

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



MOTIVACIÓN Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN DE
AREQUIPA, SEGUNDO SEMESTRE 2017

Tesis presentada por la Bachiller:

CATALÁN DÁVILA, Claudia Gabriela

Para optar por el Título Profesional de:
Psicóloga

ASESOR: DR. LUIS TORRES ARCE

AREQUIPA - PERÚ

2018

PRESENTACIÓN

Señor Rector de la Universidad Nacional San Agustín

Señor Decano de la Facultad de Psicología, RR. II. y Cs. de la Comunicación

Señor Director de la Escuela Profesional de Psicología

Señor Presidente del Jurado Dictaminador

Señores Catedráticos Miembros del Jurado Dictaminador

Tengo el honor de dirigirme a ustedes con el propósito de poner a su consideración el presente trabajo de tesis titulado: “MOTIVACIÓN Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN DE AREQUIPA, SEGUNDO SEMESTRE 2017”, investigación realizada en la Gerencia Regional de Educación de Arequipa, el mismo que tras su revisión y dictamen, me permitirá optar el título profesional de Psicólogo.

Cumpliendo con los requerimientos del reglamento vigente, espero una justa apreciación evalúe el esfuerzo realizado y que la presente investigación sirva de aporte al conocimiento psicológico y sea una motivación para que se realicen otras investigaciones.

Bachiller

CATALÁN DÁVILA, Claudia
Gabriela

DEDICATORIA

**A mis padres por el apoyo incondicional
Brindado en todo momento,
Por todo lo enseñado.**

Claudia

AGRADECIMIENTOS

**A todos los docentes de la Escuela Profesional
de Psicología que con todas sus enseñanzas
nos prepararon para la vida profesional**

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo describir la motivación intrínseca, extrínseca y el estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa, se utilizó el diseño no experimental, descriptivo transaccional. Se trabajó con la muestra de 73 trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa, nombrados y contratados, varones y mujeres. Como instrumentos se utilizó el Cuestionario de Motivación Laboral Intrínseca y extrínseca (CML) y la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS. Para el análisis de los datos se utilizó el software correspondiente estadístico. Los resultados obtenidos indican que la situación actual sobre el nivel de motivación intrínseca de acuerdo a sexo, tiempo de servicio, área y condiciones laborales es considerada muy alta. Por otro lado se tiene que el nivel de motivación extrínseca de acuerdo a sexo, tiempo de servicio, área y condiciones laborales es considera alta. Por último el nivel de estrés laboral es bajo en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Educación de la Región Arequipa.

Palabras claves: Motivación intrínseca, Motivación extrínseca, Estrés laboral y Trabajadores administrativos.

ABSTRACT

The objective of this research is to describe the intrinsic, extrinsic motivation and work stress in the administrative workers of the Regional Education Management of Arequipa, the non-experimental, descriptive transactional design was used. We worked with the sample of 73 administrative workers of the Regional Management of Education of Arequipa, appointed and hired, men and women. As instruments, the Intrinsic and Extrinsic Work Motivation Questionnaire (CML) and the OIT – OMS. Work Stress Scale have been used. Excel software was used to analyze the data. The results obtained indicate that the current situation regarding the level of intrinsic motivation according to sex, time of service, area and working conditions is considered very high. On the other hand, the level of extrinsic motivation according to sex, service time, area and working conditions is considered high. Finally, the level of work stress is low in the administrative workers of the Regional Education Management of the Arequipa Region.

Key words: Intrinsic motivation, extrinsic motivation, work stress and administrative workers.

INTRODUCCIÓN

La motivación en el personal administrativo tiene un aporte trascendental e importante para toda institución pública o privada. Al analizar la situación real del personal administrativo especialmente en el sector estatal en los últimos años ha crecido y esto puede ser por varios aspectos, como es la normatividad en el sector publico administrativo, los comportamientos del trabajador, el acceso a la forma de ingreso a estas instituciones y por consiguiente es positivo o negativo para el trabajador o para dichas instituciones. Según Shultz (1995) indica que “la alta dirección creía que la solución era sencilla: si había que motivar a los empleados, bastaba con incrementarles el sueldo”.

Esta idea o suposición gozó de aceptación hasta hace unos años atrás, pero en la actualidad se sabe que ya no es suficiente, debido a que existe en las instituciones todo tipo de trabajadores, que tienen la necesidad de otras formas de satisfacción; además del dinero, ya que el hombre no solo vive del factor monetario, sino que también se consideran otros factores muy determinantes especialmente cuando se trabaja en el sector estatal.

Para Madrigal (2009) la motivación se refiere a la búsqueda de los elementos que permitan conducir los esfuerzos de las personas hacia direcciones específicas ha sido una constante, así como encontrar elementos que permitan a canalizar el esfuerzo la energía, y la conducta de los colaboradores hacia el logro de los objetivos que buscan las organizaciones y los propios empleados.

La palabra estrés fue usada por primera vez en el ámbito de las ciencias biológicas, gracias al experimento del médico fisiólogo astro-húngaro Hans Selye (1930) quien partió de un concepto fisiológico considerando al estrés como "la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga" hace referencia a una fuerza o peso que produce diferentes grados de tensión o deformación en distintos materiales.

Además Hans Selye (1956) no hace referencia al estímulo (peso o fuerza), sino a la respuesta del organismo a éste y utiliza el término estrés para describir la suma de cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo o situación

estimulante. Entonces observo que los pacientes que analizaba presentaban síntomas comunes, en forma general como por ejemplo el cansancio, pérdida de apetito y de peso. Estos síntomas le llamaron mucho la atención, quien en sus inicios lo denominó “Síndrome de estar enfermo”.

Según Martínez Selva (2004) surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración. Sin embargo, en ocasiones es difícil diferenciarlos, ya que sus efectos (psicofisiológicos y/o sociales) pueden ser igualmente duraderos (Peiró y Salvador, 1993).

Por otro lado según Chiavenato (1999) manifiesta que “las personas son diferentes: las necesidades varían de individuo a individuo y producen diversos patrones de comportamiento”. Los valores sociales y la capacidad individual para alcanzar los objetivos también son diferentes, varían con el tiempo y todo esto tiene significancia en el estrés laboral de cada uno de los trabajadores.

La motivación y el estrés laboral, están unidos a la esencia misma del factor humano, en donde la persona o las personas a veces han sido dejadas de lado y esto, por consiguiente genera muchos problemas en las instituciones u organizaciones especialmente en el sector estatal y más aún en el sector administrativo como es el caso en la presente investigación, en donde la motivación es elemental, por el mismo proceso que inciden en la intención, dirección y persistencia del esfuerzo que hacen las personas o trabajadores para alcanzar sus objetivos correspondientes y dentro de las organizaciones u instituciones es importante que los trabajadores estén motivados, porque eso suele afectar al trabajador ocasionando que presente estrés y un inadecuado desempeño laboral. En tal caso, en los trabajadores cuyas motivaciones pueden ser intrínsecas o extrínsecas; su motivación puede ser todo un proceso que mueve a una persona o a varias a hacer alguna cosa, puede verse afectado por la existencia del estrés laboral, ya que es un estado de activación y es necesario mantener un nivel moderado en toda institución para lograr los objetivos esperados.

En este contexto, a continuación presentamos la siguiente investigación titulada “Motivación y estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa”, la que pretende describir la presencia y niveles de estas variables organizacionales en este tipo de institución estatal.

La presente investigación se ha separado en capítulos, en el primer capítulo se considera el planteamiento teórico de la investigación, referentes al tema de investigación, lo mismo que sirven de base para iniciar una buena investigación. En el segundo capítulo trata sobre el marco teórico, en donde se presenta todos los aspectos a la sustentación teórica del presente trabajo de investigación, lo que nos conlleva a tener la suficiente capacidad para aplicar durante todo el proceso investigativo.

En el tercer capítulo, se presenta la metodología de la investigación, en donde se basa el tipo, diseño, población, muestra, método, técnica, instrumentos y el procedimiento de la presente investigación.

En el cuarto capítulo, se presenta los resultados de la presente investigación, dándose a conocer los resultados del sector administrativo de la dirección regional de educación, adjuntándose el respectivo resultado; también se presente en este capítulo las tablas y gráficos con el correspondiente análisis e interpretación de resultados, con sus respectivas conclusiones, sugerencias y anexos.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
INTRODUCCIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
2. OBJETIVOS.....	4
3. JUSTIFICACIÓN.....	4
4. ANTECEDENTES.....	6
5. DEFINICION DE TERMINOS.....	9
6. SISTEMA DE VARIABLES.....	10
7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	11

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

1. MOTIVACIÓN.....	12
1.1 Definición.....	12
1.2 Tipos de motivación.....	13
1.3 Teorías de la motivación.....	15
1.4 Ciclo motivacional.....	24
1.5 Indicadores de la motivación.....	25
2. ESTRÉS LABORAL.....	26
2.1 Definición.....	26
2.2 Tipos de estrés laboral.....	30
2.3 Principales estresores psicosociales en el trabajo.....	30
2.4 Efectos del estrés.....	33

2.5 Factores y causas del estrés laboral.....	35
2.6 Síntomas y consecuencias del estrés laboral.....	39
2.7 Programas y estrategia de intervención para la prevención y manejo del estrés laboral.....	41
3. GERENCIA REGIONAL.....	45
CAPÍTULO III	
METOLOGÍA	
1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	48
2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	48
3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	49
4. MÉTODO.....	51
5. TÉCNICA.....	51
6. INSTRUMENTOS.....	51
7. PROCEDIMIENTO.....	56
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	57
CAPÍTULO V	
DISCUSIÓN.....	70
CONCLUSIONES.....	73
RECOMENDACIONES.....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75
ANEXOS.....	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Descripción de la Muestra	50
Tabla N° 2 Nivel De Motivación Extrínseca Según Sexo.....	59
Tabla N° 3 Nivel De Motivación Extrínseca Según El Tiempo De Trabajo.....	60
Tabla N° 4 Nivel De Motivación Extrínseca Según El Área De Trabajo.....	61
Tabla N° 5 Nivel De Motivación Extrínseca Según la Condición Laboral.....	62
Tabla N° 6 Nivel De Motivación Intrínseca Según Sexo.....	63
Tabla N° 7 Nivel De Motivación Intrínseca Según El Tiempo De Trabajo.....	64
Tabla N° 8 Nivel De Motivación Intrínseca Según El Área De Trabajo.....	65
Tabla N° 9 Nivel De Motivación Intrínseca Según la Condición Laboral.....	66
Tabla N° 10 Nivel De Estrés Laboral Según Sexo.....	67
Tabla N° 11 Nivel De Estrés Laboral Según El Tiempo De Servicio.....	68
Tabla N° 12 Nivel De Estrés Laboral Según El Área De Trabajo.....	69
Tabla N° 13 Nivel De Estrés Laboral Según la Condición Laboral.....	70

CASO CLÍNICO

ÍNDICE

ANAMNESIS.....	2
EXAMEN MENTAL.....	10
INFORME PSICOMÉTRICO.....	13
INFORME PSICOLÓGICO.....	16
PLAN PSICOTERAÉUTICO.....	20

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las instituciones o empresas son organizaciones que por sí solas a veces no pueden alcanzar sus objetivos ya que siempre se necesita del factor humano para lograr sus metas. Pero si lo que realmente desean es que funcionen las organizaciones de forma excelente o quizás muy excelente, entonces esas personas necesitan estar motivadas y que no sean afectadas por el estrés laboral. Por ello, es que la motivación del empleado o trabajador es de suma importancia.

Sin embargo, cuando el trabajador entra en una fase de desmotivación, empieza a perder el entusiasmo y la ilusión con la que empezó el primer día, En tal caso, su rendimiento empieza a verse reducido y la calidad del trabajo que realiza queda afectado y por lo tanto empiezan a cometer ineficiencias por la falta de atención

hacia las funciones o tareas a realizar creando otros factores negativos tanto en los recursos humanos como institucionales, como es el estrés laboral.

Conocemos que la palabra Motivación deriva del latín Motivus, que significa “causa del movimiento”, el concepto motivación está conformado por las palabras motivo y acción, que significa que los empleados o trabajadores se encuentren motivados y estar comprometidos con la organización o la empresa y así puedan rendir excelentemente bien por tener un motivo que lo lleve a la acción.

Según (Dornyei 2005) enfatiza en forma precisa acerca de la motivación e indica lo siguiente: “La motivación es un concepto abstracto, un concepto hipotético que existe para poder explicar la razón por la cual la gente se comporta y piensa de la forma que lo hace...La motivación está relacionada con uno de los aspectos más básicos de la mente humana y ésta tiene un rol determinante en el éxito o fracaso en cualquier situación de aprendizaje”. Entonces la motivación es capaz de modificar el comportamiento y se considera que es fundamental en el ser humano.

Todos sabemos que en las últimas décadas, investigaciones acerca del comportamiento humano han descubierto que las personas se sienten motivadas por muchas necesidades que son diferentes en cada uno de ellos, como puede ser en el trabajo, en lo personal y quizás hasta en lo social, entonces saberlas reconocer y satisfacerlas les ayudará a obtener muy buenos resultados.

Existen muchos estudiosos y sobre todo lo que sostienen las teorías motivacionales de McClelland, Bandura y Vroom, son realmente importantes en los diferentes centros de trabajo, por ende los trabajadores no solamente necesitan dinero y recompensa, sino que también reclaman respeto e interacción. Por otro lado los estudiosos de este tema recomiendan que cuando se organizan tareas, condiciones de trabajo y estructuras empresariales, no se deben olvidar las necesidades expresadas por Maslow. Donde enfatiza la necesidad de la motivación dentro de la empresa considerándola uno de los factores fundamentales en toda organización o institución.

Para (Peiró, 1991) “En el ámbito Organizacional, se habla de estrés laboral, que es un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de trabajadores en todo el mundo industrializado, y que conlleva un costo personal, psicosocial y económico muy importante”. Además considera que “El estrés laboral se ve relacionado con la satisfacción laboral que implica una actitud, o más bien un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral que influirán de una manera significativa en los comportamientos y desde luego en los resultados. También puede ser considerada como la correspondencia entre las demandas de los individuos (expresada en necesidades y motivos) y lo que percibe que la organización propicia y le otorga de una manera u otra”, por ello el trabajador que satisface sus necesidades y logra sus objetivos, culmina su proceso de motivación

El estrés laboral en nuestros días es un problema importante que suele suscitarse en toda institución u organización, que afecta cada vez a más trabajadores tanto a nivel físico como mental que transcurre por diversas situaciones y circunstancias que dan lugar a él y básicamente quizás por falta de motivación en el factor de recursos humanos.

En las organizaciones o instituciones a nivel local se conoce que existen varios motivos o factores internos y externos, por ejemplo no sentirse bien remunerado, la mala relación con el superior, con otros compañeros o público, la falta de reconocimiento, la falta de desarrollo profesional, la rutina y hasta los problemas personales; y estos factores tienen severas consecuencias en los recursos humanos como es el mal del siglo conocido como el estrés laboral.

Ante una realidad o problema identificado se encuentran varios factores como es: la motivación a trabajadores, respeto mutuo, conciliación entre trabajo y familia, interés por las necesidades del empleado, las rutinas de trabajo o trabajador, los equipos, la satisfacción laboral entre otros y teniendo como consecuencia que si no son atendidos el efecto del estrés laboral en los trabajadores administrativos del sector educación, podría verse afectado su desempeño laboral

Estos hechos determinan el tema de la presente investigación, con la que se aspira describir objetivamente como se están dando estas variables organizacionales y así lo contribuir para tomar decisiones estratégicas y mejorar los aspectos de la motivación intrínseca y extrínseca, y el estrés laboral dentro de la gerencia regional de educación de Arequipa.

Por tal motivo nos planteamos la siguiente pregunta:

¿Cuál es el nivel de la motivación intrínseca y extrínseca, y el estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia de Regional de Educación de Arequipa?

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Describir el nivel de la motivación intrínseca, extrínseca y el estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el nivel de motivación extrínseca de acuerdo a sexo, tiempo de servicio, área y condición laboral.
- Conocer el nivel de motivación intrínseca de acuerdo a sexo, tiempo de servicio, área y condición laboral.
- Determinar el nivel de estrés laboral de acuerdo a sexo, tiempo de servicio, área y condición laboral.

3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

A nivel mundial las consecuencias del estrés, específicamente en los países desarrollados se miden en costos económicos, por ejemplo en el reino unido se estima que se pierden anualmente 360 millones de días de trabajo por ausentismo por enfermedad; otro ejemplo, lo que pasa en los Estados Unidos, de los 550 millones de días de trabajo perdidos son por ausentismo, por enfermedad,

calculándose que el 54% se relacionan con el estrés de alguna forma (Fielden y Cooper, 2002).

Por otro lado en España, indican que estudios empíricos han demostrado que el estrés laboral, juntos con los riesgos laborales y la cultura organizacional, inciden significativamente en el ausentismo laboral (Boada, 2005).

Todos los países desarrollados y en vías de desarrollo, consideran que el estrés es uno de los factores que afectan seriamente a los trabajadores ya sean pequeñas, medianas o grandes empresas, considerando que el estrés es el mal que ha ocasionado o ha desencadenado la peor enfermedad en los últimos años e incluso indican que es la consecuencia de los problemas de cáncer en sus diversas manifestaciones fisiológicas, lo que conlleva al mal del siglo y por otro lado, la organizaciones empresariales no motivan a sus trabajadores, se piensa que es una pérdida económica y de tiempo, consideran que es mucha inversión y es un mal gasto desde el capital como factor dentro de una empresa o institución.

Por otro lado se conoce que los trabajadores administrativos del sector educación no se siente conformes; porque tienen una serie de problemas en su trabajo y esto suele afectar al gobierno, para la misma institución y la población en general; y es de conocimiento público, porque se han dado a conocer a través de los medios de comunicación de la localidad y en medios a nivel nacional; constantemente se ha visto titulares de marchas, paralizaciones y huelgas del sector administrativo de educación.

Principalmente el malestar de todo trabajador es el factor económico, por lo que consideran que este factor va a resolver su situación personal, familiar, social y no consideran que existen otros factores que quizás pueden ser más valiosos como es la motivación, no se siente satisfecho, creyendo que está mal pagado, por lo tanto este trabajador cada día va acumulando un estrés laboral, creando un malestar en el trabajo, con los compañeros de trabajo, con el servicio y en algunos casos involucra a la familia.

Por lo tanto, se justifica efectuar una investigación en el aspecto de la motivación del trabajador administrativo de educación, como está afectando a la institución y a los trabajadores; y en consecuencia como afecta el estrés laboral del trabajador administrativo del sector educación.

4. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Las diversas investigaciones realizadas, desde diferentes perspectivas que han tocado el tema se ha encontrado lo siguiente:

Tabares y Noy (2012) realizaron una investigación cuyo título es: “La motivación y la calidad de vida laboral en una empresa de servicios públicos domiciliarios del sector eléctrico: una oportunidad de mejoramiento de la productividad organizacional”. Los resultados son altamente positivos como: el 100% manifiesta que la empresa se preocupa por tener un programa de seguridad industrial apropiado; el 98% afirma tener relaciones agradables con sus compañeros de trabajo; el 97% tiene buena actitud frente a su trabajo; el 97% está muy comprometido con su trabajo; el 92% afirma que el trato de su jefe es respetuoso; el 90% manifiesta que se encuentra a gusto con su trabajo; el 87% afirma que se encuentran satisfechos con su trabajo; el 81% afirma que su actual trabajo estimula su compromiso laboral; el 76% afirman que el estilo de dirección aplicado en la compañía es participativo, que en la empresa se preocupan por brindar un excelente clima laboral, que en la empresa existe un canal de comunicación apropiado y que se encuentran muy motivados con su trabajo. No obstante en estos buenos resultados.

Para Callata y Gonzales (2017) en la tesis de dimensiones de motivación y productividad laboral; aplicado a trabajadores administrativos, cuyo objetivo es determinar la relación entre las dimensiones de la motivación y productividad laboral en los trabajadores. Los autores comprobaron que sí existe relación entre la motivación y la productividad laboral. En primer lugar se encontró que del total de trabajadores evaluados en el Municipio Distrital de La Joya, 38 personas que representan más de la mitad, tienen un nivel alto en la dimensión desmotivación, con éstas cifras afirmamos que la mayoría de personas que laboran en el municipio carecen de motivación; lo cual puede estar afectando al

buen desempeño y productividad, tal como lo afirman En segundo lugar, en lo que corresponde a la dimensiones de la motivación laboral, del total de 55 trabajadores: se encontró que tanto la Motivación Intrínseca como la Regulación Externa se encuentran en un nivel bajo; mientras que la Regulación Introyectada y la Regulación Identificada se encuentran en un nivel medio; a partir de estos resultados, se hace necesaria la intervención urgente por parte del municipio, para mejorar su productividad; ello implica mejorar los niveles de motivación y así obtener resultados prometedores.

Asimismo se tiene a Paredes y Rado (2012) en la investigación titulada “Motivación y satisfacción laboral en los niveles jerárquicos y áreas de trabajo en una fábrica de chocolates, Arequipa 2012”. En la que indican que en una muestra de 259 personas, los resultados obtenidos nos señalan que los colaboradores de la empresa en general, tienen un nivel de motivación “medio” y un nivel de satisfacción “alto”. En lo que respecta a áreas de trabajo, el área de administrativos y de operarios presentan un nivel de motivación y en los jefes es “alto” siendo para asistentes, auxiliares y operarios “medios”; con lo que respecta a satisfacción para todos los niveles jerárquicos es “alto”, en el indicador de importancia del trabajo, presenta mayor aceptación por los colaboradores de la empresa (administrativos y operarios), lo que indica la importancia e impacto que produce en los trabajadores su contribución hacia la empresa y demás implicados y finalmente el indicador de motivación laboral “ambiente laboral” en el área de planta (operarios); y el indicador de satisfacción laboral “aspiraciones personales” en el área administrativa presentan menor aceptación, sin embargo se mantienen en un grupo promedio.

Para Ortega y Quispe (2016) en la tesis titulada “Estrés Laboral, Satisfacción Laboral y Bienestar Psicológico en Personal de Salud de La Microred Ampliación Paucarpata”, indican lo siguiente: En los resultados de nuestro estudio hemos presentado la correlación que existe entre las variables a estudiar, también la asociación con determinadas características socio demográficas y socio laborales de los evaluados en la muestra. Indican que en el caso de nuestro ámbito de investigación sobre los establecimientos de salud que esta con personal que tiene edad avanzada, sintiendo que ya cumplieron su ciclo laboral, aun sigan

laborando solo por el dinero y no por la convicción de que también se trata con personas (pacientes). En base a todas estas consideraciones, el objetivo general del presente estudio estuvo orientado a identificar la relación entre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y el bienestar psicológico en personal de salud que labora en la Micro Red Ampliación Paucarpata.

Para Oviedo y Talavera (2016) en su tesis de investigación titulada “Estrés Laboral, Dimensiones de la Personalidad y la Personalidad Resistente en Miembros de la Policía Nacional del Perú de Arequipa 2016 (Realizado en las Comisarias Santa Marta y Palacio Viejo Arequipa)” Asimismo obtuvieron los siguientes resultados: los resultados de la presente investigación reflejan que un mínimo porcentaje (6,3%) de policías del medio local experimentan niveles altos de estrés y la mayoría no experimentan el estrés de manera profunda o intensa, sólo manifiestan niveles de estrés de manera moderada (comienzan a aparecer algunos síntomas provocándole algo de malestar), esto se podría explicar por las diferentes características personales que poseen cada individuo y según el contexto social en la que se desenvuelven. Como resultado de los análisis estadísticos realizados, se encontró que las relaciones del Estrés Laboral con las Dimensiones de la Personalidad, son singulares. En algunos casos los resultados apoyan los hallazgos con la bibliografía revisada acerca del tema, en otros, los resultados son contradictorios.

Para Pacheco y Quispe (2018) en la tesis titulada “Relación entre estrés y comunicación organizacional en una empresa Retail de la ciudad de Arequipa”. En la investigación se aceptó la hipótesis la cual indicaba que un nivel de estrés alto se asocia con una comunicación deficiente con los colaboradores de una empresa Retail. Los resultados mostraron que existe relación inversamente proporcional entre el estrés y la comunicación organizacional en los colaboradores, de tal manera que mientras el nivel de comunicación sea percibido como adecuado se asociará a una baja presencia de estrés y viceversa. Los resultados mostraron que los colaboradores de la empresa generalmente perciben la comunicación en su organización en un nivel promedio es decir los colaboradores pueden expresar sus sentimientos de forma abierta y perciben que sus compañeros les prestan atención y sus opiniones son tomadas en cuenta.

Para Ibañez y Yauli (2017) Cuyo título de tesis es: “Estrés laboral y bienestar Psicológico en trabajadores que laboran en el turno Noche” Estudio Realizado en los Casinos del Grupo CIRSA en Arequipa-2017. En donde obtuvieron los siguiente: Los resultados hallados reflejan que los trabajadores que laboran en el turno noche en su gran mayoría (66,9%) poseen o experimentan el estrés laboral de manera moderada, pero, se debe tener en cuenta que un 19,2% de trabajadores presentan niveles altos de estrés laboral, lo cual indicaría que a estos trabajadores el estrés experimentado afecta de manera considerada a su persona tanto física como emocionalmente (problemas de sueño, preocupación excesiva), lo que afectaría en la producción en la empresa y se correría el riesgo de que se ausenten y por último ocurra una deserción del trabajador, por lo cual sería una situación negativa para la empresa. De otro lado, se ha encontrado en el presente estudio que los trabajadores nocturnos poseen un nivel medio de Bienestar Psicológico, que son el 57,7%, y con buen número de trabajadores (29,2%) que poseen un nivel bajo de Bienestar Psicológico, estos trabajadores tendrían problemas para afrontar restos, no poseyendo recursos personales para ello, y además no estarían identificados con la empresa para la cual trabajan.

5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Motivación, Motivación intrínseca, Motivación extrínseca, Estrés, Estrés laboral.

Motivación.

La motivación son todos aquellos procesos que dan energía y dirección al comportamiento humano para alcanzar un objetivo o meta (Pintrich y Schunk, 2006)

Motivación intrínseca.

La motivación intrínseca “es cuando el impulso para realizar una acción nace de uno mismo, sin que ninguna persona le de algún incentivo ,nace el interés personal, es propio innato de cada ser, es posible que obedezca a factores aún poco entendidos en el ámbito científico, pues el sistema aun complejos de los

seres mismos contribuye a que este impulso se efectué, hay que notar que cada ser nace con diferentes capacidades y acciones de vida de acuerdo a la multiplicidad de influencias externas en su proceso de desarrollo y ambiente y de acuerdo a ello quiere lograrlo, su estímulo está en la recompensa o incentivo correspondiente a una motivación externa” (Bazán y Huamán, 2011).

Motivación extrínseca.

“El ser humano necesita el reconocimiento social para lograr autoapreciarse, y de esta manera desarrollar sus capacidades. La identidad de las personas se moldea sobre la base de reconocimiento o de menos precio de los otros. El falso de reconocimiento o la falta de reconocimiento puede causar daño, puede ser una forma de opresión que aprisiona a alguien en un modo de ser falso, ignorado y reducido” (Tejada, 2004).

Estrés.

“El estrés como, una reacción que se produce ante determinados estímulos, que pueden o no ser aversivos y por lo general actúa de forma adaptativa” (Conde, 2009).

Estrés laboral.

Considera que es la respuesta física y emocional un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.

El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias d trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (OIT, 2016)

6. SISTEMA DE VARIABLES

6.1. VARIABLE PRIMARIA

Motivación Intrínseca y Extrínseca

6.2. VARIABLE SECUNDARIA

Estrés Laboral

7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE 1	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Motivación	Condición de deseo para realizar una actividad.	Motivación Extrínseca - Factor I: Salario y beneficios sociales. - Factor II: Políticas y Dirección. - Factor III: Condiciones Físicas y Ambientales. - Factor IV: Oportunidades de Crecimiento.	Muy Alto Alto
		Motivación Intrínseca - Factor V: Desarrollo Profesional. - Factor VI: Satisfacción Personal. - Factor VII: Autorrealización. - Factor VIII: Responsabilidad por el Trabajo.	Regular Bajo Muy Bajo
VARIABLE 2	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Estrés Laboral	El estrés laboral es la respuesta del trabajador, ya sea física o psicológica, a la presencia de situaciones, acciones o sucesos que pueda generarle estrés en el ámbito o entorno laboral y que está influida por las características individuales del trabajador.	1. Clima Organizacional. 2. Estructura Organizacional. 3. Territorio Organizacional. 4. Tecnología. 5. Influencia del Líder. 6. Falta de Cohesión. 7. Respaldo de Grupo.	Muy Alto Alto Regular Bajo

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

1. MOTIVACIÓN

1.1 Definición

Según Robbins y Judge (2009) nos indica lo siguiente: “La motivación es un proceso que incide en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo”.

Entonces esta definición tiene tres elementos muy importantes que son los siguientes: Intensidad, dirección y persistencia.

- Intensidad, se refiere a lo enérgico del intento de una persona. Este es el elemento en que la mayoría de nosotros se centra cuando habla de motivación.

- Dirección, Significa o se refiere a un conjunto de funciones, que se desarrollan bajo el mando de una persona, siendo sus principales elementos la subordinación y la obediencia.
- Persistencia, es la medida del tiempo durante el que alguien mantiene el esfuerzo. Los individuos motivados permanecen en una tarea lo suficiente para alcanzar su objetivo.

Asimismo, se ha encontrado otros autores donde indican lo siguiente:

Para Revée (1994) citado por Perea y Salinas (2005) refiere que “La motivación es una causa hipotética inducida por las condiciones ambientales o que se puede inferir en las expresiones conductuales, fisiológicas y de autoinforme”.

Por otro lado, Good (1995) citado por Perea y Salinas (2005) refiere que “La motivación es un constructo hipotético usado para explicar el inicio, dirección, intensidad y persistencia de la conducta dirigida hacia un objetivo.”

Entonces a partir de las definiciones de los autores mencionados dilucidamos que la motivación se considera como el motivo que impulsa al ser humano cuya finalidad es lograr una meta, cuyos aspectos son considerados por la necesidad de cada ser humano en su entorno.

1.2 Tipos de motivación

Se conoce que el proceso motivacional son factores relevantes los objetivos o las metas hacia los que se dirige el comportamiento motivado. Por otra parte, la teoría del condicionamiento operante insiste en las recompensas o los refuerzos como la variable central del proceso motivacional; entonces en este contexto, se pueden diferenciar dos tipos de motivaciones en el trabajo: Motivaciones Extrínsecas y Motivaciones Intrínsecas.

- **Motivación Extrínseca.**

El estudio de la motivación extrínseca para Revée (1994) citado por Perea y Salinas (2005) está relacionada con los conceptos principales de recompensa, castigo e incentivo. Entonces se dice lo siguiente:

Recompensa: Es un objeto ambiental, como el dinero, los premios, elogios, reconocimientos sociales, aplausos; que se dan después de una secuencia de conducta y que aumenta las probabilidades de que esta conducta se vuelva a dar. Como por ejemplo, a un trabajador se le otorga cierta cantidad de dinero, su salario; por haber cumplido con su trabajo.

Castigo: Es un objeto ambiental no atractivo que se da después de una secuencia de comportamientos y que reduce las probabilidades de que esa conducta se vuelva a repetir.

Incentivo: Es un objeto ambiental agradable, que se entrega antes de realizar una acción, éste objeto hace que el individuo realice o repele una secuencia de acción o de conducta.

Finalmente podemos indicar que la motivación extrínseca está provocada por recompensas e incentivos que son independientes de la propia actividad que el sujeto realiza para conseguirlos, y cuyo control depende de personas externas al propio sujeto que realiza la actividad.

- **Motivación Intrínseca.**

Se fundamenta en aspectos característicos de la propia actividad, motivadores por sí mismos, y que caen bajo el control del propio sujeto. Representa a aquellas recompensas y compensaciones que se identifican con la propia acción, sin mediación de otras personas.

Asimismo se indica que según Revée (1994) citado por Perea y Salinas (2005) refiere que la motivación intrínseca está relacionada con la curiosidad. Los tipos de conductas motivantes tienen que ser nuevas e imprevisibles, también serán más motivantes aquellas conductas que no son

obligadas, es necesario que el ser humano pueda realizar la conducta que se motive. Es decir, si la persona se desenvuelve en una actividad sin más razón por el propio hecho de realizar esa actividad, entonces está participando en una orientación motivacional intrínseca.

Finalmente se indica que una diferencia entre ambos tipos de motivación puede establecerse al señalar que la motivación intrínseca impulsa a hacer lo que realmente queremos hacer, mientras que la motivación extrínseca nos lleva a hacer determinadas actividades, porque así podemos cubrir una serie de necesidades mediante las compensaciones que obtenemos a cambio. Entre las recompensas de tipo externo están las recompensas económicas como el salario u otros beneficios, la mejora de las condiciones de trabajo, las alabanzas y felicitaciones, las promociones y ascensos y otro tipo de ventajas y compensaciones que ofrece la empresa con el fin de incentivar el rendimiento de los empleados y aumentar su satisfacción.

1.3 Teorías de la motivación

En la década de 1950, fue un periodo fructífero para el desarrollo de conceptos de la motivación, ya que se formularon teorías específicas sobre estas, así que consideramos la clasificación hecha por Campbell y Dunnette, ellos clasifican en teorías de contenido y de proceso.

Teorías de Contenido

Dichas teorías analizan qué elementos o factores motivan a las personas a trabajar. Las más destacadas o utilizadas son:

Teoría de la Jerarquía de las necesidades de Maslow

Según Maslow, la motivación de las personas depende del tipo de necesidades. Estas necesidades se disponen jerárquicamente según su capacidad para motivar la conducta. Señala que una necesidad es muy importante hasta el momento en que es satisfecha. Una vez que la necesidad es satisfecha, la siguiente más alta se convierte en predominante. Sólo cuando se está privado de algo, puede emplearse esta carencia como incentivo.

- **Necesidades Fisiológicas:**

Teóricas: alimentación, descanso, bebida, sexo, etc.

Aplicadas: Salario, vacaciones, condiciones de hábitat en el trabajo, etc.

- **Necesidades de Seguridad:**

Teóricas: protección y estabilidad.

Aplicadas: seguridad en el trabajo, jubilación, seguros, pensiones, etc.

- **Necesidades Sociales y de Aplicación:**

Teóricas: asociación, amistad, amor, aceptación, etc.

Aplicadas: grupos de trabajo, actividades grupales (profesionales y científicas).

- **Necesidades de Estima:**

Teóricas: reconocimiento, aprecio, confianza en sí mismo.

Aplicadas: títulos, poder, premios, promoción, reconocimientos, etc.

- **Necesidades de Autorrealización:**

Teóricas: Alcanzar el autodesarrollo y el propio potencial.

Aplicadas: Hacer trabajos creativos, desarrollar habilidades, etc.

Se observa que hay necesidades que pueden satisfacerse mediante recompensas extrínsecas como el dinero, alimento, amistades, elogios de otras personas; las necesidades de autorrealización sólo pueden satisfacerse mediante recompensas intrínsecas que las personas se dan a sí mismas, así por ejemplo el sentimiento de realización que no son observables ni controlables por los demás.

Por otro lado se tiene las necesidades que no motivan el comportamiento cuando se han satisfecho, lo que son necesidades de autorrealización y pueden ser insaciables, puesto que cuanto más recompensas obtenga la persona, más importante se vuelven y deseará satisfacer dichas necesidades cada vez más. Lo que se vuelve interesante cuando no importa qué tan satisfecha esté la persona,

pues ésta siempre querrá más y más. Tomando en consideración que efectivamente las necesidades que no logran motivar o no motiva el comportamiento.

Teoría de los Dos factores de Herzberg.

Según Herzberg, la motivación de las personas depende de dos factores:

- **Factores Higiénicos:**

La expresión higiene refleja su carácter preventivo y profiláctico, sólo se destinan a evitar fuentes de insatisfacción puesto que su influencia en el comportamiento no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera; y cuando son precarios, producen insatisfacción y se denominan factores de insatisfacción. Ellos incluyen:

- Condiciones de trabajo y comodidad
- Políticas de la organización y la administración
- Relaciones con el supervisor
- Competencia técnica del supervisor
- Salarios
- Estabilidad en el cargo
- Relaciones con los colegas

Estos factores constituyen el contexto del cargo.

- **Factores Motivacionales:**

Tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad hasta niveles de excelencia, es decir, muy por encima de los niveles de normales.

Cuando los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción, de modo sustancial; cuando son precarios, provocan la pérdida de satisfacción. Por estas razones se denominan factores de satisfacción.

Constituyen el contenido del cargo en sí e incluyen:

- Delegación de la responsabilidad

- Libertad de decidir cómo realizar el trabajo
- Ascensos
- Utilización plena de las habilidades personales
- Formulación de objetivos y evaluación relacionada con éstos
- Simplificación del cargo (llevada a cabo por quien lo desempeña)
- Ampliación o enriquecimiento del cargo (horizontal o verticalmente).

Teoría de las necesidades de McClelland.

McClelland y sus investigadores, propusieron la teoría de las tres necesidades, que sostienen que hay tres necesidades adquiridas (no innatas) que son motivadores importantes en el trabajo. Estas tres necesidades son la necesidad de logros (nAch), la cual es la motivación para triunfar y sobresalir en relación con un conjunto de estándares; la necesidad de poder (nPow), que es la necesidad de hacer que otros se comporten de manera diferente a la que se hubieran conducido en otras circunstancias y finalmente la necesidad de afiliación (nAff), la cual es el deseo de la relaciones interpersonales cercanas y de amistad.

Modelo E-R-C de Alderfer.

Clay Alderfer, considera a la motivación desde la perspectiva de una jerarquía de necesidades, pero en lugar de cinco categorías de necesidades, la jerarquía del modelo ERC hace constar solo en tres categorías de necesidades que son:

- Existencia
- Relación
- Crecimiento

Entonces si las necesidades de existencia son los deseos de bienestar familiar y físico, los cuales se satisfacen mediante la disposición de alimentos, agua, aire, abrigo, condiciones de trabajo, salario, prestaciones, etc.

Las necesidades de relación son los deseos de establecer y mantener relaciones interpersonales con otros individuos, familias, amigos, supervisores, subordinados y compañeros de trabajo. Las necesidades de crecimiento son los

deseos de ser creativo, hacer contribuciones útiles y productivas y disponer de oportunidades de desarrollo personal.

Lo particular de esta teoría y lo que la diferencia de la de Maslow es que Alderfer plantea que es posible que estén activas dos o más necesidades simultáneamente.

Otros dos eventos completan los postulados básicos de la Teoría ERC: cuando un individuo ve frustrada la satisfacción de sus necesidades de existencia (las más concretas), se dedica con más ahínco a la satisfacción de otra necesidad de esa misma categoría. Finalmente cuando un individuo satisface una necesidad de crecimiento, dirige su conducta a la satisfacción de otra necesidad de esa misma naturaleza.

Según vemos en el gráfico, el individuo con sus necesidades (dinero, reconocimiento, afectividad, etc.) y sus conocimientos (formación y experiencia) interacciona con la organización para dar lo que posee en el trabajo y recibir de ésta lo que necesita (dinero, carrera, etc.); lo opuesto le sucede a la organización, proporciona incentivos y necesita de reconocimientos y esfuerzo.

Teoría X y Teoría Y.

McGregor opone una visión pesimista del hombre respecto del trabajo, con una visión optimista.

- **La Teoría X.** De acuerdo con este sistema, la hipótesis sobre el comportamiento son las siguientes: los hombres se ven obligados a trabajar y no les gusta el trabajo. Evitan las responsabilidades, no tienen ambición y tratan por encima de todo de preservar su seguridad. No les gusta cambiar. Tienen necesidades de unas directrices estrictas. Tienen necesidad de ser controlados y castigados.

La sanción negativa permite obtener de las personas el esfuerzo necesario para alcanzar los objetivos.

Teniendo en cuenta esta teoría, la Organización debe ser apremiante y coactiva, poniendo en funcionamiento:

- Reglamentos y procedimientos detallados
- Una división de los cometidos. Un control sistemático
- Un estilo de dirección autoritario que no deje lugar a iniciativas
- Una selección muy rígida

- **La Teoría Y.** Opuesta totalmente a la teoría X, parte de las hipótesis siguientes: El esfuerzo físico e intelectual en el trabajo es natural, tanto como lo son las actividades de diversión, tiempo libre y reposo. Las personas quieren alcanzar objetivos y tratan de tomar iniciativas y ejercer autocontrol.

Con frecuencia, la gente es capaz de usar imaginación y creatividad para la resolución de los problemas. A la gente le gusta tener responsabilidades y trata de asumirlas en contextos razonables. De acuerdo con esta hipótesis, la organización y la dirección deben poner en funcionamiento:

- Una agrupación óptima de los cometidos
- Responsabilidades descentralizadas
- Participación del personal en la determinación de los objetivos
- Un sistema de dirección que se base en la confianza

Teorías de Proceso

Estas teorías se basan en los procesos cognitivos que subyacen a la motivación e intentan dar cuenta de cómo se activa, dirige y detiene la conducta en función de variables situacionales.

Teoría de las Expectativas Vroom

Es un modelo de motivación laboral presentado por Víctor Vroom (1962) y ampliado por Porter y Lawler; citado en Vidaurre (2009). Se basa en la siguiente premisa: “La fuerza de una tendencia a actuar de una manera depende

de la fuerza de una expectación de que el acto seguirá cierto resultado que el individuo encuentra atractivo”.

La motivación según Vroom es producto de 3 factores:

Valencia: se refiere al nivel de deseo que una persona tiene para alcanzar una meta. Es única para cada empleado, está condicionada por la experiencia y puede variar con el tiempo.

Expectativa: viene a ser el grado de convicción de que el esfuerzo relacionado con el trabajo producirá la realización de una tarea.

Medios: es la estimación que posee una persona sobre la obtención de una recompensa.

La combinación de estos tres elementos produce la motivación en distintos grados de acuerdo a la intensidad de los factores. A cada factor se le asigna un valor entre 0 y 1 (la valencia puede ser positiva o negativa) y después se aplica la siguiente fórmula:

$$\text{Motivación} = V \times E \times M$$

Teoría de la Equidad.

Esta teoría fue desarrollada por Adams y es la primera que se refirió al proceso de motivación; se basa en la comparación que las personas hacen entre sus aportaciones, recompensas y las de otros.

Las personas contrastan su trabajo, sus entradas (esfuerzo, experiencia, educación y competencias) y los resultados que obtienen (remuneración, aumentos y reconocimiento) en comparación con los de otras personas). Analizan lo que reciben de su trabajo (resultados) en relación con lo que intervienen en él (entradas) y comparan esa relación con la de otras personas relevantes, cuando esta comparación produce la percepción de que las relaciones son iguales, decimos que existe un estado de equidad, cuando se percibe que esas relaciones son desiguales las personas experimentan una tensión negativa que conduce a la necesidad de una acción correctiva a efecto de eliminar cualquier injusticia. Es así que se puede dar tres estados posibles: equidad, inequidad negativa e inequidad positiva. Al hacer sus comparaciones,

cada persona identifica alguno de los estados mencionados en relación con sí misma o con terceros.

Se pueden utilizar cuatro referencias para la comparación y son:

Propia interna: la experiencia de la persona en otro puesto de la misma organización.

Propia externa: la experiencia de una persona en el mismo puesto, pero en otra organización.

Otro interna: comparación con otra persona dentro de la misma organización.

Otro externa: comparación con otra persona de otra organización.

Se conoce que las personas se comparan con amigos, vecinos, colegas de la misma organización o de otras, o con empleos anteriores y escogen su punto de referencia con base en el nivel de atractivo o información al respecto. La comparación incluye cuatro variables: sexo, antigüedad en el empleo, nivel jerárquico en las organizaciones e historial profesional o académico.

Y ante una situación de inequidad, la persona tiene seis opciones:

- a. Modificar las entradas (aportaciones) con un menor esfuerzo en el trabajo.
- b. Modificar los resultados (recompensas recibidas) se mantiene la cantidad de producción, pero se reduce la calidad del trabajo.
- c. Distorsión de la propia imagen, la persona percibe que trabaja más o menos que otras.
- d. Distorsión de la imagen de otros, la persona percibe que el trabajo de otros no es buena referencia para hacer comparaciones.
- e. Buscar otro punto de referencia para obtener otra base de equilibrio. Se hacen comparaciones con personas que ganan más o menos, de tal forma que la situación parezca mejor.
- f. Abandonar la situación, se deja el empleo o la organización.

La teoría establece que las proposiciones siguientes se relacionan con el pago:

- a. Dado el pago por el tiempo, los empleados con pago superior producirán más que aquellas a quienes se paga en forma equitativa.
- b. Dado el pago por cantidad producida, los empleados con pago superior producirán menos unidades, pero con mayor calidad, que los empleados pagados con equidad.
- c. Dado el pago por tiempo, los empleados con pago inferior producirán menos con menor calidad.
- d. Dado el pago por cantidad de producción, los empleados con pago inferior producirán gran número de unidades de baja calidad, en comparación con los trabajadores cuyo pago es equitativo.

Teoría de la Finalidad o las Metas.

Según Davis (1999) citado por Frisancho y Solis (2004) a finales de la década de los sesenta en donde Edwin Locke propuso que las intenciones de trabajar hacia una meta son una fuente importante de motivación en el trabajo. Es decir, que las metas le dicen al empleado lo que necesita realizar y cuanto esfuerzo tendrá que hacer.

Esta teoría sostiene que las metas específicas y las metas difíciles son las que llevan a un alto desempeño.

Edwin Locke (1960) sostuvo que las intenciones de trabajar dirigido hacia una meta, se constituían en una fuente muy importante de motivación en el trabajo, puesto que actúa también como un estímulo interno. Cuando las metas difíciles son aceptadas, se consigue un mayor desempeño. Otro punto importante es que la retroalimentación lleva a un mejor desempeño que el que se consigue cuando no existe.

Como es natural pensar, las metas fáciles son, probablemente, más aceptables; pero aun siendo esto verdad, cuando un empleado acepta una meta que percibe como difícil, ejercerá niveles de esfuerzo más elevado hasta que la consiga, la disminuya o en todo caso la abandone.

Cuando los individuos participan en el establecimiento de sus propias metas, se obtiene en la mayoría de los casos un mayor desempeño. La ventaja que posee el hecho que los individuos participen en el establecimiento de sus propias metas, consiste en que al hacer esto, podría ser que el individuo acepte la meta como un objetivo en el que debe trabajar, además es más probable que acepte una meta difícil, pues se sentiría más comprometido por el hecho que él ha participado en su elaboración.

En lo que se refiere a retroalimentación, se debe diferenciar que no todas ellas son iguales de eficientes, la que proporciona una mayor ayuda puede ser la autogenerada, que es en la que el mismo trabajador es capaz de monitorear su propio progreso. Pero siempre es bueno tener en cuenta la retroalimentación de una persona que está observando nuestro desempeño desde afuera, pues vería la situación con más objetividad.

1.4 Ciclo Motivacional.

El ciclo motivacional comienza cuando surge una necesidad. Ésta es una fuerza dinámica y persistente que origina comportamiento. Cada vez que aparece una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, insatisfacción, inconformismo y desequilibrio que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y del desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo satisfará la necesidad y por ende, descargará la tensión provocada por aquella. Una vez satisfecha la necesidad, el organismo recobra su estado de equilibrio anterior, su manera de adaptarse al ambiente. Una vez satisfecha, la necesidad deja de ser motivadora de comportamiento, puesto que ya no causa tensión o inconformidad.

Cuando se presenta la frustración de la necesidad en el ciclo motivacional, la tensión provocada por el surgimiento de la necesidad encuentra una barrera u obstáculo que impide su liberación; y al no hallar la salida normal, la tensión represada en el organismo busca una vía indirecta de salida, bien sea mediante lo psicológico (agresividad, descontento, tensión emocional, apatía,

indiferencia, etc.) o mediante lo fisiológico (tensión nerviosa, insomnio, repercusiones cardíacas o digestivas, etc.).

En otras ocasiones, aunque la necesidad no se satisfaga, tampoco existe frustración porque puede transferirse o compensarse. Esto ocurre cuando la satisfacción de otra necesidad logra reducir o calmar la intensidad de una necesidad que no puede satisfacerse. La satisfacción de algunas necesidades es transitoria y pasajera, lo que equivale a decir que la motivación humana es cíclica: el comportamiento es casi un proceso continuo de solución de problemas y satisfacción de necesidades, a medida que van apareciendo.

Ahora definamos cada etapa en el ciclo motivacional:

- **Equilibrio interno:** Se refiere a que en cierto momento el organismo humano permanece en estado de equilibrio.
- **Estímulos:** Es cuando aparece un estímulo y genera una necesidad.
- **Necesidad:** Esta necesidad que es insatisfecha aún, provoca un estado de tensión.
- **Comportamiento:** El comportamiento al activarse, se dirige a satisfacer dicha necesidad y alcanza el objetivo satisfactoriamente.
- **Satisfacción:** Si se satisface la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio, hasta que otro estímulo se presenta. Toda satisfacción es una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio homeostático anterior.

1.5 Indicadores de la motivación.

En la motivación se tiene lo siguiente:

- **Desmotivación.**

Yagosesky (2014) manifiesta que es un estado interior limitador y complejo, caracterizado por la presencia de pensamientos pesimistas y sensación de desánimo, que se origina como consecuencia de la generalización de experiencias pasadas negativas, propias o ajenas, y la auto-percepción (imaginada) de incapacidad para generar los resultados deseados.

- **Motivación Intrínseca.**

Para Zuazua (2007) el ser humano orienta sus comportamientos guiándose por una fuerza motivacional natural, la cual surge del nivel de satisfacción de las necesidades psicológicas, de la curiosidad personal y el empeño por crecer.

Pintrich y Schunk (2006) la motivación intrínseca es característica de aquel individuo que se siente auto-determinado y competitivo para comprometerse en tareas que le brindan satisfacción en sí mismas, y no necesariamente conllevan a una recompensa o demandan una presión exterior.

- **Regulación Externa.**

Parfyonova (2009) indica que el actuar de un individuo, movido por refuerzos continuos provenientes del exterior, donde su comportamiento está separado completamente de su self.

- **Regulación Identificada.**

Deci y Ryan (1985) y Parfyonova (2009) refieren que el individuo inicia una actividad por ser considerada importante para sí mismo, aunque no se disfrute de ésta.

- **Regulación Introyectada.**

Parfyonova (2009) refiere que el individuo acepta parcialmente el valor de una actividad, pero aún no la asume como propia y la realiza para probar que se es competente, evitar sentimientos de culpa y/o satisfacer las expectativas de otros.

2. ESTRÉS LABORAL

2.1 Definición

El término de estrés ha sido tomado por distintos enfoques o disciplinas, dando lugar a una serie de definiciones acerca de este campo del trabajo.

Según el Dr. en medicina Hans Selye (1956) pionero en las investigaciones sobre el estrés, lo define como "una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles)". Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida.

Según Cano (2002) indica desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde tres enfoques siguientes: "Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.

Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.

Como interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo".

Entonces es importante lo que sostiene Cano con respecto al estrés desde el punto de vista psicológico.

Por otro la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) postula que el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción".

Para Harrison (1978) indica que: "sólo se produce una experiencia de estrés cuando un sujeto "desea" responder a las demandas planteadas por el ambiente, pero percibe que no dispone de los recursos necesarios para hacerles frente o bien cuando la discrepancia entre las características que percibe del entorno y lo que desea excede su capacidad para resolver tal desajuste".

Esta definición es la más adecuada para analizar y comprender el estrés laboral como lo indica Ardid y Zarco (1990) donde dice que las principales fuentes de estrés en el trabajo provienen, fundamentalmente, de las características y cualidades del entorno en el que los trabajadores desarrollan sus actividades.

En este sentido, es en la propia organización y en su forma peculiar de “hacer las cosas” donde se encuentran las principales causas de desajuste entre los deseos y capacidades de los individuos y las demandas y exigencias que en ella se plantean.

Según Niño (2002) “La situación de estrés en el trabajo puede generar reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.”

Uno de los modelos de investigación del estrés que explica con mayor claridad este fenómeno es el modelo socio ambiental desarrollado por Rfrench y Kahn (1962) que incluyen seis conjuntos de variables, estableciendo una serie de relaciones entre ellas. Así dice: “establece el medio ambiente objetivo entendido como las características concretas y objetivas que definen el entorno laboral de una personal. Este entorno objetivo, a su vez, es percibido de una determinada forma por el sujeto, dando lugar al medio ambiente psicológico” que será el que incida directamente en el tipo de respuestas (fisiológicas, conductuales y /o afectivas emitidas por el individuo).

Por último, las relaciones causales que se establecen entre los diversos estados o categorías analizados están moduladas por dos conjuntos de variables: las características “estables” de la persona y las relaciones interpersonales, siendo éstas, en última instancia, las que matizan la experiencia de estrés vivida por el individuo.

Según indica Niño (2002) sean estas relaciones y los elementos de este fenómeno complejo el estrés puede por lo siguiente:

- El estrés como situación estimulada por las características propias del trabajo que se realiza y el trato otorgado al trabajador que se puede entender como una fuerza externa que produce efectos transitorios o permanentes en la conducta de la persona que se identifica como la realidad objetiva de su entorno.

- El estrés como respuesta a la situación estimulada puede tener manifestaciones positivas como la automotivación e el impulso a actuar, pero también tiene otras manifestaciones disfuncionales que provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas como ansiedad, agresión, problemas de concentración, absentismo, aumento de accidentes entre otros que se constituye en la realidad subjetiva.
- El estrés tiene un significado específico para cada persona, un estresor laboral dependerá de la apreciación individual, vulnerabilidad, características individuales y estrategias de afrontamiento.
- Surge de la relación de la persona con el ambiente laboral a lo largo del tiempo.

En síntesis el estudio del estrés laboral desde esta perspectiva se fundamenta en dos principios básicos. En primer lugar, en el contexto laboral se dan múltiples y variadas fuentes de estrés que pueden resultar nocivas para la salud y el bienestar del trabajador, hecho que viene determinado, sobre todo, por la ineficacia de las estrategias de afrontamiento individuales para su prevención y control.

Efectivamente, la mayoría de estresores que existen en el ámbito profesional proceden del entorno laboral, de la forma en que la organización estructura sus tareas y responsabilidades y del modo en que se organizan los diferentes procesos desarrollados en ella. En tal sentido, la falta de control de los individuos sobre las situaciones causantes de su experiencia de estrés conduce, inevitablemente, a la indefensión y, por tanto, a la necesidad de intervenir directamente en el nivel organizacional como la forma más eficaz de prevenir y controlar el estrés.

En segundo lugar, la presencia de estrés laboral repercute, asimismo, en el nivel de salud y eficiencia organizacional. Así pues, la experiencia de estrés no sólo tiene efectos sobre el trabajador, sino también sobre los diversos

resultados organizacionales, tales como el nivel de desempeño conseguido por los trabajadores, índices de rotación y absentismo o el grado de motivación y satisfacción laboral.

Por tanto, el control y la prevención del estrés laboral deben pasar, inevitablemente por un cambio en la filosofía de la organización dirigido a incrementar la calidad de vida laboral y a potenciar sus recursos humanos como condición para optimizar y rentabilizar los diferentes recursos puestos en juego, así como para conseguir no sólo altos niveles de productividad, sino también la implicación, la satisfacción y la motivación de los trabajadores.

2.2 Tipos de estrés laboral.

Según Slipack (1996) citado por Campos (2006) indica que existen dos tipos de estrés laboral:

- **El episódico;** es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.
- **El crónico;** que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:
 - Ambiente laboral inadecuado.
 - Sobrecarga de trabajo.
 - Alteración de ritmos biológicos.
 - Responsabilidades y decisiones muy importantes.

El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

2.3 Principales estresores psicosociales en el trabajo

Niño (2002) indica lo siguiente: “Los estresores ocupacionales son el conjunto de situaciones físicas o psicosociales que se dan en el trabajo y que con frecuencia producen tensión y otros resultados desagradables para la persona. Son por tanto elementos recurrentes de carácter sensorial o intrapsíquico ante las cuales las personas suelen experimentar estrés y consecuencias negativas”. Según Niño, en su análisis establece que el estresor depende de la apreciación que la persona hace de la situación, vulnerabilidad al mismo, las características individuales, y las estrategias de afrontamiento individual, grupal y organizacional.

- **Estresores**

- ❖ **Ambiente Físico**

Iluminación, ruido, temperatura, vibración, higiene, toxicidad, condiciones climatológicas, disponibilidad y disposición del espacio físico para el trabajo.

- ❖ **Individuales**

- a) **Desempeño de roles:**

- Conflicto de rol: las expectativas y demandas de trabajo planteadas a un trabajador son incompatibles entre sí.
 - Ambigüedad de rol: las expectativas y demandas planteadas a un trabajador no contienen información suficiente.

- b) **Demandas estresantes de la tarea:**

- Sobrecarga de trabajo:
 - Cuantitativa: exceso de actividades a realizar en un determinado período de tiempo y flujo de trabajo repetitivo.
 - Cualitativa: excesivas demandas en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador, contenido demasiado limitado, falta de variación, falta de demanda a la creatividad.

- Falta de carga del trabajo
 - Cuantitativa
 - Cualitativa
- Responsabilidad sobre personas
- Relaciones interpersonales derivadas del desempeño de las tareas.
 - Relaciones con superiores, compañeros, subordinados y clientes
- Carga mental.

c) Desarrollo de carrera:

- Inseguridad en el trabajo
- Transiciones de carrera:
- Cambio de puesto de trabajo, de nivel jerárquico, de organización, del empleo al desempleo o viceversa.
- Estresores en las diferentes fases del desarrollo de carrera: Fase inicial, de consolidación, de mantenimiento, de preparación para la jubilación.

d) Falta de apoyo social

- Apoyo social por parte jefe, compañeros o familiares.

Grupales

Falta de cohesión en el grupo

Presiones de grupo

Inadecuado clima grupal

Conflicto intra y / o intergrupar

Violencia laboral; hostigamiento sexual y hostigamiento psicológico en el trabajo.

Organizacionales

a. Estructura organizacional:

Centralización en la toma de decisiones

Excesivo número de niveles jerárquicos

Posición jerárquica

Formalización y estandarización de tareas y procedimientos

b. Clima organizacional

Falta de participación en la actividad laboral
Falta de implicación en la toma de decisiones
Supervisión estrecha

c. Diseño del puesto de trabajo.

Ausencia de características tales como:
Grado de autonomía
Variedad de tareas y oportunidad para el uso de habilidades
Feedback o retroalimentación de la propia tarea
Importancia de la tarea
Identidad de la tarea
Control sobre la situación personal, otra persona decide que hacer, cuando y como.

d. Tecnología

Introducción de nuevas tecnologías

e. Jornadas de trabajo

Trabajo nocturno
Trabajo rotativo
Ausencia de pausas
Jornadas extenuantes
Extraorganizacionales
Estrés provenientes de la vida familiar
Conflicto familia- trabajo
Estrés provenientes de otros ámbitos de actividad (alcohol, drogas, problemas legales, hipotecas y deudas entre otros
Traslado al trabajo con dificultad (congestión vial, ubicación del centro de trabajo en zona peligrosa)

Los puestos de trabajo con grandes exigencias y escaso control y también un escaso apoyo social en el trabajo son los que mayor riesgo de enfermedad presentan.

El apoyo social amortigua la tensión psicológica según sea el grado de integración social y emocional y de la confianza entre los compañeros de trabajo, supervisores y jefaturas.

2.4 Efectos del estrés

Los efectos y consecuencias del estrés ocupacional pueden ser muy diversos y numerosos. Algunas consecuencias pueden ser primarias y directas; otras, la mayoría, pueden ser indirectas y constituir efectos secundarios o terciarios; algunos efectos pueden ser positivos, como el impulso exaltado y el incremento de automotivación. Muchas son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas.

- a. Efectos subjetivos.** Ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, poca estima, amenaza y tensión, nerviosismo, soledad.
- b. Efectos conductuales.** Propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, consumo excesivo de bebidas o cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud, temblor, sobresaltos, labilidad emocional, soñar despierto.
- c. Efectos cognoscitivos.** Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.
- d. Efectos fisiológicos.** Aumento de las catecolaminas y corticoides en sangre y orina, elevación de los niveles de glucosa sanguíneos, incrementos del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, sequedad de boca, exudación, dilatación de las pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, nudo de la garganta, entumecimiento y escozor de las extremidades, tensión muscular,

dolor cervical, cefaleas, indigestión, diarrea o estreñimiento, tics, insomnio, hipertensión, palpitación, opresión respiratoria, alergia cutánea.

- e. Efectos organizacionales.** Absentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

Los estresores provocan en el individuo, junto a las respuestas conductuales, respuestas fisiológicas que si se mantienen ocasionan alteraciones en su adaptación, llegando en algunos casos incluso a la enfermedad

2.5 Factores y causas del estrés laboral

Factores del estrés laboral.

Se indica que todos los días quizás nos encontramos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia, los amigos entre otros aspectos y estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

Según indica Doval, Moleiro y Rodriguez (2004) que “El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral”.

Para González (1998) citado en Doval (2004) distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son:

- Factores intrínsecos al propio trabajo.

- Factores relacionados con las relaciones interpersonales.
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional.
- Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional.

Para Santos (2004) menciona que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

La vida rutinaria ocasiona desánimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

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

- **Recursos personales:** refiere a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control), entre otros aspectos.
- **Recursos laborales:** son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y / o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas
- **Demandas laborales:** entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costos físicos y/o psicológicos.

Según Durán (2010) indica que: “El balance o desbalance de estos factores incidirá en el tipo y grado de estrés que una persona viva”.

Causas del estrés laboral.

Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas del trabajo, y la manera en que gestionan, puede provocar estrés laboral.

El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen de una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de lo demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

La mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan “peligros relacionados con el estrés”. Por lo general, en la literatura sobre el estrés se acepta la exigencia de nueve categorías de peligros relacionados con el estrés, enumerados en el cuadro. No debemos olvidar, no obstante, que algunos de esos peligros pueden no ser universales o no considerarse perjudiciales en determinadas culturas.

Características del trabajo:

- **Características del puesto**
 - Tareas monótonas, aburridas y tribales.
 - Falta de variedad.
 - Tareas desagradables.
 - Tareas que producen aversión.
- **Volumen y ritmo del trabajo**
 - Exceso o escasos de trabajo.
 - Trabajos con plazos muy estrictos.
- **Horarios de trabajo**
 - Horarios de trabajo estricto e inflexible.

- Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal.
- Horarios de trabajo imprevisibles.
- Sistemas de turnos mal concebidos.

- **Participación y control**

- Falta de participación en la toma de decisiones.
- Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral).

Contexto laboral:

- **Perspectivas profesionales, estatus y salario**

- Inseguridad laboral.
- Falta de perspectivas de promoción profesional.
- Promoción excesiva o insuficiente.
- Actividad poco valorada socialmente.
- Remuneración por trabajo o destajo.
- Sistema de evaluación del rendimiento injusto o poco claro.
- Exceso o carencia de capacidades para el puesto.

- **Papel en la entidad**

- Papel indefinido.
- Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto.
- Tener a cargo a otras personas.
- Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas.

- **Relaciones interpersonales**

- Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo.
- Malas relaciones con los compañeros.
- Intimidación, acoso y violencia.
- Trabajo aislado o en solitario.
- Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.

- **Cultura institucional**
 - Mala comunicación.
 - Liderazgo inadecuado.
 - Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.
 -
- **Relación entre la vida familiar y la vida laboral**
 - Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar.
 - Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.

2.6 Síntomas y consecuencias del estrés laboral.

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad.

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

- **Nivel cognitivo-subjetivo:** Preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.
- **Nivel fisiológico:** Sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas, tiritar, etc.

- **Nivel motor u observable:** Evitación de situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, etc.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer.

Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc.

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

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

- **En el ámbito personal:**
 - **Salud física:** trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, aumento del ritmo cardíaco y presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, escalofrío, dilatación de pupilas, tensión muscular, insomnio o hipersomnia, alergias, úlceras, etc.
 - **Salud Mental (emocional/cognitivo):** frustración, ansiedad/angustia, depresión, enojo/irritabilidad, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental.

- **Aspectos Conductuales:** irritabilidad y mal humor, adicciones, agresividad, apatía.
- **Dimensión Social:** distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo.
- **En el ámbito organizativo:** disminución de producción, ya sea en cantidad, calidad o ambas; falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo; necesidad de una mayor supervisión del personal; aumento de quejas y de conflictos, incremento de costos en salud (incapacidades, médico de empresa y otros), aumento de ausentismo, accidentes e incidentes.

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

Se incrementan el acoso moral y la violencia en el trabajo (mobbing o acoso psicológico); también es frecuente que se presenten casos de Síndrome del Burnout (Quemado o agotamiento emocional producido por agotamiento laboral y actitudes negativas hacia el desempeño laboral), lo cual remite también a diferentes grados de fatiga fisiológica y patológica que pueden ocasionar envejecimiento prematuro, con reducción de esperanza de vida, accidentes de trabajo y muerte⁴, además de enfermedades profesionales y adicciones (alcohol, tabaco, trabajo, sexo, comida, gasto, internet, juego...)”.

Según Del Pino (2005) indica que estas condiciones han incidido en que la Organización Mundial de Salud (2005) destacara que el estrés en el trabajo se constituye en una de las máximas prioridades en el ámbito mundial en el campo laboral pues se espera para el futuro un incremento progresivo del mismo por las condiciones actuales del mercado y los retos que impone el mundo de los negocios del nuevo siglo, constituyéndose en un peligro para las

economías de los países industrializados y en vías de desarrollo en tanto que los efectos del estrés lesionan la productividad y competitividad de las empresas, al afectar la salud física y mental de los trabajadores, lo cual les ocasiona costos económicos y humanos muy altos a las organizaciones.

2.7 Programas y estrategias de intervención para la prevención y manejo del estrés laboral.

Toda organización que pretenda conseguir y mantener el máximo bienestar mental, físico y social de sus trabajadores necesitará disponer de políticas y procedimientos que adopten un enfoque integrado de la salud y la seguridad. Especialmente deberán disponer de una política de salud mental con procedimientos de gestión del estrés, basados en las necesidades de la organización y de los trabajadores y sometidos periódicamente a revisión y evaluación. (Cooper y Catwright).

En materia de atención de las situaciones de estrés en el trabajo se tiene necesariamente que hablar de prevención, cuyo objetivo es la reducción de la morbilidad laboral de la empresa y el mantenimiento de un nivel de salud laboral adecuado considerando pertinente los factores psicosociales del trabajo.

En materia de prevención existen varios niveles metodológicos de intervención preventiva:

- a. Prevención primaria:** Se refiere a las acciones dirigidas a reducir o eliminar los factores que origina el estrés y promover positivamente el medio ambiente de trabajo saludable y solidario por ejemplo adaptación y adecuación del trabajo a las personas.
- b. Prevención secundaria:** Consiste en la detección y tratamiento precoces de la depresión y la ansiedad a través de la concienciación de los trabajadores y la promoción de las estrategias de control del estrés con el propósito de reducir los efectos del estrés sobre la salud, por ejemplo

chequeos médicos, cursos de relajación, para dejar el tabaco, manejo del estrés, consultas psicológicas.

c. Prevención terciaria: implica la rehabilitación y recuperación de las personas que han sufrido o sufren problemas graves de salud producidos por estrés por ejemplo diagnóstico, tratamiento, readaptación y rehabilitación médica y psicológica.

Es indudable que el enfoque al que se le debe dar mayor énfasis es el de prevención primaria, o aquella que debe abordar la evaluación y control de los riesgos desde las causas, y a poder ser desde las causas de las causas.

Al centrar nuestra atención en las causas del estrés, puede ser necesario modificar la política de personal, mejorar los sistemas de comunicación, rediseñar los puestos de trabajo, permitir una mayor autonomía en los niveles más bajos. Aunque evidentemente las medidas necesarias en cada organización según los factores de estrés propios de cada una, todas las intervenciones deben basarse en un diagnóstico previo.

Este tipo de diagnósticos son por lo general dirigidos por los departamentos de salud ocupacional y/o recurso humanos. En las empresas más pequeñas puede que exista la posibilidad de celebrar reuniones con los trabajadores en los que se aborden estos temas. Otra alternativa consiste en pedir a los trabajadores que lleven un diario del estrés durante varias semanas, registrando todos los acontecimientos estresores vividos durante la jornada laboral.

Otro aspecto clave de la prevención primaria es la creación de un clima de apoyo que considere el estrés como una característica propia de la vida moderna y no como un signo de debilidad o incompetencia. Algunas medidas formales que pueden adoptarse son:

- Informar a los trabajadores de los mecanismos de apoyo y asesoramiento existentes en la organización, como los servicios de salud y seguridad en el trabajo y las comisiones de salud ocupacional.

- Incorporar programas de desarrollo personal y de reconocimiento y motivación.
- Ampliar y mejorar en “don de gentes” de los directivos y supervisores, para que adopten actitudes de apoyo y puedan enfrentarse con más facilidad a los problemas de los trabajadores.

La comunicación y la participación de los trabajadores tienen una importancia fundamental para reducir el estrés así como la formación y la capacitación en momentos de cambio o introducción de nuevas tecnologías.

En otros niveles de intervención, especialmente de prevención secundaria se ubican todas aquellas actividades dirigidas a la educación, concientización y programas de adquisición de destrezas.

Los cursos de educación y gestión del estrés son útiles para ayudar a las personas a reconocer los síntomas del estrés en sí mismas y en los demás, así como para ampliar y desarrollar las destrezas y aptitudes necesarias para afrontar el estrés.

La forma y el contenido de estas actividades de formación son variables, desde simples técnicas de relajación, asesoramiento y planificación sobre la forma de vida o formación básica en técnicas de administración del tiempo, hasta la adquisición de destrezas para la resolución de problemas o el reforzamiento de la seguridad en uno mismo.

También las organizaciones pueden desarrollar a través de programas de vigilancia y promoción de la salud como por ejemplo chequeos periódicos, instalaciones deportivas, programas para el control del alcohol, cigarrillo, dietas saludables.

En los que se refiere a prevención terciaria se incluye la remisión inmediata de personas afectadas en su salud mental a recibir un tratamiento especializado.

En algunas organizaciones se establecen convenios con organizaciones externas para desarrollar Programa de Asistencia Especializada a los Empleados. Esta alternativa es viable cuando los factores de estrés presentes en la organización no pueden ser modificados.

Las diversas opciones de prevención no deben considerarse como mutuamente excluyentes sino, más bien como complementarias. La formación sobre gestión del estrés, las actividades de promoción de la salud y los servicios de asesoramiento resultan útiles para aumentar los recursos físicos y psicológicos de la persona y ayudarla a modificar su valoración de la situación estresora y a afrontar mejor la angustia. No obstante, son muchas las fuentes potenciales y persistentes de estrés y es probable que la persona se sienta carente de los recursos o del poder necesario para efectuar el cambio (por ejemplo estructura, estilo de gestión o cultura de la organización).

Estos factores de estrés exigen la intervención de la propia organización para eliminar su efecto negativo a largo plazo en la salud de los trabajadores y sólo pueden ser identificados mediante una auditoría del estrés.

3. GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN AREQUIPA

3.1 Historia

Con el Decreto Ley No. 14200 del 28 de setiembre de 1962, la Junta de Gobierno que presidía el General de División Ricardo Pérez Godoy, dispone la división del Perú en 04 Regiones Educativas, entre ellas la del sur integrado por los departamentos de Arequipa, Apurímac, Cuzco, Madre de Dios, Moquegua, Puno y Tacna, con una Dirección Regional cuya sede fue Arequipa.

El 31 de Marzo de 1963, llegaron a la ciudad de Arequipa, procedente de la Capital de la República (Lima) un grupo de 24 personas designadas por Resolución Ministerial No. 738 de fecha 09 de marzo del mismo año, para poner en funcionamiento las Oficinas administrativas de la IV Región de Educación, siendo uno de los primeros pasos para la descentralización administrativa decretada por el entonces Gobierno de las Fuerzas Armadas.

El 01 de abril de 1963, se inauguran las Oficinas administrativas de la IV Región de Educación ubicadas en la calle Ejercicios No. 219 (hoy Calle Álvarez Thomas), consistente en 09 ambientes pequeños y un patio. El Área de Abastecimiento se ubicó en el techo por falta de espacio. Nuestro primer Director fue el Dr. Teobaldo Paredes Valdez, hombre de excelente calidad humana que contribuyo con mucha facilidad a resolver los problemas de instalaciones tanto humanas como materiales.

A los 24 trabajadores llegados de Lima, se sumaron 03 trasladados de la ciudad de Puno, integrándose otras 07 de la ciudad de Arequipa para la formación de los primeros equipos de trabajo. Las primeras oficinas que entraron en funcionamiento fueron: el Despacho Directoral, la Secretaría General, y Mesa de Partes, Actas y Matrículas, Supervisión, Personal, Administración y Asesoría Jurídica que atendían los Departamentos de Puno, Tacna, Moquegua y Arequipa.

En 1964, es designado como nuevo Director Don Eliseo Pérez y afines del año, es asignado a un alto cargo del Ministerio de Educación reemplazándolo durante 3 meses, Don Julio Lizárraga Escalante. En 1965 es nombrado Director Don Jorge Salazar Gonzáles. En este año se nombran a otros 08 trabajadores. Al finalizar el año, las Oficinas de la IV Región se trasladan a la Avenida República de Chile No. 304 en la Urbanización La Negrita en una casa con 14 ambientes, un poco más grande que la de Ejercicios.

En esta época, el ámbito de la IV Región, la integran, Tacna, Moquegua y Arequipa, continuando como Director Don Jorge Salazar Gonzáles.

En 1967 es nombrado como Director Don Alfonso La Torre Barrantes y 1969 Don Alejandro Medina Rodríguez, Profesor del Colegio Militar “Francisco Bolognesi”. En 1970 es designado como Director Don Jorge Bernedo Oviedo y en 1971 la IV Región de Educación, se vuelve a trasladar a otro local, sito en el Pasaje Ronda Recoleta S/n – Yanahuara, donde actualmente funciona la Gerencia Regional de Educación.

A partir de 1990 se denomina con el nombre institucional Dirección Regional de Educación Arequipa, en cumplimiento a la Ley 25022 – Ley Orgánica de la Región Arequipa, asimismo en cumplimiento a la Resolución Ministerial No. 248-87-ED y al Decreto Supremo No. 12-86-ED que crean las Unidades de Servicios Educativos como órganos de Ejecución Desconcentrados del Ministerio de Educación donde funcionan 09 USES, siendo los siguientes: USE de Islay, USE de Camaná, USE de Caravelí, USE La Unión, USE de Condesuyos, USE de Castilla, USE de Caylloma, y en la Provincia de Arequipa funcionan las USEs: Arequipa Norte y Arequipa Sur.

La Gerencia Regional de Educación está estructurada conforme al Decreto Supremo No. 015-2002-ED, con un Cuadro de Asignación de Personal de 73 cargos; 10 UGELs en funcionamiento: 03 en la provincia de Arequipa: UGEL Arequipa Norte, UGEL Arequipa Sur, UGEL La Joya; y 01 en cada provincia restante.

El 28 de Setiembre la Dirección Regional de Educación conmemora su Aniversario Institucional.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo no experimental, se presenta como está la realidad, no hay manipulación en ninguna de sus variables, según: Hernández, Fernández y Baptista (2006).

2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es descriptivo, porque está orientada a recolectar y medir datos, empleado comúnmente en las ciencias sociales, y que se adapta a los estudios descriptivos, porque no se van a manipular las variables, en razón de que las variables se le tratan tal y como se presentan en la realidad y no haciendo uso de laboratorio. Y es transaccional, porque los datos serán recolectados en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizarlas. En resumen el diseño de investigación es descriptivo transaccional.

3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.1 Población

La población de estudio está constituida por 90 trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa, en el segundo semestre del año 2017.

3.2 Muestra

El tipo de muestra será por muestreo probabilístico aleatorio simple, ya que se aplicará a los trabajadores según criterios de inclusión y exclusión tienen una probabilidad de ser medidos.

Se determinará por la fórmula de Arkin y Colton.

$$n = \frac{N \times 400}{N + 399}$$

n= muestra N= población 400=constante 399=constante

En donde se obtiene:

$$n = \frac{90 \times 400}{90 + 399} \quad n = \frac{36000}{489} \quad n = 73.6196319$$

- 95% nivel de confianza
- \pm error muestral

Para el presente caso aplicando la fórmula de Arkin y Colton se ha obtenido el resultado de 73.6196319, esto indica que la muestra para la presente investigación son 73 trabajadores administrativos de educación.

Tabla N° 01**Descripción de la Muestra**

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Mujer	48	65,8
	Varón	25	34,2
	Total	73	100,0
Tiempo de servicio	1 a 11 meses	32	43,8
	1 a 14 años	29	39,7
	15 a 24 años	5	6,8
	25 a 34 años	3	4,1
	35 a más años	4	5,5
	Total	73	100,0
Área	Dirección de gestión pedagógica	35	47,9
	Oficina de administración	16	21,9
	Oficina de control institucional	16	21,9
	Otros	6	8,2
	Total	73	100,0
Condición laboral	Destacado	9	12,3
	Nombrado	13	17,8
	Contrato administrativo	44	60,3
	Otros	7	9,6
	Total	73	100,0

La mayoría de trabajadores evaluados según Sexo son mujeres (65.8%), mientras que el 34.2% son varones. Según Tiempo de Servicio la mayoría de trabajadores llevan en la empresa entre 1 a 11 meses (43.8%), el 39.7% trabaja entre 1 a 14 años, el 6.8% entre 15 a 24 años, el 4.1% entre 25 a 34 años y el 5.5% de 35 a más años.

En lo que respecta a el Área de Trabajo la mayoría de evaluados pertenece a la dirección de gestión pedagógica (47.9%), el 21.9% de la oficina de administración, 21.9% de control institucional y el 8.2% de otras áreas. Finalmente según su Condición Laboral la mayoría de evaluados tiene un

contrato administrativo (60.3%), el 17.8% es nombrado, el 12.3% es destacado y el 9.6% tiene otro tipo de contrato.

4. MÉTODO

Es el método científico, aplicado a las ciencias sociales porque se fundamentara coherentemente los procedimientos a seguir y se aplicará de forma rigurosa y sistemática, una estrategia capaz de lograr el objetivos de los conocimientos y con el fin de obtener explicaciones veraces de los hechos sociales, teniendo la observación y experimentación común a todas la ciencias, la encuesta y la documentación pertinente.

5. TÉCNICA

En la técnica de recolección de datos, usaremos la encuesta.

La encuesta la define García (1993) como “una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población”.

6. INSTRUMENTOS

A. Ficha Técnica Cuestionario de motivación laboral (CML)

Nombre del Cuestionario	: Cuestionario de Motivación Laboral Intrínseca y Extrínseca.(CML)
Nombre del Autor	: Dr. Luis Torres Arce
Particularidad	: Instrumento de exploración Psicológica.
Objetivo	: Evaluar el tipo y determinar niveles de motivación laboral de trabajadores.
Estructuración	: La prueba tiene 8 factores, (04 Factores Motivación Intrínseca, 04 Factores Motivación Extrínseca)

a. Administración

El cuestionario de motivación laboral intrínseca y extrínseca, se administra de forma individual y colectivamente, consta de 42 ítems Su aplicación es sencilla y rápida, y el tiempo promedio que toma la realización del cuestionario es de 10 a 15 minutos. Está diseñado en escala tipo Lickert, aplicable a trabajadores de 18 años en adelante.

b. Descripción del Cuestionario de Motivación Intrínseca y Extrínseca

El cuestionario consta de 42 ítems y se obtiene información sobre la motivación intrínseca y extrínseca, para cada tipo de motivación se determinó 04 factores los cuales se determinaron de acuerdo con la teoría de los “Dos factores de Herzberg”: Según Herzberg, la motivación de las personas para el trabajo depende de dos factores íntimamente relacionados:

a) Los factores higiénicos: (Extrínsecos) son las condiciones de trabajo que rodean a la persona. Incluyen las instalaciones y el ambiente y engloban las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los colaboradores, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, etc. Son el contexto del trabajo.

b) Los factores motivacionales: (Intrínsecos) se refieren al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad a niveles de excelencia. Cuando los factores motivacionales son óptimos elevan sustancialmente la satisfacción de las personas y cuando son precarios acaban con ella. Los factores motivacionales son las condiciones internas del individuo que conducen a sentimientos de satisfacción y realización personales. Están relacionados con las necesidades secundarias.

c. Descripción de los factores de motivación extrínseca

Factor I: Salario y beneficios Sociales

Considerado como motivador a partir que el trabajador percibe recibir un pago justo, oportuno y suficiente en correspondencia con su desempeño y lo que entrega al trabajo, los mismos que contribuyen a la satisfacción de sus necesidades básicas. El fin de una empresa social consiste en optimizar el beneficio social que genera a través de las actividades que desarrolla. Estas se concretan normalmente en programas o proyectos sociales, que están primariamente dirigidos a satisfacer necesidades no cubiertas y que de otra forma difícilmente lo serían de grupos de personas de escasos recursos. Aunque estos recursos sean principalmente de carácter económico, no siempre se trata de la carencia de bienes materiales.

El beneficio social creado por un proyecto es la mejora del nivel de desarrollo social (nivel de bienestar social o condiciones de vida) de los beneficiarios directamente atribuibles al proyecto de forma mediata o inmediata, y no a otras condiciones independientes de él.

Factor II: Políticas y Dirección

Dentro de la motivación comprende promover en los funcionarios los valores definidos en el Código de Ética de la Institución para propiciar una cultura organizacional acorde a los mismos. Orientar la gestión y la inversión de la Corporación al cumplimiento de resultados concretos y socializarlos al interior y exterior de la Institución.

Factor III: Condiciones Físicas y Ambientales

Las condiciones ambientales de trabajo son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización. Es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un cargo.

Referido a la motivación que genera las óptimas relaciones laborales entre su superior y compañeros de trabajo bajo condiciones de un trato justo, clima de trabajo agradable y el refuerzo positivo de las labores bien realizadas.

Factor IV: Oportunidades de Crecimiento

Las oportunidades laborales se encuentran ligadas a diferentes factores de cada profesional que contribuyen a plantear un buen crecimiento laboral. En la búsqueda de las mejores situaciones de trabajo intervienen diferentes factores que motivan a los profesionales a intentar sumarse a determinadas compañías.

d. Descripción de los factores de Motivación Intrínseca

Factor V: Desarrollo Profesional

Se refiere a la motivación intrínseca del trabajador, condicionado por la satisfacción del trabajo que realiza en correspondencia con su vocación y capacidades personales lo que hace que brinde dinamismo, energía y anhelos de alcanzar un mayor desarrollo personal y profesional.

Factor VI: Satisfacción Personal

La **satisfacción**, es el valor de sentirse bien en medio de alguna situación, y por alguna razón, el valor de la **satisfacción** está presente cuando hemos logrado algo, o cuando algo bueno ocurre a nuestro alrededor.

Factor VII: Autorrealización

Se trata de buscar llegar a un culmen de logros y desempeños, tal que nos haga sentir que estamos siendo quienes sabemos que podemos ser. Se trata de lograr nuestro máximo potencial y desarrollar al máximo nuestras habilidades, capacidades o talentos para hacer, ser y tener lo que siempre hemos querido.

Factor VIII: Responsabilidad por el Trabajo

Es la satisfacción referida a la importancia e impacto que produce la contribución dada por el trabajador hacia la empresa y demás implicados.

e. Categorías Diagnósticas CML

El nivel de motivación para los 08 factores que evalúa el cuestionario está determinado en 05 niveles, para obtener el nivel de motivación se considerará la puntuación bruta en cada factor.

B. Ficha Técnica Escala de Estrés Laboral

Nombre de la prueba : Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS

Autores : OIT – OMS

Ámbito de aplicación : Personas adultas que este laborando

Tiempo de aplicación : 15 minutos aproximadamente

Administración : Individual y colectiva

Objetivo : Presencia de estrés laboral

a. Descripción de la prueba

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

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

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

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

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

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

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

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

b. Dimensiones

La prueba consta de dos dimensiones, la primera dimensión denominada superiores y recursos está compuesta por 10 ítems los cuales hacen referencia a los trámites y procesos administrativos (Suarez 2013).

La segunda dimensión denominada Organización y equipo de trabajo, está compuesta por 15 ítems los cuales hacen referencia a la estructura, la cohesión y respaldo del grupo laboral (Suarez 2013).

c. Validez

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

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

7. PROCEDIMIENTO

Para la ejecución de la presente investigación, se desarrolló en la forma siguiente: Se realizó las coordinaciones necesarias con la Gerencia Regional de Educación y luego se solicitó el permiso correspondiente a la Gerencia, una vez aceptada la petición se procedió a calendarizar la fecha para la aplicación de los instrumentos correspondientes.

Seguidamente se buscó el correspondiente material bibliográfico con relación al tema de investigación. Se seleccionó los instrumentos correspondientes, seguidamente se validó con los especialistas correspondientes el Cuestionario de Motivación Laboral (Intrínseca y Extrínseca) validado por 3 docentes de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de San Agustín. Una vez obtenido las validaciones correspondientes y con el permiso correspondiente de la Gerencia de Regional de Educación, se aplicó los instrumentos y se contó con la participación de los trabajadores varones y mujeres que se encontraban laborando, entregándoles así dicho instrumento como son: 2 pruebas: Cuestionario de Motivación Laboral (CML) (Anexos) y Escala de Estrés Laboral (Anexos); Se les brindó las instrucciones correspondientes para el llenado de las mismas, asegurándoles que las respuestas que den solo serán utilizadas para fines investigativos y así poder evitar cualquier tipo de suspicacia.

Una vez culminada la aplicación de las pruebas se procedió a la calificación y vaciado de datos, para la interpretación y análisis de los resultados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presenta los resultados encontrados en la presente investigación, sintetizándolos en tablas que nos permitirán una mayor explicación y comprensión de las variables evaluadas como son: Motivación intrínseca y extrínseca y Estrés Laboral aplicado a los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa.

Tabla N° 02

Nivel de Motivación extrínseca según sexo

			Motivación extrínseca					Total
			Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy alta	
Sexo	Mujer	Recuento	0	0	3	31	14	48
		% dentro de Sexo	0,0%	0,0%	6,3%	64,6%	29,2%	100,0%
	Varón	Recuento	0	0	1	16	8	25
		% dentro de Sexo	0,0%	0,0%	4,0%	64,0%	32,0%	100,0%
Total		Recuento	0	0	4	47	22	73
		% dentro de Sexo	0,0%	0,0%	5,5%	64,4%	30,1%	100,0%

Observamos que en la motivación extrínseca según sexo de los trabajadores son mayormente alto tanto para mujeres (64.6%) como para varones (64%).

Tabla N° 03

Nivel de Motivación extrínseca según el tiempo de servicio

			Motivación extrínseca					Total
			Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy alta	
Tiempo de servicio	1 a 11 meses	Recuento	0	0	1	20	11	32
		% dentro de Tiempo de servicio	0,0%	0,0%	3,1%	62,5%	34,4%	100,0%
	1 a 14 años	Recuento	0	0	2	18	9	29
		% dentro de Tiempo de servicio	0,0%	0,0%	6,9%	62,1%	31,0%	100,0%
	15 a 24 años	Recuento	0	0	0	4	1	5
		% dentro de Tiempo de servicio	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%	100,0%
	25 a 34 años	Recuento	0	0	0	2	1	3
		% dentro de Tiempo de servicio	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	100,0%
	35 a más años	Recuento	0	0	1	3	0	4
		% dentro de Tiempo de servicio	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%	100,0%
Total		Recuento	0	0	0	47	22	73
		% dentro de Tiempo de servicio	0,0%	0,0%	0,0%	64,4%	30,1%	100,0%

Observamos que los niveles de la motivación extrínseca según el tiempo de trabajo de los evaluados son mayormente altos tanto para las personas que llevan trabajando 1 a 11 meses (62.5%), 1 a 14 años (62.1%), 15 a 24 años (80%) y 25 a 34 años (66.7%) y 35 a más años (75%).

Tabla N° 04

Nivel de Motivación extrínseca según el área de trabajo

			Motivación extrínseca					Total
			Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy alta	
Área	Dirección de gestión pedagógica	Recuento	0	0	1	25	9	35
		% dentro de Área	0,0%	0,0%	2,9%	71,4%	25,7%	100,0%
	Oficina de administración	Recuento	0	0	3	9	4	16
		% dentro de Área	0,0%	0,0%	18,8%	56,3%	25,0%	100,0%
	Oficina de control institucional	Recuento	0	0	0	12	4	16
		% dentro de Área	0,0%	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%	100,0%
	Otros	Recuento	0	0	0	1	5	6
		% dentro de Área	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%	100,0%
	Total	Recuento	0	0	4	47	22	73
		% dentro de Área	0,0%	0,0%	5,5%	64,4%	30,1%	100,0%

Observamos que los niveles de la motivación extrínseca según el área de trabajo de los evaluados se presentan mayormente altos como en el Área de Dirección de Gestión Pedagógica (71.4%), Oficina de Administración (56.3%) y Oficina de Control Institucional (75%; exceptuando a Otros (83.3%) que obtuvo un nivel muy alto de motivación extrínseca.

Tabla N° 05

Nivel de Motivación extrínseca según la condición laboral

			Motivación extrínseca					Total
			Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy alta	
Condición laboral	Destacado	Recuento	0	0	0	6	3	9
		% dentro de condición laboral	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	100,0%
	Nombrado	Recuento	0	0	1	8	4	13
		% dentro de condición laboral	0,0%	0,0%	7,7%	61,5%	30,8%	100,0%
	Contrato administrativo	Recuento	0	0	2	29	13	44
		% dentro de condición laboral	0,0%	0,0%	4,5%	65,9%	29,5%	100,0%
	Otros	Recuento	0	0	1	4	2	7
		% dentro de condición laboral	0,0%	0,0%	14,3%	57,1%	28,6%	100,0%
Total		Recuento	0	0	0	47	22	73
		% dentro de condición laboral	0,0%	0,0%	0,0%	64,4%	30,1%	100,0%

Observamos que en la motivación extrínseca según la condición laboral de los evaluados se presentan mayormente altos tanto como para las personas que trabajan como Destacados (66.7%), Nombrados (61.5%), Contratos Administrativos (65.9%) y Otros (57.1%).

Tabla N° 06**Motivación intrínseca según sexo**

			Motivación intrínseca					Total
			Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy alta	
Sexo	Mujer	Recuento	0	0	0	39	9	48
		% dentro de Sexo	0,0%	0,0%	0,0%	81,3%	18,8%	100,0%
	Varón	Recuento	0	0	1	17	7	25
		% dentro de Sexo	0,0%	0,0%	4,0%	68,0%	28,0%	100,0%
Total	Recuento		0	0	0	56	16	73
	% dentro de Sexo		0,0%	0,0%	0,0%	76,7%	21,9%	100,0%

Observamos que los niveles de la motivación intrínseca en los evaluados se presentan mayormente altos tanto en mujeres (81.3%) como en varones (68%).

Tabla N° 07

Nivel de Motivación intrínseca según el tiempo de servicio

		Motivación intrínseca					Total	
		Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy alta		
Tiempo de servicio	1 a 11 meses	Recuento	0	0	0	25	7	32
		% dentro de Tiempo de servicio	0,0%	0,0%	0,0%	78,1%	21,9%	100,0%
	1 a 14 años	Recuento	0	0	1	21	7	29
		% dentro de Tiempo de servicio	0,0%	0,0%	3,4%	72,4%	24,1%	100,0%
	15 a 24 años	Recuento	0	0	0	4	1	5
		% dentro de Tiempo de servicio	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%	100,0%
	25 a 34 años	Recuento	0	0	0	3	0	3
		% dentro de Tiempo de servicio	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	35 a más años	Recuento	0	0	0	3	1	4
		% dentro de Tiempo de servicio	0,0%	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%	100,0%
	Total	Recuento	0	0	0	56	16	73
		% dentro de Tiempo de servicio	0,0%	0,0%	0,0%	76,7%	21,9%	100,0%

Observamos que la mayoría de los evaluados presentan niveles altos de motivación según el tiempo que llevan laborando como, 1 a 14 años (72.4%), 15 a 24 años (80%), 25 a 34 años (100%) y 35 a más años (75%).

Tabla N° 08

Nivel Motivación intrínseca según el área de trabajo

			Motivación intrínseca					Total
			Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy alta	
Área	Dirección de gestión pedagógica	Recuento	0	0	1	25	9	35
		% dentro de Área	0,0%	0,0%	2,9%	71,4%	25,7%	100,0%
	Oficina de administración	Recuento	0	0	0	14	2	16
		% dentro de Área	0,0%	0,0%	0,0%	87,5%	12,5%	100,0%
	Oficina de control institucional	Recuento	0	0	0	14	2	16
		% dentro de Área	0,0%	0,0%	0,0%	87,5%	12,5%	100,0%
	Otros	Recuento	0	0	0	3	3	6
		% dentro de Área	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
Total		Recuento	0	0	0	56	16	73
		% dentro de Área	0,0%	0,0%	0,0%	76,7%	21,9%	100,0%

Encontramos que en las áreas de trabajo de Dirección de Gestión Pedagógica (71.4%), Oficina de Administración (87.5%) y Oficina de Control Institucional (87.5%), presentan niveles altos de motivación intrínseca, exceptuando el área de Otros que sus niveles se encuentran entre alta (50%) y muy alta (50%).

Tabla N° 09

Nivel de Motivación intrínseca según la condición laboral

			Motivación intrínseca					Total
			Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy alta	
Condición laboral	Destacado	Recuento	0	0	1	7	1	9
		% dentro de condición laboral	0,0%	0,0%	11,1%	77,8%	11,1%	100,0%
	Nombrado	Recuento	0	0	0	10	3	13
		% dentro de condición laboral	0,0%	0,0%	0,0%	76,9%	23,1%	100,0%
	Contrato administrativo	Recuento	0	0	0	33	11	44
		% dentro de condición laboral	0,0%	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%	100,0%
	Otros	Recuento	0	0	0	6	1	7
		% dentro de condición laboral	0,0%	0,0%	0,0%	85,7%	14,3%	100,0%
Total		Recuento	0	0	0	56	16	73
		% dentro de condición laboral	0,0%	0,0%	0,0%	76,7%	21,9%	100,0%

La mayoría del personal según su condición laboral presentan niveles altos de motivación intrínseca tanto en Destacados (77.8%), Nombrados (76.9%), Contratos Administrativos (75%) y Otros (85.7%).

Tabla N° 10

Nivel de Estrés laboral según sexo

			Baja	Moderada	Crítica	Total
Estrés laboral	Mujer	Frecuencia	44	4	0	48
		%	91,7%	8,3%	0,0%	100,0%
	Varón	Frecuencia	21	4	0	25
		%	84,0%	16,0%	0,0%	100,0%

Encontramos que los niveles de estrés según el sexo de los evaluados son mayormente bajos tanto para mujeres (91.7%) como para varones (84%).

Tabla N° 11

Estrés laboral según el tiempo de servicio

			Baja	Moderada	Crítica	Total
Estrés laboral	1 a 11 meses	Frecuencia	29	3	0	32
		%	90,6%	9,4%	0,0%	100,0%
	1 a 14 años	Frecuencia	25	4	0	29
		%	86,2%	13,8%	0,0%	100,0%
	15 a 24 años	Frecuencia	4	1	0	5
		%	80,0%	20,0%	0,0%	100,0%
	25 a 34 años	Frecuencia	3	0	0	3
		%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	35 a más años	Frecuencia	4	0	0	4
		%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Encontramos que los niveles de estrés según el tiempo de servicio de los evaluados son mayormente bajos tanto para las personas que llevan laborando 1 a 11 meses (90.6%), 1 a 14 años (86.2%), 15 a 24 años (80%), 25 a 34 años (100%) y 35 a más años (100%).

Tabla N° 12

Nivel de Estrés laboral según el área de trabajo

			Baja	Moderada	Crítica	Total
Estrés laboral	Dirección de gestión pedagógica	Frecuencia	33	2	0	35
		%	94,3%	5,7%	0,0%	100,0%
	Oficina de administración	Frecuencia	12	4	0	16
		%	75,0%	25,0%	0,0%	100,0%
	Oficina de control institucional	Frecuencia	15	1	0	16
		%	93,8%	6,3%	0,0%	100,0%
	Otros	Frecuencia	5	1	0	6
		%	83,3%	16,7%	0,0%	100,0%

Encontramos que los niveles de estrés según el área en que trabajan los evaluados son mayormente bajos tanto para las personas que laboran en la dirección de gestión pedagógica (94.3%), oficina de administración (75%), oficina de control institucional (93.8%) y otros (83.3%).

Tabla N° 13

Nivel de Estrés laboral según la condición laboral

			Baja	Moderada	Crítica	Total
Estrés laboral	Destacado	Frecuencia	9	0	0	9
		%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Nombrado	Frecuencia	12	1	0	13
		%	92,3%	7,7%	0,0%	100,0%
	Contrato administrativo	Frecuencia	37	7	0	44
		%	84,1%	15,9%	0,0%	100,0%
	Otros	Frecuencia	7	0	0	7
		%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Encontramos que los niveles de estrés según la condición laboral con que trabajan los evaluados son mayormente bajos tanto para las personas que laboran como destacados (100%), nombrados (92.3%), contrato administrativo (84.1%) y otros (100%).

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

En la presente investigación descriptiva, se estudiaron dos variables, la motivación (intrínseca y extrínseca) y el estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa; en donde se describió la situación actual de la motivación que es la condición de deseo para realizar una actividad, teniendo que dentro la motivación extrínseca de los trabajadores según sexo, que tanto en las mujeres como en los presentan un nivel alto. Por otro lado, también se obtuvo un nivel alto de la motivación intrínseca según sexo

En cuanto al tiempo de servicio de los trabajadores las mayoría tanto en motivación extrínseca y extrínseca presentan un nivel alto.

Sin embargo los trabajadores respecto a sus áreas de trabajo como en: Dirección de gestión pedagógica, Oficina de administración y Oficina de control institucional presentan un nivel alto, en cambio en el área de Otros presentan un nivel de motivación muy alto.

Y en lo que respecta al tipo de contrato sea en motivación extrínseca o intrínseca presentan un nivel alto.

Obteniendo como resultado en forma general para la variable de motivación del total de los 73 trabajadores administrativos, se encontró que tanto la Motivación extrínseca como la Motivación intrínseca se encuentran en un nivel alto; siendo así que a partir de estos resultados se hace necesaria la intervención por parte de la gerencia de educación, para mantener dicho nivel y lograr que la productividad de los trabajadores sea continua; ello implica mantener y porque no, mejorar los niveles de motivación y así obtener resultados a largo plazo. Asimismo se encontró que la motivación es un factor determinante por los resultados obtenidos para alcanzar los objetivos de la gerencia regional de educación.

Estos resultados coinciden con la investigación de Tabares y Noy (2012) sobre la motivación y la calidad laboral teniendo como resultado altamente positivo. Asimismo llegaron a la conclusión de que la productividad está estrechamente relacionada con la motivación laboral y la calidad de vida de los trabajadores, entre otros factores. Agregan también que para que una organización sea flexible, los trabajadores deben ser considerados como aliados estratégicos, siendo factores claves para la organización y esenciales en los procesos productivos, no solo como fuerza para cumplir tareas sino como factor proactivo influyente.

Asimismo también existen coincidencia con la investigación de Callata y Gonzales (2017) en la tesis de sobre motivación y productividad laboral; aplicado a trabajadores administrativos, en la cual los autores comprobaron que sí existe relación entre la motivación y la productividad laboral. También se indica que en dicha investigación se comprobó que la motivación es uno de los factores determinantes para alcanzar los objetivos de la organización, mostrados a través del cumplimiento de indicadores de gestión.

Finalmente con relación a la variable de motivación se asemeja a los resultados obtenidos por Paredes y Rado (2012) en la investigación titulada “Motivación y satisfacción laboral en los niveles jerárquicos y áreas de trabajo en una fábrica de chocolates, Arequipa 2012”, los resultados obtenidos nos señalan que los

colaboradores de la empresa en general, tienen un nivel de motivación “medio” y un nivel de satisfacción “alto”. En lo que respecta a áreas de trabajo, el área de administrativos y de operarios presentan un nivel “alto” de motivación en las áreas de jefaturas, pero para los asistentes, auxiliares y operarios presentan niveles “medios”; con lo que respecta a satisfacción para todos los niveles jerárquicos es “alto”, en el indicador de importancia del trabajo, presenta mayor aceptación por los colaboradores de la empresa ósea por los administrativos y operarios, lo que indica la importancia e impacto que produce en los trabajadores su contribución hacia la empresa.

Asimismo, en la variable Estrés laboral, para la dimensión estructura organizacional se ha obtenido como resultado el nivel de estrés laboral bajo. En lo que concierne a sexo, tiempo de servicio, área de trabajo y tipo de contrato.

Entonces los resultados en forma general, lo que corresponde al estrés laboral, del total de 73 trabajadores administrativos, se encontró como resultado un nivel bajo de estrés laboral, tomando en consideración los puntajes obtenidos. Y con relación con otras investigaciones del estrés laboral similares a la presente investigación no se ha encontrado resultados algunos para hacer las comparaciones necesarias y oportunas.

Se concluye en la presente investigación, que en cuanto a la motivación los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa tienen un nivel alto y en el estrés laboral presentan un nivel bajo lo cual, nos lleva a entender que es indispensable que las instituciones reconozcan y acepten que la motivación intrínseca y extrínseca es un tema importante y por ende al tener un resultado positivo en el trabajo de personal, es necesario mantener los resultados a largo plazo para lograr el equilibrio de productividad humana.

CONCLUSIONES

PRIMERA

La mayoría de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa según el sexo, tiempo de servicio, área de trabajo y condición laboral tienen un nivel alto en la Motivación Intrínseca; lo cual conlleva que tener al trabajador en un buen ambiente laboral logra un mejor desempeño laboral.

SEGUNDA

La mayoría de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa en la Motivación Extrínseca de acuerdo al sexo, tiempo de servicio, área de trabajo y condición laboral tienen un nivel alto; por lo tanto dándoles los adecuados beneficios a los trabajadores hará que se sientan a gusto en su lugar de trabajo.

TERCERA

El nivel de estrés laboral de acuerdo al sexo, tiempo de servicio, área de trabajo y condición laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa es de un nivel bajo.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Motivar a los niveles jerárquicos de la Gerencia de Educación de la Región Arequipa para que se diseñen programas para un adecuado manejo del estrés en los trabajadores administrativos de la Gerencia de Educación de la Región Arequipa, para cuando se les presente dicho estado sepan cómo afrontarlo, y así poder evitar que este les afecte en su lugar de trabajo.

SEGUNDA

Promover acciones que permitan que los trabajadores de la Gerencia de Educación de la Región Arequipa mantengan y por qué no, mejorar los niveles altos de motivación Intrínseca y Extrínseca que presentan los trabajadores, para que puedan sentirse a gusto en su trabajo.

TERCERA

La Gerencia Regional de Educación de Arequipa debe tomar en cuenta la importancia del presente trabajo de investigación para realizarlo en otras instituciones u organizaciones de la Región de Arequipa.

CUARTA

Que otros estudiantes, puedan realizar futuras investigaciones referidas al tema y no solo en el sector de educación, sino en otros, como vivienda, salud y similares del sector estatal considerando la importancia del factor humano en la psicología organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, J. E. (2010). Elaboración de programas de capacitación. Oaxaca, México: Editorial open Access.
- Almirall P. (1996). “Análisis Psicológico del Trabajo”. Instituto de Medicina del Trabajo de Cuba.
- Barreiro, T. (2000). “Bienestar y malestar dentro del grupo”. Ediciones novedades Educativas. Buenos Aires.
- Biggs, J. (2005). “Calidad del aprendizaje universitario”. Editorial Narcea. Madrid España.
- Cabanach, R.G.; González Pienda, J.A; Nuñez, J.C; Rodríguez, Susana; Valle, A. (2006). “Metas académicas, estrategias cognitivas y estrategias de autorregulación del estudio” Revista Psicothema.
- Carvo, O. (2013). Influencia del estrés en la ocurrencia de accidentes asociados a los actos sub estándares en la Cia. Minera Raura S.A. año 2010 (tesis de grado). Universidad Nacional de Ingeniería, Lima.
- Castillo, N. (2014). Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquico (tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Chiavenato I. (2010). Gestión del talento humano. Bogotá, Colombia: Editorial McGraw Hill Interamericana.
- De Bono, E. (1995). “El pensamiento creativo”. Barcelona: editorial Paidós. Barcelona.
- Dolan, S., García, S. y Díez Piñol, M. (2005). “Autoestima, estrés y trabajo”. Madrid: McGraw-Hill, Interamericana de España.
- Fischman, D. (2014). Motivación 360°. Perú, Lima: Planeta Perú S.A.
- García, D. (2011). Estudio de la motivación y satisfacción laboral en el colectivo de operadores de grúa torre en edificación a través de un método cualitativo (tesis de maestría). Universidad Politécnica de Valencia, España.

- García, V. (2012) La motivación laboral estudio descriptivo de algunas variables (tesis de grado). Universidad de Valladolid, España.
- Gutiérrez, W. (2013). Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Hernández, R. (2010). Metodología de la Investigación. México. Editorial McGraw-Hill.
- Horovitz, J. y Jurgens Panak. (1994). “La satisfacción total del cliente”. Ediciones Folio. Barcelona.
- Kreitner y Kinicki, A. (1997). “Comportamiento de las organizaciones”. Madrid: McGraw- Hill.
- Loitegui Aldaz, J.R. (1990). “Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra”. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid.
- Luthans, F. (2010). Comportamiento Organizacional. México: Editorial Grafica.
- Madrigal, B. (2009). Habilidades Directivas. México D.F.: Mc Graw Hill/interamericana Editores S.A.
- Mañas M.A, Salvador C, Boada J, Gonzalez E, Agulló E. (2007). “La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional”. Psicothema.
- Martínez Selva, J. M. (2004). Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Muchinsky, P. M. (2002). “Psicología aplicada al trabajo”. Una introducción a la psicología organizacional. Sexta Edición. Internacional Thomson Editores S.A. México.
- Montes, J. (2015). Comunicación asertiva y trabajo en equipo: Resultado de un programa de intervención en los supervisores de una empresa. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- O.I.T. (1986). “Factores Psicosociales en el Trabajo”. Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra.

- Omar, A. (1995). "Stress y coping. Las estrategias de coping y sus interrelaciones con los niveles biológico y psicológico". Editorial Lumen. Buenos Aires.
- Peiró J. M. (1968). "Psicología de la organización" 2º Edición. (vols.2) Madrid.
- Peiró J. M. (1991). "Psicología de la organización". Ed. Uned. Madrid.
- Peiró J. M. (2005). "Desencadenantes del estrés laboral". Madrid: Ediciones Pirámide.
- Peiró J. M. y Prieto F. (1996). "Tratado de Psicología del Trabajo. Vol1: La actividad laboral en su contexto". Madrid: Editorial Síntesis.
- Pecho, M. (2016). Programa de gestión motivacional para la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores del área formación general y básica de la universidad autónoma del Perú (tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima.
- Pilar Alonso M. (2008). "Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración". Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.
- Puente, A. (2011). "Psicología contemporánea básica y aplicada". Ediciones Pirámide. Grupo Anaya. Madrid.
- Robbins, S.P. (1987). "Comportamiento organizacional". México: D.F. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. México: Pearson educación.
- Romero Carrasco A.E, Garcia-Mas A y Brustad R.J. (2009). "Estado del arte, y perspectiva actual del concepto de bienestar psicológico en psicología del deporte". Revista Latinoamericana de Psicología.
- Salvatierra, B. (2001). Psicología del minero. Arequipa, Perú: Formas Ediciones.
- Sanchez, F. (2011). "Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera". (Tesis doctoral), Universidad Abierta Interamericana, Argentina.
- Stephen, C. Lundin, M.D / Harry Paul / John Christensen. (2000). "Eficacia de un equipo radica en su capacidad de Motivación". New York.

- Vázquez C. y Gonzales H. (2009). “Psicología Positiva Aplicada” 2º Edición. Sevilla, España.: Edit. Desclée de Brouwer, S.A.
- Weinert, B. (1987). “Manual de Psicología de la Organización”. Barcelona: Herder.
- Werther, W. (2010) Administración de Personal y Recursos Humanos. México: Editorial Mc. Graw Hill Interamericana.

ANEXOS

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto:
Bourgeois Foux Sandra Muro
- 1.2. Cargo e Institución donde labora:
Docente UNESA
- 1.3. Especialidad del experto:
Psicología Organizacional
- 1.4. Tiempo de experiencia laboral:
25 años
- 1.5. Nombre del instrumento motivo de la Evaluación: Cuestionario de Motivación Laboral Intrínseca y Extrínseca
- 1.6. Variable medida: Motivación
- 1.7. Autor del Instrumento: Mg. Luis Torres Arce

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 -20%	Regular 21 -40%	Bueno 41 -60%	Muy Bueno 61 -80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación de la Motivación Intrínseca y Extrínseca				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos de la Motivación.				X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

18

Arequipa, 10-09-2014

NOMBRE:

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Yolivia Corpio, Edwin
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UNSA
- 1.3. Especialidad del experto: clínica-educativa
- 1.4. Tiempo de experiencia laboral: Veinte años
- 1.5. Nombre del instrumento motivo de la Evaluación: Cuestionario de Motivación Laboral Intrínseca y Extrínseca
- 1.6. Variable medida: Motivación
- 1.7. Autor del Instrumento: Mg. Luis Torres Arce

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología		✓			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación de la Motivación Intrínseca y Extrínseca				✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos de la Motivación.				✓	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

61-80%

Arequipa, 13-09-2017


 NOMBRE:

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto:
ANA MARIA CORRALES AGUICE
- 1.2. Cargo e Institución donde labora:
Universidad Nacional de San Agustín
- 1.3. Especialidad del experto:
Psicólogo Organizacional
- 1.4. Tiempo de experiencia laboral:
20 años
- 1.5. Nombre del instrumento motivo de la Evaluación:
Cuestionario de Motivación Laboral

- 1.6. Variable medida: Motivación
- 1.7. Autor del Instrumento: Dr. Luis Torres

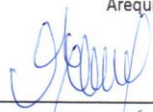
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación de la Motivación Intrínseca y Extrínseca				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos de la Psicología				X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80

Arequipa, 08 de Setiembre 2017


 NOMBRE: _____

CUESTIONARIO DE MOTIVACION LABORAL (CML)

ESTADO CIVIL:				FECHA DE EVAL.	
EDAD:	SEXO:	PUESTO:			
AREA:	TIEMPO EN LA EMPRESA				

El siguiente cuestionario plantea preguntas de cómo piensa o siente usted ante diferentes situaciones del trabajo. No existen respuestas correctas o incorrectas. Todas las respuestas son válidas ya que reflejarían su forma de ser y pensar en el ámbito laboral. El éxito de los resultados depende de su sinceridad al contestar. No se detenga mucho pensando en la respuesta. Escoja la opinión que mejor se acomode a su forma de pensar teniendo en cuenta la siguiente escala:

1 = NUNCA 2 = CASI NUNCA 3 = ALGUNAS VECES 4 = CASI SIEMPRE 5 = SIEMPRE

		1	2	3	4	5
1	¿La remuneración que recibe usted responde al trabajo realizado?					
2	¿Me gusta tener un jefe que esté pendiente de mi trabajo para que reconozca mis logros?					
3	¿Las condiciones del ambiente físico de su trabajo influyen en la forma que desempeña su trabajo?					
4	¿Me gustaría alcanzar un cargo o puesto de mayor categoría?					
5	¿El trabajo que realizo, me proporciona oportunidades de crecimiento profesional?					
6	¿Busco mantener buenas relaciones con mis compañeros de trabajo porque esto me hace sentir bien?					
7	¿Solo trabajo en aquello que me ofrezca la oportunidad de adquirir nuevas habilidades?					
8	¿Para mí es de vital importancia poder ayudar a otras personas en el trabajo?					
9	¿Cree Ud. que existe justicia en el pago de remuneraciones para todos los trabajadores de la institución?					
10	¿Creo que mi jefe tiene buenas relaciones laborales conmigo?					
11	¿Considera que los equipos y recursos materiales que emplea para su trabajo es apropiado?					
12	¿No me interesan las empresas donde no se pueda ascender en la jerarquía de cargos?					
13	¿Cree que usted podría hacer mejor su trabajo que como lo hace actualmente?					
14	¿Creo que mi trabajo es importante para las personas que hacen uso del servicio que prestó?					
15	¿Creo que mi trabajo actual es interesante?					
16	¿Considero que estoy siendo subutilizado en el puesto que actualmente desempeño?					
17	¿Mi salario lo recibo en la fecha acordada según mi contrato de trabajo?					
18	¿Me hace mucha falta mantener muy buenas relaciones con mis superiores?					
19	¿La empresa donde trabajo, me proporciona oportunidades de crecimiento económico?					
20	¿Trabajo para buscar la oportunidad de escalar profesionalmente?					
21	¿Mi trabajo es una fuente que me genera estrés?					
22	¿Me siento con ánimos y energía para realizar adecuadamente mi trabajo?					
23	¿Me molesta el conformismo de los demás?					
24	¿Mi trabajo actual me permite tener vacaciones anuales?					
25	¿Estoy claro de quien dirige mi trabajo?					
26	¿El reconocimiento social que se me tiene, en comparación al que se le tiene a otros(as) profesionales es el adecuado a la función que desempeño?					
27	¿Busco hacer el trabajo de formas diferentes para destacarme?					
28	¿Me siento satisfecho del trabajo que realizo aunque no tenga la mejor paga?					
29	¿Considero que los trabajos que desempeño están de acuerdo con mis capacidades?					
30	¿No me estresa si existen fallas en los proyectos o trabajo que realizó?					
31	¿Recibo mi salario, aguinaldo y mis vacaciones de acuerdo a la ley?					
32	¿Recibo un trato justo en mi trabajo?					
33	¿Soy reconocido por mi familia y amigos por la labor que realizo?					
34	¿Me gusta tener nuevos retos profesionales?					
35	¿Considera que su institución otorga dar incentivos y/o reconocimientos a su personal en base a los méritos alcanzados?					
36	¿Prefiero trabajar con otras personas que trabajar a solas?					
37	¿Lo que busco en el trabajo es divertirme y disfrutar de lo que hago?					
38	¿Considera que la imagen de su institución es importante para el desempeño de sus funciones?					
39	¿Quiero ser mejor en el trabajo que todos los demás?					
40	¿No me gusta trabajar donde hay normas muy estrictas y rigurosas?					
41	¿Solo busco el trabajo donde pueda demostrar mis habilidades?					
42	¿Para mí es importante hacer lo que me gusta cuando trabajo aunque no se me pague lo justo?					

Puntuación Bruta del Cuestionario de Motivación Laboral Intrínseca y Extrínseca.
(CML)

Los puntajes se asignan de la siguiente manera:

Nunca:	1 punto	Casi siempre:	4 puntos
Casi Nunca:	2 puntos	Siempre:	5 puntos
Algunas veces:	3 puntos		

MOTIVACION LABORAL	MOTIVACIÓN INTRINSECA					MOTIVACIÓN EXTRINSECA					TOTAL
	FACTOR	FACTOR	FACTOR	FACTOR	TOTAL MOT. INT	FACTOR	FACTOR	FACTOR	FACTOR	TOTAL MOT. EXT	
	I	II	III	IV		V	VI	VII	VIII		
MUY ALTA	21	32	9	25	87	21	16	40	16	93	180
	a+	a+	a+	a+	a+	a+	a+	a+	a+	a+	a+
ALTA	16	25	7	19	67	16	13	30	13	72	139
	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
	20	32	8	24	84	20	15	39	15	89	173
REGULAR	11	18	5	13	47	11	9	20	9	49	96
	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
	15	24	6	18	63	15	12	29	12	68	131
BAJA	6	9	3	7	25	6	5	10	5	26	51
	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
	10	17	4	12	43	10	8	19	8	45	88
MUY BAJA	5	8	2	6	21	5	4	9	4	22	43
	o -	o -	o -	o -	o -	o -	o -	o -	o -	o+	o -

CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

AREA DE TRABAJO:				TIEMPO EN LA UNIVERSIDAD:	
EDAD:		GENERO:		CONDICION LABORAL:	
ESTADO CIVIL:		Nº DE HIJOS:		FECHA:	/ / 2014

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, marcando con una X en el número que mejor la describa.

SI LA CONDICIÓN

1. **NUNCA** es fuente de estrés.
2. **RARAS VECES** es fuente de estrés.
3. **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
4. **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
5. **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
6. **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
7. **SIEMPRE** es fuente de estrés.

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

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Puntuación del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS

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

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

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

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

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

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

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

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

Adicionalmente, se establecieron tres niveles de manifestación de los factores de estrés para intervenir o no en función del nivel de riesgo que representa cada uno como estresor, a saber bajo, moderado y crítico, estos diseñados considerando la cantidad de preguntas que mide cada factor y como puntaje critico valores, tal como lo establecen los autores.

Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

CASO

ANAMNESIS

I. DATOS DE FILIACION

- Nombre y apellidos : Roxana H.Q.
- Edad : 32 años
- Fecha de Nacimiento : 25 de Febrero de 1984
- Lugar de Nacimiento : Cusco - Vilcabamba
- Grado de instrucción : Secundaria incompleta
- Estado civil : Casada
- Procedencia : Arequipa
- Ocupación : Ama de casa
- Religión : Católica
- Referente : _____
- Informante : La paciente
- Lugar de evaluación : Casa de la Mujer
- Fechas de evaluación : 07, 12, 15, 21 y 27 de Setiembre
- Examinadora : Claudia Gabriela Catalán Dávila

II. MOTIVO DE CONSULTA

La paciente refiere asistir a consulta porque necesita recibir intervención psicológica para poder mejorar su inestabilidad emocional debido a los problemas que la llevaron a albergarse en la Casa de la Mujer. .

III. PROBLEMA ACTUAL

La paciente refiere encontrarse albergada en la Casa de la Mujer CAR debido a que, el problema se suscita cuando:” mi esposo un día llego borracho a la casa y empezó a pegarme cuando en un arranque de locura el cogió un cable y el intento ahorcarme, yo para evitar que el me ahorcara agarre el cable con mis manos cuando estaba alrededor de mi cuello y logre evitar que me ahorcara”.

En su niñez tuvo que venir a Arequipa a vivir con su hermanastro mayor, encontrándose él ya casado, y cuando el hermanastro viajaba por motivos de trabajo, la cuñada empezaba a maltratarla cuando tenía .10 años, los maltratos eran psicológicos tanto como físicos.

Lleva viviendo con el esposo 12 años, en los cuales hubo presencia de algún tipo de maltrato, comenzando los primeros años de convivencia con el maltrato psicológico; la paciente refiere que “el me insultaba diciéndome que soy una persona que no está a nivel de su familia porque él es de Puno y yo de Cusco, también cuando en una ocasión cuando fueron unos familiares a

visitarnos a nuestra casa, estaban tomando cerveza y mi sobrina estaba ahí también, cuando en un momento el Fernando empezó a abrazar y agarrarle la mano a mi sobrina, yo le reclame y él al final empezó a pegarme delante los familiares. Y por último el agarro la correa y me empezó a pegar como si fuese su hija y también me llegó a golpear con la hebilla y eso es algo yo no podre perdonarle”.

En los últimos acontecimientos suscitados tuvo un enfrentamiento verbal con su esposo, ya que él suele ir a visitar a su hijo a la hora de la salida de su colegio, cuando él empieza a insistirle en que quiere regresar que lo hagan para recuperar la bonita familia que tenían, pero ante la negativa de la paciente, él empezó a insultarla para luego amenazarla de muerte mientras su hijo escuchaba toda esa discusión.

IV. ANTECEDENTES PERSONALES

- **Etapas prenatal**

La paciente refiere que su no tuvo ningún control durante el embarazo de su mamá. .

- **Etapas natal**

La paciente refiere que su parto se realizó con normalidad y sin ningún tipo de complicaciones

- **Etapas postnatal**

Refiere no recordar cuando empezó a hablar o a caminar, además de tampoco no recordar cuando empezó a ejercer su control de esfínteres.

La relación con sus hermanos fue escasa debido a que ellos eran mayores y ella era la hija menor.

La paciente era una niña extrovertida, juguetona y muy sociable.

- **Síntomas neurológicos**

Refiere no haber tenido ningún síntoma que afecte su infancia.

- **Etapas pre-escolar y escolar**

La paciente empezó a estudiar a los 6 años de edad cursando toda su primaria en la ciudad del Cusco, y cursó la secundaria hasta el segundo año con 16 años en el Colegio José Gálvez. En el nivel primario solía faltar muchas veces a clases porque los padres la mandaban a pastar al ganado, la relación con sus amigos era de cordialidad y buen trato, y

precisamente por eso le gustaba ir al colegio para jugar con sus compañeros.

En los dos años de secundaria que cursó, era una persona que no hacía fácilmente amigos debido a que no se adaptaba con la manera de comportarse de los demás adolescentes, ocasionado que en esta etapa solo tuviera muy pocas amistades.

Posteriormente solo cursó hasta el segundo año de secundaria, debido a problemas económicos, obligándola a tener que abandonar el colegio, empezando a trabajar desde muy joven para poder mantenerse ella, a pesar de vivir con sus familiares.

- **Desarrollo cognoscitivo y motor**

La paciente refiere no recordar como afrontó esta etapa.

- **Problemas físicos y emocionales**

Refiere no haber afrontado ningún problema en esta etapa.

- **Desarrollo y función sexual**

Sus conocimientos sobre sexualidad los adquirió mediante la televisión, colegio y algunas amigas; además manifiesta no haberse masturbado.

- **Aspectos fisiológicos**

Su menarquia se le presentó a los 13 años, hecho que la desconcertó debido a que no supo a quién recurrir debido a que no recibió adecuada orientación, su periodo es de duración normal con un promedio de 3 a 4 días, suele venirle en pocas cantidades, siendo regular en su periodo menstrual.

Refiere haber tenido 3 enamorados, el primero lo tuvo cuando ella tenía 16 años, siendo el último su esposo, también su inicio de relaciones sexuales fue a los 18 años; con su pareja actual llevaba 12 años de relación.

- **Aspecto psicosexual y vida matrimonial**

Refiere no presentar ningún tipo de desajuste o problema sexual, además asevera de no haber mantenido ninguna relación extramatrimonial.

Al inicio de la relación con su esposo, sus relaciones eran de comprensión y de disfrute, pero con el pasar de los años ella accedía estar con él para evitar problemas y evitar que empezara una pelea para que él acabara maltratándola físicamente.

Ocasionalmente que la paciente pierda el interés en tener relaciones sexuales continuamente con su pareja, porque cuando su pareja le dice para tener relaciones ella decía que le dolía la cabeza y que por eso no podía él le insinuaba que era porque seguro tenía un amante con el cual si tenía relaciones coitales.

- **Matrimonio**

La paciente refiere tener 12 años de relación con su esposo de los cuales lleva 8 años de casada, producto de la relación tiene 3 hijos.

Se casó a los 23 años, siendo esto debido a que llevaban conviviendo cinco años.

El método anticonceptivo que solía usar era el de las inyecciones. Y el último que usó fue el de las píldoras anticonceptivas.

Existió violencia doméstica debido a que el esposo de la paciente era una persona celosa.

- **Vida marital y relaciones**

La relación con su esposo fue de problemas debido a que él era una persona muy celosa con la paciente, ya que él no la dejaba trabajar y ella debía quedarse en la casa cuidando a sus hijos.

Los maltratos siempre estuvieron presentes porque él era una persona desconfiada y como ella refiere; “él me pegaba por cualquier motivo y no solo a mí, porque en algunas ocasiones también maltrataba a mis hijos cuando no hacían las cosas que él quería que realicen”.

- **Historia de recreación y de la vida**

Le gustaba jugar en la chacra con su animales y con sus compañeros del colegio se llevaba bien.

- **Relaciones sociales**

Con sus hermanos fue la relación distante a que ella era la menor de sus hermanos, además de que tenían muchos años de diferencia.

Y la relación con sus compañeros era de jugar entre todos y llevarse bien.

- **Actividad laboral**

Ella empezó a trabajar desde adolescente a los 15 años de mesera, luego se fue a trabajar a Cumaná de mesera también y actualmente se dedicaba a ser ama de casa.

Ella dejo de trabajar debido a que el esposo le prohibía que lo hiciera.

- **Historia militar**

Refiere no haber tenido.

- **Religión**

Refiere ser de religión católica, ya que sus padres la educaron bajo esa fe, además que asiste regularmente a misa.

- **Hábitos e influencias nocivas**

Refiere no haber presentado ningún problema alimenticio, ni haber ingerido o consumido algún tipo de sustancia toxica.

Además actualmente presenta problemas de sueño debido a todos los problemas que está pasando.

V. ANTECEDENTES MÓRBIDOS

- **Antecedentes mórbidos personales**

La paciente refiere haber sido maltratada desde muy pequeña por la esposa de su hermanastro, cuando el viajaba por trabajo ella la obligaba a realizar todas las labores domésticas de la casa, además que esta la maltrataba pegándole e insultándola.

- **Enfermedades y accidentes**

A los 14 años sufrió un pequeño accidente debido a que cuando viajaba en un medio de transporte público, porque en momento en que bajaba arranco e hizo que ella se cayera quedando un poco mareada producto de la caída.

- **Personalidad**

Se volvió una persona nerviosa y preocupada debido a todos los problemas que presentaba en su ambiente familiar, ya que la relación de pareja era una situación que ocasionaba que la paciente se estresará constantemente debido a que ella sentía que no quería seguir viviendo en un ambiente desfavorable para ella como para sus hijos.

- **Actividad social**

Sus relaciones amicales antes de estar con su pareja actual eran duraderas y de confianza, porque era una personal sociable y se llevaba bien con su compañeros de trabajo.

Pero a partir que entablo una relación con su esposo ella dejo de tener amistades para evitar tener problemas con su esposo, además que el mismo le prohibió que tuviera algún tipo de contacto externo a él.

VI. ANTECEDENTES FAMILIARES

- **Composición familiar**

Su familia está compuesta por cinco miembros: Su esposo se llama Fernando de 35 años, de ocupación de obrero de construcción de cemento YURA; su primera hija Erika que tiene 12 años de edad que está cursando el primer año de secundaria, su segundo hijo se llama Mayer de 8 años de edad que está cursando el tercer grado de primaria y su última hija se llama Mayra de 2 años.

- **Dinámica familiar**

La relación de los hijos de la paciente con su esposo es mala debido a que el los maltrataba física y psicológicamente, además la relación de pareja era también mala debido a la manera de comportarse del esposo con la paciente.

- **Condición socioeconómica**

Su condición socioeconómica es media además, cuenta con los servicios básicos y su vivienda es de material noble.

- **Antecedentes familiares patológicos**

En sus antecedentes patológicos su hermana mayor falleció debido a que desde muy joven sufría de ataques de epilepsia.

VII. RESUMEN

La paciente refiere estar asistiendo a consulta porque se encuentra albergada en la Casa de la Mujer para recibir una intervención psicológica.

Refiere encontrarse albergada en la Casa de la Mujer CAR debido a que el problema se suscita cuando:” mi esposo un día llegó borracho a la casa y empezó a pegarme cuando en un arranque de locura el cogió un cable y el intento ahorcarme, yo para evitar que el me ahorcara agarre el cable con mis manos cuando estaba alrededor de mi cuello y logre evitar que me ahorcara”.

La paciente refiere que su no tuvo ningún control durante el embarazo de su mamá, además su parto se realizó con normalidad y sin ningún tipo de complicaciones. Refiere no recordar cuando empezó a hablar o a caminar, además de tampoco no recordar cuando empezó a ejercer su control de esfínteres. La evaluada empezó a estudiar a los 6 años de edad cursando toda su primaria en la ciudad del Cusco, y curso la secundaria hasta el segundo año con 16 años en el Colegio José Gálvez.

Sus conocimientos sobre sexualidad los adquiría mediante la televisión, colegio y algunas amigas; además manifiestas no haberse masturbado. Su menarquia se le presentó a los 13 años, hecho que la desconcertó debido a que no supo a quién recurrir debido a que no recibió adecuada orientación,

Asevera haber tenido 3 enamorados, el primero lo tuvo cuando ella tenía 16 años, siendo el ultimo su esposo, también su inicio de relaciones sexuales fue a los 18 años; con su pareja actual llevaba 12 años de relación.

La relación con su esposo fue de problemas debido a que él era una persona muy celosa con la paciente, ya que él no la dejaba trabajar y ella debía quedarse en la casa cuidando a sus hijos.

Los maltratos siempre estuvieron presentes porque el era una persona desconfiada y como ella refiere; “él me pegaba por cualquier motivo y no solo a mi, porque en algunas ocasiones también maltrataba a mis hijos cuando no hacían las cosas que él quería que realicen”.

Con sus hermanos fue la relación distante a que ella era la menor de sus hermanos, además de que tenían muchos años de diferencia.

Ella empezó a trabajar desde adolescente a los 15 años de mesera, luego se fue a trabajar a Cumaná de mesera también y actualmente se dedicaba a ser ama de casa. Ella dejo de trabajar debido a que el esposo le prohibía que lo hiciera.

Además actualmente presenta problemas de sueño debido a todos los problemas que está pasando.

Se volvió una persona nerviosa y preocupada debido a todos los problemas que presentaba en su ambiente familiar, ya que la relación de pareja era una situación que ocasionaba que la paciente se estresará constantemente debido a que ella sentía que no quería seguir viviendo en un ambiente desfavorable para ella como para sus hijos.

Su familia está compuesta por cinco miembros: Su esposo se llama Fernando de 35 años, de ocupación de obrero de construcción de cemento YURA; su primera hija Erika que tiene 12 años de edad que está cursando el primer año de secundaria, su segundo hijo se llama Mayer de 8 años de edad que está cursando el tercer grado de primaria y su última hija se llama Mayra de 2 años. La relación de los hijos de la paciente con su esposo es mala debido a que el los maltrataba física y psicológicamente, además la relación de pareja era también mala debido a la manera de comportarse del esposo con la paciente.

Su condición socioeconómica es media además, cuenta con los servicios básicos y su vivienda es de material noble.

EXAMEN MENTAL

I. DATOS DE FILIACION

• Nombre y apellidos	:	Roxana H.Q.
• Edad	:	32 años
• Fecha de Nacimiento	:	25 de Febrero de 1984
• Lugar de Nacimiento	:	Cusco - Vilcabamba
• Grado de instrucción	:	Secundaria incompleta
• Estado civil	:	Casada
• Procedencia	:	Arequipa
• Ocupación	:	Ama de casa
• Religión	:	Católica
• Referente	:	_____
• Informante	:	La paciente
• Lugar de evaluación	:	Casa de la Mujer
• Fechas de evaluación	:	07, 11,13, 21 y 27 de Setiembre
• Examinadora	:	Claudia Gabriela Catalán Dávila

II. PORTE, COMPORTAMIENTO Y ACTITUD

La paciente aparenta la edad cronológica que refiere, su vestido es uniforme, su expresión facial denota tranquilidad y agrado; tiene el cabello castaño oscuro largo, es de tez trigueña y ojos negros, es de contextura delgada y talla alta. Su tono de voz es normal, su postura es normal. Presenta un aseo y arreglo personal adecuados, ya que se le observa mucha pulcritud.

Se le observa nerviosa pero sin embargo presta atención a las preguntas que se le realizan, es comunicativa, además, es amable, colaboradora y respetuosa. No presenta malformaciones congénitas. No denota tics ni gestos extravagantes,

III. ATENCIÓN, CONCIENCIA Y ORIENTACIÓN

Presenta una buena capacidad de concentración, no se muestra fatigada ni se distrae durante las preguntas que se le realizan, responde con rapidez a las preguntas que se le hace y no presenta ningún trastorno atencional.

Se muestra muy atenta y en estado de alerta, ya que tiene buenos hábitos de sueño, se concentra y no se distrae con facilidad. Comprende, interpreta y responde de forma no muy positiva hacia su entorno y en casos particulares se desenvuelve con normalidad.

Se encuentra orientada en tiempo, espacio y persona. Discrimina adecuadamente el lugar donde se encuentra y donde vive, reconoce con normalidad a las demás personas.

IV. LENGUAJE

El curso de su lenguaje es normal. Se comunica de manera adecuada, clara y pertinente, no presenta desorden ni repeticiones en su manera de hablar, y no tiene ninguna dificultad ni problemas que comprometan negativamente el curso de su lenguaje.

V. PENSAMIENTO

El curso de su pensamiento es conservado, coherente con la realidad, es razonable y construye y elabora ideas con facilidad. No presenta ningún tipo de pensamientos con alteraciones a considerar.

VI. PERCEPCIÓN

Su percepción es estable y coherente de acuerdo al ambiente que la rodea. No denota ningún tipo de alteración ni alucinaciones sensoriales.

VII. MEMORIA

Su memoria esta conservada. Ya que no muestra alteraciones considerables. Su memoria remota es buena porque recuerda con normalidad datos, hechos y fechas importantes. El contenido de sus recuerdos es conservado. Su memoria mediata es óptima, al igual que su memoria a largo plazo.

VIII. FUNCIONAMIENTO INTELECTUAL

En cuanto a su nivel intelectual probablemente presenta un CI. Normal o normal bajo; es decir que la capacidad de resolución de problemas es un poco conflictiva, de la misma forma que su capacidad de abstracción.

Su lectura y escritura es correcta y tiene una buena capacidad visuoespacial. En cuanto a su cultura general, la paciente tiene buenos conocimientos sobre una variedad de temas. Presenta una buena capacidad de memoria remota recordando con exactitud hechos relevantes y sucesos de pasado. Su memoria mediata e inmediata están conservadas. Su pensamiento esta conservado. Respondiendo con normalidad ante situaciones abstractas. No se apoya en concretismos y el curso de su pensamiento en general es adecuado.

IX. ESTADO DE ÁNIMO Y AFECTOS

Muestra un estado de ánimo de preocupación, expresa fácilmente sus emociones, es expresiva y no se pone nerviosa con facilidad. Lo que dice y lo que deja ver guarda concordancia. No tiene ningún signo de alteración, irritabilidad, ni fluctuaciones emocionales importantes

Sus relaciones con las demás personas son adecuadas debido a que desenvuelve en su entorno con normalidad.

X. COMPRENSIÓN Y GRADO DE INCAPACIDAD DEL PROBLEMA O ENFERMEDAD

Es consciente de su estado mental y de salud. Alude que se encuentra sana y mentalmente equilibrada. Pero que emocionalmente necesita ayuda.

XI. RESUMEN

La evaluada aparenta la edad que refiere, su vestido es alineado, su expresión facial denota tranquilidad, pero también preocupación, su postura es normal y se muestra colaboradora y atenta a lo que se le solicite. Presenta un nivel intelectual dentro del promedio. Atiende correctamente responde con facilidad y no presenta problemas de concentración. Comprende, interpreta y responde de forma positiva al medio que la rodea. Asimismo, se muestra orientada en tiempo, espacio y persona. El curso de su lenguaje es conservado, su pensamiento es coherente y razonable. No presenta ningún tipo de alteración perceptual. Su memoria remota es conservada al igual que su memoria medita e inmediata. En cuanto a su estado de ánimo es preocupación debido a los problemas que está atravesando, expresa fácilmente sus emociones, pero se pone nerviosa con facilidad. Su relación con su pareja es conflictiva. Finalmente, es consciente de su estado mental y de salud.

INFORME PSICOMETRICO

I. DATOS DE FILIACION

- Nombre y apellido : Roxana H.Q.
- Edad : 32 años
- Lugar de Nacimiento : Cusco - Vilcabamba
- Fecha de Nacimiento : 25 de Febrero de 1984
- Dirección Actual : ---
- Grado de instrucción : Secundaria incompleta
- Ocupación : Ama de casa
- Estado civil : Casada
- Religión : Católica
- Lugar de evaluación : Casa de la Mujer
- Examinada Por : Claudia Gabriela Catalán Dávila
- Informante : La paciente
- Fecha(s) de consulta : 07, 11,13, 21 y 27 de Setiembre

II. MOTIVO DE CONSULTA

La paciente refiere asistir a consulta porque necesita recibir intervención psicológica para poder mejorar su inestabilidad emocional debido a los problemas que la llevaron a albergarse en la Casa de la Mujer. .

III. TECNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Entrevista
- Observación
- Pruebas:
 - Test de la Figura Humana de Karen Machover
 - Inventario Clínico Multiaxial de Millón IIII (MCMI –IIII)

IV. OBSERVACIONES GENERALES DE COMPORTAMIENTO

La evaluada aparenta la edad que refiere, su vestido es alineado, su expresión facial denota tranquilidad, pero también preocupación, su postura es normal y se muestra colaboradora y atenta a lo que se le solicite. Presenta un nivel intelectual dentro del promedio. Atiende correctamente responde con facilidad y no presenta problemas de concentración. Comprende, interpreta y responde de forma positiva al medio que la rodea. Asimismo, se muestra orientada en tiempo,

espacio y persona. El curso de su lenguaje es conservado, su pensamiento es coherente y razonable. No presenta ningún tipo de alteración perceptual. Su memoria remota es conservada al igual que su memoria mediana e inmediata. En cuanto a su estado de ánimo es preocupación debido a los problemas que esta atravesando, expresa fácilmente sus emociones, pero se pone nerviosa con facilidad. Su relación con su pareja es conflictiva. Finalmente, es consciente de su estado mental y de salud.

V. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

- Test de la Figura Humana de Karen Machover

Su percepción de si misma es autodesvalorativa debido a que y emocional y físicamente siente que es una persona que vale poco, además de presentar sentimientos de dependencia e inutilidad.

La evaluada presenta rasgos infantilidad e inmadurez emocional debido a que desde niña tuvo que afrontar varios problemas para salir adelante, por lo que sus sentimientos actuales se tornan superficiales, afectando estos su desenvolvimiento con normalidad con las demás personas.

- Inventario Clínico Multiaxial de Millón IIII (MCMI –IIII)

La evaluada presenta una alteración en sus emociones ya que están se presentan de forma mínima, debido a esto presenta un control en demasía de sus anhelos de sus afectos y sus impulsos para poder evitar y prevenir que se repita alguna situación que le cause angustia y dolor, por lo cual se suele comportar hipervigilante respecto a las demás personas.

Su comportamiento suele presentarse en forma errática, ya que suele pasar de sentimientos de enfado a los de culpabilidad y vergüenza; mostrando así una ambivalencia de sus sentimientos. Además para integrar su dolor y su angustia recuerdan activa y repetidamente sus percances pasados y trasforman otras circunstancias afortunadas en resultados potencialmente más afortunados.

También presenta una baja autoestima debido a que ella asumió el rol de víctima en su relación de pareja, siendo esta la que ejecutaba actos desvalorativos hacia ella, ocasionando que Roxana se sintiera una persona inútil y sin merecer que le pasen cosas buenas.

Finalmente sus ideas delirantes son lo que predominan su estado de ánimo, debido a que su esposo por sus celos irracionales que presenta trata de que la evaluada se sienta amenazada en intimidada para que ella tome la decisión de retomar su relación con él para que este no le quite ninguno de sus hijos y bienes.

VI. RESUMEN

Su comportamiento de la paciente se presenta de forma errática que suele pasar de sentimientos de enfado a los de culpabilidad y vergüenza, mostrando así una ambivalencia en sus sentimientos.

Presenta ideas delirantes que predominan su estado de ánimo debido a que su esposo suele amenazarla constantemente ocasionando que la evaluada se sienta intimidada.

Su forma de percibirse es autodesvalorativa ya que tanto emocional como físicamente siente que es una persona que vale poco, además de presentar baja autoestima debido a que ella asumió el rol de víctima en su relación de pareja, siendo esta la que ejecutaba actos desvalorativos hacia ella, ocasionando que Roxana se sintiera una persona inútil y sin merecer que le pasen cosas buenas.

La paciente presenta una alteración en sus emociones ya que estas se presentan de formas mínimas, debido a esto presenta un control en demasía de sus anhelos de sus afectos y sus impulsos para poder evitar y prevenir que se repita alguna situación que le cause angustia y dolor, además que cuando era niña afrontó problemas que ocasionaron que presente una cierta inmadurez emocional.

Finalmente sus ideas delirantes son lo que predominan su estado de ánimo, debido a que su esposo por sus celos irracionales que presenta trata de que la evaluada se sienta amenazada en intimidada para que ella tome la decisión de retomar su relación con él para que este no le quite ninguno de sus hijos y bienes.

INFORME PSICOLÓGICO

I. DATOS DE FILIACION

- Nombre y apellidos : Roxana H.Q.
- Edad : 32 años
- Fecha de Nacimiento : 25 de Febrero de 1984
- Lugar de Nacimiento : Cusco - Vilcabamba
- Grado de instrucción : Secundaria incompleta
- Estado civil : Casada
- Procedencia : Arequipa
- Ocupación : Ama de casa
- Religión : Católica
- Referente : _____
- Informante : La paciente
- Lugar de evaluación : Casa de la Mujer
- Fechas de evaluación : 07, 11,13, 21 y 27 de Setiembre
- Examinadora : Claudia Gabriela Catalán Dávila

II. MOTIVO DE CONSULTA

La paciente refiere asistir a consulta porque necesita recibir intervención psicológica para poder mejorar su inestabilidad emocional debido a los problemas que la llevaron a albergarse en la Casa de la Mujer.

III. ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES

Refiere encontrarse albergada en la Casa de la Mujer CAR debido a que el problema se suscita cuando:” mi esposo un día llego borracho a la casa y empezó a pegarme cuando en un arranque de locura el cogió un cable y el intento ahorcarme, yo para evitar que el me ahorcara agarre el cable con mis manos cuando estaba alrededor de mi cuello y logre evitar que me ahorcara”.

La paciente refiere que su no tuvo ningún control durante el embarazo de su mamá, además su parto se realizó con normalidad y sin ningún tipo de complicaciones. Refiere no recordar cuando empezó a hablar o a caminar, además de tampoco no recordar cuando empezó a ejercer su control de esfínteres.

La evaluada empezó a estudiar a los 6 años de edad cursando toda su primaria en la ciudad del Cusco, y curso la secundaria hasta el segundo año con 16 años en el Colegio José Gálvez.

Sus conocimientos sobre sexualidad los adquiría mediante la televisión, colegio y algunas amigas; además manifiestas no haberse masturbado. Su

menarquia se le presento a los 13 años, hecho que la desconcertó debido a que no supo a quién recurrir debido a que no recibió adecuada orientación, Asevera haber tenido 3 enamorados, el primero lo tuvo cuando ella tenía 16 años, siendo el ultimo su esposo, también su inicio de relaciones sexuales fue a los 18 años; con su pareja actual llevaba 12 años de relación.

La relación con su esposo fue de problemas debido a que él era una persona muy celosa con la paciente, ya que él no la dejaba trabajar y ella debía quedarse en la casa cuidando a sus hijos.

Los maltratos siempre estuvieron presentes porque el era una persona desconfiada y como ella refiere; “él me pegaba por cualquier motivo y no solo a mi, porque en algunas ocasiones también maltrataba a mis hijos cuando no hacían las cosas que él quería que realicen”.

Con sus hermanos fue la relación distante a que ella era la menor de sus hermanos, además de que tenían muchos años de diferencia.

Ella empezó a trabajar desde adolescente a los 15 años de mesera, luego se fue a trabajar a Cumaná de mesera también y actualmente se dedicaba a ser ama de casa. Ella dejo de trabajar debido a que el esposo le prohibía que lo hiciera.

Además actualmente presenta problemas de sueño debido a todos los problemas que está pasando.

Se volvió una persona nerviosa y preocupada debido a todos los problemas que presentaba en su ambiente familiar, ya que la relación de pareja era una situación que ocasionaba que la paciente se estresará constantemente debido a que ella sentía que no quería seguir viviendo en un ambiente desfavorable para ella como para su hijos.

Su familia está compuesta por cinco miembros: Su esposo se llama Fernando de 35 años, de ocupación de obrero de construcción de cemento YURA; su primera hija Erika que tiene 12 años de edad que está cursando el primer año de secundaria, su segundo hijo se llama Mayer de 8 años de edad que está cursando el tercer grado de primaria y su última hija se llama Mayra de 2 años. La relación de los hijos de la paciente con su esposo es mala debido a que el los maltrataba física y psicológicamente, además la relación de pareja era también mala debido a la manera de comportarse del esposo con la paciente.

Su condición socioeconómica es media además, cuenta con los servicios básicos y su vivienda es de material noble.

IV. OBSERVACIONES GENERALES DE LA CONDUCTA

La evaluada aparenta la edad que refiere, su vestido es alineado, su expresión facial denota tranquilidad, pero también preocupación, su postura es normal y se muestra colaboradora y atenta a lo que se le solicite. Presenta un nivel intelectual dentro del promedio. Atiende correctamente responde con facilidad y no presenta problemas de concentración. Comprende, interpreta y responde de forma positiva al medio que la rodea. Asimismo, se muestra orientada en tiempo, espacio y persona. El curso de su lenguaje es conservado, su pensamiento es coherente y razonable. No presenta ningún tipo de alteración perceptual. Su memoria remota es conservada al igual que su memoria mediana e inmediata. En cuanto a su estado de ánimo es preocupación debido a los problemas que esta atravesando además, se pone nerviosa con facilidad. Su relación con su pareja es conflictiva. Finalmente, es consciente de su estado mental y de salud.

V. TECNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Entrevista
- Observación
- Pruebas:
 - Test de la Figura Humana de Karen Machover
 - Inventario Clínico Multiaxial Millon III

VI. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante los resultados obtenidos de la evaluación realizada a la paciente; su comportamiento se presenta de forma errática porque suele pasar de sentimientos de enfado a los de culpabilidad y vergüenza, evidenciando así una ambivalencia en sus sentimientos.

En cuanto a sus emociones, estas se encuentran alteradas debido a que las mismas se presentan de formas mínimas, debido a esto se muestra con un control en demasía de sus anhelos, afectos e impulsos para poder evitar y prevenir que se vuelva a suscitar un acontecimiento que le produzca angustia y preocupación.

Su manera de percibirse a sí misma es autodesvalorativa debido a que se considera que es una persona que tanto emocional como físicamente vale

poco, a causa de los maltratos sufridos por parte de su esposo, además que en su niñez también sufrió de maltratos, evidenciando que la paciente presenta rasgos masoquistas.

VII. DIAGNOSTICO

Presenta rasgos esquizoides ya que ella controla en demasía sus afectos e impulsos, siendo así que también evidencia la presencia de rasgos masoquistas debido a que se percibe de una forma autodesvalorativa a causa de los maltratos que recibió por parte de su esposo por doce años.

Presentado actualmente un Episodio Depresivo Leve (F32.0).

VI. PRONOSTICO

Favorable, debido a que la paciente es consciente de su problemática, mostrando así buena disposición para recibir ayuda y lograr una mejora en su salud mental.

VII. RECOMENDACIONES

- Realizar una psicoterapia individual para que fortalezca su autoestima y aprenda a superar sus problemas de manera favorable para ella misma.
- Recibir técnicas de relajación para poder evitar que la paciente se sienta tensa.
- Que fortalezca su autoestima mediante técnicas de autoafirmación.
- Que sus pensamientos y sentimientos adquieran convicción para ella misma.
- Que logre expresar todos los sentimientos reprimidos para que pueda superar todos los problemas vividos.

PLAN PSICOTERAPEUTICO

I. DATOS DE FILIACION

- **Nombre y Apellidos** : Roxana H.Q.
- **Edad** : 32 años

- **Lugar de Nacimiento** : Cusco Vilcabamba
- **Fecha de Nacimiento** : 25 de Febrero de 1984
- **Dirección** : ----
- **Grado de Instrucción** : Secundaria Incompleta(2do de Secundaria)
- **Estado Civil** : Casada
- **Religión** : Católica
- **Examinado por** : Claudia Gabriela Catalán Dávila
- **Informante** : La paciente
- **Fechas de consulta** : 04,11,18,25 de Octubre; 01,08,15,22 de Noviembre

II. DIAGNOSTICO PSIOLOGICO

La evaluada presenta un cociente intelectual dentro del promedio a normal bajo debido a que solo logro cursar la secundaria hasta el segundo año. Presenta rasgos esquizoides ya que ella controla en demasía sus afectos e impulsos, siendo así que también evidencia la presencia de rasgos masoquistas debido a que se percibe de una forma autodesvalorativa a causa de los maltratos que recibió por parte de su esposo por doce años.

Presentado así un Episodio Depresivo Leve F32.0

III. OBJETIVO GENERAL

Lograr que la paciente adquiera y fortalezca su forma de autoperibirse, logrando ai una estabilidad emocional para que pueda desenvolverse de manera adecuada en el ambiente que la rodea.

IV. ACCIONES PSICOTERAPEUTICAS

El plan psicoterapéutico se llevara a cabo en 5 sesiones en las que se trabajara técnicas para fortalecer su autoestima, además de controlar sus sentimientos de angustia y preocupación debidos a todos los problemas vividos por la paciente.

V. DESARROLLO DE LAS TECNICAS PSICOTERAPEUTICAS

N° de sesiones	Técnica psicoterapéutica	Objetivo	Meta

Sesión 1: “Aprendiendo a relajarme”	Relajación muscular progresiva de Jacobson	Realizar una terapia de relajación que logre que la paciente se sienta más tranquila y pueda controlar su morbilidad (angustia y preocupación).	Que la paciente mediante esta técnica aprenda a relajarse cuando se le presenten situaciones que le causen algún tipo de tensión.
Sesión 2: “Reconociéndome a mí misma”	Técnica de autoafirmación	Lograr que la paciente se reconozca y valore todos sus aspectos y positivos y negativos que ella presenta como persona.	Que la paciente se acepte con lo que ella es en realidad.
Sesión 3: “Yo me acepto, yo me quiero”	Técnica de Autoafirmación.	Lograr que la paciente adquiera convicción respecto a sus actos e ideas.	Que la paciente aprenda a empoderarse respecto a su persona.
Sesión 4: “Expresando mis verdaderos pensamientos y sentimientos”	Técnica de la silla vacía de la Gestalt	Lograr que la paciente exprese todos los pensamientos y sentimientos reprimidos que lleva por dentro.	Que la paciente deje atrás todos los problemas con lo que ha estado sobrellevando durante muchos años.
Sesión 5: “Las voces de mi alma”	Técnicas expresivas de la Gestalt	Lograr que la paciente fortalezca sus ideales mediante todo lo que ella desee expresar para superar sus	Que la paciente adquiera fuerza y fortalezca su proyecto de vida dejando atrás los problemas.

		problemas.	
--	--	------------	--

Sesión 1: “Aprendiendo a relajarme”

- **Técnica a utilizar:** Relajación muscular progresiva de Jacobson.
- **Objetivo de la sesión:** Realizar una terapia de relajación que logre que la paciente se sienta más tranquila y pueda controlar su morbilidad (angustia y preocupación).
- **Desarrollo:**
 - 🌈 Posición inicial: Cierra los ojos, siéntate en el sillón o acuéstate en la cama lo más cómodamente para que tu cuerpo pueda relajarse al máximo posible.
 - 1º FASE: Tensión-relajación.
 - Relajación de cara, cuello y hombros con el siguiente orden (repetir cada ejercicio tres veces con intervalos de descanso de unos segundos):
 - Frente: Arruga unos segundos y relaja lentamente.
 - Ojos: Abrir ampliamente y cerrar lentamente.
 - Nariz: Arrugar unos segundos y relaja lentamente.
 - Boca: Sonreír ampliamente, relaja lentamente.
 - Lengua: Presionar la lengua contra el paladar, relaja lentamente.
 - Mandíbula: Presionar los dientes notando la tensión en los músculos laterales de la cara y en las sienes, relaja lentamente.
 - Labios: Arrugar como para dar un beso y relaja lentamente.
 - Cuello y nuca: Flexiona hacia atrás, vuelve a la posición inicial. Flexiona hacia adelante, vuelve a la posición inicial lentamente.
 - Hombros y cuello: Elevar los hombros presionando contra el cuello, vuelve a la posición inicial lentamente.
 - Relajación de brazos y manos.

- Contraer, sin mover, primero un brazo y luego el otro con el puño apretado, notando la tensión en brazos, antebrazos y manos. Relaja lentamente.
- Relajación de piernas: Estirar primero una pierna y después la otra levantando el pie hacia arriba y notando la tensión en piernas: trasero, muslo, rodilla, pantorrilla y pie. Relaja lentamente.
- Relajación de tórax, abdomen y región lumbar (estos ejercicios se hacen mejor sentado sobre una silla):
 - Espalda: Brazos en cruz y llevar codos hacia atrás. Notará la tensión en la parte inferior de la espalda y los hombros.
 - Tórax: Inspirar y retener el aire durante unos segundos en los pulmones. Observar la tensión en el pecho. Espirar lentamente.
 - Estómago: Tensar estómago, relajar lentamente.
 - Cintura: Tensar nalgas y muslos. El trasero se eleva de la silla.
- 2ª FASE: repaso
 - Repasa mentalmente cada una de las partes que hemos tensionado y relajado para comprobar que cada parte sigue relajada, relaja aún más cada una de ellas.
- 3ª FASE: relajación mental.
 - Finalmente piensa en algo agradable, algo que te guste, que sea relajante, una música, un paisaje, etc., o bien deja la mente en blanco.
- **Tiempo aproximado:** 30 minutos
- **Materiales a utilizar:** silla y música relajante.

Sesión 2: “Reconociéndome a mí misma”

- **Técnica a utilizar:** técnica de autoafirmación.
- **Objetivo de la sesión:** lograr que la paciente se reconozca y valore todos sus aspectos y positivos y negativos que ella presenta como persona.

- **Desarrollo:**

- **1.- Vive conscientemente**

Si no eres consciente de que existes, de tu existencia, de los actos que realizas y de que lo que haces influye en ti y en los demás, iras perdiendo eficacia en todo lo que hagas y perderás el respeto por ti mismo. Por la mañana, toma consciencia de que “estas vivo”, de que respiras. Tú puedes elegir como será tu día, adonde ir, que hacer, tú decides. La forma más simple de resentir la autoestima es evadirse de la realidad. Cuando dices “yo sé que tengo un problema, pero prefiero no pensar en eso” te evades. “sí, sé que tengo problemas matrimoniales, pero prefiero no verlos. Sé que tengo problemas mentales o emocionales, pero prefiero no tocar el tema”. Es como el caso del alcohólico o drogadicto que dice: “yo sé cuando parar”; “yo lo manejo cuando yo quiero y como quiero”. El que dice eso, es un adicto porque vive inconscientemente y su autoestima se resiente. Algunos dicen “sí, yo sé que con mi actitud, con mi carácter podrido estoy dañando a mi familia, pero... no hago nada”.

Eso también es vivir inconscientemente porque si yo sé que con mi actitud estoy dañando a mi familia, tengo que ponerme las pilas y hacer algo. Por otra parte, si piensas de una manera y actúas de otra, entonces no estás viviendo conscientemente. Tienes que vivir de acuerdo a los valores y a las metas que tienes, ponte de acuerdo contigo mismo y respeta tus creencias y tu opinión.

- **2.- Acéptate a ti mismo**

Aceptarte es una decisión, aceptarte a ti mismo es estar de tu lado y negarte a ser tu propio enemigo. Estar de tu lado es aceptarte como eres, es decir, reconocer tus emociones y las experiencias que has vivido. Como pienso y como siento, tal vez, cada día tengas que luchar con un pensamiento obsesivo, un pensamiento angustiante o de derrota.

Reconoce que está ahí, reconocerlo no quiere decir que estas conforme con esto sino simplemente debes saber que existe.

Conoce tus debilidades, tus puntos fuertes y tus puntos débiles. Esto te ayudará a ser humilde pero a no humillarte. Hay quienes solamente reconocen sus puntos débiles y nunca sus fuertes. Tal vez tengas sentimientos o emociones que pueden gustarte o no, pero tienes que aceptar que son tuyos. Por eso cuando alguien te

habla de algo tuyo te duele, porque no lo reconoces. Aceptación significa compasión.

La idea de “tengo que ser amigo de mi mismo”, es estar de tu lado. Puede que estés luchando con algunos problemas, que no tengas la vida color de rosa, pero si estas de tu lado te vas a alentar a seguir adelante. Vas a hacer lo que tengas que hacer y darte palabras de aliento, auto motivarte. Por ejemplo, elige un sentimiento negativo que tengas y que no te gusta (hipersensible, critica, gritona). Ahora cierra los ojos y declara: “Odio ser así. Odio actuar de esta manera” Abre los ojos y ahora a este sentimiento que te pertenece, acéptalo. “Sí, soy peleona, molesta, mandona, enjuiciadora, perfeccionista, hipersensible, llorona, critica...” Le doy permiso para estar en mi vida porque está en mi personalidad. Aceptarse a uno mismo significa aceptar tanto lo positivo como lo negativo que uno tenga. A algunos no les gusta ver lo negativo, no lo aceptan y le echan la culpa a los demás de sus defectos. Es más fácil ver la debilidad en el otro que en la propia vida porque hacerse cargo de si mismo incluye tener que hacer un cambio para el que quizás no se está dispuesto.

- **3.- Asume la responsabilidad sobre ti mismo**

Asume tus actos y los logros de tus metas, asume que eres responsable de tu felicidad, de tus elecciones, de tus relaciones, de tus valores, de tu tiempo. No le corresponde a nadie, ni si quiera a tu familia hacerte feliz, tu eres responsable. Debes asumir la responsabilidad de todo lo que hagas. Todos los días tomas decisiones que son tu responsabilidad y esa elección tendrá una consecuencia. Puedes tomar la decisión de hacer el examen y esmerarte o entregar la hoja en blanco y asumir las consecuencias. Nos gusta hacer lo que queremos y cuando

Aceptarse a uno mismo significa aceptar tanto lo positivo como lo negativo que uno tenga. “Bueno si, tenía una persona a mi lado pero la perdí porque la traté mal, pero bueno, a quien no le pasa”. Si quieres realmente trabajar en tu autoestima tienes que entender que todo lo que haces tiene un resultado. Tienes que aprender a afrontar la decisión que tomaste con el resultado que tiene como consecuencia. Si eres feliz es porque eres responsable de tu felicidad, y si no lo eres, no es porque el otro es culpable, porque el otro no tiene por qué hacerte feliz.

Eres responsable de tu felicidad. No le corresponde a nadie mantenerte con vida. Eres la única persona responsable de mantenerte con vida. Puedes decidir tomar un remedio o no. Puedes decidir seguir comiendo a lo loco o hacer una dieta para

mantenerte sana. Puedes decidir seguir preocupándote por todo y tener un infarto o puedes decidir no preocuparte. Es una locura pensar así. La persona no tiene intimidad, no tiene libertad, es un apéndice de la otra persona. Por eso es importante el tema de vivir conscientemente y tomar la responsabilidad de uno mismo.

- **4.- Autoafirmate Es como decir: “Tengo derecho a vivir”.**

Te autoafirmas. Respetas tus derechos, tus necesidades y tus valores. Hay muchas maneras de satisfacer esas necesidades: ¿tengo consciencia de que necesito ser amado? La respuesta tendrá que ver con la autoestima que tengas. ¿Significa tener una persona al lado todo el tiempo? ¿Significa bajar la cabeza delante de esa persona que finge que me ama? ¿Significa mentir para lograr el amor del otro?

Se plantean un montón de preguntas y la respuesta correcta la vas a conocer cuando apliques los valores de los pilares de la autoestima. “¿Mientras estoy amando al otro, me estoy respetando a mí mismo?” Porque si no me respeto a mí mismo, eso no es amor. No estamos hechos para ser uno más del montón, “¿Estoy pensando en mi vida o solamente en la vida del otro?”

Si es así, entonces no es amor. ¿Este sentimiento está basado en el respeto que yo me tengo? ¿Estoy haciendo honor a mis deseos, mis valores o estoy satisfaciendo los deseos y valores del otro? Todo esto tiene que ver con la autoafirmación y autovaloración. La respuesta de alguien que se valora, va a ser muy diferente a la de alguien que no lo hace. Hay personas que no tienen voz ni voto ni siguiera dentro de su casa. Su opinión no es válida, no existe porque nunca hicieron oír su voz. Hay personas que se han quedado mudas, no tienen autoridad para nada, entonces dicen que están de más en el mundo y desean que Dios se las lleve porque creen que no tienen derecho a existir.

Eso es una gran mentira. No estamos hechos para ser uno más del montón, ESTAMO HECHOS PARA SOBRESALIR. Tienes que existir en el lugar donde estas, tienes que ser escuchado, escuchada, tienes palabras de autoridad y no tienes que tener temor. Para autoafirmarte: Haz preguntas Pregunta, necesitas saber, el preguntar refuerza la auto afirmación, porque entiendes que tienes derecho a la información. Si te valoras no te va a costar decir: “no, mira, me podrás decir lo que quieras pero yo creo esto”. Si tienes problemas de autoestima y no estás seguro de que lo que viste es cierto, cualquiera va a venir a desmentir lo

que viste y le vas a creer. Piensa por ti mismo Hay personas que no se atreven a pensar por sí mismas. Son aquellas que creen que su opinión es estúpida. Empieza a trabajar con tu mente, haz un curso, lee, busca información. Tal vez leas algo que no te interesa totalmente, pero metete en ese ámbito para tener conocimiento y después opinar. No evalúes si está bien o mal lo que dices, tienes derecho a pensar y opinar lo que quieras porque te estás afirmando, porque existes y todo ser humano que existe “piensa”. Aprende a opinar, a tener pensamientos propios.

- **5.- Vive con propósito**

Vivir sin propósito es vivir al azar, es ir a la deriva. Es esperar que la suerte te toque en algún momento: “No sé, espero que en algún momento me vaya bien en la vida, que se me acaben los problemas”. Eso es vivir a la deriva. Ninguno de nosotros debería levantarse por la mañana sin tener un proyecto para el día. No puedes levantarte y estar tres horas tomando té. No puedes.

Es indigno para ti mismo vivir sin ningún plan. No puedes mirar dos horas la telenovela o esa película. Es indigno porque no haces nada valioso y terminas no siendo nada. Tenemos que tener el día programado y no solo con actividades que impliquen esfuerzo, sino también tener un tiempo de devoción con nosotros mismos. ¿Qué significa eso? “Esta hora me la dedico a mí, a lo que me gusta: darme un baño de inmersión, salir de compras, mirar un programa de TV que me gusta o ir al spa”, pero es un tiempo que está programado dentro del horario. No puedes salir de compras, encontrarte con un vecino y estar tres horas hablando en la calle con este. O hablar cuarenta y cinco minutos por teléfono sin un propósito. Terminas el día y dices: ¿Qué hice? De lo que tenía para hacer, no hice nada. Vivir con propósito significa que voy a disciplinarme. Si no hago algo, mi vida no va a cambiar. Alguien dijo: “Si no cambiamos no crecemos, si no crecemos, no vivimos”. Si estoy triste y no hago algo, mi tristeza no se va a ir. Si tengo problemas económicos y no tomo cartas en el asunto, mi situación seguirá igual. Disciplinarme significa: “Voy a hacer algo para progresar”. Por eso es que tengo que tener disciplina. Es una virtud difícil de conseguir pero a la vez fácil si decides que tu vida tiene que cambiar, porque si todos pudiéramos tener hábitos saludables, no tendríamos ningún conflicto. Si planificáramos las comidas, si al levantarnos tuviéramos todo organizado, no tendríamos ningún problema.

- **6.- Ten integridad personal**

Con esto se define la integración de sus ideales, de sus creencias, de las convicciones que tiene. Porque cuando hablas en contra de tu criterio, te traicionas a ti mismo.

Cuando digo una cosa y hago otra, o cuando soy de una manera cuando estoy solo y cuando estoy con los demás actúo diferente. Integridad quiere decir estar integrado, que no estoy dividido en partes, soy un ser integral. El problema es que cuando tenemos baja autoestima, no somos seres íntegros, porque no sabemos qué pensamos, ni lo que sentimos, ni siguiera lo que queremos defender. No sabemos ni para qué estamos. Cuando vas trabajando en tu estima, cuando la vas elevando, las partes se van uniendo, se van integrando. Pero hasta que no logres recuperar tu estima, siempre vas a estar dividido: “Si, a mi me gustaría hacer esto, pero hago lo que mi madre me dice”. Entonces eres un ser dividido y eso es lo peor que te puede pasar, no coincidir ni siquiera contigo mismo.

- **Tiempo aproximado:** 40 minutos
- **Materiales a utilizar:** silla

Sesión 3: “Yo me acepto, yo me quiero”

- **Técnica a utilizar:** técnica de Autoafirmación.
- **Objetivo de la sesión:** Lograr que la paciente adquiera convicción respecto a sus actos e ideas.
- **Desarrollo:**
 - Se procederá a empezar la segunda sesión.
 - Se busca que la paciente exprese todas las experiencias positivas y negativas que ha vivido.
 - Es necesario seguir los siguientes pasos:
 1. El encuentro intrapersonal: consiste en que la paciente mantenga un dialogo explícito con las diversas partes de su ser. Como por ejemplo, entre el “yo debería” y “yo quiero”.
 2. Asimilación de proyecciones: se busca que la paciente reconozca como propias las proyecciones que emite,

haciendo de cuenta que vive lo proyectado como si fuese realmente suya.

- **Tiempo aproximado:** 30 minutos.
- **Materiales a utilizar:** Silla.

Sesión 4: “Expresando mis verdaderos pensamientos y sentimientos”

- **Técnica a utilizar:** Técnica de la silla vacía de la Gestalt
- **Objetivo de la sesión:** Lograr que la paciente exprese todos los pensamientos y sentimientos reprimidos que lleva por dentro.
- **Desarrollo:**

En esta técnica la paciente trabaja imaginariamente los problemas que tiene con su marido utilizando el juego de roles, para ello tiene frente a sí mismo una silla, en la cual en fantasía imagina que está sentada la persona ausente.

Mediante las inducciones imaginarias reconstruirá las situaciones problemáticas que afronto con su esposo y revivirlas nuevamente de manera más sana, expresando y experimentando todo lo que se evitó la primera vez.

La inicia hablando a quien ha colocado en la otra silla, sentándose posteriormente en la "silla vacía" y respondiendo a la otra parte. Esto podía llevar a la expresión de una emoción de la que la paciente no era consciente hasta el momento o a percatarse de un modo particular de autointerferirse.

- **Tiempo aproximado:** 40 minutos.
- **Materiales a utilizar:** Sillas.

Sesión 5: “Las voces de mi alma”

- **Técnica a utilizar:** Técnicas expresivas de la Gestalt
- **Objetivo de la sesión:** Lograr que la paciente fortalezca su autoestima mediante todo lo que ella desee expresar para superar sus problemas.
- **Desarrollo:**

Técnicas Expresivas: Buscaremos que el sujeto exteriorice lo interno, que se dé cuenta de cosas que posiblemente llevó en sí toda su vida pero que no percibía.

Buscaremos tres cosas básicamente:

- Expresar lo no expresado.
- Terminar o completar la expresión.
- Buscar la dirección y hacer la expresión directa.

1) Expresar lo no expresado:

— Maximizar la expresión, dándole al paciente un contexto no estructurado para que se confronte consigo mismo y se haga responsable de lo que es. Se pueden trabajar con inducciones imaginarias de situaciones desconocidas o raras, para que aflore temores, situaciones inconclusas. También se puede minimizar la acción no-expresiva.

— Pedir al cliente que exprese lo que está sintiendo.

2) Terminar o completar la expresión:

Aquí se busca detectar las situaciones inconclusas, las cosas que no se dijeron pero pudieron decirse o hacerse y que ahora pesan en la vida del paciente. Se utilizará la técnica de la "silla vacía" trabajando imaginariamente los problemas que el sujeto tiene con respecto a la operación quirúrgica que tuvo y a las situaciones de fuerte ansiedad, deseos y necesidades sexuales. También utilizaremos inducciones imaginarias para reconstruir la situación y vivirla nuevamente de manera más sana, expresando y experimentando todo lo que se evitó la primera vez.

3) Buscar la dirección y hacer la expresión directa:

— Repetición: La intención de esta técnica es buscar que el paciente se percate de alguna acción o frase que pudiera ser de importancia y que se dé cuenta de su significado.

— Exageración y desarrollo: Es ir más allá de la simple repetición, tratando de que el paciente ponga más énfasis en lo que dice o hace, cargándolo emocionalmente e incrementando su significado hasta percatarse de él. También, a partir de una repetición simple el paciente puede continuar desarrollando su expresión con otras cosas para facilitar el darse cuenta.

— Traducir: Consiste en llevar al plano verbal alguna conducta no verbal, expresar con palabras lo que se hace.

— Actuación e identificación: Es lo contrario a traducir. Se busca que el sujeto "actúe" sus sentimientos, emociones y pensamientos; que los lleve a la práctica para que se identifique con ellos y los integre a su personalidad.

- **Tiempo aproximado:** 40 minutos
- **Materiales a utilizar:** Silla.

Sesión 6: “

- **Técnica a utilizar:** Técnica de la silla vacía de la Gestalt
- **Objetivo de la sesión:** Lograr que la paciente exprese todos los pensamientos y sentimientos reprimidos que lleva por dentro.
- **Desarrollo:**
- **Tiempo aproximado:** 40 minutos.
- **Materiales a utilizar:** Silla.

VI. TIEMPO DE EJECUCION:

La terapia individual para la paciente se realizó en 5 sesiones.

Algunas sesiones se realizaron en más de una consulta.

VII. LOGROS PSICOTERAPEUTICOS

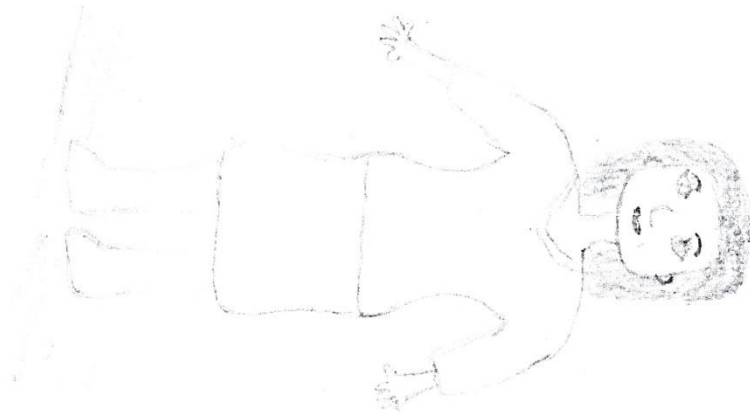
- Se logró realizar toda la psicoterapia individual con la paciente logrando cambios favorables para que la paciente puede desenvolverse adecuadamente en el medio que la rodea.
- Se logró que la paciente aprenda ejercicios de respiración.
- La paciente aprendió a percibirse a si misma como una persona valiosa.
- Comprendió que de ella depende su estabilidad emocional.

Arequipa, Noviembre del 2016

.....
Claudia Gabriela Catalán Dávila
Bachiller en Psicología

ANEXOS

2



2

RESULTADOS INVENTARIO CLINICO MULTIAXIAL DE MILLION	Total Verdaderas Proto	Total Verdaderas No Proto	Total Falsas	Total Crudo	Puntajes BR (Base Rate)	Puntajes BR (Base Rate) Finales
Escalas de Validez						
V - Validity			0	0	E10 Debe siempre estar en "0"	
"X" Ajuste de Apertura				173	100	100
"Y" Deseabilidad	4		0	4	20	20
"Z" Alteración	22			22	80	80
	Total Verdaderas Proto	Total Verdaderas No Proto	Total Falsas	Total Crudo		
Escalas Clínicas de los Patrones de Personalidad EJE-II						
1 Trastorno Esquizoide EZQ.	14	5	2	21	103	89
2A. Trastorno Evitativo EV	16	6	2	24	115	99
2B. Trastorno Depresivo DPS	16	7	1	23	115	97
3 Trastorno Dependiente DPD	12	6	1	19	97	83
4 Trastorno Histriónico HIS	6		0	6	28	14
5 Trastorno Narcisista NAR	8	3	0	11	60	46
6A Trastorno Antisocial ANT	6	4	0	10	70	56
6B Trastorno Sadista SAD	6	5		11	68	54
7 Trastorno Compulsivo OC	10		3	13	52	38
8A Trastorno Negativista NEG	14	6	1	20	94	80
8B Trastorno Masoquista MAS	12	7	1	19	107	93
Patología de Personalidad Severa EJE-II						
S Trastorno Esquizotípico EZT	14	7	1	21	100	98
C Trastono Límite LIM	10	5	1	15	83	79
P Trastorno Paranoide	16	7	1	23	115	104

Escalas Síndromes Clínicos EJE-I.						
A-Ansiedad ANS	2	6		8	78	67
H-Somatomorfo SOM	4	5		9	66	55
N- Bipolar -Maníaco	4	4		8	66	55
D-Distimia DIS	12	6	1	18	95	84
B-Dependencia Alcohol OH	0	5	0	5	64	53
T-Dependencia Drogas DX	0	4		4	63	52
R-Trast EstrésPos TrumaTSPT	8	10		18	85	74
						0
Escalas Síndromes Clínicos EJE-I.Severos						
SS Trast del Pensamiento	8	10	1	18	80	80
CC Depresión Mayor	6	9	1	15	88	88
PP Trastorno delirante	6	5	1	11	105	105