayan transformado en una sensación real en la persona. Luego, pasamos a una etapa de regulación cardíaca, en esta fase vamos a regular el ritmo del corazón, en este caso, vamos a utilizar palabras como “tu corazón tiene un ritmo constante y vigoroso”, se debe repetir este procedimiento hasta que el paciente haya estabilizado su ritmo cardíaco. Después pasamos a una etapa de regulación respiratoria, para ello se utilizan frases como: “tu respiración es tranquila, cada vez más tranquila” hasta conseguir que el paciente tenga un ritmo respiratorio tranquilo y natural. Finalmente relajaremos la actividad cerebral, con frases como “ya no hay preocupaciones en tu mente, estás tranquilo” hasta que la carga mental que pueda tener el paciente haya disminuido, de esta manera se termina el ejercicio de relajación.

b. **SESIÓN 2:**

- a) **Objetivo:** Superar el miedo al rechazo.
- b) **Técnica:** Aumentar la confianza en el paciente y crear condiciones para poder hablar sin miedo a ser rechazado, por medio de la terapia centrada en el cliente. Al iniciar la terapia hay que tener en cuenta muchos sucesos. Por una parte, la red social que rodea al individuo dificulta a menudo cambios en la personalidad de estas personas. Por otra parte, las personas con rasgos evitativos muestran a menudo la tendencia a evitar las sesiones terapéuticas, porque le cuesta mucho expresarse de forma abierta. Está acostumbrada a ocultar sus sentimientos, y tiende a contar solamente las experiencias que crean buena impresión. Piensa que sólo será aceptada si produce una buena impresión y que no será del agrado del terapeuta si muestra sus verdaderos sentimientos. Por ello, por miedo a fracasar ante el terapeuta, dice únicamente lo que quiere escuchar el terapeuta. Se debe evitar enviar señales de rechazo. Será importante que la paciente confíe en el terapeuta, de otra forma, pensará que el interés que muestra el terapeuta por ella no es auténtico. El objetivo de la psicoterapia es enseñar al paciente a autorregularse, a autodeterminarse, a tomar decisiones propias. Para eso, tiene que actuar como un “alter ego” cercano, y ayudarlo a experimentar y a vivir sus problemas de forma que los pueda controlar y resolver.

c. **SESION N°3**

- a) **Objetivos:** debido a que experimenta una alta excitabilidad y sensibilidad, se trata de disminuirlas y aumentar sus experiencias positivas. Hay que disminuir también su tendencia a utilizar interferencias cognitivas positivas como defensa contra las experiencias o las predicciones negativas.

b) **Técnica:** centrarse en el logro de experiencias agradables y trabajar las habilidades necesarias para las relaciones sociales. La paciente se esfuerza en escapar a las experiencias negativas, pero no se esmera en la búsqueda de experiencias positivas. Tiene dificultades para vivir experiencias agradables. Por eso, la finalidad de la terapia será lograr que el paciente se centre en el logro de experiencias positivas. Entra también entre los objetivos de la terapia disminuir la tendencia a utilizar interferencias cognitivas intencionadas como defensa contra las experiencias negativas. Hay que centrarse más en el logro de experiencias positivas que en la evitación de las negativas. Para ello, se trabajarán las habilidades sociales que le conducirán a superar la ansiedad, por medio de técnicas de modificación de conducta. Al adquirir esas habilidades sociales podrá tener relaciones agradables, podrá ir superando la hipersensibilidad hacia las experiencias negativas, y podrá ir logrando el equilibrio entre el dolor y el placer. La desaparición de la ansiedad producida por la hipersensibilidad trae como consecuencia la disminución de las interferencias cognitivas.

d. **SESIÓN °4**

a) **Objetivo:** Mejorar el autoconcepto y afrontar los sentimientos relacionados con la autoestima negativa.

b) **Técnicas:**

- Representar las emociones negativas.
- Analizar los pensamientos automáticos.
- Tratar de aumentar el nivel de tolerancia.
- Hacer juegos de cambio de rol, con la ayuda del terapeuta.

La función de la terapia es restablecer esa autoestima. Por medio de la terapia cognitiva se pueden cambiar los pensamientos automáticos erróneos que

reflejan la autoimagen de la paciente. Primeramente, hay que crear y consolidar una relación de confianza. Después de crear esa relación hay que afrontar los sentimientos relacionados con una baja autoestima, ya que la paciente tiene pensamientos que la llevan a creer que los demás la van a rechazar, y tiene que ser consciente de esos pensamientos. Para ello, tiene que imaginar las situaciones que generan emociones negativas, y analizar los pensamientos automáticos que surgen en esas situaciones con la ayuda del terapeuta. El paciente evaluará esas cogniciones automáticas negativas con la ayuda del terapeuta y tratará de aumentar su nivel de tolerancia con respecto a las mismas. Tratará de superarlas por medio de juegos de rol. Antes de comenzar a afrontar la ansiedad generada por situaciones reales, tiene que aprender a afrontar la ansiedad generada por situaciones experimentales.

e. **SESIÓN °5**

a) **Objetivo:** Corregir las predicciones erróneas, controlar las expectativas relacionadas con la desconfianza y el miedo, rebajar la tendencia a sobreestimar las opiniones negativas provenientes de los demás

b) **Técnicas:**

- Poner a prueba esquemas y pensamientos automáticos.
- Proponer alternativas.

Tiene que relacionarse con personas que tienen una conducta normal, y aprender con ellos a diferenciar las amenazas reales, imaginadas y accidentales. Tiene que fijar puntos de referencia en su interior y tiene que enjuiciar sus conductas de acuerdo a criterios internos. Gracias a eso, no estará dependiendo de las respuestas inesperadas o irracionales de los otros. Basado en sus pensamientos erróneos hace predicciones erróneas: desconfía de los demás, vigila las señales de amenaza de los otros y tiene interferencias en sus procesos cognitivos. Hay que conocer y verificar esas predicciones y proponer y probar esquemas alternativos que hagan predicciones más exactas. Poco a poco se pondrán a prueba los pensamientos

automáticos y los esquemas de la personalidad de la paciente, se subrayarán las experiencias que van en contra de aquellos. Los esquemas se pondrán a prueba progresivamente. Hay que fijar objetivos realistas y reforzar éxitos pequeños. El paciente tiene que relacionarse con personas que tienen un comportamiento normal y aprenderá con ellos a diferenciar amenazas reales, imaginadas y accidentales. Tiene que fijar puntos de referencia en su interior y juzgar sus conductas de acuerdo a criterios internos. Gracias a eso no dependerá de las respuestas inesperadas e irracionales de los demás.

f. **SESIÓN °6**

a) **Objetivo:** Aprender que su opinión es tan válida, valiosa y aceptada como la de las otras personas.

b) **Técnicas:** Técnicas de asertividad.

Por medio de esas técnicas de asertividad tiene que llegar a sentir que sus opiniones valen tanto como las opiniones de las otras personas; que sus opiniones son valiosas y aceptadas, aunque no coincidan con las de los otros. Es conveniente tener en cuenta que antes de criticar una opinión concreta de la paciente es conveniente hacer un comentario positivo general sobre ella. Además, la crítica tiene que limitarse a una conducta o a una opinión concreta, y no a la persona en general.

V. DESARROLLO DE LAS TÉCNICAS PSICOTERAPÉUTICAS

| N° Sesi one s | Técnica Psicoterapéutica | Objetivo | Meta |
|------------------------|--------------------------------------|---|--|
| 1 | Cognitiva- Conductual | Relajara a la paciente y disminuir sus niveles de ansiedad. | Que la paciente logre relajarse en situaciones de tensión y ansiedad. |
| 2 | Técnica Racional- emotiva | Superar el miedo al rechazo | Enseñar al paciente a autorregularse, a tomar decisiones propias y a vivir sus problemas de forma que los pueda controlar y resolver. |
| 3 | Técnica Cognitiva – Conductual | Reducir su alta excitabilidad y sensibilidad y aumentar sus experiencias positivas | Que el paciente logre disminuir su tendencia a utilizar interferencias cognitivas intencionadas como defensa contra las experiencias o las predicciones negativas. |
| 4 | Técnica Racional- emotiva | Representar las emociones negativas. Analizar los pensamientos automáticos. Tratar de aumentar el nivel de tolerancia a | Mejorar el autoconcepto y afrontar los sentimientos relacionados con la autoestima negativa. |

| | | | |
|---|---|---|--|
| | | situaciones estresantes. Hacer juegos de cambio de roles. | |
| 5 | Técnica Racional-emotiva (Esquemas y pensamientos automáticos.) | Corregir las predicciones erróneas, controlar las expectativas relacionadas con la desconfianza y el miedo. | Reducir la tendencia a sobreestimar los datos negativos provenientes de los otros y disminuir las interferencias cognitivas. |
| 6 | Técnica Racional-emotiva (Asertividad) | Aprender que su opinión es tan válida, valiosa y aceptada como la de las otras personas. | Optimizar su valía en cuanto a sus opiniones. |

VI. TIEMPO DE EJECUCIÓN

El plan psicoterapéutico se vino realizando desde el día 30 de Agosto hasta el 3 de Octubre, se trabajó una vez por semana, con una duración de 30 minutos por cada sesión.

VII. LOGROS OBTENIDOS

Durante la aplicación de esta psicoterapia se pudo apreciar que:

- Con la psicoterapia de relajación la paciente logra una sensación de bienestar, lo que le contribuye a reducir la tensión arterial, esto también reduce los niveles de cortisol (la hormona del estrés) de la sangre.

- La paciente tenía periodos cada vez más prolongados de relajación, y manifestó que por las noches lograba descansar mejor y ya no despertaba con la sensación de cansancio por las mañanas.
- Se logró cambiar la concepción inicial de si misma, caracterizada por sentimientos de minusvalía e incapacidad personal, cambiándola por una concepción positiva de sí misma.

Arequipa, 30 de noviembre del 2016

BACH. EN PSICOLOGÍA
KATERINNE RUIZ MEDINA

ANEXOS

PRUEBA N° 27.

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

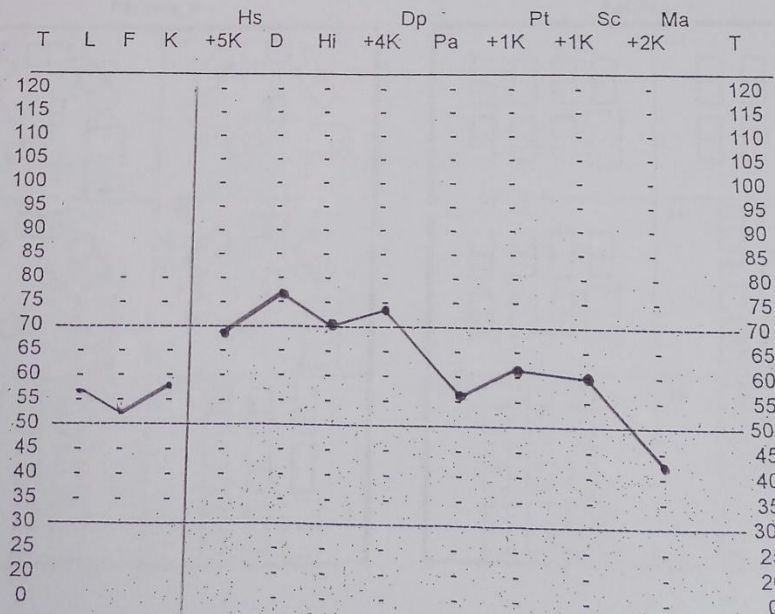
Nombres y apellidos: ROSA
Estado Civil: CASADA
Ocupación: PROFESORA

Edad: 46
Grado de Instrucción: Superior
Fecha de examen: 29-08-2016

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

| | L | F | K | Hs +5K | D | Hi | Dp +4K | Pa | Pt +1K | Sc +1K | Ma +2K |
|---------------------------|----|----|----|-----------|----|----|-----------|----|-----------|-----------|-----------|
| Puntaje Directo | 2 | 1 | 7 | 6 | 11 | 13 | 8 | 3 | 6 | 4 | 2 |
| Puntaje Equivalente | 6 | 4 | 16 | 14 | | 30 | 23 | 10 | 16 | 13 | 11 |
| Añadir K | | | | 8 | | | 6 | | 16 | 16 | 3 |
| Puntaje Directo Corregido | 6 | 4 | 16 | 22 | 33 | 30 | 29 | 10 | 32 | 29 | 14 |
| Puntaje T | 56 | 53 | 57 | 68 | 76 | 70 | 74 | 56 | 61 | 60 | 43 |

DIAGNÓSTICO: Paciente levemente deprimido, con nivel alto de
... K... y ... Paranoia...



TERINNE RUIZ M

| | | | | |
|--|--|----------------------------------|--|---------------------|
| NOMBRE <u>ROSAL</u> | | ESCOLARIDAD <u>Profesora</u> | | PUNTAJE <u>39</u> |
| FECHA DE NACIMIENTO <u>11</u> <u>04</u> <u>1971</u> Dia Mes Año | | FECHA DE HOY <u>30/04/2016</u> | | PERCENTIL <u>30</u> |
| LUGAR DE EXAMEN <u>Consultorio Psicologico</u> | | EXAMINADOR <u>KATHERINE RUIZ</u> | | RANGO <u>T M</u> |
| Administración: Individual Colectiva <u>Test</u> | | Re-test <u>DIAGNOSTICO</u> | | |

PAGINA 5

| | |
|--------|--------|
| 25 | 26 |
| 27 | 28 |
| 29 | 30 |

PAGINA 6

| | |
|--------|--------|
| 31 | 32 |
| 33 | 34 |
| 35 | 36 |

PAGINA 7

| | |
|--------|--------|
| 37 | 38 |
| 39 | 40 |
| 41 | 42 |

PAGINA 8

| | |
|--------|--------|
| 43 | 44 |
| 45 | 46 |
| 47 | 48 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|--|--|---|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|---|
| <p>A</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>1</td></tr> <tr><td></td><td></td><td>3</td></tr> </table> | | | | | | | | | 1 | | | 3 | <p>B</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td>2</td></tr> </table> | | | | | | | | | 5 | | | 2 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|--|--|--|--|--|---|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|---|
| <p>C</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>4</td></tr> <tr><td></td><td></td><td>6</td></tr> </table> | | | | | | | | | 4 | | | 6 | <p>D</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td>1</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td>6</td></tr> </table> | | | | | | | | | | | | 1 | | | | 6 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

PAGINA 1

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|--|--|---|--|--|---|--|--|---|--|--|---|--|--|--|---|--|--|---|--|--|--|--|--|---|--|--|---|--|--|---|
| <p>1</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>2</td></tr> <tr><td></td><td></td><td>4</td></tr> </table> | | | | | | | | | 2 | | | 4 | <p>2</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>6</td></tr> <tr><td></td><td></td><td>1</td></tr> </table> | | | | | | | | | 6 | | | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>3</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>3</td></tr> <tr><td></td><td></td><td>5</td></tr> </table> | | | | | | | | | | | | | | | 3 | | | 5 | <p>4</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>0</td></tr> <tr><td></td><td></td><td>2</td></tr> </table> | | | | | | | | | | | | | | | 0 | | | 2 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>5</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>4</td></tr> <tr><td></td><td></td><td>1</td></tr> </table> | | | | | | | | | | | | 4 | | | 1 | <p>6</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>3</td></tr> <tr><td></td><td></td><td>6</td></tr> </table> | | | | | | | | | | | | | | | 3 | | | 6 | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

PAGINA 2

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|---|--|--|--|---|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|---|---|--|--|---|--|
| <p>7</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td>2</td></tr> </table> | | | | | | | | | | | | 5 | | | | 2 | <p>8</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td>0</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td>4</td></tr> </table> | | | | | | | | | | | | 0 | | | | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>9</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>2</td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>6</td><td></td></tr> </table> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | 6 | | <p>10</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td>3</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td>3</td></tr> </table> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 3 | | | | 3 | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>11</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>4</td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>0</td><td></td></tr> </table> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | | | | 0 | | <p>12</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>5</td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>1</td><td></td></tr> </table> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 5 | | | | 1 | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

PAGINA 3

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|---|---|--|---|--|--|--|---|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|
| <p>13</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td>2</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td>3</td></tr> </table> | | | | | | | | | | | | 2 | | | | 3 | <p>14</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td>6</td></tr> </table> | | | | | | | | | | | | 5 | | | | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>15</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>4</td><td></td></tr> </table> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | 4 | | <p>16</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>2</td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>5</td><td></td></tr> </table> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | 5 | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>17</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>6</td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>0</td><td></td></tr> </table> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 6 | | | | 0 | | <p>18</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>4</td><td></td></tr> </table> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | 4 | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

PAGINA 4

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|
| <p>19</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>2</td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>2</td><td></td></tr> </table> | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | 2 | | <p>20</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>5</td><td></td></tr> </table> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | 5 | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>21</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>4</td><td></td></tr> </table> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | | | | 4 | | <p>22</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>6</td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>3</td><td></td></tr> </table> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 6 | | | | 3 | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>23</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>2</td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>1</td><td></td></tr> </table> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | 1 | | <p>24</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>3</td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>5</td><td></td></tr> </table> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 3 | | | | 5 | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



