

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



**ASERTIVIDAD Y CLIMA LABORAL EN DOCENTES DEL NIVEL**  
**DE SECUNDARIA DEL DISTRITO DE CERRO COLORADO**

**Tesis presentadas por los bachilleres:**

**RONALD MILTON ENRIQUEZ HUANCA**

**NATALY MERCEDES MAMANI CHAMBI**

**Para optar el título profesional de Psicólogos**

**Asesor: Ps. Guillermo Villasante Benavides**

**AREQUIPA-PERÚ**

**2019**

## EPÍGRAFE

*Podría capturar todos los resultados de mis investigaciones (sobre relaciones buenas) con la metáfora del salero. En lugar de llenarlo con sal, llénelo con todas las formas en las que puede decir “sí” y en eso consiste una buena relación: “Sí”, dice, “es buena idea”. “Sí, buen comentario. Nunca lo había pensado”. “Sí, hagámoslo si piensas que es importante”.*

*John M. Gottman*

## DEDICATORIA

*Dedico esta tesis a mis padres, a quienes les debo todo lo que soy, a mi mamá por haber creído en mis anhelos, a mi padre por enseñarme a ser persistente en mis objetivos. A mis hermanas, por compartir conmigo todos los buenos y malos momentos que hemos superado. A mi abuela por cuidarme cuando era un niño y por su gran corazón. A mis maestros por enseñarme con paciencia y cariño, de su sabiduría y conocimiento.*

***Ronald Milton Enriquez Huanca***

*A las personas que han estado en mi formación, por permitirme llegar a este momento tan importante en mi vida, a mis queridos padres Herculano y Petrona por brindarme su comprensión y apoyo en todo momento desde los más difíciles.*

***Nataly Mercedes Mamani Chambi***

## **AGRADECIMIENTO**

*A los directivos de las I.E públicas de Educación secundaria del distrito de Cerro*

*Colorado por permitirnos realizar el estudio de investigación.*

*A los docentes involucrados por brindarnos su valioso tiempo completando los cuestionarios y por sus palabras motivadoras para seguir el estudio.*

## **PRESENTACIÓN**

SEÑOR RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN.

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA, RR. II. Y CS. DE LA COMUNICACIÓN.

SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA.

PRESIDENTE DEL JURADO DICTAMINADOR. SEÑORES CATEDRÁTICOS  
MIEMBROS DEL JURADO DICTAMINADOR.

Tenemos el honor de dirigirnos a ustedes con el propósito de poner a su consideración el presente trabajo de tesis titulado: “ASERTIVIDAD Y CLIMA LABORAL EN DOCENTES DEL NIVEL DE SECUNDARIA DEL DISTRITO DE CERRO COLORADO”, el mismo que tras su revisión y dictamen favorable, nos permitirá optar el Título Profesional de Psicólogos.

Arequipa, 04 de setiembre del 2019.

Bachilleres:

Enriquez Huanca, Ronald Milton

Mamani Chambi, Nataly Mercedes

## RESUMEN

La presente investigación lleva por título: “ASERTIVIDAD Y CLIMA LABORAL EN DOCENTES DEL NIVEL DE SECUNDARIA DEL DISTRITO DE CERRO COLORADO”, donde el objetivo principal fue determinar la relación que existe entre la asertividad y el clima social laboral percibido por los docentes. Se recurrió al enfoque cuantitativo de nivel básico, se empleó un diseño no experimental, de tipo correlacional y transversal. El muestreo estadístico que se utilizó en la investigación fue no probabilístico intencional, por lo que la muestra estuvo conformada por 193 docentes de las Instituciones Educativas Públicas de educación secundaria. Los instrumentos que se aplicaron fueron: el auto informe de conductas asertivas (ADCA-1) y escala de clima social laboral (WES), donde la validez y confiabilidad de ambos cuestionarios son corroborados por el uso amplio en la comunidad científica a nivel mundial y nacional, lo que garantiza la generalización y la comparación de resultados entre diversos grupos de investigación. Para la prueba de la Hipótesis se recurrió a la prueba estadística de correlación de Sperman.

Los resultados permiten confirmar la hipótesis de investigación, que indica la relación estadísticamente significativa y directa entre la asertividad y clima laboral, en el grupo de estudio; esto significa que un nivel alto de asertividad en los docentes se relaciona a una percepción favorable del clima laboral en las instituciones educativas públicas.

Palabras claves: asertividad y clima laboral.

## **ABSTRAC**

The present research is entitled: "ASERTIVITY AND LABOR CLIMATE IN TEACHERS OF THE SECONDARY LEVEL OF THE DISTRICT OF CERRO COLORADO", where the main objective was to determine the relationship between assertiveness and the social work environment perceived by teachers. The basic level quantitative approach was used, a non-experimental, correlational and cross-sectional design was used. The statistical sampling that was used in the investigation was not intentionally probabilistic, so the sample was made up of 193 teachers from the Public Educational Institutions of secondary education. The instruments that were applied were: the self-report of assertive behaviors (ADCA-1) and the social work climate scale (WES), where the validity and reliability of both questionnaires are corroborated by the wide use in the scientific community worldwide and national, which guarantees the generalization and comparison of results between various research groups. The Sperman correlation statistical test was used to test the Hypothesis.

The results confirm the research hypothesis, which indicates the statistically significant and direct relationship between the study groups between assertiveness and work climate, this means that a high level of assertiveness in teachers is related to a favorable perception of the work climate in Public Educational Institutions.

**Keywords:** assertiveness and work climate.

## INDICE

<b>EPÍGRAFE.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAC .....</b>	<b>vii</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>xiv</b>

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE ESTUDIO

1. Planteamiento y Formulación del Problema .....	1
2. Objetivos .....	5
A. Objetivos generales.....	5
B. Objetivos específicos .....	6
3. Hipótesis.....	6
4. Importancia del estudio .....	6
5. Antecedentes Investigativos.....	9
Antecedentes internacionales .....	9



Antecedentes nacionales.....	14
Antecedentes locales y regionales .....	18
6. Limitaciones del Estudio.....	21
7. Definición de términos .....	22
Asertividad: .....	22
Clima laboral: .....	22
8. Variables e Indicadores .....	23
A. Variable principal: .....	23
B. Variable secundaria: .....	23
C. Operacionalización de variables .....	24

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

1. Asertividad .....	25
1.1 Fundamento teórico .....	25
1.2 Definición .....	28
1.3 Dimensiones de la asertividad .....	31
1.4 Estilos del comportamiento social.....	33
1.5 Derecho Asertivo.....	35

1.6 La asertividad en el trabajo.....	36
1.7 Los modelos asertivos en el mundo laboral .....	37
2. Clima Social Laboral.....	45
2.1 Definiciones de clima organizacional: .....	45
2.2 Teorías del clima organizacional:.....	48
2.3 Importancia del clima organizacional .....	54
2.4 Características.....	56
2.5 Dimensiones del Clima Laboral .....	58
3 El docente en el Perú.....	61
3.1 Definición del Marco del Buen Desempeño Docente .....	64
3.2 Propósitos específicos del marco de buen desempeño docente.....	64
3.3. Los Cuatro Dominios Del Marco del Buen Desempeño Docente.....	65
3.4. Las competencias docentes.....	66
3.5. Gestión y clima laboral en las Instituciones Educativas .....	67

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

1. Tipo, método y diseño de investigación.....	69
1.1 Tipo de investigación .....	69

1.2 Método de investigación.....	70
1.3 Diseño de investigación.....	70
2. Población y muestra .....	70
2.1 Población .....	70
2.2. Muestra .....	72
2.3 Criterios de inclusión y exclusión .....	72
3. Instrumentos y técnicas .....	73
Escala de evaluación de asertividad (ADCA-1).....	73
4. Procedimientos .....	80
5. Técnicas de análisis y procesamiento de la información .....	81

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

1 Medidas descriptivas y correlación de las variables .....	82
A. Descripción de los resultados de la variable principal .....	82
B. Descripción de los resultados de la variable secundaria.....	85
C. Descripción del grado de correlación entre las variable principal y secundaria.....	89
D. Descripción del grado de l correlación entre asertividad y la dimensión de relación del clima laboral.....	90

E. Descripción del grado de relación entre la asertividad y la dimensión de autorrealización de clima laboral .....	91
F. Descripción del grado de relación entre la variables de asertividad y la dimensión de estabilidad/cambio del clima laboral.....	92

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>103</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>106</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>1</b>

### **CASOS CLÍNICOS**

Caso clínico 1 .....	10
Caso clínico 2 .....	54

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable principal .....	24
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable secundaria .....	24
Tabla 3. Jucio de experto.....	71
Tabla 4. Población y muestra de los docentes .....	79
Tabla 5. Niveles de asertividad .....	82
Tabla 6. Niveles de autoasertividad .....	83
Tabla 7. Niveles de heteroasertividad .....	84
Tabla 8. Niveles del clima laboral.....	85
Tabla 9. Niveles de percepción de la dimensión relación .....	86
Tabla 10. Niveles de percepción de la dimensión autorealización .....	87
Tabla 11. Niveles de percepción de la dimensión estabilidad/cambio.....	88
Tabla 12. Correlación de Sperman entre asertividad y clima laboral .....	89
Tabla 13. Correlación de Sperman de asertividad y la percepción de relación .....	90
Tabla 14. Correlación de Sperman de asertividad y la percepción de autorrelación ...	91
Tabla 15. Correlación de Sperman de asertividad y la percepción de estabilidad/cambio.....	92

## **INTRODUCCIÓN**

Hoy en día en un mundo de constantes cambios sociales, económicos, culturales y tecnológicos; se busca que los docentes desarrollen nuevas competencias que les permitan afrontar los retos de la globalización, en cuanto a su labor de enseñanza, formación moral y generación de conocimientos. Siendo tales características claves para el desarrollo de las naciones, las que a su vez están ligadas a la calidad de formación de sus ciudadanos. Se ha demostrado en distintas investigaciones científicas que aplicar un enfoque de formación a lo largo de toda la vida puede ser determinante para la creación de sociedades democráticas, prósperas y competentes. Siendo, por lo tanto, el deber del docente actualizarse y adaptarse a los cambios, ya que su quehacer le demanda interactuar con otros profesionales, estudiantes, padres de familia, etc.; que representan distintas realidades e intereses, y que con frecuencia entran en conflictos, pero también llegan a acuerdos que favorecen la convivencia en la comunidad educativa. En estas condiciones para que una relación interpersonal resulte satisfactoria, y se lleguen a consensos, es necesario que los docentes se sientan estimados y respetados; esto depende de que ellos aprendan a identificar los errores

de su conducta, como los distintos estilos de interacción y de este modo puedan desarrollar soluciones frente a una situación problemática, mediante actitudes que permitan acuerdos que preserven su derecho y el de los demás.

Una de las variables implicadas en las relaciones interpersonales es la asertividad la cual es comprendida como la habilidad para transmitir los sentimientos, creencias y opiniones propios con honestidad, respeto a sí mismo, y al mismo tiempo respetando los derechos de los demás (Aguilar citado por Morales, 2018). Al referirnos a la asertividad en diversos contextos, evidenciamos que permite interactuar efectivamente en situaciones difíciles o conflictivas en las que se requiere planteamientos verbales concretos, claros y oportunos que conduzcan a decisiones u orientaciones correctas para ambas personas. Con respecto al clima laboral en la institución, es el ambiente en donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que el director puede tener con los docentes, como también la relación entre los miembros del personal administrativo. El clima laboral tiene mucho que ver con la motivación, cuando el clima es bueno brinda satisfacción a sus miembros y si es malo será todo lo contrario (Salvador, 2016). Con respecto a las instituciones educativas, los climas positivos favorecen el desarrollo académico y social de los estudiantes, respeto, confianza y fomentan la cohesión en el grupo (Daniels, 2016, citado por Rodríguez y Ruíz 2019). Es decir que influye directamente en la satisfacción de la comunidad educativa y también se orienta hacia los objetivos generales de las instituciones; mientras que los climas negativos generan estrés, desmotivación, falta de compromiso, conflictos, malestar y un bajo

rendimiento en el desempeño institucional (Cano-García, Padilla-Muñoz y Carrasco-Ortiz, 2005, citado por Rodríguez y Ruíz 2019).

En cuanto al tema de investigación, se han realizado diferentes estudios, tratando de evidenciar los efectos de la asertividad y otras habilidades sociales en el proceso de las relaciones interpersonales, vinculando su influencia sobre el clima laboral. A continuación algunos estudio realizados sobre la temática: En el contexto académico internacional, Sanabria (2017), estableció la relación de las formas de comunicación (asertiva, pasiva, agresiva) y las relaciones interpersonales entre docentes y directivos docentes, se evidenció que existen dificultades en las comunicaciones que afectan al desempeño docente y ambiente laboral; Mogollón (2018), encontró que la asertividad influye sobre el clima laboral del personal administrativo y de servicio, proponiendo que mejorar la asertividad va favorecer el clima laboral. A nivel nacional, Barrios y Carbone (2018), en su investigación sobre la asertividad, menciona que sus dimensiones: autoasertividad y heteroasertividad, presentan un nivel muy alto y regular respectivamente; el estilo cognitivo de interacción social sobresaliente en los docentes tutores es el asertivo; Gonzales (2018), manifiesta que existe relación alta, positiva y significativa entre asertividad y clima laboral en docentes de la Red 07, Independencia, estos resultados indican que a mayor asertividad habrá mayores probabilidades de tener un clima laboral favorable. Diferentes autores en su mayoría determinan que la conducta asertiva permite optimizar los procesos laborales, las formas de negociación, el desempeño personal y la confianza para asumir los desafíos de trabajo. Con respecto al nivel regional, Linares (2017), en su investigación sobre asertividad y clima



institucional, determinó que los docentes se encuentran en la categoría muy asertivo, caracterizándose por expresar conductas ligadas a sentimientos, emociones, respeto por los propios derechos y de sus colegas; en referencia al clima institucional existe un nivel regular; encontrándose una relación entre ambas variables.

La asertividad en el clima laboral puede constituirse como una estrategia que favorezca la calidad educativa en las instituciones públicas, pues está relacionada a la generación de un ambiente de confianza y respeto, donde los conflictos son abordados adecuadamente por el personal directivo y docente, además de favorecer el trabajo coordinado y la cohesión del equipo. Al respecto en el año 2017 se abordó el tema de la educación secundaria bajo el lema: “Secundaria de primera, construyendo un proyecto de vida” por CADE Educación, donde se concluyó que para el 83% de los participantes, uno de los principales problemas de la educación básica peruana es la deficiente formación de los docentes, seguido de la desatención de las habilidades sociales y emocionales de los alumnos (58%) y la poca capacidad de gestión que tienen las DRE y UGEL (36%). Es el docente de educación secundaria el principal involucrado en el proceso de enseñanza desde los diferentes cargos que asume, no solamente contribuye con su conocimiento, sino que va ser el ejemplo que, con su actitud y sus habilidades, influirá en la formación de personas íntegras, capaces de construir un proyecto de vida y ejercer una ciudadanía responsable.

El presente estudio parte de la convicción de que en el ámbito de las instituciones educativas son muchas las investigaciones que evidencian el deterioro del clima, lo que

acarrea dificultades en cuanto a la motivación, satisfacción, desempeño, relaciones interpersonales, que terminan afectando la calidad del servicio educativo. Siendo la asertividad y las demás habilidades sociales, factores relacionados con la convivencia en las instituciones educativas, que pueden tener efectos positivos a nivel social, físico y psicológico en los estudiantes, docentes y demás agentes educativos. Autores como Rodríguez-Mantilla y Ruiz-Lázaro (2019), señalan que el clima negativo de algunas organizaciones escolares es el factor desencadenante del agotamiento emocional, despersonalización y baja realización profesional. Es por ello que el clima de las instituciones tiene un papel fundamental sobre la manera de sentir, pensar y actuar de sus miembros.

Es así que el presente estudio pretende determinar la relación entre asertividad y clima laboral en docentes de las I.E. Públicas, con el fin de tener datos relevantes sobre dichas instituciones, que influyan en las políticas, planes, medidas y decisiones de gestión; así como la formación y desarrollo profesional de los docentes. Además de aportar en el conocimiento científico, en el ámbito de la psicología educativa y organizacional. De esta forma la investigación se divide en cinco capítulos. Como punto de partida, el primer capítulo expone el planteamiento de la investigación, los objetivos generales y específicos, la hipótesis de trabajo, justificación de la investigación, antecedentes, las limitaciones encontradas, definición de términos y la operacionalización de variables. En el segundo capítulo, se presenta el marco teórico, que consiste en la sustentación de evidencias previas sobre el tema, la definición, descripción y caracterización de los conceptos de estudio, bases teóricas

y científicas, que permitan sustentar esta investigación. El tercer capítulo explica la metodología que se ha utilizado, tanto en tipo, diseño de investigación, identificación de la población, muestra de estudio, descripción de los instrumentos utilizados y el procedimiento para la recolección de datos. En el cuarto capítulo, se analiza estadísticamente los resultados hallados en la investigación. Y finalmente, en el quinto capítulo, se contrastan nuestras averiguaciones a través de la respectiva discusión que sirve de antecedente a la revelación de nuestras conclusiones y sugerencias. Al término, se da a conocer las referencias bibliográficas que sirvieron de soporte teórico al presente estudio y se incluye un apéndice de anexos en el que se consignan los instrumentos utilizados, validaciones de experto y se detallan los casos clínicos analizados como apartados a la presente tesis.

## **CAPÍTULO I.**

### **PROBLEMA DE ESTUDIO**

#### **1. Planteamiento y Formulación del Problema**

Los cambios culturales, sociales, económicos y tecnológicos en estos tiempos, obligan a las naciones del mundo a realizar mejoras en la educación de sus ciudadanos, a través de nuevos enfoques y métodos de enseñanza y la mejora de la gestión educativa, que garanticen la eficiencia de su labor y la calidad. De esta manera se plantean reformas en los sistemas educativos, que buscan potenciar los rendimientos académicos de los estudiantes, además de formarlos para que sean ciudadanos responsables y respetuosos de las leyes, con una conciencia de paz y progreso. Esto mediante el fortalecimiento de su recurso más valioso: los docentes, a través de capacitaciones, mejoras en las condiciones de trabajo, aumento de las remuneraciones, con el objetivo de mantener un personal motivado y desarrollado, que pueda hacer frente a los retos y demandas de estos tiempos (Rivas Plata, 2017).

Los problemas que presentan las instituciones educativas, se refieren a las características de su clima organizacional, el cual es definido como las percepciones que tiene los docentes sobre las relaciones interpersonales, la relación líder-colaborador, el estilo de comunicación,

la organización del trabajo, aspectos físicos, etc.; los cuales van a influir sobre sus comportamientos y por consiguiente determinarán su rendimiento y el logro de los objetivos organizacionales. Siendo importante para la dirección conocer cómo se presenta esta para luego proponer medidas de mejora y cambios en su gestión (Albañil, 2015).

Por otro lado, uno de los elementos importantes del clima, se refieren a las relaciones interpersonales entre los docentes, la que se asocia con la asertividad, entendida como aquella habilidad para expresar franca y abiertamente, lo que se piensa y siente, respetando los derechos de los demás y los propios. Debido a que esta habilidad, permitirá que en la institución exista un ambiente de respeto, confianza y armonía, influyendo de este modo en la generación de un clima positivo de trabajo. Según la Organización Mundial de la Salud (2013), las habilidades sociales, entre ellas la asertividad son consideradas como disposiciones que ayudan a la resolución de desacuerdos interpersonales y el fomento de una cultura de paz y tolerancia. Considerando que existen numerosos conflictos provocados por la falta de comprensión y respeto hacia las diferencias culturales y de pensamiento, que a su vez provocan protestas, enfrentamientos o guerras. Siendo las personas involucradas en el conflicto, las que deben de solucionarlas a través del diálogo y las negociaciones, que necesariamente deben estar matizadas por las adecuadas habilidades interpersonales, donde la asertividad juega un papel preponderante.

En el ámbito nacional en las instituciones educativas, se producen cotidianamente problemas entre sus miembros; es decir, el director con los docentes, entre docentes,

docentes con estudiantes o con los padres de familia. Además, cabe considerar que las instituciones del estado son concebidas como organizaciones burocráticas, ceñidas a las reglas, con largos y engorrosos procedimientos. Estos problemas crean en el profesor la sensación de que en la institución existen obstáculos y conflictos difíciles de resolver, lo que contribuye a establecer un clima negativo, que dificulta la realización de las labores, las relaciones interpersonales y perjudica la calidad de la enseñanza. Por lo que se debe recordar que el servicio educativo no solo debe garantizar la transmisión de conocimientos, sino que debe preparar para la vida en sociedad, conduciéndose mediante valores y principios (Currículo Nacional, 2017). Siendo las habilidades interpersonales y la asertividad, las que fomentan la eficiencia en la enseñanza, la coordinación y comunicación interpersonal, generando un adecuado clima de trabajo. Además de servir como ejemplo para los estudiantes, sobre cómo resolver conflictos interpersonales, sin afectar la autoestima y respetando a los demás.

En el ámbito regional, los problemas se relacionan con las entidades de gestión educativa: el Ministerio de Educación, Gobierno Regional y la Dirección Regional de Educación, las cuales proponen e implementan directivas y normas, como cambios de horarios, reuniones, supervisiones, evaluaciones, etc.; que en opinión de los docentes, no se relacionan con la realidad educativa de la región; produciéndose conflictos como huelgas y protestas, con la consiguiente desmotivación e insatisfacción laboral. Lo que afecta el clima en cada institución. En el mismo sentido, el desarrollo de la asertividad como una habilidad importante para la resolución de conflictos, ayudaría a minimizar las consecuencias de esta

situación, pues fomenta el desarrollo de soluciones que no afecten el derecho de los estudiantes a recibir educación y que mantengan el cumplimiento, así como la protección, de parte de estas entidades, de los derechos y obligaciones de los docentes (Linares, 2017).

En el ámbito local, existen diversas problemáticas de orden social, económico, normativo y de infraestructura, en el sentido de que los directores muchas veces deben dirigir al docente bajo normas establecidas por el ministerio de educación, que según refieren, no se relacionan con la realidad de algunos centros educativos. Considerando además, que existen distintas condiciones legales para los docentes regidos por la antigua y nueva ley, por lo que algunas reglas y obligaciones no se aplican a todos. Otra problemática se relaciona a la existencia de grupos de docentes pertenecientes a algunos de los sindicatos, que entran en conflicto entre ellos, o con los no sindicalizados, sobre todo cuando existe alguna huelga o protesta, dificultando de este modo la cohesión en el grupo. Existen también condiciones físicas y de infraestructura académica, deficientes en colegios ubicados en los extremos del distrito, que por su precariedad dificultan el trabajo docente. También se presentan colegios en zonas donde no existe infraestructura vial adecuada, lo que genera congestión frecuente en las horas de ingreso escolar, ocasionando retrasos a los docentes, que frecuentemente son amonestados por el órgano de control de la UGEL. Por último, las condiciones sociales, de pobreza y violencia familiar de los alumnos y padres de familia, en algunas zonas del distrito, dificultan la labor docente e influyen también en el clima de la institución.

En el ámbito de la práctica educativa, todavía se practican modelos verticales de dirección y enseñanza, donde el director ostenta el poder que le confiere su posición y es percibido frecuentemente como quien sabe dirigir eficientemente la institución, situación que no siempre es cierta debido a que ingresan por concurso y son designados a las instituciones, desconocen la realidad de estas y los docentes, por lo que algunas de sus decisiones, no son bien recibidas por el personal administrativo y docentes, generando condiciones para los conflictos. Del mismo modo en las aulas, el alumno es tratado como un receptor de conocimientos y donde la relación es vertical, perdiéndose de este modo, la oportunidad de mejorar el proceso de aprendizaje, por la falta de confianza y flexibilidad en las relaciones. Situación que afecta a su vez al clima del docente y el rendimiento del estudiante. Siendo de este modo la asertividad un medio adecuado para la mejora de la gestión, la comunicación y el clima laboral; así como la relación de enseñanza y aprendizaje, entre docente y alumno.

Por estas razones el planteamiento del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuál es la relación entre asertividad y clima laboral en docentes del nivel de secundaria del distrito de Cerro Colorado?

## **2. Objetivos**

### **A. Objetivos generales**

Determinar la relación entre la Asertividad y el Clima Laboral en docentes del nivel de secundaria del distrito de Cerro Colorado.



## **B. Objetivos específicos**

- a. Identificar el nivel de Asertividad en docentes del nivel de secundaria del distrito de Cerro Colorado.
- b. Identificar el Clima Laboral percibido por los docentes del distrito de Cerro Colorado.
- c. Establecer la relación entre asertividad y la dimensión relación del Clima laboral en docentes del distrito de Cerro Colorado.
- d. Establecer la relación entre Asertividad y la dimensión Autorrealización del Clima Laboral en docentes del distrito de Cerro Colorado.
- e. Establecer la relación entre Asertividad y la dimensión Estabilidad/ Cambio del Clima laboral en docentes del distrito de Cerro Colorado.

## **3. Hipótesis**

Existe relación entre Asertividad y Clima Laboral en docentes del nivel de secundaria del distrito de Cerro Colorado.

## **4. Importancia del estudio**

El presente estudio sobre la Asertividad y su relación con el Clima Laboral es relevante desde el punto de vista práctico porque se observa que la conducta asertiva de los docentes permite lograr consensos y resolver conflictos entre colegas, estudiantes o padres de familia, y de esta forma influye directamente en el clima laboral, lo que repercute en su desempeño y se relaciona en cierta medida con el rendimiento del estudiante (Collantes, 2018). La

investigación se justifica por el impacto final de la actitud asertiva del docente sobre el clima laboral de la institución, plasmándose a su vez sobre el rendimiento en general.

Asimismo, esta investigación es relevante considerando que se trata de una realidad educativa que evidencia problemas en el logro de resultados institucionales, situación que se puede comprobar con los antecedentes de conflictos entre docentes y directores; y con el rendimiento de los estudiantes en las evaluaciones (Velasquez, 2016).

La ejecución y difusión de los resultados obtenidos en el presente estudio, tendrán relevancia pues servirán para plantear estrategias que favorezcan el fortalecimiento del clima laboral en las instituciones, partiendo del desarrollo de la asertividad, que permitirá mejorar el desempeño de los docentes, como agentes importantes en el logro de la calidad educativa.

Estudiar la realidad educativa para conocer cómo la asertividad de los docentes, puede influir sobre el clima organizacional, permitirá proponer programas formativos en habilidades sociales, que permita superar aquellas actitudes limitantes que influyen en el contexto institucional. En tal sentido, la investigación servirá para la formación holística de profesores y el personal de dirección, orientándose hacia el desarrollo de competencias que favorezcan el logro de la misión y la visión institucional (Berrios y Carbone, 2018).

En relación al aspecto teórico de la gestión educativa, se puede encontrar libros referidos al ámbito empresarial, así mismo específicamente al campo de la psicología organizacional, que ha sido vinculada y adaptada al campo educativo.

Desde el punto de vista legal, la Ley del profesorado en referencia a la Carrera Pública Magisterial N° 29062 (2017), aclara que: las instituciones educativas promueven las mejores condiciones materiales y de clima institucional para el adecuado desempeño profesional de los docentes y para que los educandos logren aprendizajes significativos. Es decir, tienen el deber de garantizar y velar por una educación de calidad.

En relación al aspecto social, si contamos en nuestro país con instituciones educativas que brinden un servicio de calidad, tendremos garantizado que se cuente con ciudadanos responsables y conscientes de su papel en el desarrollo de la sociedad.

Con respecto al ámbito de estudio, este se realizará en el distrito de Cerro Colorado, el cual posee características socioeconómicas, culturales y educativas muy diversas. Y donde existen contextos desfavorables, como es el caso de algunas instituciones educativas ubicadas en zonas alejadas, donde se observan problemas en infraestructura, conflictos interpersonales y problemas de violencia familiar que influyen en el clima laboral y en las habilidades asertivas del docente.

## 5. Antecedentes Investigativos

### Antecedentes internacionales

Coromac (2014), en una investigación para obtener el grado de maestra en gestión del desarrollo de la niñez y la adolescencia, titulada: *“Estrategias de asertividad como herramienta para la transformación del conflicto en el aula”*, en la ciudad de Asunción. El objetivo del presente trabajo de investigación fue determinar cuáles son las estrategias de asertividad que utilizan los docentes como herramientas para la transformación del conflicto en el aula. Para medir éstas, se utilizó un cuestionario con Escala de Likert que respondía a los indicadores de diálogo, escucha activa, asertividad y mediación. Los sujetos que se seleccionaron para realizar el estudio fueron 32 docentes de ambos géneros y grupos étnicos, que constituyen la totalidad de la población que conforma el programa educativo: “Mejorada la Formación Ciudadana y la Educación para la Paz”, en la comunidad educativa de 5 municipios del departamento de Totonicapán. Estudio cuantitativo descriptivo. Cuyos resultados evidencian que los docentes conocen y utilizan estrategias de asertividad ante situaciones de conflicto; éstas se multiplican a los estudiantes, quienes podrán mediar conflictos entre pares y en otros ámbitos, propiciando la convivencia pacífica y transformación de conflictos.

Sanabria (2017), en su tesis para obtener el grado de maestra en educación: *“Formas de comunicación presentes en las relaciones interpersonales entre docentes y directivos docentes de la Institución Educativa San Juan de China de Ibagué”*. El objetivo de estudio de la presente investigación fue develar las formas de comunicación (asertiva, pasiva,

agresiva) presentes en las relaciones interpersonales entre docentes y directivos docentes. La metodología se apoyó en los enfoques cuantitativo y cualitativo, el tipo de investigación fue descriptivo e interpretativo, mediante herramientas como la observación, el test, la entrevista y talleres para la recolección de los datos. La población de la investigación estaba constituida por 20 docentes de preescolar, primaria y media de la principal sede. Siendo el total de la muestra: 12 docentes de primaria, un rector y un coordinador. En esta investigación se pudo evidenciar, que la mayoría presenta un estilo de comunicación agresivo y se dan tanto en situaciones de índole personal como laboral, dando como respuesta una comunicación pasiva del receptor; entre los docentes también se presentan en algunos casos respuestas asertivas cuando se trata de asuntos laborales en los que están en igualdad de condiciones, en funciones de coordinación o cuando enfrentan puntos de vista diferentes. Otros de los resultados se enfocan en las relaciones de docentes y directivos, el cual fluctúan entre los estilos agresivos y asertivos, este tipo de relaciones se dan generalmente en el campo laboral, cuando los docentes consideran que han sido injustos con ellos o que deben reclamar sus derechos en algunas situaciones.

Por último, los efectos de los estilos comunicativos evidencian que los estilos agresivos generan indisposición, discordias y malos entendidos que entorpecen la convivencia y afectan el clima laboral; este estilo, afecta el desempeño porque una comunicación inadecuada genera descoordinación, desmotivación y resistencia a los cambios; demostrando que la comunicación inadecuada es la que más afecta la convivencia. Los conflictos interpersonales entre los docentes afectan la imagen de la

institución y de los mismos docentes debido a que en ocasiones, la comunicación no asertiva se propicia en frente de los estudiantes. Las relaciones interpersonales inadecuadas no sólo desmotivan, bajan la autoestima y afectan en términos generales todo el clima laboral, que afectan las iniciativas e innovaciones de los docentes en el centro educativo como en el aula de clases.

Calderón (2017), en su tesis titulada: *“Asertividad y comunicación organizacional, estudio realizado con los colaboradores de APROFAM de la zona 1 de Quetzaltenango”*. Con el objetivo de determinar el grado de asertividad y comunicación organizacional de la Asociación Pro Bienestar de las Familias de Guatemala, en una investigación de tipo descriptivo. Donde trabajó con 52 participantes de ambos sexos de los departamentos de administración; limpieza y operaciones; comprendidos entre las edades: 18 a 55 años, que constituyen el cien por ciento de la población. Para realizar la investigación se utilizó el test INAS-87 con el fin de determinar el grado de conducta asertiva de los empleados, este inventario proporciona tres tipos de información: el grado de malestar que provoca en el sujeto diversas situaciones sociales, la probabilidad estimada de que una persona manifiesta una conducta asertiva y por último la identificación de situaciones en las que una persona le gusta ser más asertiva. Los resultados relacionan la asertividad y comunicación organizacional.

Mogollón (2018), en su tesis titulada: *“La asertividad y su influencia en el clima laboral del personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica*

*Indomérica*”. La investigación tuvo como objetivo encontrar la relación entre la Asertividad y el Clima Laboral en el personal administrativo de la universidad. Un estudio de tipo exploratorio y descriptivo, que contó con la participación de 85 colaboradores, a los cuales se aplicaron dos cuestionarios: la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) y la Escala de Clima Laboral CL-SPC, respectivamente. Esta investigación dio como resultado que el 52% de la población presentó un nivel bajo en expresión de asertividad, para la variable dependiente, el 73 % de los evaluados se encuentran en un nivel medio y favorable en la percepción global del clima laboral. Concluyendo que la asertividad influye sobre el clima laboral de la población estudiada. Con los datos obtenidos, referente al nivel de asertividad del personal, se puede evidenciar que la mayoría de trabajadores presentan un nivel bajo de expresión de asertividad lo que implica, dificultades para poder expresarse entre compañeros; por lo tanto, no existe eficiencia en la solución de los conflictos que se puedan presentar. Se obtuvo además que la tercera parte del total presenta un nivel medio de expresión de asertividad lo que quiere decir que los colaboradores poseen una adecuada comunicación, capacidad para expresar sus deseos, sus sentimientos; también tienen la facilidad de decir lo que piensan y lo que sienten. Estos resultados hacen evidente que los trabajadores no hacen uso de habilidades asertivas y en situaciones de tensión las personas podrían tornarse impulsivas o a su vez pasivas en la forma de comunicar sus necesidades, lo que generaría que la interacción entre los trabajadores no sea favorable, y que las relaciones interpersonales se deterioren. También los resultados hacen evidente que los colaboradores tienen una percepción favorable sobre las dimensiones del clima laboral.

Torres (2018), en su tesis para obtener el grado de maestro en desarrollo humano, que tiene como título: “*Taller de habilidades de comunicación asertiva para líderes*” de la ciudad de Juárez, con el propósito de que los participantes desarrollen habilidades de comunicación asertiva que les permitan establecer un liderazgo efectivo dentro de su organización, a través de la facilitación del enfoque centrado en la persona. Este trabajo presenta la intervención y el análisis de las experiencias de un grupo de 11 personas que tienen responsabilidades de supervisión de personal y/o de procesos, dentro de una empresa manufacturera de transformadores de distribución de energía eléctrica. La metodología utilizada para las comprensiones de las experiencias fue el análisis del discurso. La recopilación de la información se realizó a través de grabaciones de audio de las sesiones del taller, entrevistas y las bitácoras del facilitador principalmente. Entre los resultados más importantes, está el autoconocimiento adquirido respecto al asertividad, la importancia de demostrar una actitud atenta y empática al interlocutor, para lograr una comunicación eficaz. Se obtuvo, en los participantes mejores relaciones familiares y en el trabajo, sintiéndose más satisfechos y seguros, de esta manera esta habilidad permite logros más efectivos en el plano personal y laboral. Concluyendo que la asertividad es una habilidad necesaria para todas las personas dentro y fuera de las organizaciones. La comunicación asertiva favorece la seguridad de las personas, fomenta mejores relaciones interpersonales, se evita malos entendidos al tener una comunicación clara y la persona asertiva mantiene un sentimiento de satisfacción al hacer valer sus derechos asertivos.



### **Antecedentes nacionales**

Tapia y Ventura (2016), en su tesis para optar el grado de licenciado en psicología, titulado: “*Clima laboral y asertividad en trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotes, Chiclayo 2015*”; con el objetivo de determinar la correlación entre Clima laboral y asertividad. En una investigación de nivel básico, diseño descriptivo correlacional, no experimental, contando con una población de 132 colaboradores de ambos sexos entre 18 a 65 años, con un nivel de instrucción de secundaria, técnico y profesional. Los cuales fueron evaluados a través de la escala de Clima laboral CL-SPC y el Auto informe de conducta asertiva ADCA-1, obteniendo como resultados que no existe correlación entre las dos variables; además, se encontró niveles favorables y medio en la percepción de Clima laboral, con respecto a la autoasertividad y heteroasertividad se encontró nivel alto en ambas dimensiones, concluyendo que existen condiciones personales como el nivel económico, la familia, el estrés, entre otros, que influyen directamente sobre la percepción del clima de trabajo.

Salvador (2016), en su tesis titulada: “*Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo*”. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral; se aplicó un diseño de investigación de tipo descriptivo correlacional. La población estuvo constituida por 135 docentes, se utilizó un muestreo estratificado probabilístico, el tamaño de la muestra fue de 100 docentes, se seleccionó 10 de cada Institución Educativa. Los instrumentos que se emplearon para la medición de las

variables fueron el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Clima Social en el Trabajo (WES). Las dimensiones medidas de la variable Síndrome de Burnout fueron: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal; y de la variable Clima Laboral fueron: Relaciones, Autorrealización y Estabilidad/Cambio. En los resultados, se encontró que las variables investigadas y sus dimensiones, están relacionadas de manera directa y la fuerza de la relación es significativa. Se concluye que existe relación entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral. En cuanto a las dimensiones del Clima Laboral, predominó el nivel promedio.

Ramírez (2016), en su tesis magistral titulada: *“Los talleres de asertividad y el mejoramiento del clima organizacional con enfoque humanístico-cognitivo, en la I.E N° 1733 – MI MUNDO MARAVILLOSO”*. Tuvo como propósito demostrar de qué manera el desarrollo de talleres asertivos basados en el enfoque cognitivo-humanista influye en el mejoramiento del Clima Organizacional de la Institución Educativa. Para su ejecución se contó con una población que estaba constituida por todos los agentes educativos entre ellos: directivos, personal docente, personal administrativo y de servicio, así como los practicantes, que en total fueron 17. Utilizando una metodología cuasi experimental por el tamaño de la muestra y por trabajar con seres humanos a quienes se les aplicó los talleres de asertividad. Su importancia estriba en el peso efectivo y actitudinal que tiene la asertividad, para el buen desempeño docente. De esta manera se formó un solo grupo con pre y post test, con una metodología activa en la que se practicó la observación y el diálogo como medios para promover la comunicación y la interacción entre todos los

participantes. Los resultados obtenidos nos permiten concluir que las sesiones han logrado mejorar el clima institucional, pues se aprecia una mejor disposición hacia el trabajo, identificación con la institución, mayor nivel de responsabilidad, libertad y autonomía, así como una comunicación más abierta y democrática para recibir y dar opiniones, iniciándose de manera positiva el reconocimiento al esfuerzo y el compromiso con la institución, actitudes que van a influir sobre la percepción favorable del clima laboral.

Gonzales (2018), en su investigación titulada: “*Asertividad y Clima Laboral en docentes de la Red 07, Independencia, 2017*”, tuvo el objetivo de determinar la relación entre asertividad y clima laboral en instituciones educativas públicas. El nivel de investigación fue básico, el diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 167 docentes de instituciones educativas de los tres niveles educación básica regular de la Red 07 de la UGEL 02 de Lima Metropolitana que se ubican en el distrito de Independencia, quienes fueron elegidos en forma probabilística. La recolección de datos se utilizaron los siguientes instrumentos: Cuestionario de Asertividad ADCA-1 y una adaptación del cuestionario de Clima Laboral de Salazar, Peña, Ceja y Valdivia. Con el fin de determinar la validez de los instrumentos se usó el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado 0.886; en el cuestionario de asertividad y 0.797 en el cuestionario de clima laboral. Los resultados hacen concluir que existe relación entre

asertividad y clima laboral en docentes de la Red 07, Independencia; donde a mayor Asertividad habrá mayores probabilidades de tener un clima laboral favorable.

Ortiz y Vargas (2017), en una investigación titulada: *“El lenguaje asertivo y clima organizacional en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC”*, de la ciudad de Cerro de Pasco, que tuvo como propósito establecer la relación que existe entre lenguaje asertivo y el clima organizacional. El nivel de investigación fue básico con un diseño descriptivo, explicativo y no experimental, el tipo de muestra fue simple aleatorio, no estratificado; la población estaba compuesta por 180 estudiantes, la muestra correspondió a 36 alumnos de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, las técnicas fueron: observación, fichado, entrevista, encuestas, trabajo de campo. Concluyendo que existe relación entre lenguaje asertivo y el clima organizacional en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC. Con respecto al clima organizacional, se encuentra que las características son: Apatía generalizada; predominio del interés personal sobre lo institucional; débil identificación con la problemática de la Facultad y por último los alumnos coinciden en que los docentes coordinan muy poco y no siempre lo hacen del mejor modo.

Berrios y Carbone (2018), en su tesis titulada: *“Asertividad y estilos cognitivos de interacción social en docentes tutores de Instituciones Educativas Nacionales de la ciudad de Lambayeque, agosto a diciembre 2016”*, La investigación buscó determinar los niveles de las dimensiones de asertividad y estilos cognitivos de interacción social

presentes en los maestros. El tipo y diseño de investigación fue no experimental descriptivo, con una población de 89 docentes de ambos sexos, de tres instituciones educativas nacionales del nivel de primaria y secundaria. Para ello se utilizó el Auto-Informe de Conducta Asertiva ADCA-1 de García y Magaz; instrumento que presenta validación nacional. Los resultados mostraron que los docentes tutores evidencian un grado muy alto en la dimensión Autoasertividad y el estilo cognitivo de interacción social predominante es asertivo. Ambos sexos presentan nivel muy alto en la dimensión Autoasertividad. El estilo cognitivo de interacción social con mayor porcentaje en el sexo masculino es Asertivo; mientras que, en el femenino, el Pasivo-Agresivo. Así mismo, de acuerdo al nivel de enseñanza primaria, la dimensión con mayor porcentaje se dio en la Heteroasertividad y su estilo cognitivo es el pasivo-agresivo; en secundaria nivel muy alto pertenece a la auto Asertividad y estilo cognitivo es Asertivo.

### **Antecedentes locales y regionales**

Laura (2016), en su tesis magistral titulada: *“Asertividad de los directores y su relación con el clima laboral de las Instituciones Educativas del Nivel Primario de la provincia de Islay”*, tiene como objetivo principal establecer la relación que existe entre la Asertividad del Director y el Clima Laboral de las Instituciones educativas del nivel Primario. La investigación presenta un diseño descriptivo correlacional. Con una población de estudio que está conformada por 45 directores y 300 Docentes, donde la muestra en el caso de los Directores es de 45 (muestra censal) y para el caso docente está conformado por 100. Se utilizó dos cuestionarios elaborados por la investigadora. Los

resultados obtenidos indican que existe relación directa entre las variables estudiadas. Por lo que a mayor nivel de Asertividad en los directores, existirá una percepción favorable del Clima Laboral de las Instituciones educativas del nivel Primario de la Provincia de Islay.

Velazco y Zeballos (2016), en su tesis titulada: “*Entorno laboral y asertividad de las enfermeras en los servicios de medicina y cirugía, Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa-Perú*”. Con el objetivo de determinar cuál es la relación que existe entre el Entorno Laboral de enfermería y la Asertividad. El estudio realizado fue descriptivo, de corte transversal y diseño correlacional. La población de estudio estuvo conformada por 60 enfermeras que laboran en los diferentes servicios de Medicina y Cirugía. El método utilizado fue la encuesta, como técnica la entrevista y como instrumentos la Escala del entorno de práctica enfermera del Nursing Work Index (PES-NWI), que mide el entorno de enfermería según cinco dimensiones; participación de las enfermeras en asuntos del hospital, la calidad del cuidado brindado, el liderazgo y la gestión del profesional, recursos adecuados y las relaciones interdisciplinarias, como segundo instrumento la Escala de Evaluación de Asertividad (ADCA-1), que evalúa la asertividad en dos dimensiones: la Heteroasertidad (AA) y la Autoasertividad (HA). Se encontró con respecto a los resultados que la mayoría de enfermeras poseen una edad entre los 51 a 60 años siendo el 31.67%, el estado civil es predominantemente casada (71.67%), el tipo de contrato que presenta es nombrado (70%) y el tiempo que labora en el servicio fue de 0 a 10 años (38.33%). En el nivel de asertividad predomina la asertividad alto (61.67%), el

21.67 % asertividad media y un 16.66% asertividad baja. En cuanto al entorno laboral de enfermería la población evidencia que el 38.33 % presenta un entorno laboral mixto, el 33.33 % entorno laboral desfavorable y el 28.33 % un entorno laboral favorable. En base a la correlación se determinó que no existe relación significativa entre ambas variables; sin embargo, con el Coeficiente de contingencia se expresa que existe asociación.

Alarcón (2017), en su tesis titulada: *“Relación entre el liderazgo directivo y el clima organizacional en las Instituciones Educativas Públicas del nivel de Educación secundaria de menores, distrito de Cerro Colorado, ámbito de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte – 2017”*. Cuyo propósito fue determinar la relación entre Liderazgo Directivo y el Clima Organizacional. Con una metodología cuantitativa, de tipo correlacional y con un diseño, no experimental y transversal. Siendo la población de 327 docentes de las I.E públicas, utilizando una muestra probabilística estratificada, proporcional que corresponde a 177 docentes. Donde los instrumentos utilizados fueron elaborados por el investigador. Los resultados de la investigación demuestran que, existe una frecuencia alta del 64,25% de los docentes que están de acuerdo con el tipo de liderazgo directivo en las dimensiones: gestión pedagógica, institucional y administrativa, lo que demuestra que todavía no se ha logrado consolidar un liderazgo directivo excelente que impulse el trabajo en equipo, favoreciendo la unidad y la cohesión en el grupo humano. Además, se halla que el liderazgo del equipo directivo y el clima organizacional se relacionan significativamente. El estilo de liderazgo que presenta el equipo directivo en sus dimensiones pedagógica, administrativa e institucional es bueno, según el 65.24%

de los docentes. Por último, se encuentra una relación directa entre el estilo de Liderazgo Directivo y el Clima Institucional; siendo el estilo de liderazgo en el equipo directivo fundamental para el buen desempeño de una organización, y aun cuando no puede ser visto o tocado, el clima de una institución se percibe, se vive y afecta todos los aspectos de la organización. Se concluye que la labor del equipo directivo tiene consecuencia sobre el Clima Organizacional en sus dimensiones Identidad Institucional, Relaciones Interpersonales y Dinámica Institucional.

## **6. Limitaciones del Estudio**

En el transcurso de la investigación se encontraron las siguientes limitaciones:

Una de las limitaciones se dio sobre el acceso de la muestra, debido a que los docentes presentan excesivas cargas de trabajo que dificultan su intervención, por lo que utilizaron las horas que disponían de acuerdo a su distribución de actividades; además se coordinó previamente con la dirección de cada plantel sobre la realización de la investigación, existiendo tres instituciones que negaron su participación; a pesar de tales circunstancias, los docentes se mostraron receptivos y colaboradores durante el proceso.

Se encuentran pocos instrumentos psicológicos adaptados y validados a la realidad del docente en aspectos como el clima institucional y las habilidades sociales. Considerando que su actividad es importante en nuestra sociedad y que sin embargo evidencian problemas en su contexto. Por lo que contar con instrumentos adecuados y fiables, proveerá de



información necesaria para la realización de programas y planes, tanto en la formación docente como en la gestión de recursos humanos de las instituciones educativas.

Existe poca información bibliográfica referida al ámbito de la gestión institucional, específicamente con respecto al clima laboral, habilidades sociales de los docentes y la gestión de recursos humanos; que presentan características diferentes a las existentes en el ámbito organizacional, debido a que ellas son regidas por normas, y por lo tanto, su cultura y clima dependen en cierta medida de la calidad de aquellas.

## **7. Definición de términos**

### **Asertividad:**

Comportamiento que promueve la igualdad en las relaciones interpersonales, permitiendo actuaciones que defienden los propios intereses, sin mostrar ansiedad injustificada, donde la persona despliega una expresión sincera y agradable de sentimientos, poniendo en práctica los derechos personales, guardando el respeto de los demás (García y Magaz, 2011).

### **Clima laboral:**

Es una cualidad interna relativamente perdurable de la organización, resultado del comportamiento y las normas de sus miembros, que es percibida por éstos y hace a la entidad diferente de otras (Moos, 1984).

Otra definición refiere que es el conjunto de percepciones de los atributos de la organización, que influyen en las conductas y actitudes de sus miembros (Marín, Melgar y Castaño ,1989; citado por Naranjo, Paz y Marín, 2015).

## **8. Variables e Indicadores**

### **A. Variable principal:**

Asertividad de los docentes

#### ***Indicadores***

- Autoasertividad
- Heteroasertividad

### **B. Variable secundaria:**

Clima laboral en docentes de secundaria del distrito de Cerro Colorado.

#### ***Indicadores***

- Relación
- Autorrealización
- Estabilidad/Cambio

### C. Operacionalización de variables

Tabla 1

*Matriz de operacionalización de la variable principal*

<b>Variables principal</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Niveles de medición</b>
Asertividad	Es la cualidad que especifica aquellas clases de interacción sociales que constituye un acto de respecto por igual a las cualidades y características personales de uno mismo y de aquellas personas con quienes se desarrollan la interacción.	Autoasertividad  Heteroasertividad	Intervalo

Tabla 2

*Matriz de operacionalización de la variable secundaria*

<b>Variable Secundaria</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Niveles De Medición</b>
CLIMA LABORAL	Es la percepción del personal con respecto a las condiciones físicas y sociales que presenta su institución, se mide a través de la escala de clima social laboral (WES).	Relación  Autorrealización  Estabilidad/cambio	Intervalos

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1. Asertividad**

##### **1.1 Fundamento teórico**

Con respecto al tema de asertividad, existen diversas aproximaciones teóricas que han tratado de definir esta temática, por tanto, es conveniente dar una explicación desde el punto de vista de los enfoques: cognitivo y conductual, ya que está conformada básicamente por estas dos corrientes psicológicas y como un complemento, es el enfoque humanístico.

De acuerdo a Rodríguez y Serralde (1990), nos dice que, desde el punto de vista conductual, los fundamentos de la asertividad se deben al estudio de Iván Pavlov sobre los reflejos condicionados, asumiendo como objetivo primordial el análisis de la adaptación del hombre y de los animales al medio ambiente. El experimento que realizó, permitió concluir y afirmar que, en un primer plano las respuestas del sistema nervioso

están constituidas indudablemente por estímulos que por naturaleza propia del ser humano y de los animales las originan. Por otro lado: “El sistema nervioso humano posee ciertas características que influyen en la personalidad. Existen fuerzas biológicas que afectan la sensibilidad a los estímulos, el nivel general de energía y la tendencia a cierto estado de ánimo, como la depresión y la agresividad” (Rodríguez y Serralde, 1993, p. 15).

A estas dos reacciones del sistema nervioso se las denomina excitación e inhibición. Define a la excitación como: “la provocación de una respuesta, que en caso de repetirse facilita la formación de nuevas respuestas condicionadas”, y a la inhibición como: “la suspensión de una función o actividad de un organismo, mediante la acción de un estímulo adecuado” (Centeno, 2015, p.3). Es de manifestar, que reforzar estímulos con un objetivo determinado en el ser humano orientadas a crear o fortalecer conductas a través de actividades, ejercicios y acciones pueden estimular el desarrollo de la asertividad.

Rodríguez y Serralde (1993), con respecto a los representantes del enfoque conductual, explica que Andrew Salter, Joseph Wolpe y Arnold Lazarus, guiados por la teoría desarrollada por Pavlov, elaboraron conceptos del aprendizaje asertivo; por su parte Salter en el año 1949, expone que los problemas de conducta se derivan de desequilibrios entre las fuerzas de inhibición y excitación; nueve años más tarde en 1958, Wolpe introduce un primer concepto en el que manifiesta que la asertividad guarda relación con la expresión de cualquier emoción siempre y cuando no sea la ansiedad (Centeno, 2015).

Más adelante en 1966, Arnold Lazarus, considera la libertad emocional como expresión de asertividad, argumentando que supone reconocer y expresar adecuadamente los estados afectivos (Centeno, 2015), contempla que no basta con conocer lo que se siente, se debe expresar adecuadamente en el momento adecuado. Por tanto, la conducta asertiva vista como libertad emocional va incluir también la defensa de los propios derechos y la valorización de los derechos de los demás. Posteriormente otras investigaciones dan a conocer los nuevos impulsos con esta variable: “En el libro de E. Robert en el año 1970, “Your Perfectright” (Estás en tu perfecto derecho), sería el primero dedicado al tema exclusivamente” (Medina, 2017, p.62).

Por su parte, desde el enfoque cognitivo, se sostiene la necesidad de incorporar cuatro procedimientos básicos en el adiestramiento: enseñar la diferencia entre asertividad y agresividad, identificar y aceptar los propios derechos y de los demás, reducir los obstáculos cognoscitivos refiriendo cambiar estereotipos para actuar de manera asertiva, por último desarrollar destrezas asertivas a través de la práctica de dichas estrategias (Flores, 1994, citado por Graeta y Galvanovskis, 2009).

El humanismo como enfoque alternativo propone que la asertividad constituye un factor necesario para la autorrealización, satisfacción y desarrollo personal, logrando llegar al último escalón de la pirámide de necesidades propuestas por Abraham Maslow.

## 1.2 Definición

A lo largo de los años diferentes autores han determinado el constructo de la asertividad. A continuación, exponemos una serie de definiciones desarrolladas a lo largo de la historia.

Güell, citado por Calderón (2017), explica que la palabra asertivo proviene del latín *assertus* y quiere decir afirmación de la certeza de una cosa. Es decir, una persona asertiva afirma sus opiniones con toda certeza. El término de asertividad fue propuesto por Wolpe y después por Alberti y Emmons (1970), quienes lo definieron de manera operativa como:

El comportamiento que fomenta la igualdad en las relaciones humanas, permitiéndonos actuar en defensa de los intereses propios, defenderse sin ansiedad injustificada, expresar sincera y agradablemente nuestros sentimientos y poner en práctica nuestros derechos personales respetando los derechos de los demás (García y Magaz, 2000).

Es decir que la conducta asertiva es necesaria para las relaciones humanas en un contexto de igualdad, en donde existe la libertad de expresar nuestras opiniones, sentimientos y derechos con el debido respeto a los derechos de los demás.

Jaure y Laura, citado por Sarmiento (2015 p. 33), afirman que: “La asertividad es la habilidad personal que permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el

momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás”. Es una cualidad en las relaciones interpersonales, que se da de forma efectiva en cualquier situación, permitiendo a la persona ser directa, sincera y expresiva con los demás.

Según Zaldivar (2003), define la asertividad como el conjunto de principios y derechos que hacen un modelo de vida personal enfocado a lograr éxito en la comunicación humana, su esencia radica en la habilidad para transmitir y recibir mensajes de forma honesta, profundamente respetuosa, directa y oportuna. La asertividad es la herramienta para acertar en la relación humana donde no hay ganadores y perdedores, hay solo seres que se relaciona en un ámbito de profundo respeto. Para Medina (2017), la asertividad está constituida por un conjunto de principios y derechos que tiene como finalidad llevar al éxito en la comunicación eficiente y respetuosa; también va ser una herramienta en las relaciones interpersonales, que busca una negociación en que ambas partes se sientan satisfechas.

Según García y Reyes (2017), la asertividad es la habilidad para expresar deseos, opiniones, limitaciones personales, sentimientos, así como la defensa de los intereses, manejo de la crítica, manifestación y reconocimiento de elogios, declinación y aceptación de peticiones o iniciación de la conversación, respetándose a sí mismo y a los demás, en un contexto sociocultural determinado.



Según Corrales, Quijano y Góngora (2017), la asertividad está vinculada especialmente con la comunicación efectiva en donde se manifiesta el conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones para lograr objetivos en un contexto social aceptable.

“Un comportamiento asertivo facilita que la persona se sienta más satisfecha consigo misma y con los demás” (Naranjo, 2008, p.2), busca respeto a sus propias necesidades y respeta a la persona con quien interactúa para sentirse conforme; “la persona asertiva se caracteriza por ser capaz de expresar lo que piensa, lo que siente o lo que desea de la manera adecuada en el contexto en que se encuentra, se considera al mismo nivel que las demás personas, no se considera inferior o superior, considera a los demás como iguales”(Torres. 2018, p. 42), las personas asertivas siempre manifiestan sus pensamientos, deseos y emociones en el contexto en que están, demostrando la igualdad entre los demás.

Gaeta y Galvanovski (2009), afirman que ser asertivo significa ser capaz de expresar con seguridad, sin tener que recurrir a comportamientos pasivos, agresivos o manipuladores; requiere saber escuchar y responder a las necesidades de los otros sin descuidar los propios intereses o principios. De la misma forma Riso (2009, p.15), afirma que: "la persona es asertiva cuando es capaz de ejercer y/o defender sus derechos personales, como decir no; expresar desacuerdos, dar una opinión contraria y/o expresar

sentimientos negativos sin dejarse manipular, como hace el sumiso, y sin manipular ni violar los derechos de los demás, como hace el agresivo”.

### **1.3 Dimensiones de la asertividad**

García y Magaz (2011), citado por Gonzales (2017), propusieron los siguientes indicadores para medir la asertividad:

Actuar de modo diferente a como los demás desearían, hacer las cosas de manera imperfecta, cometer equivocaciones, pensar de manera propia y diferente, cambiar de opinión, aceptar o rechazar críticas o quejas, decidir la importancia de las cosas, no saber algo, no entender algo, formular preguntas, hacer peticiones, rechazar una petición, expresar sus sentimientos, elogiar y recibir elogios.

Estos indicadores señalan derechos para actuar de determinada manera y se describen desde la percepción del mismo sujeto (Autoasertividad) o el de los demás (Heteroaseertividad).

#### ***1.3.1 Dimensión de la Autoasertividad***

Esta dimensión es definida operativamente como la “clase de comportamiento que constituye un acto de expresión sincera y cordial de los sentimientos propios y de defensa de los propios valores, gustos, deseos o preferencias” (García y Magaz, 2011, p. 14). Es el nivel de respeto y consideración hacia los sentimientos, pensamientos y

comportamientos de uno mismo. Es el grado en que una persona considera que tienen derechos asertivos básicos (Chong, 2015).

De acuerdo a Pérez (2013), este tipo de asertividad se desarrolla a través de la experiencia y a lo largo de la vida (afirma que nadie nace con un cierto nivel de asertividad, sino que se va elaborando con la interacción social de la persona); por lo que se puede concluir que la asertividad, crece en función del propio desarrollo del ser social, lo cual convierte a la autoasertividad en un amplio concepto que comprende aspectos propios de cada uno, como lo son la autoestima, confianza, así como la cultura e intelecto.

### ***1.3.2. Dimensión de la Heteroasertividad***

Según Pérez (2013), la heteroasertividad se comienza a construir desde la infancia, de acuerdo a como es definido en el contexto familiar, compañeros, amigos, etc., en función al respeto que se expresa hacia ellos. Los derechos asertivos de los demás toman en consideración cada una de las experiencias que se va consiguiendo. La heteroasertividad es la guía para abrir paso hacia la excelencia en las relaciones con los demás, en el ámbito laboral a través de su práctica genera oportunidades, facilita un flujo adecuado de información y reduce brechas entre las personas, aumenta la buena percepción que los demás tienen de uno, y forma parte de las estrategias para avanzar hasta las metas y objetivos propuestos en los grupos de trabajo.

Esta dimensión es definida como la “clase de comportamiento que constituye un acto de respeto a la expresión sincera y cordial de los sentimientos y valores, gustos, deseos o preferencias de los demás” (García y Magaz, 2011, p. 14).

Es el nivel de respeto e importancia que le otorgamos a los sentimientos, ideas y comportamientos ajenos; es reconocer que los demás tienen derechos asertivos básicos (Chong, 2015).

#### **1.4 Estilos del comportamiento social**

Para García y Magaz (2011), el comportamiento asertivo se caracteriza por la combinación de ambas cualidades de autoasertividad y heteroasertividad, pudiendo clasificar los estilos habituales de interacción de las personas en las cuatro categorías siguientes:

##### ***1.4.1 Agresivo***

El estilo de interacción social es caracterizado por tener un alto nivel de autoasertividad y bajo nivel de heteroasertividad, cualidades que caracterizan a personas que se consideran superiores o autosuficientes y desvalorizan a su entorno social.

##### ***1.4.2 Asertivo***

El estilo de interacción social caracterizado por un equilibrio entre los niveles medio o alto de autoasertividad y heteroasertividad. Ello se evidencia en sujetos seguros de sí

mismos, con una adecuada autoestima, que consideran a los demás y a sí mismos; lo que les permite ganarse el respeto y consideración de su entorno social.

#### ***1.4.3 Pasivo – Agresivo***

El estilo de interacción social que presenta un bajo nivel de autoasertividad y heteroasertividad. Siendo esto frecuente en personas inseguras, con bajo nivel de autoestima, que no se consideran merecedoras del respeto y consideración, tampoco se respetan así mismos, ni a los demás. Por ello tienden a acumular ira por las experiencias frustrantes a nivel personal y la agresión recibida por su entorno social.

#### ***1.4.4 Pasivo***

Estilo de interacción social caracterizado por tener un alto nivel de heteroasertividad y un bajo nivel de autoasertividad. Esto es propio de las personas inseguras, con bajo nivel de autoestima, que no se creen capaces de conseguir o merecer el respeto de su entorno social, anteponiendo las necesidades de los demás por encima de las propias.

Matos citado por Mollinedo (2018, p .28), considera que la "prioridad de la persona pasiva es calmar a las demás personas y de esta manera evitar cualquier tipo de conflicto, es decir busca satisfacer a los demás a toda costa, inclusive se transgrede asimismo con tal de complacer las necesidades de su entorno social".

### **1.5 Derecho Asertivo**

Los diferentes autores han mencionado que la asertividad se relaciona a la defensa de los derechos, por esta razón han descrito un conjunto de principios “universales asertivos”, los cuales tienen el fin de orientar a quienes deciden explorar el mundo que ofrece esta conducta; la primera referencia se encuentra en el libro de Manuel Smith, quien en el 2003 introduce el decálogo de derechos asertivos, en su publicación: “Cuando digo no, me siento culpable”, señalando diez derechos (Centeno, 2015).

La conducta asertiva tiene su fundamento en las características peculiares que diferencian al ser humano de los restantes seres vivos, esta es: “La libertad para tomar decisiones” (García y Magaz ,2002).

Esta libertad para tomar decisiones implica el ejercicio de ciertos derechos:

1. Libertad para tomar decisiones.
2. Actuar de modo diferente a como los demás desearían que actuemos.
3. A hacer las cosas de manera imperfecta.
4. A equivocarse alguna vez.
5. A olvidarse de algo.
6. A pensar de manera propia y diferente.
7. A cambiar las propias opiniones.
8. Aceptar críticas o quejas que consideramos justificadas.
9. A rechazar críticas o quejas que consideramos injustas.

10. A decidir la importancia que tienen las cosas.
11. A no saber algo.
12. A no entender algo.
13. A hacer peticiones.
14. A rechazar una petición.
15. A expresar los sentimientos (estar alegre, triste, enfadado/a...).
16. A elogiar y recibir elogios.

### **1.6 La asertividad en el trabajo**

La asertividad en el ámbito laboral es una herramienta indispensable que va ayudar a que las personas identifiquen y digan claramente sus necesidades e intereses dentro de la organización, al dejar establecido claramente las prioridades que tienen para sí mismos y los demás, en forma clara, directa, honesta y apropiada a la situación; a través de actitudes donde se reafirman a sí mismos como seres humanos y como colaboradores.

El aporte que nos proporciona Egúsqiza (2014), se refiere a que las personas asertivas pueden desempeñar eficientemente su labor, son activas, tienen buenas relaciones interpersonales y saben negociar; por el contrario, las personas no asertivas: agresivas o pasivas, se quejan mucho, son indisciplinadas o se encasillan en sus actividades, lo que se traduce en malos resultados dentro de la organización. Torres (2018, p.49), nos menciona que las personas asertivas son: “las más eficientes por ser proactivas y poseer buenas relaciones interpersonales, donde no buscan ganar, sino negociar; las personas no

asertivas, al contrario, ocasionan un mal clima laboral”. Es decir, las personas asertivas incrementan la producción y hacen agradable el clima laboral, mientras las no asertivas van a traer como consecuencia deficiencias y un mal clima laboral.

Castanyer y Ortega (2013), explican cómo las personas con conductas agresivas o pasivas no logran tener un buen rendimiento en el trabajo; las personas agresivas por lo general tienen conflictos con otras personas dentro de la organización, con clientes o proveedores, lo que disminuye su eficiencia, pueden incluso ser buenos en su área de trabajo, pero su comunicación agresiva merma su rendimiento. Podemos decir que estas personas siempre van a presentar problemas que tiene que ver con las relaciones interpersonales. Por otro lado, las personas pasivas no tienen el tipo de conflictos que caracterizan a los agresivos, puesto que los evaden; permiten que otras personas sobrepasen o se aprovechen de sus derechos; su timidez hace que no sean capaces de relacionarse adecuadamente con las demás personas, llevando a no tener una comunicación abierta y asertiva lo que termina también por mermar su rendimiento en el trabajo. En ambos casos sea la conducta agresiva o pasiva sus habilidades y conductas de comunicación interpersonal pueden ser modificadas para lograr mejores resultados en su interacción con los demás.

### **1.7 Los modelos asertivos en el mundo laboral**

En el mundo laboral encontramos diferentes tipos de relaciones entre los participantes de la dinámica organizacional, como pueden ser aquellas que se da entre empleadores y



colaboradores o entre jefes y líderes. Para Castanyer y Ortega (2013), existen tres categorías de interacción: el seguro de sí mismo, que se refiere a las personas asertivas, el dominante, que hace referencia a las personas agresivas y el inseguro, que caracteriza a las personas pasivas.

#### ***1.7.1. El seguro de sí mismo o el asertivo***

Este tipo de persona se caracteriza por la seguridad con que afrontan sus relaciones personales y sus objetivos profesionales.

Como compañeros: Son personas amigables, honestas, en muy pocas ocasiones intentan abusar o manipular y se muestran poco dispuestas a dejar que los demás los manipulen. Suelen tener una amplia red social, donde se desenvuelven con confianza. Entre sus compañeros, su prestigio y credibilidad residen en que saben poner límites y reglas en sus interacciones: dicen claramente lo que piensa, siente y no suele enredarse en maquinaciones, traiciones o conflictos. Se prestan a hacer favores cuando se los piden, pero no tienen ningún problema en pedirlos cuando ellos lo necesitan; empatizan con sus compañeros cuando estos deciden compartir algo que les sucede, porque son buenos oyentes; pero no eluden dar su opinión, aunque sepan que esta no es lo que esperaba la otra persona. Expresan su malestar claramente cuando algo no les gusta, pero también son capaces de elogiar y reconocer los éxitos de sus compañeros. Defienden su trabajo con firmeza y aceptan con agrado las muestras de reconocimiento. Desean hacer bien su trabajo, pero no se exigen por encima de sus posibilidades, debido a que reconocen sus

capacidades y habilidades; se marcan objetivos razonables que creen que pueden conseguir a su tiempo.

Les interesa más la competencia que la competitividad, aunque por supuesto son capaces de competir respetando siempre las reglas del juego y sin abusar del otro. Frente a la autoridad no tienen ningún problema en discrepar y defender con firmeza su opinión, trabajo, su espacio y todo aquello que consideran justo.

*Como jefe:* Son personas que se caracterizan por poseer capacidades de liderazgo y negociación; están dispuestos a tener en cuenta la opinión de sus subordinados, a los que intentan tratar desde el conocimiento personal, teniendo en cuenta su individualidad, respecto a sus capacidades, habilidades y sentimientos. Son firmes en tomar decisiones cuando es necesario, pero procuran que estos se basen en criterios objetivos y profesionales; ponen límites, aunque saben que eso no les hará populares. Sus subordinados les respetan y les admiran porque saben marcar objetivos realistas y tienden al trato justo, sin menospreciar, ridiculizar ni agredir a ninguno de sus subordinados. La puerta de su despacho siempre está abierta. Buscan generar confianza, flexibilizar la comunicación, fomentar el espíritu de equipo y la cooperación, teniendo como objetivo mejorar el rendimiento y el desarrollo de capacidades.

No suelen establecer relaciones personales con sus subordinados, porque tienen muy claro cuál es su función y también las dificultades que conllevan ejercerlas, cuando

existen vínculos afectivos. Entienden la autoridad desde la negociación y el diálogo. Rechazan la adulación y el servilismo porque no lo necesitan para sentirse valiosos. Como consecuencia de ello no fomentan el favoritismo, ni la sumisión, más bien sus acciones demuestran lo contrario, tratan de que las relaciones con su equipo sean siempre transparentes y profesionales; aceptan y respetan la jerarquía, pero no abusan de ella. Basan su poder en sus capacidades profesionales y en sus habilidades sociales.

### ***1.7.2 El dominante o agresivo***

En esta categoría se incluyen aquellas personas que proyectan hacia fuera una imagen claramente agresiva. Se le reconoce fácilmente porque su forma y manera de actuar les delatan constantemente.

*Como compañeros:* La convivencia con esa persona es difícil y está llena de malos entendidos, conflictos, discusiones, enfrentamientos, etc. No se les considera buenos compañeros, por lo que sus colegas tienden a adoptar dos posiciones, como es el vasallaje y el evitativo sistemático. A continuación los tipos de relación, que establece con sus colegas:

- a. *El vasallaje:* Algunas personas claudican ante ellos por considerarse incapaces de ejercer cualquier tipo de oposición o enfrentamiento. Les temen, y por eso prefieren cobijarse bajo un falso manto protector que ellos les facilitan. Porque si hay algo que necesitan y valoran es que los demás les reconozcan como superiores en todos los

sentidos, aunque no lo sean, ni siquiera jerárquicamente. Una de las formas más clara desde el punto de vista del compañero agresivo es: “estás conmigo o estás contra mí”.

- b. *La evitación sistemática:* Los demás compañeros, aquellos que no le temen y que, por lo tanto, tampoco quieren seguir el camino del vasallaje, les evitan constantemente tratando de coincidir con ellos lo menos posible, negándose a establecer cualquier tipo de relación salvo la estrictamente profesional.

El agresivo entiende este rechazo como una forma de enemistad cuya razón de ser y culpabilidad está, por supuesto, en los demás. Les etiquetan rápidamente como gente ignorante que no merece la pena porque, además, no reconoce su valía personal y profesional. Muestra una absoluta indiferencia hacia ellos, siempre y cuando no se crucen en su camino.

*Como jefe:* el jefe agresivo con frecuencia representa la frase: “el jefe siempre tiene razón”. Esa va a ser la clave de su liderazgo que se va a encargar de recordar a sus subordinados una y otra vez. El ejerce la autoridad desde la parcialidad y el servilismo. No busca colaboradores sino vasallos que estén siempre dispuestos a aceptar sin cuestionar sus decisiones. Las reuniones de trabajo, si es que las hay, son tensas, suelen ser informativas y duran poco tiempo, ya que no se fomenta la participación ni el diálogo. El equipo no está para aportar sino para obedecer y llevar a cabo las decisiones que él previamente ha tomado y que, por supuesto, no está dispuesto a negociar por ningún motivo.

El jefe dominante utiliza la agresividad siempre que lo considere necesario para sentirse seguro y respetado. No duda en levantar el tono de voz, humillar, despreciar, chantajear, fomentar la injuria y pegar un puñetazo encima de la mesa, si con ello logra sus objetivos; que más se relacionan con sus necesidades de autoafirmación, que alcanzar logros profesionales.

Los jefes agresivos se sienten muy inseguros frente a profesionales realmente brillantes y competentes con los que se compara continuamente. Si algún subordinado suyo destaca por poseer esas cualidades, le tratará con especial dureza e intransigencia, pudiéndose someter al más absoluto ostracismo si se siente especialmente amenazado. Su trato es frío, marcado siempre las distancias porque confunden la calidez emocional y la amabilidad con la falta de respeto.

### ***1.7.3 El inseguro o pasivo***

El tímido, callado, sumiso, etc., todos ellos son calificativos que suelen utilizarse para describir a este tipo de personas que en el entorno laboral suelen pasar desapercibidas, tanto por su tendencia a esconderse detrás de la mesa como por sus escasas habilidades para relacionarse socialmente.

*Como compañeros:* la mayoría de las personas les define como “buenas”, siendo esta, la imagen que proyecta hacia afuera, y la que determina su estilo de interacción. Son

personas que se caracterizan por estar dispuestas hacer favores y aceptar trabajos o tareas que no les corresponden. Amables y respetuosos, hasta el extremo de considerar siempre las opiniones y planteamientos de los demás, sin cuestionarlos y considerándolos mejores que los propios. Hace lo imposible por evitar los conflictos y enfrentamientos. Jamás forma parte de lo que en muchas empresas se denomina la “lucha por el poder”, salvo que alguien, con un estilo agresivo, le arrastre a su círculo con la finalidad de utilizarle como un cómplice. Este precisamente es el punto débil del inseguro: como compañero, abusan frecuentemente de él, para que realice trabajos que otros no quieren; lo que habitualmente se conoce como “trabajo sucio”.

Las personas pasivas carecen de atractivo social, por la sencilla razón, de que se alejan y no se muestran como son, además piensan que su aporte al grupo es mínimo, por lo que no intentan destacar y prefieren pasar desapercibidos. Su papel con frecuencia, es ser el eco de los demás, nunca hablan con voz propia y eso les convierten en extremadamente aburridos y de escaso interés.

Como compañero es alguien con el que se puede contar para que ayude en el trabajo, o bien para que escuche atentamente; pero muestra sus debilidades, cuando es un representante ante el jefe, cuando expone una queja porque el trabajo está mal repartido.

*Como jefe:* Para el sumiso, ser jefe no es exactamente un objetivo profesional con el que sueña todos los días. Más bien, ejercer una posición de autoridad, aunque sea mínima,

puede convertirse en una auténtica pesadilla. Las personas sumisas suelen tener problemas para aceptar puestos de responsabilidad y en muchos casos los evitan o no los aceptan. Ello ocurre generalmente por dos razones: dudan de sus capacidades profesionales y tampoco se sienten preparados para ejercer la autoridad sobre un equipo de personas; frente a las cuales, normalmente, se sienten inferiores.

Entre las primeras decisiones que toma el sumiso, cuando accede al poder se relacionan, sin duda, a evitar el enfrentamiento a toda costa. Quiere llevarse bien con todos, quiere agradar y que todos piensen que es un buen jefe; como consecuencia se vuelve extremadamente tolerante, empático y fácilmente manejable por parte de sus subordinados. Evitará tomar decisiones impopulares, y cuando no tenga más remedio que hacerlo, le perseguirá la culpa durante mucho tiempo. Será un jefe sin carácter, sin carisma y con escasas cualidades de liderazgo. si entre su equipo hay una personalidad agresiva, generalmente está tomará el control de la situación; y en ocasiones el jefe sumiso le agradecerá su participación, lo que potenciará más la situación y terminará por quitarle la autoridad.

Su autoexigencia sobre el trabajo, lo pondrá al extremo: trabajará todas las horas que sea necesario y cargará si hace falta, con muchas tareas que sus subordinados le desvían sutilmente. El mismo también tiene, a su vez, jefes a los que rendir cuentas y quiere dar la mejor imagen posible. Se diría de ellos que parecen que la empresa es suya. Les cuesta mucho decir “no” y poner límites, En ese sentido su conducta se asemeja a un subordinado

obediente, por lo que terminan creando una serie de conflictos, que desfiguran su imagen de autoridad y de competencia profesional (Castanyer y Ortega, 2013).

## **2. Clima Social Laboral**

### **2.1 Definiciones de clima organizacional**

Rivas Platas (2017), caracteriza al clima organizacional como el entorno humano y físico, donde se desarrollan las tareas laborales, y que está relacionada en cierta medida a la satisfacción y productividad que este entorno promueve; siendo los intervinientes los directivos y el comportamiento de las personas, considerando su manera de relacionarse y realizar sus labores. De esta manera el clima es una construcción de la persona en base a sus percepciones sobre el ambiente físico y los procesos del lugar donde trabaja, influyendo en su conducta y su desempeño.

Otra idea sobre clima organizacional se refiere al ambiente interno de la organización cuyas características están dadas por el espacio físico, la estructura organizativa, el ambiente social y el comportamiento organizacional, el primero referido a aspectos como: la temperatura, la iluminación, el orden, higiene y seguridad; el segundo a los niveles jerárquicos, la cadena de mando, las líneas de coordinación, niveles de autoridad, reglas y normas internas, etc.; el tercero, al compañerismo, relaciones interpersonales, espíritu de equipo, conflictos entre departamentos, entre otros; por último está la rotación, satisfacción, productividad, ausentismo, etc. Siendo la totalidad de las percepciones sobre estas características las que constituyen el clima de la organización (Justo, 2017).



Para Laura (2016), el clima es un fenómeno interviniente que media entre las estructuras, factores y proceso del sistema organizacional, así como a las percepciones y tendencias motivacionales, que producen comportamientos, actitudes, compromisos, satisfacción, conflictos, ausentismo, etc., teniendo consecuencias sobre la organización en cuanto a su productividad y calidad en general. Por lo que evaluar el clima es medir la forma en que es percibida la organización, por parte de sus colaboradores.

De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud (OPS), el clima organizacional se define como el “Conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la organización, que influyen en las actitudes y el comportamiento de sus miembros”, por lo tanto, se habla de las condiciones de trabajo, sean estas físicas, administrativas o sociales, que al ser percibidos por los colaboradores, influyen de manera positiva o no, sobre las conductas y actitudes (Marín, Melgar y Castaño, 1992).

Para Litwin y Stringer, el clima es el resultado de la percepción de los sistemas formales de la organización, los estilos de dirección adoptados por los administradores, así como las condiciones físicas del ambiente los cuales influyen sobre las actitudes, motivaciones y valores de los colaboradores (Ramos, 2012).

Para Chiavenato (2009, p. 183), define el término clima organizacional como: la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. Por lo tanto, el clima institucional representa el ambiente externo existente entre los miembros de la organización y se halla estrechamente relacionado con el grado de participación de sus colaboradores; es decir, que el Clima Institucional está compuesto de un conjunto de variables, como ambiente físico, estructura, ambiente social, comportamiento organizacional y características de sus miembros, que ofrecen una visión global de la organización.

Palma (1998), define al clima como la valoración de los colaboradores sobre su entorno laboral referido a aspectos organizacionales como la posibilidad de desarrollo personal, relaciones interpersonales, comunicación, supervisión y las condiciones laborales, que al ser evaluadas permitirán adoptar medidas que favorezcan al desempeño.

Para efectos del presente estudio consideramos al clima organizacional como el conjunto de percepciones sobre aspectos de la organización como: el ambiente físico de trabajo, estilo de comunicación, liderazgo, estructura jerárquica, la forma en que se reconoce e incentiva el esfuerzo, las relaciones interpersonales, entre otros; que van a incidir en la conducta y desempeño de los colaboradores y en última instancia sobre los

resultados y éxito organizacional. Es por ello importante para el órgano de dirección y el personal docente en su conjunto; conocer qué aspectos de su clima son favorables y sobre cuales necesitan intervenir, para generar de este modo condiciones, en las que la organización pueda producir satisfacción en su personal y los usuarios: alumnos, padres de familia y la comunidad.

## **2.2 Teorías del clima organizacional:**

### ***2.2.1 Teoría clásica***

Su representante es Henry Fayol, el cual da importancia a la estructura de la organización como un todo, con el objetivo de alcanzar la eficiencia en sus actividades, a través de los procesos, los materiales y las personas. Su teoría pone interés en los componentes de la organización y describe que esta debe cumplir 6 funciones (Cortés, 2009).

- Técnicas: producción de bienes o servicios de la empresa.
- Comerciales: compra, venta e intercambio.
- Financieras: búsqueda y gerencia de capitales.
- De seguridad: protección de los bienes y de las personas.
- Contables: inventarios, registros, balances, costos y estadísticas.
- Administrativas: integración de todas las funciones de la dirección.
- El enfoque además propone 14 funciones administrativas (Cortés, 2009):
  - División del trabajo: especialización de las tareas y de personas para aumentar la eficiencia.

- Autoridad y responsabilidad: derecho de dar órdenes y el poder esperar.
- Obediencia; la responsabilidad, dada por la autoridad, implica el rendir cuentas.  
Debe existir equilibrio entre ambas.
- Disciplina: obediencia, dedicación, energía, comportamiento y respeto de las normas establecidas.
- Unidad de mando: recibir órdenes de sólo un superior.
- Unidad de dirección: asignación de un jefe y un plan para cada grupo de actividades que tengan el mismo objetivo.
- Subordinación de los intereses individuales a los generales: por encima de los intereses de los empleados están los intereses de la empresa.
- Remuneración del personal: debe haber satisfacción justa y garantizada.
- Retribución, para los empleados y para la organización.
- Centralización: concentración de la autoridad en los altos mandos de la organización.
- Cadena escalar: línea de autoridad que va desde el nivel más alto al más bajo.
- Orden: un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar, refiriéndose a cosas y personas.
- Equidad: amabilidad y justicia para alcanzar la lealtad del personal.
- Estabilidad del personal: disminuir la rotación, la cual posee un impacto negativo sobre la eficiencia organizacional.
- Iniciativa: capacidad de visualizar un plan y su éxito.

- Espíritu de equipo: armonía y unión entre las personas con el fin de constituir fortalezas para la organización.

Si bien en este enfoque no se habla de clima organizacional, sin embargo, es el próximo enfoque que incluirá este aspecto como determinante en la eficiencia y éxito organizacional. Para Fayol, el trabajador es un elemento más de la producción, sin embargo, exige la justicia y la igualdad en el trato (Espinoza, 2017).

### ***2.2.2 Teoría del comportamiento organizacional***

El progreso en el conocimiento científico y humano, han permitido considerar al hombre como un ser complejo, en cuyas conductas confluyen aspectos únicos y específicos para esta teoría; el estudio de la conducta humana se debe desarrollar considerando su medio, de lo cual se pueden desprender variables como: autoestima, inteligencia, carácter, emoción, motivación, familia, aprendizaje y cultura.

Mc Gregor, considera que la importancia de este enfoque, es que servirá como fundamento para las decisiones y acciones administrativas. Para el investigador, el punto de vista de esta teoría, es el estudio del comportamiento social e individual y su impacto sobre el comportamiento organizacional. Considera además que el conocimiento de la conducta humana en la empresa, permite proponer medidas para hacerlo más eficiente y mejorar así la calidad del producto o servicio que se ofrece al cliente (Toala, 2014, mencionado por Espinoza, 2017).

### ***2.2.3 Teoría “X” y “Y” del comportamiento organizacional.***

La teoría “X” afirma que las personas son perezosas e irresponsables, por lo que no están motivadas para trabajar, mostrando una actitud indiferente frente a las necesidades de la organización; además, se muestran reactivas frente al cambio, e incluso los incentivos no los motiva para interesarse más en su trabajo. Es por ello que se recomienda a la administración el uso de la amenaza, la coerción y el control como medio para dirigir al personal al logro de sus objetivos (Espinoza, 2017).

La teoría “Y” afirma que las personas si están motivadas para realizar su labor y recomienda que la dirección capacite y potencialice sus habilidades, para que su labor sea eficiente y animada, en beneficio de la persona y la organización. El aporte de esta teoría es que postula que se pueden mejorar el desempeño de las personas y de los departamentos si se conocen sus necesidades y se desarrollan alternativas de solución (Espinoza, 2017).

### ***2.2.4 Teoría “Z”***

Esta teoría de William Ouchi, postula que la productividad de un colaborador está relacionada directamente a su nivel de autoestima. La teoría “Z” está sustentada bajo el supuesto que no se puede desligar la vida personal del colaborador de sus obligaciones como trabajador; menciona que la humanización de las condiciones laborales conllevaría a una mayor productividad y por último a un aumento en la autoestima de los colaboradores (Navarro ,2007, mencionado por Espinoza, 2017).

Para esta teoría las relaciones humanas, el ambiente de confianza y el espíritu de equipo presentan factores de más importancia, que los aspectos funcionales y técnicos de la organización. Postula que se deje de considerar a las personas como una máquina de producción, sino que se la considere como un ser integral que se ve afectado por los contextos en que se desarrolla (Espinoza, 2017).

#### ***2.2.5 Teoría de las relaciones humanas***

Al contrario de la teoría postulada por Henry Fayol, que entendía al colaborador como un elemento más en la producción, esta teoría define al colaborador como un ser con sentimiento, necesidades, percepciones y deseos que le llevarían a buscar ciertos objetivos. Describe además que el estilo de liderazgo y las reglas del grupo determinan de manera informal, los niveles de producción. El objetivo de esta teoría, como de la teoría clásica busca lo mismo: maximizar la productividad, pero le añade que sólo se logrará, si se toman en cuenta la satisfacción de las necesidades personales y sociales de los colaboradores (Cortes, 2009).

#### ***2.2.6 Teoría de la motivación humana***

Siendo su principal representante Elton Mayo, quien explica que la motivación y el cambio de actitudes en los colaboradores se ve influenciado por factores externos como los salarios y las recompensas, tanto económicas, simbólicas o sociales. Por otro lado, Kurt Lewin, explica que la conducta humana está influenciada por tres tipos de necesidades: fisiológicas, psicológicas y de autorrealización; la insatisfacción de alguna

de ellas llevaría a un desequilibrio, que la persona busca restablecer a través de acciones. Por lo que la motivación está ligada a satisfacer necesidades internas, que al final producen bienestar, o en caso contrario la frustración, que terminan reflejándose en conductas negativas hacia la organización como: desorganización del comportamiento, agresividad, apatía o alienación (Cortés, 2009).

### ***2.2.7 Teoría de la jerarquía de las necesidades***

Abraham Maslow, formula una hipótesis, en la que afirma que los seres humanos tienen sus necesidades jerarquizadas en cinco niveles (Cortés, 2009):

- Fisiológicas: físicas como el hambre, la sed y el sexo, entre otras.
- Seguridad: seguridad y protección del daño físico y emocional.
- Sociales: afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- Estima: respeto a uno mismo, autonomía, logro, estatus, reconocimiento y atención.
- Autorrealización: crecimiento, logro del potencial individual, hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

Al satisfacer el primer escalón de necesidad, surge la obligación de satisfacer el siguiente superior y así sucesivamente. Cuando una necesidad se encuentra satisfecha ya no motiva, por ello, es importante conocer qué necesidades están satisfechas, para concentrarse en las siguientes. Siendo de esta forma, el estudio del clima, debe incluir las necesidades, pues son estas las que motivan las conductas de las personas. Por lo que, el



directivo que quiera mantener un personal motivado y satisfecho debe saber reconocer y abordar las necesidades de sus colaboradores (Cortés, 2009).

#### ***2.2.8 Teoría de estilo de liderazgo***

La eficiencia y la productividad, también se ven influenciadas por el estilo de liderazgo del personal directivo, por lo que se hace indispensable para el análisis del clima, conocer cómo es percibido este aspecto por los colaboradores; para establecer medidas que cambien y mejoren su alcance. El liderazgo es entendido como aquella capacidad de dirigir a un equipo de trabajo hacia el logro de los objetivos. Para el enfoque de las relaciones humanas, el liderazgo se puede entender desde diversos aspectos: como la teoría de los rasgos de la personalidad, la que trata de explicar que el liderazgo se ve influenciado por características de personalidad, como la motivación, actitudes, intereses, etc.; y aspectos sociales, físicos o intelectuales, que diferencian a los líderes de los seguidores y la teoría de estilos de liderazgo (Cortés, 2009).

### **2.3 Importancia del clima organizacional**

La importancia del clima organizacional, reside en que está relacionada a la motivación, satisfacción y desempeño de los colaboradores; cabe recordar que una de las causas de la alta rotación y el ausentismo en el trabajo se debe, efectivamente, a problemas en el clima. Es una evaluación que le permite al personal directivo, conocer qué aspectos del clima son favorables y sobre cuáles deben adoptar medidas que permitan el logro de los objetivos. Además, indica que factores de la dinámica, entre los colaboradores y los

líderes deben cambiar, para establecer confianza, mayor participación y una comunicación abierta.

Para Tejada (2017, p.6), medir el clima organizacional en una institución educativa, permite:

- a) Constituir uno de los factores determinantes y facilitar, no sólo los procesos organizativos y de gestión, sino también de innovación y cambio.
- b) Adquirir una dimensión de gran relevancia por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados, lo cual influye directamente en la calidad del propio sistema.
- c) Acabar afectando tanto las conductas y actitudes individuales como las colectivas (en este caso constituyendo una especie de estructura social de normas y expectativas).
- d) Constituir en un aspecto capital al interior de la institución, pues según ella, la organización va avanzando o retrocediendo en la consecución de sus objetivos y metas.
- e) Repercutir e influir, en los beneficiarios directos del servicio educativo que se brinda, es decir los estudiantes que merecen recibir una atención adecuada.

## 2.4 Características

Según Brunet (2011) citado por Pintado (2017, p. 18), el clima presenta las siguientes características:

- El clima organizacional hace referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. Las variables que definen el clima organizacional, son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral. El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- El clima de una organización, tiene una cierta permanencia a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Toda organización puede contar con cierta estabilidad de clima, con cambios que pueden ser regulables, pero de la misma manera la estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia, resultadas de decisiones que en consecuencia afectan el bienestar de la organización. Un mal entendido que no haya sido resuelto en su momento, puede traer como consecuencia un deterioro de clima organizacional, ya que puede pasar un buen tiempo para que se aclare el problema.
- El clima organizacional, tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la Institución. El ambiente de trabajo influye de manera positiva o negativa en el comportamiento de los miembros de una organización. Si se mantiene un clima favorable, los colaboradores se desenvolverán con mayor

eficiencia y con ánimos de desempeñarse mejor, entregando lo mejor de sí en la organización, y si existe, un clima malo será todo lo contrario a lo que se dijo anteriormente.

- El clima organizacional, afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Las organizaciones que mantengan un buen clima organizacional, tendrán como resultados colaboradores contentos, satisfechos y por ende se identificarán y se sentirán comprometidos con la organización, para de una manera retribuir mejor en los objetivos de la organización. Por otro lado si mantienen un clima desfavorable una de las consecuencias será que no tendrán colaboradores comprometidos ni mucho menos identificados.
- El clima organizacional, es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez, afecta a dichos comportamientos y actitudes. Un miembro de la organización puede darse cuenta que el clima organizacional es agradable e inconscientemente con su buen comportamiento está aportando a la entidad a mantener un favorable clima organizacional; por el contrario, en algunas de las Instituciones del estudio, observamos que existen miembros de la organización que con su comportamiento negativo contribuyen para que el clima de trabajo sea malo y esto trae como consecuencia la insatisfacción para los demás colaboradores.

- El clima de trabajo de una organización es afectado por diferentes variables estructurales, tales como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables a su vez pueden ser afectadas por el clima. En organizaciones que se dan una gestión se de manera autoritaria, traerá consigo a colaboradores que se desempeñen con miedo, temor, y si no existe confianza hacia los colaboradores, se generará un clima tenso. Este clima llevará a trabajar a los empleados con irresponsabilidad, y a raíz de esto su jefe controlará más sus actividades y todo ello llevaría a un ambiente de descontento, tanto para el empleado como al empleador.
- El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima organizacional. Toda organización presenta ausentismo de su personal, algunas pueden ser de manera involuntaria como también voluntaria.

## **2.5 Dimensiones del Clima Laboral**

De acuerdo a Salvador (2016), las dimensiones se refieren a los aspectos a evaluar, para conocer el estado del clima. Existen cuestionarios al respecto, que están diseñados para el ámbito privado y público, donde se consideran dimensiones como la relación laboral o el sueldo; factores que el personal directivo y el docente no pueden cambiar, pero que afecta su percepción del clima y su satisfacción. Existen además dimensiones como la autorrealización, que, sí afectan al docente que frecuentemente percibe dificultades para incluirse en la carrera pública magisterial, o que muchas veces debe

mezclar sus actividades con largos trámites administrativos. Por ello consideramos que las dimensiones que se deben considerar en la presente investigación, se refieran a aspectos sociales como las relaciones interpersonales, satisfacción y la autorrealización. Dimensiones que son tomadas por Moos (1974), en su escala de medición del clima organizacional.

Moos (1974), refiere que el ambiente es un determinante decisivo del bienestar del individuo, por lo que sus investigaciones se ocuparon sobre la vida en el trabajo en características como: salud, alimentación, educación, ocio, funciones, ambientes sociales y relaciones interpersonales. Conceptualizando el rol del ambiente sobre el comportamiento humano. Menciona, además, que se debe contemplar la combinación de variables organizacionales y sociales, así como las variables físicas.

Estos autores mencionan tres dimensiones que son:

**2.5.1 Relaciones:** Miden el grado en que los empleados están interesados y comprometidos en su trabajo y el grado en que la dirección apoya a sus empleados y anima apoyarse unos a otros. Está integrada por:

- a) *Implicación:* Es decir el compromiso de los empleados con el trabajo.
- b) *Cohesión:* La relación de amistad y apoyo entre los trabajadores.
- c) *Apoyo:* Apoyo y estímulo de la dirección para sus empleados.

**2.5.2 Autorrealización:** Esta es la dimensión e evaluar en el presente estudio, comprende las siguientes subescalas:

- a. *Autonomía:* Grado en que la organización estimula a los empleados a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones.
- b. *Organización:* Estimulación a la eficacia y a la planificación del trabajo.
- c. *Presión:* Urgencia de la dirección para el cumplimiento y terminación del trabajo.

**2.5.3 Estabilidad/Cambio:** Evalúan el grado en que los empleados conocen lo que se espera de su tarea diaria y como se les explica los planes y normas de trabajo, el grado de presión de la dirección para controlar a los empleados, la importancia que se da al cambio y a las nuevas propuestas y el grado en que el entorno físico crea un ambiente agradable de trabajo. Consta de las subescalas:

- a. *Claridad:* Claridad de la política y los reglamentos.
- b. *Control:* Reglamento y formas de presión que puede utilizar la dirección.
- c. *Innovación:* Importancia que otorga la dirección al cambio y las nuevas formas de trabajar.
- d. *Comodidad:* Esfuerzo para crear un ambiente físico sano y agradable.

### **3 El docente en el Perú.**

Para Farfán (2009), quien realiza un análisis sobre la XIV Conferencia Iberoamericana de Educación 2004, refiere que la importancia de la educación, reside en que de esta depende en mucho el desarrollo humano de cada nación y a su vez de la productividad y competitividad sostenible del país.

El maestro es el principal agente de cambio de una sociedad, al tener como deber la formación moral, intelectual y actitudinal de los jóvenes y niños peruanos, los cuales deben estar preparados para hacer frente a un mundo diverso, complejo y cambiante, que exige nuevas habilidades y conocimientos; lo que genera a su vez una mayor tensión en el quehacer educativo (Palacios y Paiba, 1997, citado por Farfán 2009).

La educación en general, compite con los medios de comunicación, que influyen sobre las actitudes, creencias y la formación de los niños y adolescentes. Añadido a esto, los docentes, no pueden dedicarse exclusivamente a la enseñanza debido a que, deben cumplir con obligaciones administrativas que le demandan tiempo y esfuerzo, que en ocasiones les generan estrés y frustración, afectando de esta manera su desempeño y satisfacción Díaz y Saavedra (2000), citado por Farfán (2009).

En cuanto a las condiciones laborales, los docentes, pese a la importancia social de su labor, con respecto a su nivel de ingresos, presenta un nivel menor si se toman en cuenta, otras actividades profesionales de carácter social. En cuanto a los niveles establecidos por la



carrera magisterial las diferencias de los ingresos no son considerables. Lo que sí se puede destacar es la estabilidad laboral de que gozan los docentes, ninguna otra ocupación en el sector público lo tiene, con beneficios sociales como: un fondo de pensión y seguro de salud sea nombrado o contratado. La estabilidad laboral a su vez genera ineficiencia en la administración de recursos humanos, pues estas funciones están centralizadas al Ministerio de Educación, los directores no pueden seleccionar, contratar, tampoco pueden suspender o despedir al mal docente; el sistema de ascenso también pasa por la misma situación, considerando que no existe sistema de incentivos, por lo que no se reconocen los méritos, además las evaluaciones sobre el desempeño no se relacionan con la realidad del alumno y el ejercicio docente, y en ocasiones no permiten detectar y corregir las deficiencias. por lo que se limita al director a cumplir y cambiar aquello que la norma permite (Farfán, 2009).

Por otro lado, las condiciones en que se han ampliado las funciones sobre los docentes, impiden que éste mejore su práctica pedagógica, debido a que cuentan con escaso tiempo para reflexionar sobre su labor y por lo tanto las experiencias y saberes que puede obtener se pierden; considerando que las políticas del estado han remplazado los valores del maestro como guía, en la práctica los docentes se han vuelto dependientes de los sistemas burocráticos en la educación Delgado, Orbegoso e Hidalgo, (1995) citado por Farfán (2009, p.55).

Las supervisiones a cargo de las Unidades de Gestión Educativa Locales, carecen de un personal adecuadamente preparado para llevar a cabo su función, respecto a calificar el

procedimiento de enseñanza aprendizaje y del desarrollo cualitativo de la currícula, que realiza el docente. Existen además dificultades en cuanto a la realización de las visitas pues en ocasiones se desarrollan de manera rápida y se caracterizan por tener una recargada función burocrática.

Las relaciones entre los maestros y los padres de familia suelen ser tensas y difíciles, debido a que uno responsabiliza al otro del fracaso escolar de los alumnos; además el docente se ve forzado a dedicar un mayor trabajo de coordinación con los padres, lo que puede producir más estrés y menos tiempo para dedicarse a la labor de enseñanza, o bien promueve una actitud indiferente y autoritaria frente al alumno; lo que a la postre lleva a generar un bajo rendimiento, desmotivación y frustración en el mismo, afectando su formación intelectual y moral (Palacios y Paiba, 1977 citado por Farfán, 2009).

Expuesto de este modo, el panorama del docente en el Perú, se puede concluir que pese a la importancia social de su actividad. esta se ve enfrentada a diversas problemáticas de índole económica, normativa y social. Que dificulta su labor, generando estrés, frustración e insatisfacción en el docente, además del desinterés y bajo rendimiento en el alumnado. Pero pese a ello, existen oportunidades que pueden mejorar esta situación, una de ellas se refiere precisamente, al clima organizacional, que frecuentemente se ve influenciado por la calidad de las relaciones humanas y el liderazgo: aspectos que pueden ser abordados eficientemente sin la necesidad de un alto financiamiento o de normas expresas. y que a la larga producirán una mejora en el rendimiento y la calidad educativa.

### **3.1 Definición del Marco del Buen Desempeño Docente**

El Marco de Buen Desempeño Docente, define los dominios, las competencias y los desempeños que caracterizan una adecuada práctica educativa y que son de desarrollo obligatorio en el desempeño del docente de Educación Básica Regular del país. Constituye un acuerdo técnico y social entre el Estado, los docentes y la sociedad, que definen las competencias que se espera dominen los profesores, en sucesivas etapas de su carrera profesional, con el objetivo de lograr aprendizajes significativos en todos los estudiantes. Se trata de una política de desarrollo integral del docente (Marco del Buen Desempeño Docente, 2012).

### **3.2 Propósitos específicos del marco de buen desempeño docente**

- a. Establecer un lenguaje común entre los que ejercen la profesión docente y los ciudadanos para referirse a los distintos procesos de la enseñanza.
- b. Promover que los docentes reflexionen sobre su práctica, se apropien de los desempeños que caracterizan la profesión y construyan, en comunidades de práctica, una visión compartida de la enseñanza.
- c. Promover la revaloración social y profesional de los docentes, para fortalecer su imagen como profesionales competentes que aprenden, se desarrollan y se perfeccionan en la práctica de la enseñanza.
- d. Guiar y dar coherencia al diseño e implementación de políticas de formación, evaluación, reconocimiento profesional y mejora de las condiciones de trabajo docente (Marco del Buen Desempeño Docente, 2012, p. 17).

### **3.3. Los Cuatro Dominios Del Marco del Buen Desempeño Docente**

Se entiende por dominio un ámbito o campo del ejercicio docente que agrupa un conjunto de desempeños profesionales que inciden favorablemente en los aprendizajes de los estudiantes. En todos los dominios subyace el carácter ético de la enseñanza, centrada en la prestación de un servicio público y en el desarrollo integral de los estudiantes.

En este contexto, se han identificado cuatro dominios o campos concurrentes: el primero se relaciona con la preparación para la enseñanza, el segundo describe el desarrollo de la enseñanza en el aula y la escuela, el tercero se refiere a la articulación de la gestión escolar con las familias y la comunidad, y el cuarto comprende la configuración de la identidad docente y el desarrollo de su profesionalidad (Marco del Buen Desempeño Docente, 2012, p. 24).

A continuación, se mencionan los cuatro dominios, de los cuales los dos últimos se refieren al clima en la institución, y al desarrollo de habilidades necesarias en los docentes, hallándose entre ellas la asertividad. Conceptos que se relacionan con el tema de investigación:

*Dominio 1:* Preparación para el aprendizaje de los estudiantes.

*Dominio 2:* Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes.

*Dominio 3:* Participación en la gestión de la escuela articulada a la comunidad.

*Dominio 4:* Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente.

De este modo el dominio que se refiere a la importancia de generar un buen clima en la Institución Educativa, corresponde a la: “Participación en la gestión de la escuela articulada a la comunidad”, la cual comprende la participación en la gestión de la escuela, desde una perspectiva democrática. Refiere la comunicación efectiva con los diversos actores de la comunidad educativa, la participación en la elaboración, ejecución y evaluación del Proyecto Educativo Institucional, así como la contribución al establecimiento de un clima de trabajo favorable. Incluye la valoración y respeto a la comunidad y sus características, y la corresponsabilidad de las familias en los resultados de los aprendizajes.

### **3.4. Las competencias docentes**

Entendiendo las competencias docentes como un conjunto de habilidades, actitudes y conductas cuyo objetivo es la resolución de problemas, la capacidad para leer la realidad y las propias posibilidades con las que cuenta uno para intervenir en ella. Considerando la competencia como la capacidad de resolver problemas y lograr propósitos, ella supone un actuar reflexivo que a su vez implica una movilización de recursos tanto internos como externos, con el fin de generar respuestas pertinentes en situaciones problemáticas en un marco ético. La competencia es más que un saber hacer en cierto contexto, pues implica compromisos, disposición a hacer las cosas, raciocinio, manejo de fundamentos conceptuales y comprensión de la naturaleza moral y las consecuencias sociales de sus decisiones (Marco del Buen Desempeño Docente, 2012).

### **3.5. Gestión y clima laboral en las Instituciones Educativas**

El director como líder, influye en el clima de la institución, en su quehacer diario y los estilos con los que se dirige a sus miembros: docentes, padres de familia y estudiantes. Un director que se muestre permisivo o brinde favores a algunos docentes, sin considerar a la mayoría; o por otro lado, que su gestión esté pegada a las reglas, trámites y documentos administrativos; no necesariamente es un director eficiente. Debe mostrar, además, un genuino interés por su personal, conocer el clima de la institución, mostrarse abierto a las opiniones y sugerencias de los docentes. considerando que, sin una adecuada reflexión y acuerdo entre las partes, sobre qué aspectos deben cambiar y mejorar; difícilmente llegará al logro de resultados y la calidad educativa (Maldonado y Pérez de Maldonado ,2006, citado por Albañil 2015).

Por su parte El Consejo Nacional de Educación (2006, p 72) en el Proyecto Educativo Nacional al 2012, propone: “Estas políticas se dirigen a facilitar el proceso de cambio de las prácticas pedagógicas en las instituciones que ofrecen la educación básica”. Específicamente, buscan introducir nuevos criterios y prácticas de enseñanza, incentivar la responsabilidad profesional del docente, fomentar un clima institucional favorable. Es decir que dentro del proyecto educativo peruano se da importancia al establecimiento de un clima laboral favorable, que permita un buen desempeño y una eficiente gestión educativa.

En tal sentido la gestión institucional, relacionada con el liderazgo, el respeto, la satisfacción y la creación de un adecuado clima; busca además integrar las potencialidades de los diferentes sujetos, con el proyecto educativo, para mejorar la docencia y la administración de los recursos de la escuela. Por lo que una Institución Educativa con un ambiente laboral positivo, se caracteriza por la colaboración y participación de docentes y directores, en condiciones donde alumno y padre de familia tienen la confianza de ser escuchados y poder apoyar en la gestión de la institución (Unesco, 2013, mencionado por Albañil.2015).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1. Tipo, método y diseño de investigación**

##### **1.1 Tipo de investigación**

La investigación utilizada es de tipo descriptivo correlacional, ya que busca aplicar los conocimientos teóricos adquiridos a la realidad problemática presentada, con el fin de aprobar o descartar las hipótesis presentadas. Descriptivo porque busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis; es Correlacional porque tiene la finalidad de conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).



## **1.2 Método de investigación**

En el presente estudio se ha utilizado el método científico, puesto que se ha manejado una secuencia estándar de pasos para formular y contestar una pregunta de investigación (Salkind, 1999 citado por Huayta, 2017).

Asimismo, la investigación ha sido realizada bajo el enfoque cuantitativo de investigación, el cual usa la recolección de datos para probar una hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, y así establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

## **1.3 Diseño de investigación**

La investigación presenta un diseño no experimental, de carácter transversal correlacional, debido a que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos, es transversal porque se recolectan los datos en un tiempo único; y correlacional debido a que describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, en una misma muestra de sujetos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

## **2. Población y muestra**

### **2.1 Población**

La población está conformada por los docentes de las Instituciones Educativas Públicas del Nivel de educación secundaria del distrito de Cerro Colorado, 2018, que

ascienden a 343 docentes, según datos obtenidos por el ESCALE - Unidad de Estadística Educativa del Ministerio de Educación.

Tabla 3

*Población y muestra de los docentes de las instituciones educativas*

<b>I.E</b>	<b>Población de Docentes</b>	<b>Proporción De la muestra</b>	<b>Muestra De docentes</b>
1	27	7.25%	14
2	42	12.95%	25
3	33	6.74%	13
4	19	4.15%	8
5	21	6.74%	13
6	31	8.81%	17
7	21	6.74%	13
8	24	6.74%	13
9	29	8.81%	17
10	21	7.25%	14
11	10	3.63%	7
12	21	7.25%	14
13	12	0%	0
14	8	3.63%	7
15	8	3.11%	6
16	8	3.63%	7
17	8	2.59%	5
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>	<b>193</b>

## **2.2. Muestra**

Para la selección de la muestra se realizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional, es decir no se consideró el cálculo muestral. Se seleccionó a docentes que voluntariamente y/o en función de sus características cumplieran con los requisitos de inclusión de la presente investigación, logrando la intervención de 193 docentes de ambos sexos, en el periodo académico del año 2018, todos pertenecientes a las instituciones educativas públicas del nivel de secundaria del distrito de Cerro Colorado.

## **2.3 Criterios de inclusión y exclusión**

### ***A Criterios de inclusión***

- Docentes de Instituciones Educativas Públicas de Educación Secundaria del distrito de Cerro Colorado.
- Docentes que laboren, por lo menos un año en la Institución Educativa actual.
- Docentes que tengan la predisposición de participar.
- Docentes que laboren más de 24 horas pedagógicas en la Institución Educativa actual.

### ***B. Criterios de exclusión***

- Docentes de Instituciones Educativas Privadas.
- Docentes que no concluyan todo el proceso de evaluación.
- Docentes que no desean participar en la evaluación.

### 3. Instrumentos y técnicas

#### **Escala de evaluación de asertividad (ADCA-1)**

##### ***a) Descripción general***

Nombre	: Auto-informe de Conducta Asertiva: ADCA-1
Autores	: E. Manuel García Pérez y Ángela Magaz Lago.
Adaptado	: Pain Lecarno. Oscar (2008)
Administración	: Individual o Colectivo.
Tipo de instrumento	: Escala tipo Likert
Duración	: 20 minutos aproximadamente.
Niveles de Aplicación	: A partir de los 12 años hacia adelante.
Corrección	: Manual y computarizado
Finalidad	: Identificación del estilo cognitivo pasivo, agresivo o asertivo, que regula el comportamiento social de los individuos.

##### ***b) Descripción***

Esta escala de evaluación de la asertividad fue elaborado por E. Manuel García Pérez y Ángeles Magaz Lago, con la finalidad de identificar los estilos cognitivos pasivo, agresivo o asertivo, que son manifestaciones del comportamiento social de las personas y también de los derechos asertivos que, de manera concreta, cada uno se concede a sí mismo y concede a los demás. Cabe resaltar que fue adaptada en Lima por Pain (2008), como parte de su investigación: "Asertividad en docentes tutores de Instituciones Educativas Públicas: validación del instrumento ADCA-1", en una muestra de 422

docentes tutores del nivel primario y secundaria provenientes de 19 regiones del Perú, hallándose entre ellas a la región Arequipa.

El ADCA-1 está Constituido por dos sub-pruebas, que forman el auto-informe de conducta asertiva. La primera subprueba, tiene 20 elementos, mediante los cuales se evalúa la variable que se denomina: “auto-asertividad” (AA), qué consiste exactamente en el grado en que una persona se concede a sí misma los derechos asertivos básicos; la segunda sub-prueba está conformada por 15 elementos, que permiten conocer la asertividad dirigida a los demás: denominada heteroasertividad (HA), es decir, el grado en que una persona considera que los demás tienen los derechos asertivos básicos. Por lo que la prueba en total se constituye por 35 ítems. Donde la combinación de puntajes determinará el estilo de interacción: asertivo, pasivo, agresivo o pasivo agresivo de la persona.

En la investigación realizada por Pain (2008), se ha desarrollado un proceso de revisión y adaptación lingüística del instrumento de acuerdo a la dimensión autoasertividad y heteroasertividad, junto con la aprobación de jueces, donde el 80% se muestra de acuerdo con los ítems. Siendo en este caso, que en la dimensión autoasertividad se reformularon 6 ítems de un total de 20. en cuanto a la dimensión heteroasertividad, fueron reformulados 7 ítems de un total de 15.

**a) Calificación**

Para calcular sus puntuaciones, se sumarán las anotaciones obtenidas en las 20 primeras proposiciones que abarca la dimensión autoasertividad, teniendo en cuenta que cada aspa “X”, tendrá un valor de: casi nunca (4), a veces (3), a menudo (2) y siempre o casi siempre (1); para el cálculo de heteroasertividad, se procederá de manera análoga con los 15 elementos. Las puntuaciones directas obtenidas se transcribirán en la parte final del cuestionario, junto a las palabras autoasertividad y heteroasertividad respectivamente, en la columna P. Directa.

**b) Confiabilidad**

Con respecto al análisis de consistencia de la prueba se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach para cada una de las dimensiones; se cumplen los supuestos de este análisis, dado que la escala utilizada del ADCA-1 es de tipo Likert, se han eliminado los protocolos incompletos, se cuenta con los datos de los participantes para cada uno de los ítems y existe independencia entre las dimensiones (Cronbach, 2004 citado por Pain 2008).

El coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach para autoasertividad es 0.799 y para heteroasertividad de 0.821, siendo una adecuada confiabilidad para ambas dimensiones. Cabe manifestar, que los puntajes de cada ítem son consistentes con los puntajes totales obtenidos en cada dimensión, lo cual nos asegura la consistencia interna del instrumento.

**c) Validez**

Instrumento validado en el año 2008 por Pain, en 422 docentes tutores del nivel primario y secundario pertenecientes a 19 regiones del Perú, entre ellas Arequipa. El ADCA- 1 ha sido construido tomando en cuenta la validez de contenido y la validez discriminante. En cuando a la validez de contenidos, se utilizó el criterio de jueces, donde logró un grado de acuerdo alto.

**Escala de Clima Social en el Trabajo (WES)**

**a) Ficha técnica:**

Nombre	: Escala de Clima Social en el trabajo (WES).
Autores	: R. H. Moos, B. S. Moos y E.J. Trickett (1974).
Adaptación	: Fernández-Ballesteros, R. y Sierra, B (1984).
Adaptación en Perú	: Salvador Florez, J (2016)
Administración	: Individual o colectiva.
Usuarios	: Adolescentes y adultos.
Duración	: Veinte minutos aproximadamente.
Tipificación	: Baremos para cada una de las escalas elaboradas con muestra española.

**b) Descripción:**

El instrumento WES, forma parte de un conjunto de escalas que miden el clima social tanto a nivel familiar, de trabajo, de instituciones penitenciarias y clima social en la clase,

estas escalas fueron diseñadas y elaboradas en el laboratorio de Ecología Social de la Universidad de Stanford, bajo la dirección de Moos e Insel (1974); y fue adaptada en la ciudad de Trujillo por Salvador (2016), como parte de su investigación: "Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas".

Moos y Trickett (1984) sólo han considerado, la forma R, la Escala del Clima Según Moos y Trickett (1984), la Escala del Clima Laboral está conformada por diez subescalas que evalúan tres Dimensiones fundamentales: Relaciones, Autorrealización y Estabilidad/Cambio. Para ello tomaremos en cuenta la Descripción respectiva para cada una de las dimensiones y subescalas:

#### *1. RELACIONES:*

- a. Implicación (IM):* Es aquella que mide el grado en que los empleados se preocupan por su actividad y se entregan a ella.
- b. Cohesión (CO):* Es el grado en que los empleados se ayudan entre sí y se muestran amables con los compañeros.
- c. Apoyo (AP):* Grado en que los jefes ayudan y animan al personal para crear un buen clima social.

#### *2. AUTORREALIZACIÓN:*

- a. Autonomía (AU):* Grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.



- b. Organización (OR):* Grado en que se subraya una buena planificación, eficiencia y terminación de la tarea.
- c. Presión (PR):* Grado en que la urgencia o la presión en el trabajo domina el ambiente laboral.

### *3. ESTABILIDAD/CAMBIO:*

- a. Claridad (CL):* Grado en que se conocen las expectativas de las tareas diarias y se explican las reglas y planes para el trabajo.
- b. Control (CN):* Grado en que los jefes utilizan las reglas y las presiones para tener controlados a los empleados.
- c. Innovación (IN):* Grado en que se subraya la variedad, el cambio y los nuevos enfoques.
- d. Comodidad (CF):* Grado en que el ambiente físico contribuyó a crear un ambiente laboral agradable.

### *c) Confiabilidad:*

Referente a la consistencia interna del Cuestionario del Clima Laboral, se puede apreciar que a nivel global y en las dimensiones: Relaciones y Estabilidad/Cambio; muestra un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.959, 0.923 y 0.921, respectivamente, que califican la confiabilidad de esta subescalas como elevada; Igualmente la subescala Autorrealización, registra una un coeficiente de confiabilidad de 0.885, que califica la consistencia interna como muy buena (DeVellis, 1991, citado por Salvador 2016).

**d) Validez:**

El cuestionario del WES se validó a través el juicio de expertos a fin de establecer que los ítems se encuentran en correspondencia con las dimensiones propuestas y éstas por su parte con las variables de estudio.

En la tabla 5 se aprecia que los expertos consideran en consenso que los ítems de la escala WES expuestos son suficientes y es aplicable, ya que no manifiestan observación alguna.

Tabla 4

*Juicio de expertos para la escala de clima laboral (WES)*

Experto	Opinión
Dra. Sandra Bouroncle Faux	Hay suficiente y es aplicable
Dr. Luis Torres Arce	Hay suficiente y es aplicable
Mg. Víctor Rosas Imán	Hay suficiente y es aplicable

**e) Normas de corrección y calificación:**

La corrección se realizó en base a los 27 ítems correspondientes a la dimensión distribuidas en las correspondientes subescalas. Para calcular la puntuación directa primero se identificó los ítems correspondientes, para después contar las marcas realizadas en la columna V (verdadero) obteniéndose de esta manera la PD (puntuación directa) en el lugar correspondiente a la subescala que se estuvo valorando (Moos e Insel, 1974). La puntuación máxima es de 9 puntos en cada una de las 3 subescalas.

#### 4. Procedimientos

**Primera fase:** Recabar información de distintas fuentes (consulta bibliográfica) sobre la conducta asertiva y clima social laboral que estarían predominando en los docentes de las instituciones educativa según sus condiciones laborales, en función del conocimiento o las teorías existentes, investigaciones realizadas y toda la información disponible.

**Segunda fase:** Se definió el tema a investigar, lo cual implica la identificación y planteamiento del problema de investigación y justificación del estudio, se formularon los objetivos y la hipótesis, así como las variables.

**Tercera fase:** Se planificó como se iba a llevar a cabo la investigación, es decir; se diseñó la metodología del trabajo con el fin de cumplir con los objetivos y comprobación de la hipótesis, en esta fase se define el método, tipo y diseño de la investigación, población y muestra, el instrumento de la recolección de datos, así como el plan de análisis e interpretación de los resultados en función del problema que se investigó.

**Cuarta fase:** Se coordinó con los diferentes directores de las instituciones educativas, para que se pueda acceder a los docentes.

- Solicitud de autorización para la aplicación del instrumento, a los directores de cada institución educativa.

- Recolección de la información mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos a las unidades de estudio: Personal docente del nivel secundario de las Instituciones Educativas Públicas del distrito de Cerro Colorado.

## **5. Técnicas de análisis y procesamiento de la información**

Luego de la aplicación de los cuestionarios a la muestra objeto de la presente investigación y procesada la información obtenida (calificación y baremación), procedimos a la recopilación de los datos se realizó a través de una matriz de tabulación y para el procesamiento de los datos se realizó a través del software estadístico IBM® SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 20.0, asimismo se realizó la correlación de Spearman, de manera que al nivel de significación del 0.05, para el contraste de la hipótesis el valor p de los coeficientes de correlación deberá ser menor a un  $\alpha$  del .05 para aceptar la hipótesis planteada, y por tanto considerar el resultado estadísticamente significativo, evidenciando que la relación entre las variables estudiadas no se debe a una mera coincidencia (al azar).

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 1 Medidas descriptivas y correlación de las variables

##### A. Descripción de los resultados de la variable principal

Tabla 5

*Niveles de asertividad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	138	71.5	71.5	71.5
Medio	50	25.9	25.9	100.0
Bajo	5	2.6	2.6	74.1
Total	193	100.0	100.0	

##### **interpretación**

En la tabla 5, se puede observar que el 71.5% de los docentes en las Instituciones Educativas de nivel de educación secundaria el distrito de Cerro Colorado, presentan un nivel alto de asertividad, el 25.9% un nivel medio y el 2.5% un nivel bajo.

Tabla 6

*Niveles de Autoasertividad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	151	78.2	78.2	78.2
Bajo	35	18.1	18.1	100.0
Medio	7	3.6	3.6	81.9
Total	193	100.0	100.0	

**Interpretación:**

En la tabla 6, se observa que el 78.2% de los docentes de las instituciones educativas del distrito de Cerro Colorado del nivel de Educación secundaria, presentan un nivel de autoasertividad alto, mientras que el 18.1% muestra un nivel medio, y el 3.6% un nivel bajo.

Tabla 7

*Niveles de Heteroasertividad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	151	78.2	78.2	78.2
Bajo	35	18.1	18.1	100.0
Medio	7	3.6	3.6	81.9
Total	193	100.0	100.0	

**Interpretación:**

En la tabla 7, se observa que el 78.2% de los docentes de las Instituciones Educativas del distrito de Cerro Colorado del nivel de educación secundaria, presentan un nivel de heteroasertividad alto, mientras que el 18.1% muestra un nivel medio, y el 3.6% un nivel bajo.

## B. Descripción de los resultados de la variable secundaria

Tabla 8

*Niveles del clima laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	10	5.2	5.2	35.8
Tiende a buena	33	17.1	17.1	100.0
Buena	55	28.5	28.5	28.5
Promedio	60	31.1	31.1	82.9
Mala	31	16.1	16.1	51.8
deficitario	4	2.1	2.1	30.6
Total	193	100.0	100.0	

### Interpretación:

En la tabla 8, se observa que los docentes de las Instituciones Educativas Públicas del nivel de educación secundaria del distrito de Cerro Colorado, perciben con mayor predominio que su clima se encuentra en un nivel promedio, con el 31.1% del total de profesores, en tanto que el 28.5% considera un nivel bueno, el 17.1% percibe que su clima tiende a bueno, para el 5.2% su nivel de clima es excelente, por otro lado el 16.1% considera que su clima se encuentra en un nivel malo y el 2.1% lo considera como deficitario.



Tabla 9

*Niveles de percepción de la dimensión relación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	36	18.7	18.7	58.5
Buena	70	36.3	36.3	36.3
Promedio	46	23.8	23.8	100.0
Mala	34	17.6	17.6	76.2
Deficitario	7	3.6	3.6	39.9
Total	193	100.0	100.0	

**Interpretación:**

En la tabla 9, se observa que los docentes de instituciones educativas públicas del nivel de Educación secundaria, perciben con mayor predominio que las relaciones interpersonales, se encuentran en un nivel bueno. Con un 36.3%; otro grupo, correspondiente al 18.7% manifiesta que se encuentra en un grado excelente; un 23.8% perciben un nivel promedio. Por otro lado, el 17.6% considera que estas relaciones alcanzan un nivel malo y el 3.6% opina que este aspecto se muestra como deficiente.

Tabla 10

*Niveles de percepción de la dimensión autorrealización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	3	1.6	1.6	29.0
Buena	53	27.5	27.5	27.5
Tiende a buena	89	46.1	46.1	100.0
Promedio	43	22.3	22.3	53.9
Mala	5	2.6	2.6	31.6
Total	193	100.0	100.0	

**Interpretación:**

En la tabla 10, se observa que los docentes de Instituciones Educativas Públicas del nivel de educación secundaria del distrito de Cerro Colorado, perciben en un 46.1% que su autorrealización se encuentra en un nivel que se acerca al bueno, el 27.5% manifiesta que esta dimensión se encuentra en un nivel bueno y solo un 1.6% manifiesta que existen excelentes condiciones para su desarrollo personal, un 22.3% considera que éste aspecto se encuentra en un nivel promedio. Por otro lado, el 17.6% considera que el ambiente no permite el desarrollo personal y profesional del docente y el 2.6% considera que esta en nivel deficiente.

Tabla 11

*Niveles de percepción de la dimensión estabilidad/cambio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	66	34.2	34.2	64.8
Buena	58	30.1	30.1	30.1
Tiende a Buena	30	15.5	15.5	100.0
Promedio	20	10.4	10.4	84.5
Mala	18	9.3	9.3	74.1
Deficitario	1	.5	.5	30.6
Total	193	100.0	100.0	

**Interpretación:**

Se observa en la tabla 11, que del total de docentes del nivel secundario, se presenta predominantemente un 34.2% de profesores que perciben que el nivel de estabilidad y cambio, es decir el grado en que sus condiciones laborales y de estabilidad son adecuados, además de la posibilidad de implementar cambios e innovaciones en la organización, son consideradas, de un nivel excelente, otro 30,1% considera que este aspecto se presenta en un nivel bueno, un 15.5% considera que se acerca al bueno, otro grupo, un 10.4% manifiesta que esta dimensión se encuentra en un nivel promedio. Por otro lado, el 9.3% considera que esta dimensión alcanza un nivel malo y el 2.6% lo califica como deficiente.

### C. Descripción del grado de correlación entre la variable principal y secundaria

Tabla 12

*Correlación de Spearman entre asertividad y clima laboral*

			ASERTIVIDAD	CLIMA
ASERTIVIDAD	Coeficiente de correlación	de	1000	,667**
	Sig (bilateral)		.	,000
	N		193	193
CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	de	,667**	1000
	Sig (bilateral)		,000	.
	N		193	193

#### Interpretación

En la Tabla 12, se muestra una relación estadísticamente significativa, positiva y de grado alto entre la asertividad y el Clima Laboral ( $r=0667$ :  $p<.01$ ), en los docentes del nivel de educación secundaria, lo que indica que un nivel alto de asertividad se relaciona directamente con una percepción favorable del clima laboral en la institución.

**D. Descripción del grado de correlación entre asertividad y la dimensión de relación del clima laboral**

Tabla 13

*Correlación de Spearman entre asertividad y la dimensión de relación de clima laboral*

		ASERTIVIDAD	RELACIÓN
ASERTIVIDAD	Coefficiente	1.000	,553**
	de correlación		
	Sig (bilateral)		.000
	N	193	193
RELACIÓN	Coefficiente	,553**	1.000
	de correlación		
	Sig (bilateral)	.000	
	N	193	193

**Interpretación**

En la Tabla 13, se presenta una relación altamente significativa, directa y de grado alto entre la asertividad, y la dimensión relación del Clima social Laboral ( $r=0.553$ :  $p<.01$ ), en los docentes del nivel de educación de secundaria de Instituciones Educativas Públicas del distrito de Cerro Colorado, lo que indica que el nivel alto de asertividad se vincula proporcionalmente con adecuadas relaciones interpersonales entre los docentes.

**E. Descripción del grado de relación entre la asertividad y la dimensión de autorrealización de clima laboral**

*Tabla 14*

*Correlación de Spearman entre asertividad y la dimensión de autorrealización del clima laboral*

		Asertividad	Autorrealización
ASERTIVIDAD	Coefficiente de correlación	1.000	,397**
	Sig (bilateral)		.000
	N	193	193
AUTORREALIZACIÓN	Coefficiente de correlación	,397**	1.000
	Sig (bilateral)	.000	
	N	193	193

**Interpretación**

En la Tabla 14, se presentan una relación estadísticamente significativa, directa y de grado bajo de la asertividad con la dimensión autorrealización del Clima social Laboral ( $r = 0.397$ ;  $p < .01$ ), en los docentes del nivel de educación de secundaria de las Instituciones Educativas Públicas del distrito de Cerro Colorado de la ciudad de Arequipa. Lo que indica que el nivel alto de asertividad muestra un vínculo leve con el grado de autorrealización de los docentes.

**F. Descripción del grado de relación entre la variable de asertividad y la dimensión de estabilidad/cambio del clima laboral**

Tabla 15

*Correlación de Sperman entre asertividad y la dimensión de estabilidad/ cambio del clima laboral*

		Asertividad	Estabilidad Cambio
ASERTIVIDAD	Coeficiente de correlación	1.000	,605**
	Sig (bilateral)		.000
	N	193	193
ESTABILIDAD/ CAMBIO	Coeficiente de correlación	,605**	1.000
	Sig (bilateral)	.000	
	N	193	193

**Interpretación**

En la Tabla 15, se presenta una relación estadísticamente significativa, positiva y de grado alto de la asertividad con la dimensión estabilidad/cambio del Clima Laboral ( $r=0.605;p<.01$ ), percibida por los docentes del nivel de educación secundaria de Instituciones Educativas Públicas del distrito de Cerro Colorado. Lo que indica que nivel alto de asertividad está directamente vinculada con adecuadas condiciones de trabajo en áreas como innovación y cambio en la institución.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

La presente investigación se realizó con la finalidad de conocer la relación existente entre la Asertividad y el Clima Organizacional en las Instituciones Públicas del nivel de Educación Secundaria del Distrito de Cerro Colorado, los resultados obtenidos revelan una correlación directa ( $r=,667$ ) y significativa ( $p<.01$ ), lo que quiere decir que ante un mayor nivel de asertividad presente en los docentes, existirá una percepción favorable del clima organizacional en la institución educativa. Por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

La primera variable, la asertividad presente en los docentes, muestra un nivel alto (71.5%), por lo que la comunicación entre los profesores se desarrolla en un contexto de respeto por los derechos de los demás y los propios, caracterizándose por el trato adecuado y de confianza, que facilita la resolución de conflictos, la coordinación y eficiencia. En



cuanto a las dimensiones de la asertividad, se evidencia que la autoasertividad (78.2%) muestra un nivel mayor, con respecto a la heteroasertividad (70.5%), por lo que el estilo de interacción social del docente se inclina más por la defensa de sus propios derechos, que los ajenos; siendo la característica que más resalta en su comunicación.

La segunda variable, el clima organizacional, referida a las percepciones que tiene el docente sobre las condiciones de su ambiente físico y social de trabajo, que influye en su conducta y determina su desempeño; demuestra que los docentes en su mayoría consideran un nivel de clima promedio (31.1%) y bueno (28.5%), por lo que existe una opinión favorable sobre el clima organizacional de la institución. En cuanto a las características del clima la dimensión estabilidad/cambio, referidas a las condiciones laborales y la innovación, es percibida entre los niveles bueno (30.1%) y excelente (34.1%), debido a los cambios que se están realizando en las instituciones, como la implementación de laboratorios, mejoramiento de instalaciones y progresos en los beneficios, condiciones laborales; la dimensión autorrealización, referida al desarrollo personal y profesional, que es promovida por la organización, es considerada mayormente entre los niveles: tiende a ser bueno (46.1%) y bueno (27.5%), lo que es un reflejo de que recién se están aplicando nuevas políticas sobre el mejoramiento de la carrera docente, en donde se establecen evaluaciones, capacitaciones, concursos de ascensos, mayor flexibilización y democratización en la gestión, que buscan el desarrollo personal y profesional del docente. En cuanto a la dimensión relaciones, la mayoría de profesores consideran que este se presenta entre los niveles bueno (36.3%) y promedio (23.8%), donde se observa la existencia de algunos conflictos entre docentes,

principalmente entre generaciones de docentes o aquellos sindicalizados, que generalmente forman grupos, impidiendo la integración y un adecuado trabajo en equipo.

El resultado de investigación es congruente con lo obtenido por Mogollón (2018), quien en su tesis sobre Asertividad y Clima organizacional, en el personal administrativo y de servicios de la Universidad Tecnológica de Indoamérica, encuentra una relación directa en ambas variables ( $X^2$  de la tabla 18,3693 es mayor que  $X^2$  crítico 15,5073). del mismo modo, más de la mitad de los colaboradores evaluados, evidencian un nivel bajo en la expresión de asertividad (52%); por otro lado, el clima laboral se encuentra entre el nivel medio (39%) y favorable (34%), evidenciando que existen problemas en las relaciones interpersonales, que a la larga terminan afectando la percepción del colaborador, a pesar que las demás dimensiones del clima: autorrealización, condiciones de trabajo, y supervisión son consideradas como regulares; obteniendo un nivel favorable en la dimensión involucramiento laboral. Por lo que la asertividad es una habilidad clave en la interacción y coordinación del personal de la institución, que contribuye a mejorar el clima de trabajo.

Los resultados también se relacionan con los hallazgos de Sanabria (2017), quien investiga las formas de comunicación presentes en las relaciones interpersonales entre docentes y directivos docentes de la Institución Educativa San Juan de la China de Ibagué, confirma que el clima de trabajo en una Institución Educativa, se ve influido por el estilo de comunicación que presenta, donde encuentra resultados contrarios a nuestra investigación, describiendo que la relación entre docentes es del tipo agresivo en un 84%, y la relación

directivo-docente es también de estilo agresivo en un 80%, por lo que existen condiciones donde la confrontación, desconfianza, y desánimo, influyen sobre el clima laboral y afectan el trabajo colaborativo, el logro de los objetivos y genera resistencia al cambio. Siendo favorable, si entre los colaboradores existe un estilo asertivo, que respete y valore la opinión de las partes. Estas condiciones influyen sobre el prestigio de la institución frente a los padres de familia y la comunidad, así como la imagen que proyecta el docente frente a los alumnos, siendo determinante en aspectos importantes como: rendimiento, innovación en el aula y la satisfacción.

A nivel nacional la investigación corrobora los hallazgos encontrados por González (2018), quien afirma la relación alta (.771) y significativa ( $p < 0,01$ ) entre asertividad y clima laboral en docentes de la Red 07, Independencia, de Lima. del mismo modo existen coincidencias en cuanto a la relación asertividad y la dimensión relaciones interpersonales ( $r = .623$ ,  $p < 0.01$ ), lo que permite considerar que esta habilidad contribuye a mejorar la comunicación entre los docentes. Además, encuentra una relación moderada y significativa entre la asertividad y la calidad de vida laboral ( $r = .487$ ,  $p < 0.01$ ), lo que corresponde con nuestra investigación que también encuentra una relación entre la asertividad y dimensión estabilidad/cambio, referida a las condiciones laborales y ambiente físico, elementos que constituyen la calidad de vida en el trabajo. Por lo que podemos deducir que las relaciones interpersonales en las instituciones educativas se desarrollan de una manera satisfactoria, permitiendo la percepción favorable sobre su clima; del mismo modo existen condiciones en el trabajo que están mejorando, como es la creciente opinión de los docentes sobre las

oportunidades de desarrollo profesional, que le brinda el Ministerio de Educación, beneficios, como las capacitaciones y los programas de desarrollo profesional, que influyen en la satisfacción y en la percepción del clima de trabajo.

Del mismo modo Ramírez (2016), en su investigación de tipo cuasi experimental, cuyo objetivo es conocer si los talleres asertivos basados en el enfoque cognitivo-humanista influyen en el mejoramiento del Clima Organizacional de la Institución Educativa No 1733 “Mi Mundo Maravilloso” de Trujillo. Confirmando lo encontrado por nuestra investigación; donde concluye que la asertividad ayuda a mejorar el clima de la institución, de este modo los talleres han permitido mejorar el clima institucional. Los resultados muestran una mayor disposición para el trabajo, identificación con la institución, responsabilidad, libertad y autonomía, así como una comunicación más abierta y democrática para recibir y dar opiniones, generando de manera positiva el reconocimiento al desempeño.

Por otro lado los resultados se contradicen con los obtenidos por Ventura y Tapia (2015), quienes no encuentran una relación entre la asertividad y el clima organizacional percibido por los colaboradores de una empresa de abarrotes, en la ciudad de Trujillo; hallando un nivel de autoasertividad y heteroasertividad altos y unos niveles de clima organizacional, que están entre el promedio y favorable; según las investigadoras estos resultados se deben a que cada persona percibe el ambiente laboral de manera diferente, interviniendo variables personales, como el nivel de satisfacción, estrés, motivación, o aspectos económicos,

familiares o de carga de trabajo que van a influir la percepción sobre el clima organizacional, en donde la asertividad no representa una influencia determinante.

A nivel local la investigación de Linares (2017), Asertividad y clima institucional en docentes de las Instituciones Educativas de Camaná, corrobora los resultados hallados donde concluye que existe una relación positiva ( $r=0.72$ ) y significativa ( $p<0.01$ ) entre ambas variables. En cuanto al nivel de asertividad de los docentes, encuentra un grado bueno (88%) y regular (12%), confirmando que los docentes desarrollan su comunicación y establecen acuerdos en un contexto de respeto y reconocimiento de los derechos de los demás, lo que influye en su percepción sobre su ambiente de trabajo. En cuanto al clima organizacional de las instituciones educativas, presentan un nivel promedio 87%, resultados semejantes a los encontrados en la presente investigación. Sin embargo, la dimensión relaciones interpersonales muestra un nivel malo 46% y regular 39%, diferenciándose de nuestra investigación, por lo que se evidencian problemas en la comunicación, malos entendidos y conflictos, que producen dificultades en la formación de equipos de trabajo, la coordinación y la eficiencia de la institución; lo que se relaciona a su vez con los resultados obtenidos sobre el clima percibido por los docentes del nivel educativo de secundaria.

De acuerdo a la investigación de Alarcón (2017), relación entre el liderazgo directivo y el clima organizacional en las Instituciones Educativas Públicas del nivel secundario de menores, distrito de Cerro Colorado, ámbito de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte, confirma los hallazgos obtenidos por nuestra investigación, en cuanto al

clima institucional y sus características. De esta forma la dimensión identificación muestra un grado alto, lo que se relaciona con la sub dimensión compromiso de la escala, destacando que una proporción considerable de docentes manifiestan un nivel también alto y tendiente a bueno. En cuanto a las relaciones interpersonales, donde los docentes refieren que sus relaciones interpersonales se desarrollan en una forma adecuada, confirmando lo hallado por nuestra investigación en la dimensión relaciones. Hallamos también coincidencia en cuanto a la dimensión dinámica institucional, la que se refiere a las normas, grado de participación en la toma de decisiones e innovación; las mismas que se relacionan con la dimensión estabilidad/cambio, el cual muestra una valoración similar. Por lo que los resultados encontrados por su investigación concuerdan con lo obtenido en la presente.

La asertividad es importante en el ámbito docente pues esta habilidad, permitirá que se resuelvan conflictos y se lleguen a acuerdos entre docentes, directores y padres de familia. Además, permite crear un ambiente de confianza y cooperación donde los profesores puedan opinar o proponer aportes a la institución, con la convicción que serán escuchados y respetados, lo que a su vez terminará influyendo sobre su bienestar y desempeño; así mismo la asertividad es una habilidad necesaria en el salón de clases, donde el alumno no sólo adquiere conocimientos sino que aprende conductas y formas de pensar, necesarias para la vida y el trabajo; por lo que esta habilidad no solo se ve relacionada al clima de la institución, también influye sobre la enseñanza de los alumnos, que a la larga termina reflejándose en una sana convivencia en la comunidad. Por lo que los beneficios de la asertividad, no sólo

posibilitará mejorar la formación del docente, sino que podrá mejorar su labor y la función de la institución en su conjunto, brindando un adecuado servicio educativo.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Existe una relación positiva entre la asertividad y el clima laboral percibido por los docentes del nivel secundario del distrito de Cerro Colorado, donde a mayor nivel de asertividad, existirá una apreciación favorable del clima en la institución.

**SEGUNDA:** Los docentes de secundaria del distrito de Cerro Colorado, presentan un nivel alto de asertividad; por lo que sus relaciones interpersonales se caracterizan por el respeto hacia los derechos de los demás y los propios; lo que beneficia la comunicación, el trabajo en equipo y contribuye en mejorar la calidad del servicio educativo.

**TERCERA:** Los resultados obtenidos del clima laboral percibido por los docentes del nivel de secundaria, demuestran que existe una apreciación favorable sobre el clima institucional, siendo la dimensión con menor valoración la Autorrealización, debido a que existen dificultades para acceder a beneficios como: capacitaciones, evaluaciones y programas de desarrollo profesional y participación en la gestión institucional.

**CUARTA:** Existe una relación moderada, entre la asertividad y la dimensión relación del clima laboral, percibido por los docentes de las Instituciones Públicas



del distrito de Cerro Colorado, permitiéndonos concluir que a mayor asertividad, habrá mayor probabilidad de mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes.

**QUINTA:** Se presenta una relación baja, entre la asertividad y la dimensión autorrealización, estos resultados indican que a mayor asertividad habrá leve probabilidad de mejorar la percepción sobre el desarrollo personal y profesional de los docentes, debido a que estas dependen más de las políticas o medidas de formación y de la carrera pública magisterial.

**SEXTA:** Se encuentra una relación alta entre la asertividad y la dimensión estabilidad/cambio, estos resultados indican que a mayor asertividad existirá una percepción favorable sobre las condiciones laborales.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se sugiere al órgano de recursos humanos de la DREA, sensibilizar al docente sobre los resultados del clima organizacional, considerando aquellos factores limitantes que deben mejorar; para ello debe proponer la implementación de programas y de políticas que ayuden a optimizar el clima organizacional, además de procurar establecer lineamientos que estén contenidos en los documentos y herramientas de gestión que consideren dichos aspectos.

**SEGUNDA:** Se recomienda al Ministerio de Educación añadir a los programas de formación y capacitación docente temas como habilidades sociales, liderazgo y asertividad, las cuales son competencias básicas para fomentar el desarrollo personal y desempeño docentes; para la resolución de conflictos, generando una comunicación clara y sincera que respete los derechos de los demás, muestre empatía y ayude a conseguir acuerdos que faciliten el trabajo coordinado y cooperativo. Con el objetivo de contribuir en la mejora del clima y el rendimiento, y de este modo fomentaremos el establecimiento de una cultura de paz en el centro de trabajo, salón de clases y la comunidad en su conjunto.

**TERCERA:** Existen escasas investigaciones referidas a la asertividad y el clima organizacional sobre todo a nivel local, por lo que se sugiere el desarrollo

de esta temática en otros contextos organizacionales, que permitan confirmar y ampliar el campo de conocimientos sobre la influencia de la asertividad en el desarrollo profesional, el buen desempeño y los resultados organizacionales. De esta forma se recomienda a la comunidad universitaria y a quienes imparten la cátedra de gestión humana, el de implementar mayores investigaciones que consideren dicha temática.

**CUARTA:** Al personal de dirección se sugiere la realización de actividades y reuniones de integración entre docentes, como encuentros deportivos, actividades recreativas, talleres, charlas, entre otras; que promuevan las adecuadas relaciones interpersonales y el desarrollo del espíritu de equipo, cohesión, confraternidad, pues estos aspectos permitirán mejorar el clima organizacional, con lo que se beneficiaría la formación del estudiante y la calidad educativa de la institución.

**QUINTA:** Para fomentar la autorrealización se sugiere la práctica del reconocimiento al docente por su buen desempeño, propuestas de mejoras, compromiso y esfuerzo. práctica que, según los resultados del análisis del clima, no es considerada, por algunos directores. Siendo esta actitud necesaria para generar un clima favorable que posibilite la satisfacción y motivación de los docentes.

**SEXTA:** Se recomienda hacer estudios longitudinales para tratar de determinar alguna causalidad entre estas variables ya que la investigación es de tipo transversal siendo una limitación importante, lo cual imposibilita definir alguna relación de causalidad entre la asertividad y el clima organizacional. Además, en futuras investigaciones es necesario abordar el tema de asertividad y su influencia en centros educativos a través de programas experimentales, que amplíen y profundicen más los resultados obtenidos en la presente investigación; también se podrían incluir, los efectos de la asertividad del docente sobre los logros educativos, como el rendimiento del estudiante.

**SÉPTIMA:** Se sugiere realizar investigaciones sobre los factores organizacionales que afectan al clima en las instituciones educativas, pues el trabajo de gestión está enfocado a aspectos funcionales, como los cumplimientos de plazos, la supervisión y el control de las tareas, características que exige la Unidad de Gestión Educativa Local, que ayudan a mejorar la efectividad organizacional, pero que a la larga terminan afectando el clima organizacional, generando en los docentes estrés, incomodidad, agotamiento, indiferencia hacia su labor y los objetivos institucionales.

## REFERENCIAS

- Albañil, A. (2015). *El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura*. (Tesis de Maestría). Universidad de Piura, Piura. Recuperado en <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/2243>
- Alarcón, B. (2017). *Relación entre el liderazgo directivo y el clima organizacional en las instituciones educativas públicas del nivel de educación secundaria de menores, distrito de Cerro Colorado, ámbito de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa, Norte – 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. Recuperado en <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3759>
- Berrios, H. y Carbone, N. (2018). *Asertividad y estilos cognitivos de interacción social en docentes tutores de instituciones educativas Nacionales de la ciudad de Lambayeque, agosto a diciembre 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado en <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1362>
- Caballo, V. (1993). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid, España: Siglo XXI.
- CADE Educación (06 de octubre del 2017). Deficiente formación de los docentes es el principal problema del sector. *Expreso*. Recuperado en

<https://www.expreso.com.pe/actualidad/cade-educacion-deficiente-formacion-de-los-docentes-es-el-principal-problema-del-sector>

Calderón, H. (2017). *Asertividad y comunicación organizacional (Estudio realizado con los colaboradores de APROFAM de la zona 1 de Quetzaltenango)*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Campus de Quetzaltenango, Ecuador. Recuperado en <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Calderon-Hector.pdf>

Castanyer, O. (2013). *Asertividad en el trabajo. Cómo decir lo siento y defender lo que pienso*. Guatemala. Desclee.

Centeno, G. (2015). *La asertividad y su relación con la comunicación organizacional en los colaboradores del instituto técnico superior libertad*. (Tesis de licenciatura). Universidad Central de Ecuador, Quito. Recuperado en <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7309>

Chaparro, Z. (2015). *El uso de la comunicación asertiva como herramienta estratégica para el líder*. (Tesis de especialización). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Recuperado en <http://hdl.handle.net/10654/7868>

Chiavenato, I. (1989). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Editorial Mc.Graw – Hill.

- Chong, M. (2015). *Clima social familiar y asertividad en alumno secundaria del distrito de la Esperanza, Trujillo 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado en <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1767>
- Collantes, E. (2018). *Compromiso organizacional y comunicación asertiva de los docentes de la I.E. Mercedes Caballero Carbonera UGEL 02 Rímac- Lima 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado en <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14399>
- Cortez, N. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa, Ver., 2009*. (Tesis de maestría). Universidad Veracruzana, Xalapa, México. Recuperado en <https://core.ac.uk/reader/16305714>
- Coramac, M. (2014). *Estrategias de asertividad como herramientas para la transformación del conflicto en el aula*. (Tesis de maestría). Universidad Rafael Landívar. Guatemala de La Asunción, Guatemala. recuperado en <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/67/Coromac-Maria.pdf>
- Corrales, A; Quijano, N. y Gongora, E. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e investigación en psicología*. 22(1), 58-65. Recuperado en <https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pd>

- Espinoza, C. (2017). *Gestión de conflictos y clima institucional en la institución educativa de la red n°3- UGEL 02- Rimac-2016*. (Tesis de magister). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado en <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8341>
- Espinoza, J. (2017). *Clima organizacional y liderazgo: Predictores del desempeño docente, En Los Centros Educativos Iniciales de la Unión Peruana del Norte, 2016*. (Tesis de doctorado). Universidad Peruana Unión, Lima. Recuperado en <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/727>
- Feliciano, G. (2017). *El clima organizacional y el desempeño docente en la participación de la gestión en las instituciones educativas con jornada escolar completa de la provincia de Arequipa – UGEL Norte, 2016*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. Recuperado en <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2489>
- Farfán, M. (2009). *Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marco, Lima. Recuperado en <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/614>



- Gaeta, L. y Galvanovskis, A. (2009). Asertividad: un análisis teórico- empírico, *enseñanza e investigación en psicología*. 14(2). 403-425. Recuperado en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29211992013>
- Garce, Y. (2011). *Comunicación asertiva y planificación del docente*. (Tesis de maestría) la universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela. Recuperado en [http://tesis.luz.edu.ve/tde\\_arquivos/70/TDE-2011-06-16T15:25:00Z-1117/Publico/garces\\_yancy.pdf](http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/70/TDE-2011-06-16T15:25:00Z-1117/Publico/garces_yancy.pdf)
- García, M. y Magaz, A. (2011). ADCAs. Autoinformes de Conducta Asertiva. España: COHS, *Consultores en Ciencias Humanas*, S.L.
- García, A. y Reyes, I. (2017). Construcción y validación de una escala de asertividad en la relación paciente-médico. *Acta de Investigación Psicológica. Psychological Research Records* 7(3), 2793-2801. Recuperado en <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007471917300613?via%3Dihub>
- Gonzales, F. (2018). *Asertividad y clima laboral en docentes de la Red 07, Independencia, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado en <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16404>

Justo, C (2017). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en el 4to juzgado de familia de la corte superior de justicia de Puno, 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Recuperado en <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4965>

Hernández, R.; Fernández, C.; y, Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill: México.

Huayta, C. (2017). *Motivos para el consumo de alcohol y su influencia en la ingesta de bebidas alcohólicas en policías varones de la unidad de servicios especiales de Arequipa*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa, Arequipa.

Ley que modifica la Ley del profesorado en lo referido a la Carrera Pública Magisterial N°29062 (12 de julio del 2017). *Diario él peruano*. Perú.

Linares, M. (2017). *Asertividad y clima institucional en docentes de las Instituciones Educativas de Cumaná, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado en <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/27700>

Laura, F. (2016). *Asertividad de los directores y su relación con el clima laboral de las Instituciones Educativas del Nivel Primario de la provincia de Islay – 2015*. (Tesis de

maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima.  
Recuperado en <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1308>

Medina, R. (2017). La asertividad como estilo de comunicación: ¿derechos o deberes?  
*Revista cubana de tecnología de la salud* 8(21), 61-69. recuperado en  
<http://www.revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/article/view/816>

MINEDU (2012). Marco de Buen Desempeño Docente. Para mejorar tu práctica como  
maestro y guiar el aprendizaje de tus estudiantes. Lima: Ministerio de Educación del  
Perú.

Mogollon, A. (2018). *La asertividad y su influencia en el clima laboral del personal  
administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica*. (Tesis de  
licenciatura). Universidad Tecnológica Indoamérica, Ambato, Ecuador. Recuperado  
en <http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/807>

Mollinedo, F. (2018). *Asertividad en estudiantes del centro de idiomas de la Universidad  
Nacional Mayor de San Marco – sede San Juan de Lurigancho*. (Tesis de licenciatura).  
Universidad Inca Garcilaso de La Vega, Lima. Recuperado en  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2357>

- Moos, R., Moos, B. y Trickett, E. (1984). *Escalas de clima social*. (FES, WES, CIES, CES). Madrid: Ediciones TEA.
- Morales, J. (2018). *Estrategia de formación de valores responsabilidad y asertividad para el mejoramiento del sentido de pertenencia de los docentes de la IEP las palmas, Chiclayo*. (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipan, Chiclayo. Recuperado en <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4740/JAHAIIRA%20EULALIA%20MORALES%20ANGASPILCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, B; Blanco, L; Aguirre, A; de Rivas, S. y Herrero M. (2014). Habilidades sociales para las nuevas organizaciones. *Behavioral Psychology / Psicología Conductual*. 22(3). 585-602.
- Naranjo C; Paz, A. y Marín S. (2015). Clima organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales. *Universidad & Empresa*, 17(28), 105-126. Recuperado en: [dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.28.2015.05](http://dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.28.2015.05)
- Naranjo, M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Actualidades Investigativas en Educación*, 8(1), 1- 27. Recuperado en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44780111>

Pérez, J. (2016). *Asertividad: Un estudio comportamiento en colaboradores operativos de turno diurno y nocturno en una empresa de lazos*. (Tesis de licenciatura). Universidad Mariano Gálvez de Guatemala. Recuperado en <https://glifos.umg.edu.gt/digital/93906.pdf>

Organización Mundial de la Salud (2013). *Habilidades para la vida*. Recuperado de <http://www.edex.es/tag/oms/>

Ortiz, J. y Vargas, A. (2017). *El lenguaje asertivo y clima organizacional en la facultad de ciencias de la comunicación de la UNDAC*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Alcides Carrión, Cerro de Pasco. Recuperado en <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/675>

Pain, O. (2008). *Asertividad en docentes tutores de instituciones educativas públicas: validación del instrumento ADCA I*. (Tesis de licenciatura). Pontificia Universitaria Católica del Perú, Lima. Recuperado en <http://hdl.handle.net/20.500.12404/641>

Pineda, M. (2017). *Clima laboral y compromiso organizacional en trabajadores del hospital I La Esperanza de Trujillo*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte, Trujillo. recuperado en <http://hdl.handle.net/11537/11425>

- Ramírez, J. (2016). *Los talleres de asertividad y el mejoramiento del clima organizacional con enfoque humanístico-cognitivo, en la I.E N° 1733 – Mi Mundo Maravilloso*. (Tesis de maestría). Universidad de Trujillo, Trujillo. Recuperado en <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4501>
- Riso, W. (2002). *Cuestión de dignidad. Aprenda a decir no y gane autoestima siendo asertivo*. Bogotá: Norma.
- Rivas Plata, J. (2017). *Clima y compromiso organizacional en docentes de una Institución Educativa Pública de Lima Metropolitana, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado en <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7022>
- Rodríguez-Mantilla, J.M. y Ruiz-Lázaro, J. (2019). El clima social en centros educativos: percepción del profesorado de Educación Secundaria Obligatoria de la Comunidad de Madrid. *Revista de Investigación Educativa*, 37(1), 231-250.DOI: <http://dx.doi.org/10.6018/rie.37.1.320541>
- Rodriguez, M y Serralde, M ( 1990). *Asertividad para negociar*, Mc Bgram Hill, México
- Salvador, J (2016). *Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo* (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado en

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPAO\\_06e348649e802f95307f9871fe61e5f7](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPAO_06e348649e802f95307f9871fe61e5f7)

Sanabria, L. (2017). *Formas de comunicación presentes en las relaciones interpersonales entre docentes Y directivos docentes de la Institución Educativa San Juan de La China de Ibagué*. (Tesis de maestría). Universidad de Tolima, Colombia. Recuperado en <http://repository.ut.edu.co/handle/001/2013>

Sarmiento, L. (2015). *La conducta asertiva y el desempeño laboral del individuo en una empresa dedicada al desarrollo, manufactura y comercialización de neumáticos ubicada en Valencia Estado Carabobo*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Carabobo, Barbura, Ecuador. recuperado en <http://hdl.handle.net/123456789/3466>

Salvador, J. (2016). *Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo*. (Tesis de licenciado). Universidad Privada Antenor Orego, Trujillo. Recuperado en <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1801>

Tapia, K. y Ventura, Y. (2016). *Clima laboral y asertividad en trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotes Chiclayo, 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado en <http://hdl.handle.net/20.500.12423/690>

- Tejada, R. (2017). *El clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal docente de la Institución Educativa Mateo Pumacchahua Chihuantito de Pongobamba distrito de Chinchero Urubamba, Cusco –2016*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Agustín Arequipa. Recuperado en <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4595>
- Torres, F. (2018). *Talleres de habilidades de comunicación asertiva para líderes*. (Tesis de maestría). Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente. Tlaquepaque, Jalisco. México. Recuperado en <http://hdl.handle.net/11117/5170>
- Velazco, K. y Zeballos, J. (2016). *Entorno laboral y asertividad de la enfermera en los servicios de medicina y cirugía Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2016* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú. recuperado en <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/1814>



# **ANEXOS**

### ADCA-1

A continuación, verás algunas afirmaciones sobre cómo piensan, sienten o actúan las personas. En cada frase, señala con una equis “x”, la columna que mejor indica tu forma de reaccionar en cada situación.

**CN** = Nunca o casi nunca

**AV** = A veces. En alguna ocasión.

**AM** = A menudo

**CS** = Siempre o casi siempre

	CN	AV	AM	CS
1. Cuando alguien dice algo con lo que no estoy de acuerdo me pone nervioso(a) tener que exponer mi propia opinión.				
2. <i>Cuando estoy enfadado(a), me molesta que los demás se den cuenta.</i>				
3. Cuando hago algo que creo que no les gusta a los demás, siento miedo o vergüenza de lo que puedan pensar de mí.				
4. <i>Me disgusta que los demás me vean, cuando estoy nervioso(a).</i>				
5. Cuando me equivoco, me cuesta reconocerlo ante los demás.				
6. <i>Si se me olvida algo, me enfado conmigo mismo(a).</i>				
7. Me enfado, sino consigo hacer las cosas perfectamente..				
8. <i>Me siento mal cuando tengo que cambiar de opinión.</i>				
9. Me pongo nervioso(a) cuando quiero elogiar a alguien.				
10. <i>Cuando me preguntan algo que desconozco, procuro justificar mi ignorancia.</i>				
11. Cuando estoy triste me disgusta que los demás se den cuenta.				
12. <i>Me siento mal conmigo mismo(a) sino entiendo algo que me están explicando.</i>				
13. Me cuesta trabajo aceptar las críticas que me hacen, aunque comprendas que son justas.				
14. <i>Cuando me critican sin razón, me pone nervioso(a) tener que defenderme.</i>				
15. Cuando creo haber cometido un error, busco excusas que me justifiquen.				
16. <i>Cuando descubro que no sé algo, me siento mal conmigo mismo(a).</i>				
17. Me cuesta hacer preguntas.				
18. <i>Me cuesta pedir favores.</i>				

19. Me cuesta decir que NO, cuando me piden que haga algo que yo no deseo hacer.				
20. <i>Cuando me hacen elogios, me pongo nervioso y no sé qué hacer o decir.</i>				
21. Me molesta que no me entiendan cuando explico algo.				
22. <i>Me irrita mucho que me lleven la contraria.</i>				
23. Me molesta que los demás no comprendan mis razones o mis sentimientos.				
24. <i>Me enfado cuando veo que la gente cambia de opinión con el paso del tiempo.</i>				
25. Me molesta que me pidan ciertas cosas, aunque lo hagan con educación.				
26. <i>Me molesta que me hagan preguntas.</i>				
27. Me desagrada comprobar que la gente nos se esfuerce demasiado en hacer su trabajo lo mejor posible.				
28. <i>Me altero cuando compruebo la ignorancia de algunas personas.</i>				
29. Me siento mal cuando compruebo que una persona que aprecio toma una decisión equivocada.				
30. <i>Me altero cuando veo a alguien comportándose de manera indebida.</i>				
31. Me disgusta que me critiquen.				
32. <i>Siento malestar hacia la persona que me niega algo razonable, que le pido de buenas maneras.</i>				
33. Me altera ver a personas que no controlan sus sentimientos: oran, dan gritos, se muestran excesivamente contentas.				
34. <i>Me desagrada que no se de a las cosas, la importancia que tienen.</i>				
35. Me molesta que alguien no acepte una crítica justa.				

Por favor **CONTESTA TODAS LAS FRASES**. No hay respuestas **BUENAS** ni **MALAS**.

## CLIMA SOCIAL EN EL TRABAJO

### WES

A continuación, encontrara unas frases relacionadas con el trabajo. Aunque están pensadas para muy distintos ambientes laborales, es posible que algunas no se ajusten del todo al lugar donde ud. trabaja. Trate de acomodarlas a su propio caso y decida si son verdaderas o falsas en relación con su centro de trabajo.

En las frases, el director es la persona de autoridad. Con quien UD. se relaciona.

Anote las contestaciones en la hoja de respuestas. Si cree que la frase, aplicada a su lugar de trabajo, es verdadera o casi siempre verdadera, anote una x en el espacio correspondiente a la V (verdadero). Si cree que la frase es falsa o casi siempre falsa, anote una x en el espacio correspondiente a la F (falso).

1.	El trabajo es realmente estimulante.	V	F
2.	Los docentes no se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto.	V	F
3.	El director suele dirigirse al docente en tono autoritario.	V	F
4.	Son pocos los docentes que tienen responsabilidades algo importantes.	V	F
5.	Los docentes prestan mucha atención a la terminación del trabajo.	V	F
6.	Existe una continua presión para que no se deje de trabajar.	V	F
7.	Las cosas están a veces bastante desorganizadas.	V	F
8.	Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.	V	F
9.	Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente.	V	F
10.	A veces hace demasiado calor en el trabajo.	V	F
11.	No existe mucho espíritu de grupo.	V	F
12.	El ambiente es bastante impersonal.	V	F
13.	El director suele felicitar al docente que hace algo bien.	V	F
14.	Los docentes poseen bastante libertad para actuar como crean mejor.	V	F
15.	Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia	V	F
16.	Aquí parece que las cosas siempre son urgentes.	V	F
17.	Las actividades están bien planificadas	V	F
18.	En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere.	V	F
19.	Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes.	V	F
20.	La iluminación es muy buena.	V	F
21.	Muchos parecen estar solo pendientes del reloj para dejar el trabajo.	V	F
22.	Los docentes se ocupa personalmente por los demás	V	F
23.	El director no alientan el espíritu crítico de los docentes.	V	F
24.	Se anima a los docentes para que tomen sus propias decisiones.	V	F
25.	Muy pocas veces las “cosas se dejan para otro día”.	V	F
26.	Los docentes no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse).	V	F
27.	Las reglas y normas son bastantes vagas y ambiguas.	V	F
28.	Se espera que los docentes haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas.	V	F
29.	Esta institución educativa sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas.	V	F
30.	El lugar de trabajo esta terriblemente abarrotado de gente	V	F

31.	Los docentes parece estar orgullosa de la organización.	V	F
32.	Los docente raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo.	V	F
33.	Normalmente los directores valoran las ideas aportadas por los docentes	V	F
34.	Los docentes puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas.	V	F
35.	Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y practico.	V	F
36.	Aquí nadie trabaja duramente.	V	F
37.	Las responsabilidades de los directores están claramente definidas.	V	F
38.	El director mantiene una vigilancia bastante estrecha sobre los docentes.	V	F
39.	La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí.	V	F
40.	El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno.	V	F
41.	Los docentes ponen gran esfuerzo en lo que hacen.	V	F
42.	En general, los docentes expresa con franqueza lo que piensa.	V	F
43.	A menudo el director critica a los docentes por cosas de poca importancia.	V	F
44.	El director anima a los docentes a tener confianza en sí mismos cuando surge un problemas.	V	F
45.	Aquí es importante realizar mucho trabajo.	V	F
46.	No se meten “prisas” para cumplir las tareas.	V	F
47.	Normalmente se explican al docente los detalles de las tareas encomendadas.	V	F
48.	Se obliga a cumplir con bastante rigor las reglas y normas	V	F
49.	Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo.	V	F
50.	Sería necesaria una decoración nueva en el lugar de trabajo.	V	F
51.	Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo.	V	F
52.	A menudo los docentes comen juntos a mediodía:	V	F
53.	Normalmente el docente se siente libre para solicitar un aumento de sueldo:	V	F
54.	Generalmente los docentes no intentan ser especiales o independientes:	V	F
55.	Se toma en serio la frase “el trabajo antes que el juego”:	V	F
56.	Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo.	V	F
57.	Muchas veces los docentes tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer.	V	F
58.	Los directores están siempre controlando al personal y lo supervisan muy estrechamente.	V	F
59.	En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.	V	F
60.	Aquí los colores y la decoración hacen alegre y agradable el lugar de trabajo.	V	F
61.	En general, aquí se trabaja con entusiasmo.	V	F
62.	Los docentes con tareas muy distintas en esta organización no se llevan bien entre sí.	V	F
63.	Los directores esperan demasiado de los docentes .	V	F
64.	Se anima a los docentes a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo.	V	F
65.	Los docentes trabajan muy intensamente.	V	F

66.	Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo.	V	F
67.	Se informa totalmente a los docentes de los beneficios obtenidos.	V	F
68.	Los directores no suelen ceder a las presiones de los docentes.	V	F
69.	Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo.	V	F
70.	A veces hay molestas corrientes de aire en el lugar de trabajo.	V	F
71.	Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario.	V	F
72.	Frecuentemente los docentes hablan entre sí de sus problemas personales.	V	F
73.	Los docentes comentan con los directores sus problemas personales.	V	F
74.	Los docentes actúan con gran independencia de los directores.	V	F
75.	Los docentes parece ser muy poco eficiente.	V	F
76.	Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo.	V	F
77.	Las normas y los criterios cambian constantemente	V	F
78.	Se espera que los docentes cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres.	V	F
79.	El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios.	V	F
80.	El mobiliario esta, normalmente, bien colocado.	V	F
81.	De ordinario, el trabajo es muy interesante.	V	F
82.	A menudo, los docentes crea problemas hablando de otros a sus espaldas.	V	F
83.	El director apoya realmente a sus docentes.	V	F
84.	El director se reúne regularmente con sus docentes para discutir proyectos futuros.	V	F
85.	Los docentes suelen llegar tarde al trabajo.	V	F
86.	Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay que hacer horas extraordinarias	V	F
87.	El director estimula a los docentes para que sean precisos y ordenados.	V	F
88.	Si un docente llega tarde, puede compensarlo saliendo también más tarde.	V	F
89.	Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre.	V	F
90.	Los locales están siempre bien ventilados	V	F

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS

#### I. Datos generales

- 1) Apellidos y Nombre del experto: TOPRES ARCE LUIS HERMINIO
- 2) Cargo e institución donde labora: Docente UNSA
- 3) Especialidad del experto: Ps. Organizacional
- 4) Tiempo de experiencia que laboral: 20 años
- 5) Nombre del instrumento de evaluación : Las Escalas de Clima Social en el trabajo (WES)
- 6) Variable medida: Clima Laboral
- 7) Adaptada por Sección de Estudios de TEA Ediciones de TEA Ediciones, S.A., CES:  
Fernández-Ballesteros, R. y Sierra. B., de la universidad Autónoma de Madrid, 1984.

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 alcance de ciencia y tecnología					✓
4. Organización	Existe una organización lógica				✓	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					✓
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspecto del sistema de evaluación y desarrollo de capacidad cognoscitivas.				✓	
7. Consistencia	Basado en aspectos teórico científicos de la tecnología educativa					✓
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico.					✓

#### II. Opinión de aplicación

Aplicable para la Investigación

#### III. Promedio de valoración

82.50

Arequipa, 05 de 10 del 2018

  
FIRMA

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS

## I. Datos generales

- 1) Apellidos y Nombre del experto: Bauranilo Faux Sandra  
 2) Cargo e institución donde labora: Docente  
 3) Especialidad del experto: Psicología Organizacional  
 4) Tiempo de experiencia que laboral: 25 años  
 5) Nombre del instrumento de evaluación: Las Escalas de Clima Social en el trabajo (WES)  
 6) Variable medida: clima laboral  
 7) Adaptada por Sección de Estudios de TEA Ediciones de TEA Ediciones, S.A., CES:  
 Fernández-Ballesteros, R. y Sierra, B., de la universidad Autónoma de Madrid, 1984.

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 aspecto del sistema de evaluación y desarrollo de capacidad cognoscitivas.					X
7. Consistencia	Basado en aspectos teórico científicos de la tecnología educativa				X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

## II. Opinión de aplicación

Lista con Criterios Necesarios

## III. Promedio de valoración

75

Arequipa, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2018

FIRMA



## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS

### I. Datos generales

- 1) Apellidos y Nombre del experto: Rosas Imán Víctor Hugo
- 2) Cargo e institución donde labora: coord. Psicopedagógico - COAE ADP
- 3) Especialidad del experto: Ps. Educativo
- 4) Tiempo de experiencia que laboral: 18 años
- 5) Nombre del instrumento de evaluación: Las Escalas de Clima Social en el trabajo (WES)
- 6) Variable medida: clima laboral
- 7) Adaptada por Sección de Estudios de TEA Ediciones de TEA Ediciones, S.A., CES:  
Fernández-Ballesteros, R. y Sierra. B., de la universidad Autónoma de Madrid, 1984.

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 aspecto del sistema de evaluación y desarrollo de capacidad cognoscitivas.				X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teórico científicos de la tecnología educativa			X		
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

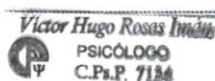
### II. Opinión de aplicación

### III. Promedio de valoración

82%

Arequipa, 11 de 10 del 2018

  
 FIRMA

  
 Victor Hugo Rosas Imán  
 PSICÓLOGO  
 C.Ps.P. 7134

**CASO 1**  
**RONALD MILTON ENRIQUEZ HUANCA**

## **HISTORIA CLÍNICA PSICOLÓGICA**

### **I. DATOS DE FILIACIÓN**

Nombres y Apellidos : A.V.N.  
Edad : 14 años.  
Sexo : Masculino.  
Lugar de Nacimiento : Arequipa.  
Fecha de Nacimiento : 05 de noviembre del 2005.  
Grado de Instrucción : Segundo de secundaria.  
Ocupación : Estudiante.  
Religión : Católica.  
Lugar de la consulta : Servicio de psicología de la I.E.  
Informante : Madre, profesor y paciente.  
Fecha de evaluación : 12 de abril del 2018.  
Examinadora : Bachiller Ronald Milton Enriquez Huanca.

### **II. MOTIVO DE CONSULTA**

Paciente llevado a consulta por su señora Madre quien refiere estar preocupada porque en el colegio presenta malas conductas, es desatento y siempre ha obtenido bajas calificaciones. Además refiere que fue expulsado de su anterior colegio por una pelea que sostuvo con un compañero de clases.

### **III. HISTORIA DE LA ENFERMEDAD ACTUAL**

Paciente mostró desde la niñez conductas impulsivas y desatentas, además de evidenciar problemas de comportamiento en el hogar y el centro de estudios, donde presentaría un bajo

rendimiento. Hace tres meses su situación se agravó, debido a que fue expulsado del colegio por agresión, cuando intentó defenderse ante la amenaza de un alumno de su mismo salón, situación que explicó al director, quien al considerar sus antecedentes decide retirarlo. Siendo matriculado en un colegio cercano a su hogar. Menciona además que en la anterior institución educativa era constantemente insultado y molestado por los compañeros, que le consideraban engreído, charlatán y maleducado. Además, madre explica que en su nuevo colegio está volviendo a presentar bajas calificaciones, por lo que el director y docentes le recomiendan, consultar con un especialista. Es en estas circunstancias que la madre decide acudir con su hijo a la consulta psicológica.

#### **IV. ANTECEDENTES PERSONALES**

##### **a. Periodo de Desarrollo**

##### **• Etapa Pre-Natal:**

A.V.N. no fue planificado, pero sí deseado. Es el único hijo de la madre y el cuarto del padre, ambos tenían 22 y 32 años respectivamente; la madre menciona que el padre de su hijo es alcohólico y que nunca quiso reconocer su paternidad. Durante el embarazo, madre recuerda que se sentía preocupada y que en las noches lloraba, por lo que presentaba un estado de ánimo deprimido durante esta etapa. Menciona además que, debido a su trabajo de venta de flores, se enfermó de gripe en tres ocasiones, evitando las pastillas y bebiendo solo infusiones para curarse, por lo que su peso disminuyó durante los últimos meses. El niño nació prematuramente, de parto natural, sin embargo, presentó un bajo peso; madre añade, que al principio presentaba problemas para alimentarlo,

debido a su escasa leche, pero con el tiempo fue mejorando su salud, llegando a normalizarse.

- **Etapas Natal: Parto**

A.V.N. nació de forma prematura a las 37 semanas de gestación, presentando un bajo peso 3300 kg y una coloración oscura, con posible hipoxia, su talla fue de 48 cm. Lloró después de nacer, no necesitó ser reanimado con oxígeno. No presentó malformaciones, ni convulsiones o indicadores de sufrimiento fetal.

**b. Primera Infancia**

- **Etapas Pos-Natal**

La alimentación fue artificial porque la madre tuvo que mejorar su dieta, produciendo leche aproximadamente a los dos meses. El destete se realizó de forma paulatina, iniciándose aproximadamente a los nueve meses, la madre le empezó a dar alimentos sólidos, comenzando con papillas, al principio presentó inapetencia por los nuevos alimentos. Aproximadamente a los diez meses aparecieron sus primeros dientes.

En cuanto al desarrollo motor, madre detalla que se sentó sin apoyo aproximadamente a los ocho meses, refiere que no gateó pues lo mantuvo en un andador hasta los 14 meses, cuando comenzó a caminar, menciona además, que se tropezaba y caía con frecuencia. Con respecto al desarrollo del lenguaje, habló al año y tres meses, detalla que las primeras palabras fueron: “mamá” y “tía”, presentando un desarrollo normal en esta etapa.

En cuanto al desarrollo de hábitos, logró el control de sus esfínteres anal y vesical a los tres años. Con respecto a los hábitos alimenticios, presentaba un buen apetito, pero se enfermaba del estómago con frecuencia, debido a que era inquieto y curioso, ensuciándose en reiteradas ocasiones.

Referente a los hábitos de sueño, madre detalla, que cuando su hijo era un bebé, dormía aproximadamente diez horas, actualmente duerme ocho horas, no necesita medicamentos, su sueño es normal, no presentando dificultades para dormir, no sufre de pesadillas. Desde los nueve años hace los mandados a la tienda, y actualmente se traslada con normalidad a lugares alejados.

### **c. Etapa Escolar**

A los 3 años ingresa a un jardín cercano al hogar, donde la madre sería citada en varias ocasiones, ante la queja de su profesora, quien le explicaba que era desobediente, salía frecuentemente del salón sin permiso, a veces golpeaba a sus compañeros, mostrándose caprichoso cuando se le corregía. En la primaria, es matriculado en un colegio particular. En esta época los problemas se relacionarían a sus bajas calificaciones en cursos como comunicación y matemáticas, mostraba una conducta inquieta y desatenta, levantándose del asiento para molestar a sus compañeros o no regresando a clases después del recreo, llorando y haciendo rabieta si se lo corregía; en ocasiones se dormía en clases. En el cuarto de primaria sería matriculado en otro colegio, donde continuaría mostrando una conducta impulsiva, levantándose del asiento para molestar a sus compañeros, estaría desatento en las clases, donde la docente le llamaría la atención constantemente; era travieso, llegando en una ocasión a romper el espejo del baño, por lo que fue suspendido durante una semana.

En la secundaria la madre decide cambiarlo de colegio, donde al principio se adaptaría y llegaría a tener amigos que irían a visitarlo a casa; hasta que de nuevo su bajo rendimiento y comportamiento impulsivo, desatento y por dormirse en clases, provocarían el rechazo y las burlas de los compañeros y docentes, lo que le hará víctima de acoso por parte de sus compañeros, quienes le pondrán apodos como: “tonto”, “mongo”, “burro”, etc. Además, los profesores citarían constantemente a la madre, para quejarse sobre su conducta. Debido a esta situación, la madre decide acompañarlo al ingreso del colegio para enfrentarse personalmente con los alumnos, llegando a insultar y jalar del cabello a uno de ellos. Es en ese mismo día, que en el recreo se enfrenta a un compañero, aduciendo que lo amenazaba con un cuchillo y le solicitaba dinero, situación que rechaza el director, que al considerar sus antecedentes, decide expulsarlo del colegio. Nuevamente será matriculado en otra institución educativa, donde se integra con facilidad al grupo y sobre el cual menciona: “presenta un buen ambiente y los compañeros son amigables: las compañeras se fijan en mí y se me acercan para conversar”. La madre refiere que algunos alumnos comienzan a molestarlo, debido a su desatención y las bromas que realiza en clase, además de las llamadas de atención del docente por haberlo encontrado varias veces durmiendo.

En el hogar, la madre luego de regresar del trabajo, revisa de forma diaria sus cuadernos y se asegura que realice sus tareas, sin embargo, muchas veces A.V.M., olvida escribir las tareas y trabajos. Por lo que en algunos cursos como matemática y comunicación, obtendría bajas calificaciones. Actualmente su libreta de notas presenta tres cursos desaprobados en el tercer trimestre. La madre refiere que sus bajas calificaciones se deben

a que es “flojo”. Tiene malos hábitos de estudio: hace tareas escuchando música, jugando con su celular o en las redes sociales y no utiliza un método de estudio.

#### **d. Desarrollo y Función Sexual**

A los ocho años aproximadamente, empezó a preguntar sobre el sexo y la procreación. La madre refiere no haber observado a su hijo jugar o tocarse los genitales. Al preguntarle a A.V.N., de su conocimiento sobre sexualidad, refiere que lo aprendió de su profesor en el curso de Familia y Relaciones Humanas y de las conversaciones con sus tíos y amigos del barrio. A los doce años experimentó su primera polución nocturna. Actualmente aclara que hace un mes está saliendo con una compañera de su salón, paseando por el parque tres veces por semana y a la hora de salida; también conversan por las redes sociales. Su plática se relaciona a sus planes sobre su futuro o sobre salir a la discoteca a bailar, cuando tengan más edad. A.V.N. refiere que nadie de su familia sabe sobre su compañera por el temor a la reacción que pudiera tener su madre al respecto.

#### **e. Historia de la Recreación y de la vida**

Desde pequeño le gusta el fútbol, por lo que jugaba con frecuencia en el colegio o en el parque con sus compañeros o familiares. En el hogar le gusta mirar televisión y jugar en la computadora: “Dota” y “Minecraft”, por lo que en ocasiones sale de casa. Su mejor amigo es su vecino, con quien sale a jugar y al igual que él, presenta bajas calificaciones. Además, refiere que sus compañeros de clase le invitan a jugar fútbol los fines de semana, pero su mamá, no le da permiso. En su nuevo colegio está participando en las obras



teatrales y actuaciones que se organiza en los días conmemorativos, llegando a ser reconocido por su talento.

**f. Hábitos e influencias nocivas o tóxicas**

El evaluado no tiene vicios; no fuma cigarros, no consume bebidas alcohólicas, ni drogas.

**g. Antecedentes Mórbidos Personales**

**● Antecedentes de salud**

Desde los primeros años se mostraba inquieto y travieso, hiriéndose con frecuencia, pues se tropezaba y caía, debido a su mal equilibrio. Madre detalla que a su hijo le gustaba jugar y comer tierra, siendo en estas circunstancias que el niño se enferma del estómago, llegando a estar hospitalizado por disentería. En esta etapa, según detalla, el niño presentaría ecopresis y enuresis. No ha sufrido de traumatismos cerebrales, ni convulsiones, ahogos, cefaleas, desmayos o cólicos agudos. Tampoco tiene problemas de salud crónicos. No ha tomado sustancias peligrosas. Hasta ahora no ha sido hospitalizado para intervenciones quirúrgicas. Su audición actualmente es buena. No requiere de gafas para ver.

## V. ANTECEDENTES FAMILIARES

### a. Composición familiar

Nombres	Edad	Parentesco	Grado de instrucción	Ocupación
María	38	Madre	Secundaria	Vendedora
Carlos	70	Abuelo	Primaria	Albañil
Miguel	32	Tío	Técnico	Mecánico
José	28	Tío	Secundaria	Albañil

### b. Dinámica familiar

Vive en un hogar extendido, con dos tíos (32 y 28 años) y el abuelo (72), la abuela falleció cuando tenía dos años. El abuelo padece de Alzheimer, por lo que a veces confunde los nombres de los hijos y evita salir de casa, por temor a perderse. El hogar es de propiedad del abuelo, de un piso, de material noble y cuenta con los servicios básicos; en cuanto al espacio, existen cuatro habitaciones, por lo que el evaluado debe compartir la habitación con la madre.

El paciente suele distribuirse las actividades del hogar con sus tíos, para asear y ordenar la casa, sobre todo en cuanto a los juegos, salen a jugar fútbol al parque. La madre refiere que es al hermano mayor a quien respeta y obedece; por lo que suele pedirle ayuda cuando se porta mal. Sin embargo, debido al incidente en el colegio, se muestra hostil con el tío, a quien llegó a insultar, pero luego se disculpó.

**c. Condición socioeconómica**

La madre y los tíos aportan económicamente al hogar; madre trabaja como vendedora de flores cerca a un cementerio y de allí vienen los ingresos económicos. Viven en un hogar propio, de material noble, es una zona tranquila y segura, teniendo cerca parques, centros de salud, institutos de educación, mercado, etc. La situación económica de la madre, permite que su hijo estudie en un colegio particular, además cuentan con los servicios de agua, desagüe, luz, telefonía fija e internet.

**d. Antecedentes patológicos**

La Madre debía trabajar para sustentar a su hijo, dejando su cuidado a los tíos y abuelos, quienes le consentían y lo educaban de manera permisiva; por lo que a los dos años se enfermó de disentería, debido al mal aseo que presentaba. En el entorno familiar, el padre según afirma la madre, presenta dependencia alcohólica, por lo que decide no mencionarle a su hijo. El abuelo de la madre sufre desde hace cuatro años de alzheimer, por lo que suele confundir el nombre de sus hijos y es vigilado para que no salga a la calle, pues en una ocasión se perdió.

**VI. RESUMEN**

A.V.N., es el único hijo de la madre y el cuarto del padre, quien se negó a reconocerlo y responsabilizarse; la madre se dedicó a trabajar vendiendo flores durante su gestación, por lo que se enfermó de gripe en tres ocasiones; nació prematuramente a las 37 semanas, presentando un bajo peso y una coloración oscura, con posible hipoxia, madre tuvo dificultades para darle de lactar, por lo que tuvo que alimentarlo de fórmula, hasta

aproximadamente dos meses. En cuanto a su desarrollo motor, madre detalla que se sentó sin apoyo aproximadamente a los ocho meses, refiere que no gateó pues lo mantuvo en un andador hasta los 14 meses, cuando comenzó a caminar; refiere además, que se tropezaba y caía con frecuencia. Con respecto al desarrollo del lenguaje, habló al año y tres meses, detalla que las primeras palabras fueron: “mamá” y “tío”, presentando un desarrollo normal en esta etapa. Logró el control de sus esfínteres anal y vesical a los tres años. Con respecto a los hábitos alimenticios, mostraba un buen apetito, pero se enfermaba del estómago con frecuencia, debido a que era inquieto y curioso, ensuciándose en reiteradas ocasiones. En cuanto a los hábitos de sueño, madre detalla que cuando era un bebé, dormía aproximadamente diez horas, actualmente duerme ocho horas, no necesita medicamentos, su sueño es normal, no sufre de pesadillas. No padece de enfermedad crónica, traumatismos, cefaleas, convulsiones o desmayos. No ha probado sustancias peligrosas. Presenta una buena audición y visión.

Asistió al jardín desde los tres años, donde presentó problemas de conducta como impulsividad, desatención y no participaba en los juegos con los compañeros, por lo que la docente y director le recomiendan una evaluación con el pediatra, pero la madre no pudo realizarlo debido a la falta de recursos económicos. Posteriormente en la primaria esos comportamientos se mantendrán y se acompañarán de un bajo rendimiento, mostrándose desafiante e irritable cuando era corregido. Las asignaturas en las que presenta dificultades son: matemáticas y comunicación. En secundaria se agravarán los problemas, sintiendo que es marginado y acosado por los compañeros, con los cuales entra en conflicto y enemistades, siendo expulsado del colegio después de una pelea. Luego de este hecho, logra matricularse

en otro colegio, donde se siente tranquilo, pero debido a sus bajas calificaciones, desatención y que en ocasiones se duerme en clases, los compañeros empezarán a molestarlo. Por lo que el director le solicita la evaluación de un especialista.

Desde pequeño le gusta el fútbol, por lo que jugaba con frecuencia en el colegio o en el parque con sus compañeros o familiares. En el hogar le gusta mirar televisión y jugar en la computadora: “Dota” y “Minecraft”; en ocasiones sale de casa, para ir a las cabinas de internet a jugar. Su mejor amigo es su vecino, con quien sale a las cabinas y al igual que él, presenta bajas calificaciones. En su nuevo colegio le gusta participar en las actividades deportivas y actuaciones que se organizan, llegando a ser reconocido por su talento. A.V.N., no tiene vicios, no fuma cigarros, no consume bebidas alcohólicas, ni drogas.

Vive en un hogar extendido, con dos tíos (32 y 28 años) y el abuelo (72), que padece de Alzheimer, por lo que a veces confunde los nombres de los hijos y evita salir de casa, por temor a perderse. El hogar es de propiedad del abuelo, de un piso, de material noble y cuenta con los servicios básicos; en cuanto al espacio, existen cuatro habitaciones. El evaluado comparte la habitación con la madre.

El paciente suele realizar las labores del hogar con sus tíos, como asear y ordenar la casa, también salen juntos a jugar fútbol al parque. La madre refiere que es a su hermano mayor a quien respeta y obedece.

La madre y los tíos aportan económicamente al hogar; madre trabaja como vendedora de flores cerca al cementerio y de allí vienen los ingresos económicos. Viven en un hogar propio, de material noble, en una zona tranquila y segura, teniendo cerca parques, centros de

salud, institutos de educación, mercado, etc. La situación económica, permite que el A.V.N., estudie en un colegio particular, Además cuentan con los servicios de agua, desagüe, luz, telefonía fija e internet.

---

Ronald Milton Enriquez Huanca

Bachiller en Psicología

## **EXAMEN MENTAL**

### **I. DATOS DE FILIACIÓN**

Nombres y Apellidos	: A.R.N.
Edad	: 14 años.
Sexo	: Masculino.
Lugar de Nacimiento	: Arequipa.
Fecha de Nacimiento	: 05 de noviembre del 2005.
Grado de Instrucción	: Segundo de secundaria.
Ocupación	: Estudiante.
Religión	: Católica.
Lugar de la consulta	: Servicio de psicología de la I.E.
Informante	: Madre, profesor y paciente.
Fecha de evaluación	: 12 de abril del 2018.
Examinadora	: Bachiller Ronald Milton Enriquez Huanca.

### **II. MOTIVO DE EVALUACIÓN**

Explorar los procesos cognitivos del paciente, las características generales del comportamiento, estados afectivos y actitudes; para obtener una mejor comprensión de su estado.

### **III. APARIENCIA GENERAL**

A.V.N. aparenta la edad que tiene, de contextura física delgada, mide un metro sesenta y cinco, de piel clara, ojos pardos, cabello negro y crespo, nariz respingada, labios delgados, y poco acné en el rostro. Presenta una vestimenta adecuada a la ocasión.

#### **IV. CONDUCTA MOTRIZ**

Su postura es recta y caminar lento pero coordinado. no presenta temblores, no cojea, ni presenta tics. Mano derecha dominante. Pie derecho dominante. Durante la entrevista se muestra inquieto, agitando con frecuencia su pierna y a veces la mano, con las cuales da ligeros golpes a la mesa. En cuanto a la motricidad fina, demuestra dificultades para mantener una caligrafía regular, saliéndose de los márgenes de la hoja, su letra puede ser ilegible a veces.

#### **V. ATENCION Y CONCENTRACION**

Se muestra lúcido durante la evaluación, se mantiene alerta, sin embargo en ocasiones se distrae, por lo que se tiene que repetir dos o tres veces la misma pregunta. Escucha cuando se le habla, tratando de mantener el hilo de la conversación, responde de manera coherente, mirando a los ojos cuando dialoga.

#### **VI. ORIENTACIÓN**

Se encuentra ubicado en persona y espacio; demuestra dificultades en identificar la fecha (el número del día del mes) y estación del año.

#### **VII. HABLA Y LENGUAJE**

Su lenguaje es fluido, en ocasiones rápido; tiene un volumen adecuado, normalmente no presenta problemas de articulación, su lenguaje expresivo y comprensivo se encuentran conservados, entiende las preguntas e instrucciones planteadas durante la evaluación y la entrevista. Hace uso adecuado de la estructura del curso del lenguaje, en cuanto al vocabulario es adecuado para una persona de su edad. No usa jergas en su conversación.



## **VIII. PENSAMIENTO**

Presenta un pensamiento estructurado, razona para elaborar sus respuestas, haciendo pausas para responder a las preguntas. Cuando no entiende una interrogante, manifiesta su duda. Sus ideas se ocupan de preocupaciones poco relacionadas a la realidad, fantaseando sobre ganar dinero y trabajar como un gamer en los juegos en red. En cuanto al contenido del pensamiento está enfocado en su situación actual, la cual según sugiere, podría mejorar si sus familiares intentan cambiar sus actitudes.

## **IX. PERCEPCIÓN**

Sus procesos perceptivos se encuentran en buen estado, no presentando ilusiones y alucinaciones de ningún tipo de alteraciones visuales, auditivas o táctiles.

## **X. MEMORIA**

No presenta problemas con su memoria inmediata, sin embargo en tres ocasiones olvidó algunas indicaciones, teniendo dificultades para seguir la secuencia de algunas actividades que se le indican; en cuanto a su memoria personal remota, recuerda sus datos personales y familiares, además evoca las actividades que realizó semanas pasadas, de los cuales refiere situaciones específicas y detalles de hechos poco significativos.

## **XI. AFECTO Y EMOCIÓN**

Presenta un estado de ánimo energético, respondiendo activamente a las preguntas, explicando sus ideas, dando razones sobre su conducta, tratando de justificarse; en el ámbito personal refiere sentir molestias al no ser comprendido por sus familiares y profesores. Durante el trabajo de evaluación se presenta colaborador. Manifiesta estar optimista de poder

resolver sus problemas y llevar una vida normal, expresando su compromiso por esforzarse, estudiar y terminar la secundaria.

## **XII. ACTITUD DURANTE LA ENTREVISTA**

Se muestra colaborador durante el proceso de la entrevista, expresa su curiosidad por conocer los resultados de la misma; estuvo dispuesto a responder a las preguntas formuladas, manifestando su duda o solicitando que se la repita nuevamente.

## **XIII. RESUMEN**

A.V.N aparenta la edad que tiene, de contextura delgada, mide un metro sesenta y cinco, de piel clara, ojos pardos, cabello negro y crespo, presenta un poco de acné. Su arreglo personal es adecuado, vestimenta ordenada y acorde a la ocasión; de postura recta y de andar lento. A.V.N., se muestra lúcido durante la evaluación, mira a los ojos mientras se mantiene el dialogo, escucha cuando se le habla, mantiene el hilo de la conversación y responde con coherencia, a veces sus respuestas son rápidas. Da ligeras palmadas sobre la mesa y agita con frecuencia su pierna. Durante la evaluación se mantiene en su asiento, tratando de responder adecuadamente. Se encuentra ubicado en espacio, tiempo y persona. No presenta problemas de articulación, su lenguaje expresivo y comprensivo están conservados, entiende adecuadamente las preguntas, respondiendo de una manera coherente y clara. Presenta un flujo de pensamiento estructurado, hace pausas antes de responder, manifiesta sus dudas o solicita que se le repita una pregunta. En cuanto al contenido del pensamiento está orientado a la situación actual, el cual desearía que mejore, aunque según cree, ello dependerá más de sus familiares o terceras personas. No presenta alteraciones visuales o auditivas. Su memoria

a corto y largo plazo se encuentran conservadas. Denota seriedad, siendo en ocasiones enérgico, llegando a cruzar los brazos y levantar la voz. Le cuesta ser empático, sobre todo en cuanto a comprender la preocupación de su madre y familiares. Se mostró colaborador durante el proceso de la entrevista, manifestando su curiosidad por conocer los resultados de la misma.

---

Ronald Milton Enriquez Huanca

Bachiller en Psicología

## **INFORME PSICOMÉTRICO**

### **I. DATOS DE FILIACIÓN**

Nombres y Apellidos	: A.R.N.
Edad	: 14 años.
Sexo	: Masculino.
Lugar de Nacimiento	: Arequipa.
Fecha de Nacimiento	: 05 de noviembre del 2005.
Grado de Instrucción	: Segundo de secundaria.
Ocupación	: Estudiante.
Religión	: Católica.
Lugar de la consulta	: Servicio de psicología de la I.E.
Informante	: Madre, profesor y paciente.
Fecha de evaluación	: 12 de abril del 2018.
Examinador	: Ronald Milton Enriquez Huanca.

### **II. MOTIVO DE EVALUACIÓN**

Conocer el nivel de inteligencia, memoria a corto plazo, percepción visual, habilidades viso-constructivas, déficit de atención y características de la personalidad.

### **III. OBSERVACIÓN DE LA CONDUCTA**

El paciente aparenta la edad que tiene, de contextura delgada, mide un metro sesenta y cinco, tez clara, cabello crespo negro, con ligero acné en el rostro. Su postura es recta y su caminar lento pero coordinado. Presenta un adecuado arreglo personal. A.V. N., se muestra lúcido durante la evaluación, mira a los ojos cuando conversa y escucha cuando se le habla, manteniendo el hilo del dialogo, responde coherentemente a las preguntas. Se muestra

inquieto e hiperactivo, agitando con frecuencia la pierna y dando ligeras palmadas sobre la mesa. Aunque en ocasiones se distraía, permaneció sentado durante la evaluación. Su lenguaje es fluido, su tono de voz adecuado, algunas veces contesta rápidamente y con pocas palabras. El flujo de su pensamiento es estructurado, es lógico en sus respuestas. Hace una pausa antes de manifestar su opinión. Expresa sus dudas o solicita que se le repita la pregunta. Se muestra serio, algunas veces enérgico, haciendo notoria su incomodidad cuando se da cuenta que ha respondido inadecuadamente algún ítem. A veces quiere realizar rápidamente las actividades, refiriendo: “lo puedo hacer más rápido”. A.V.N., se muestra colaborador durante el proceso de evaluación. Demuestra curiosidad y expresa su deseo de conocer los resultados de la misma.

#### **IV. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS**

##### **1. Entrevista**

##### **2. Observación**

##### **3. Evaluación psicométrica**

- Test de matrices progresivas de Reaven

- Test de Retención Visual de Benton

- Inventario de personalidad para jóvenes de T. Millon MAPI

- Escala de evaluación del Trastorno por Déficit de Atención con Hiperactividad  
EDAH

- Test de la Figura Humana de K. Machover.

## V. INTERPRETACIÓN DE INSTRUMENTOS

### Test de matrices progresivas de Reaven:

#### Análisis cuantitativo:

SUB TEST	PTJE BRUTO	% PARCIAL	CATEGORÍA
TOTAL CI	40	51	promedio

#### Análisis cualitativo:

La persona evaluada ha obtenido un nivel intelectual promedio se ubica en el rango I ya que logró obtener un puntaje de 40, logrando percentil de 51, lo que indica que su capacidad para la resolución de problemas es completamente efectiva.

### Test de Retención Visual de Benton:

#### Análisis cuantitativo:

Numero de reproducciones: 8 correctas

Número de errores: 2 (IMI, IMD)

Nivel: Promedio

#### Análisis cualitativo:

Obtuvo un puntaje de 8 aciertos, lo que corresponde a un CI premórbido estimado de nivel promedio; presenta percepción y memoria visual conservadas, habilidad visio-constructiva adecuada, se descarta daño orgánico cerebral. No existen errores de tamaño,

relaciones espaciales ni perseverancias, se presentan dos errores de distorsión: reproducción inexacta del lado derecho e izquierdo, no significativos.

### **Test para el trastorno de déficit de atención/hiperactividad**

#### **Análisis cualitativo:**

El evaluado presenta rasgos elevados de hiperactividad, evidenciando las siguientes conductas: mueve excesivamente los pies y manos, se levanta del asiento con frecuencia, para conversar o molestar a alguna persona, no respeta las normas en clase; es inoportuno cuando solicita algo. Igualmente presenta indicadores de inatención: se distrae fácilmente en clases, no realiza las tareas escolares, siendo su rendimiento promedio bajo, se olvida pronto aquello que se le explica y le cuesta planificar las actividades por lo que las abandona sin concluir las. En cuanto a los indicadores de impulsividad, se inmiscuye en las actividades y conversaciones de otros y suele aceptar de mala forma las indicaciones o correcciones.

## Inventario de personalidad para jóvenes de Millon MAPI

### Análisis cuantitativo

	Escalas	PD	PT	Significado
-	Incoherencia	7	60	Aceptable
1	Introvertido	13	55	Presencia leve el factor evaluado
2	Inhibido	34	81	Presencia significativa del factor evaluado
3	Cooperativo	11	32	No es significativo
4	Sociable	10	35	No es significativo
5	Seguro	19	46	Presencia leve el factor evaluado
6	Violento	29	84	Presencia significativa del factor evaluado
7	Respetuoso	9	32	No es significativo
8	Sensible	41	80	Presencia significativa del factor evaluado
A	Deterioro del Autoconcepto	30	75	Presencia significativa del factor evaluado
B	Deterioro de la Autoestima	32	82	Presencia significativa del factor evaluado
C	Malestar corporal	19	69	Presencia significativa del factor evaluado
D	Inaceptación sexual	22	71	Presencia significativa del factor evaluado
E	Sentimiento de ser diferente	20	78	Presencia significativa del factor evaluado
F	Intolerancia social	22	33	No es significativo
G	Clima familiar inadecuado	19	85	Presencia significativa del factor evaluado
H	Desconfianza escolar	24	82	Presencia significativa del factor evaluado
SS	Inadecuado control del impulso	25	75	Presencia significativa del factor evaluado
TT	Disconformidad social	32	90	Presencia significativa del factor evaluado
UU	Inadecuado rendimiento	32	86	Presencia significativa del factor evaluado
WW	Desinterés por la escuela.	30	80	Presencia significativa del factor evaluado
-	Fiabilidad	0	-	Fiabilidad aceptable.
-	Validez	0	-	Fiabilidad aceptable.

### Análisis cualitativo

La persona muestra ser reservada y desconfiada en sus relaciones interpersonales, presenta una personalidad inhibida, es tímido ante situaciones sociales, desea ser aceptado y querido por los demás. Presenta un autoconcepto disminuido, situación que perturba su desenvolvimiento en grupo, expresión de emociones y autoeficacia. Demuestra desinterés por las actividades académicas, situación que se refleja en sus calificaciones y escasa participación en clases.



### **Test de la Figura Humana de K. Machover**

#### **Análisis cualitativo**

Es una persona introvertida, amable y sensible. Es ambicioso y persistente, llegando a mostrarse dominante para lograr sus propósitos. De carácter inmaduro con complejos de inferioridad, que le impiden relacionarse adecuadamente con los demás. Percibe incertidumbre con respecto al futuro, siendo su deseo que su problema acabe pronto, sin llegar a comprometerse por ello.

### **VI. RESUMEN**

La persona tiene un coeficiente intelectual normal promedio, por lo que su capacidad para resolver problemas es efectiva. Del mismo modo presenta un coeficiente premórbido promedio, hallándose leves dificultades en cuanto a la memoria visual. El evaluado muestra rasgos elevados de hiperactividad e inatención, evidenciando las siguientes conductas: mueve excesivamente los pies y manos, se levanta del asiento con frecuencia para conversar; no respeta las normas en clase, se distrae fácilmente, olvida realizar las tareas escolares, abandona sus actividades sin concluir las.

En cuanto a su personalidad, es reservado e inhibido, muestra ser desconfiado en sus relaciones interpersonales, por lo que tiene problemas para comunicarse y entablar amistades. Presenta un autoconcepto disminuido y sentimientos de culpa.

---

Ronald Milton Enriquez Huanca

Bachiller en Psicología

## **INFORME PSICOLÓGICO**

### **I. DATOS DE FILIACIÓN**

Nombres y Apellidos	: A.R.N.
Edad	: 14 años.
Sexo	: Masculino.
Lugar de Nacimiento	: Arequipa.
Fecha de Nacimiento	: 05 de noviembre del 2005.
Grado de Instrucción	: Segundo de secundaria.
Ocupación	: Estudiante.
Religión	: Católica.
Lugar de la consulta	: Servicio de psicología de la I.E.
Informante	: Madre, profesor y paciente.
Fecha de evaluación	: 12 de abril del 2018.
Examinadora	: Bachiller Ronald Milton Enriquez Huanca.

### **II. MOTIVO DE CONSULTA**

Paciente llevado a consulta por su señora madre quien refiere estar preocupada porque en el colegio presenta malas conductas, es desatento y siempre ha presentado bajas calificaciones. Además, refiere que fue expulsado de su anterior colegio por una pelea que sostuvo con un compañero de clases.

### **III. ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES**

A.V.N. es el único hijo de la madre y el cuarto del padre, quien se negó a reconocerlo y responsabilizarse; la madre se dedicó a trabajar vendiendo flores durante su gestación, por

lo que se enfermó de gripe en tres ocasiones. Nació prematuramente a las 37 semanas, presentando un bajo peso y una coloración oscura, con posible hipoxia, madre tuvo dificultades para darle de lactar, por lo que tuvo que alimentarlo de fórmula, hasta aproximadamente dos meses. En cuanto a su desarrollo motor, madre detalla que se sentó sin apoyo aproximadamente a los ocho meses, refiere que no gateó pues lo mantuvo en un andador hasta los 14 meses, cuando comenzó a caminar; refiere además, que se tropezaba y caía con frecuencia. Con respecto al desarrollo del lenguaje, habló al año y tres meses, detalla que las primeras palabras fueron: “mamá” y “tío”, presentando un desarrollo normal en esta etapa. Logró el control de sus esfínteres anal y vesical a los tres años. Con respecto a los hábitos alimenticios, presentaba un buen apetito, pero se enfermaba del estómago con frecuencia, debido a que era inquieto y curioso, ensuciándose en reiteradas ocasiones. En cuanto a los hábitos de sueño, madre detalla que cuando era un bebé, dormía aproximadamente diez horas, actualmente duerme ocho horas, no necesita medicamentos, su sueño es normal, no presentando dificultades para dormir, no sufre de pesadillas. No sufre de enfermedad crónica, ni de traumatismos, cefaleas, convulsiones o desmayos. No ha probado sustancias peligrosas. Presenta una buena audición y visión.

Asistió al jardín desde los tres años, donde presentó problemas de conducta como impulsividad, desatención y no participaba en los juegos con los compañeros, por lo que la docente y director le recomiendan una evaluación con el pediatra, pero la madre no pudo realizarlo debido a la falta de recursos económicos. Posteriormente en la primaria esos comportamientos se mantienen y se acompañan de un bajo rendimiento, mostrándose desafiante e irritable cuando era corregido. Las asignaturas con las que presenta dificultades

son: matemáticas y comunicación. En secundaria se agrava los problemas, siente que es marginado y acosado por los compañeros, con los cuales entra en conflicto y enemistades, siendo expulsado del colegio después de una pelea. Luego de este hecho, logra matricularse en otro colegio, donde se siente tranquilo, pero debido a sus bajas calificaciones, desatención y que en ocasiones se duerme en clases, los compañeros comienzan a molestarlo. Por lo que el director le solicita la evaluación de un especialista.

Desde pequeño le gusta el fútbol, jugando con frecuencia en el colegio o en el parque con sus compañeros o familiares. En el hogar le gusta mirar televisión y jugar en la computadora: “Dota” y “Minecraft”, en ocasiones sale de casa, para ir a las cabinas de internet a jugar. Su mejor amigo es su vecino, con quien sale a las cabinas y al igual que él, presenta bajas calificaciones. En su nuevo colegio le gusta participar en las actividades deportivas y actuaciones que se organizan, llegando a ser reconocido por su talento. A.V.N., no tiene vicios; no fuma cigarros, no consume bebidas alcohólicas, ni drogas.

Vive en un hogar extendido, con dos tíos (32 y 28 años) y el abuelo (72), que padece de Alzheimer, por lo que a veces confunde los nombres de los hijos y evita salir de casa, por temor a perderse. El hogar es de propiedad del abuelo, de un piso, de material noble y cuenta con los servicios básicos; en cuanto al espacio, existen cuatro habitaciones. El evaluado comparte la habitación con la madre.

El paciente suele realizar las labores del hogar con sus tíos, como asear y ordenar la casa, también salen juntos a jugar fútbol al parque. La madre refiere que es a su hermano mayor a quien respeta y obedece.

La madre y los tíos aportan económicamente al hogar; madre trabaja como vendedora de flores cerca al cementerio y de allí vienen los ingresos económicos. Viven en un hogar propio, de material noble, es una zona tranquila y segura, teniendo cerca parques, centros de salud, institutos de educación, mercado, etc. La situación económica de la madre, permite que su hijo estudie en un colegio particular. Además cuentan con los servicios de agua, desagüe, luz, telefonía fija e internet.

#### **IV. OBSERVACION DE LA CONDUCTA**

El paciente aparenta la edad que tiene, de contextura delgada, mide un metro sesenta y cinco, tez clara, cabello crespo negro, con ligero acné en el rostro. Su postura es recta y su caminar lento pero coordinado. Presenta un adecuado arreglo personal. A.V. N., se muestra lúcido durante la evaluación, mira a los ojos cuando conversa y escucha cuando se le habla, manteniendo el hilo del dialogo, responde coherentemente a las preguntas. Se muestra inquieto e hiperactivo, agitando con frecuencia la pierna y dando ligeras palmadas sobre la mesa. Aunque en ocasiones se distraía, permaneció sentado durante la evaluación. Su lenguaje es fluido, su tono de voz adecuado, algunas veces contesta rápidamente y con pocas palabras. El flujo de su pensamiento es estructurado, es lógico en sus respuestas. Hace una pausa antes de manifestar su opinión. Expresa sus dudas o solicita que se le repita la pregunta. Se muestra serio, algunas veces enérgico, haciendo notoria su incomodidad cuando se da cuenta que ha respondido inadecuadamente algún ítem. A veces quiere realizar rápidamente las actividades, refiriendo: “lo puedo hacer más rápido”. A.V.N., se muestra colaborador durante el proceso de evaluación. Demuestra curiosidad y expresa su deseo de conocer los resultados de la misma.

## **V. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS**

1. Entrevista

2. Observación

3. Evaluación psicométrica

- Test de matrices progresivas de Reaven.
- Test de Retención Visual de Benton.
- Inventario de personalidad para jóvenes de T. Millon MAPI.
- Escala de evaluación del Trastorno por Déficit de Atención con Hiperactividad EDAH.
- Test de la Figura Humana de K. Machover.

## **VI. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

La persona tiene un coeficiente intelectual normal promedio, por lo que su capacidad para resolver problemas es efectiva. Del mismo modo presenta un coeficiente premórbido promedio, hallándose leves dificultades en cuanto a la memoria visual. El evaluado muestra rasgos elevados de hiperactividad e inatención, evidenciando las siguientes conductas: mueve excesivamente los pies y manos, se levanta del asiento con frecuencia para conversar; no respeta las normas en clase, se distrae fácilmente, olvida realizar las tareas escolares, abandona sus actividades sin concluir las.

En cuanto a su personalidad, es reservado e inhibido, muestra ser desconfiado en sus relaciones interpersonales, por lo que tiene problemas para comunicarse y entablar amistades. Presenta un autoconcepto disminuido y sentimientos de culpa.

## **VII. DIAGNÓSTICO**

A.V.N., presenta un nivel de inteligencia normal promedio, por lo que su habilidad para la resolución de problemas es efectiva; su capacidad perceptiva, memoria visual y habilidad viso-constructiva están conservadas, por lo que se descarta daño orgánico cerebral. Desde los primeros años de vida mostraba hiperactividad, caracterizado por el aumento de movimientos no dirigidos a un fin determinado. Desde el inicio de la educación formal, evidenciaba problemas de atención y de conducta, acompañado de un bajo rendimiento, era agresivo con sus pares, mostrándose desafiante ante la autoridad; lo que repercute en su vida familiar y escolar, demostrando conflictos interpersonales, un rendimiento por debajo de lo esperado; además muestra dificultades para relacionarse adecuadamente con su madre y familiares, quienes lo sobre protegen y se muestran permisivos con sus deseos. Por lo expuesto anteriormente, se puede concluir que la persona cumple con los criterios del Trastorno de la actividad y de la atención moderado, F (90.0).

## **VIII. PRONÓSTICO**

Favorable, por la edad de la persona (no es adulto); asimismo por el compromiso de la madre y familiares para comprender el diagnóstico, involucrarse en el tratamiento psicoterapéutico y colaborar con el logro de los objetivos.

## **IX. RECOMENDACIONES**

- Que la persona reciba intervención psicopedagógica a cargo del colegio, además de brindar la consejería necesaria a la madre, el estudiante y docentes, partiendo de las características del TDH. A través del desarrollo de estrategias referidas a la

autorregulación de la conducta, se trabaje con reforzamientos y castigos para la eliminación de conductas negativas y afianzar conductas esperadas.

- Terapia psicoeducativa en el control de impulsos, enseñanza de ejercicios de autorregulación y autoconocimiento.
- A.V.N, deberá asistir con el especialista para descartar el tratamiento farmacológico.
- Orientación y consejería psicológica a la madre, que le brinde pautas de crianza, que beneficie la comunicación y el clima familiar en el hogar.

---

Ronald Milton Enriquez Huanca

Bachiller en Psicología



## **PLAN PSICOTERAPÉUTICO**

### **I. DATOS DE FILIACIÓN**

Nombres y Apellidos	: A.R.N.
Edad	: 14 años.
Sexo	: Masculino.
Lugar de Nacimiento	: Arequipa.
Fecha de Nacimiento	: 05 de noviembre del 2005.
Grado de Instrucción	: Segundo de secundaria.
Ocupación	: Estudiante.
Religión	: Católica.
Lugar de la consulta	: Servicio de psicología de la I.E.
Informante	: Madre, profesor y paciente.
Fecha de evaluación	: 15 de abril al 30 mayo del 2018.
Examinadora	: Bachiller Ronald Milton Enriquez Huanca.

### **II. DIAGNÓSTICO**

A.V.N., presenta un nivel de inteligencia normal promedio, por lo que su habilidad para la resolución de problemas es efectiva; su capacidad perceptiva, memoria visual y habilidad viso-constructiva están conservadas, por lo que se descarta daño orgánico cerebral. Desde los primeros años de vida mostraba hiperactividad, caracterizado por el aumento de movimientos no dirigidos a un fin determinado. Desde el inicio de la educación formal, evidenciaba problemas de atención y de conducta, acompañado de un bajo rendimiento, era agresivo con sus pares, mostrándose desafiante ante la autoridad; lo que repercute en su vida familiar y escolar, demostrando conflictos interpersonales, un rendimiento por debajo de lo

esperado; además muestra dificultades para relacionarse adecuadamente con su madre y familiares, quienes lo sobre protegen y se muestran permisivos con sus deseos. Por lo expuesto anteriormente, se puede concluir que la persona cumple con los criterios del Trastorno de la actividad y de la atención moderado, F (90.0).

### **III. OBJETIVO GENERAL**

Mejorar la calidad de vida del paciente a través de un adecuado rendimiento escolar y autoestima, así como mejorar sus actitudes frente a las relaciones interpersonales y dinámica familiar.

### **IV. DESCRIPCIÓN DEL PLAN TERAPÉUTICO**

El plan está basado en la terapia de la conducta donde se realiza un análisis funcional de los comportamientos, se identifican los factores que están manteniendo dichas conductas, se determinan aquellas que se desean incrementar, disminuir o eliminar, llevándose a cabo la observación y registro de éstas (Línea base). En la terapia de conducta, el control del comportamiento es externo, la conducta se modifica en función de las consecuencias del comportamiento.

### **V. TIEMPO DE EJECUCIÓN**

El programa dura en total cinco sesiones, a razón de una sesión por semana. Se estructura con un descanso de siete días entre cada sesión; cada una de ellas tienen una duración de 45 a 50 minutos; cabe sesiones se desarrollaron en los meses de septiembre y octubre.

## **VII. LOGROS OBTENIDOS**

- Mejorar la autoestima en cuanto a la competencia académica a través de la identificación las habilidades positivas y aumentar la motivación por el logro.
- Enseñar y reforzar conductas apropiadas y facilitadoras de un buen estudio y cumplimiento de tareas.
- Reducir o eliminar comportamientos inadecuados, como conductas desafiantes o malos hábitos de organización.
- Orientar a la madre sobre pautas de crianza adecuada, monitorear y reforzar el uso continuado de las tareas de gestión del tiempo y actividades de estudio para mejorar el rendimiento académico del hijo.

## **VIII. CAMBIO DE ACTITUDES Y/O COMPORTAMIENTOS**

- Cambio de actitud frente a las situaciones académicas.
- Mejorar la autoestima a través del reforzamiento de conductas positivas sobre el rendimiento académico, la buena conducta y la autoeficacia personal.
- Eliminar conductas inadecuadas, como la agresión, el oposicionismo y la impulsividad.

<b>SESIÓN 1 y 2: ANÁLISIS DE LA CONDUCTA.</b>	
<b>Objetivo</b>	<p>Recabar información para la identificación de condiciones que mantienen el comportamiento y seleccionar los medios más útiles para producir los cambios deseados y valorar posteriormente los resultados alcanzados.</p>
<b>Desarrollo de la técnica</b>	<p>A través de la ficha de observación identificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ ¿Qué conducta se produce?</li> <li>❖ ¿A qué hora y día sucede?</li> <li>❖ ¿Qué sucede antes de la conducta?</li> <li>❖ ¿Qué hace el adolescente?</li> <li>❖ ¿Qué hace el padre o que hace el profesor?</li> <li>❖ ¿Cuánto dura la conducta?</li> <li>❖ ¿Con que intensidad califican esa conducta?</li> </ul>
<b>Tiempo</b>	45 minutos

<b>SESION 3: PSICOEDUCACIÓN</b>	
<b>Objetivo:</b>	Entrenamiento de los padres sobre técnicas operantes de modificación de conducta en base a programas anteriormente establecidas.
<b>Tiempo</b>	50 minutos.
<b>Materiales</b>	Lamina en las que se representa conductas problemas y ficha para el programa de economía de fichas.
<p><b>Desarrollo</b></p> <p><b>Extinción:</b> consiste en ignorar (no mirar, no escuchar, no hablar) el comportamiento inadecuada para evitar que este se incremente por la atención (negativa, pero atención) que le ofrecemos al adolescente antes de aplicarla y mantener el procedimiento el tiempo suficiente (al inicio suele aumentar el comportamiento inadecuado). La extinción no puede utilizarse si la conducta perturbadora es peligrosa.</p> <p><b>Tiempo fuera:</b> Consiste en aislar al adolescente inmediatamente después de realizar la conducta perturbadora a un lugar aburrido de la habitación.</p>	

***Coste de respuesta:*** Consiste en retirar una cantidad específica de reforzadores (privilegios, premios) obtenidos previamente.

Ejemplo: reducir el tiempo de actividades lúdicas (televisión, videojuegos, ordenador) por el comportamiento inadecuado.

***Castigo:*** Técnicamente consiste en proporcionar un estímulo aversivo (realizar trabajos molestos o monótonos) después de la conducta inadecuada con el objetivo de eliminarla.

El castigo físico no debe utilizarse ya que no enseña la conducta adecuada, crea tolerancia (mayor castigo para obtener el mismo resultado), contra la persona que lo aplica. La recompensa es mucho más eficaz que el castigo.

<b>SESIÓN 4 y 5: APRENDO A TRANQUILIZARME.</b>	
<b>Objetivo:</b>	Entrenamiento dirigido al adolescente para que aprenda a reconocer conductas previas a la ira y agresividad, para controlarlas.
<b>Tiempo</b>	50 minutos
<b>Materiales</b>	Silla, música de relajación
<p><b><i>Entrenamiento en autocontrol:</i></b> durante estas sesiones se le enseñará al adolescente la técnica de la relajación, con el fin de que sea capaz de controlar sus propias conductas disruptivas. El entrenamiento en esta técnica se lleva a cabo mediante diferentes fases Educativa y que va acompañado también con las siguientes técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Modelado de la posición de relajación</li> <li>❖ Entrenamiento de relajación progresiva</li> <li>❖ Entrenamiento de resolución de problemas y generalización</li> </ul> <p><b>Mantenimiento:</b></p> <p>Se trabajará la técnica de una manera dinámica y participativa, en la que el adolescente practicará los ejercicios para poder incorporarlos en su vida diaria.</p>	

<b>SESIÓN 6 Y 7: HABILIDADES SOCIALES</b>		
<b>Objetivo:</b>	Entrenamiento dirigido al adolescente para evitar los conflictos interpersonales, el aislamiento social y las dificultades en la conducta asertiva.	
	Tiempo: 50	Materiales: mesa y silla
<b>Desarrollo</b>  Comunicación no verbal, como el inicio y mantenimiento de conversaciones, manejo de críticas, recibir y aceptar halagos y entrenamiento de la conducta asertiva. Compartir tiempo con amigos, con quienes se mantenga alguna actividad productiva común.		



# E D A H

## HOJA DE ANOTACIÓN

Nombre y apellidos

Centro

Edad

Nivel escolar

Sexo: Varón

Mujer

Fecha

RESPONDA A CADA CUESTIÓN RODEANDO CON UN  
CÍRCULO EL GRADO EN QUE EL ALUMNO PRESENTA  
CADA UNA DE LAS CONDUCTAS DESCRITAS

NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
0	1	2	3

H	1	Tiene excesiva inquietud motora	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
DA	2	Tiene dificultades de aprendizaje escolar	0	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3
H	3	Molesta frecuentemente a otros niños	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
DA	4	Se distrae fácilmente, muestra escasa atención	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
H	5	Exige inmediata satisfacción a sus demandas	0	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
TC	6	Tiene dificultad para las actividades cooperativas	0	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3
DA	7	Está en las nubes, ensimismado	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
DA	8	Deja por terminar las tareas que empieza	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
TC	9	Es mal aceptado por el grupo	0	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3
TC	10	Niega sus errores o echa la culpa a otros	0	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3
TC	11	A menudo grita en situaciones inadecuadas	0	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3
TC	12	Es contestón	0	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3
H	13	Se mueve constantemente, intranquilo	0	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	14	Discute y pelea por cualquier cosa	0	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3
	15	Tiene explosiones impredecibles de mal genio	0	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3
	16	Le falta sentido de la regla, del «juego limpio»	0	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3
H	17	Es impulsivo	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
	18	Se lleva mal con la mayoría de sus compañeros	0	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3
DA	19	Sus esfuerzos se frustran fácilmente, es inconstante	0	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	20	Acepta mal las indicaciones del profesor	0	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3

NO DESPEGUE ESTE EJEMPLAR O LA APLICACIÓN QUEDARÁ INVALIDADA

LM

# E D A H

## HOJA DE ANOTACION

Nombre y apellidos

Centro

Edad

Nivel escolar

Sexo:

Varón

Mujer

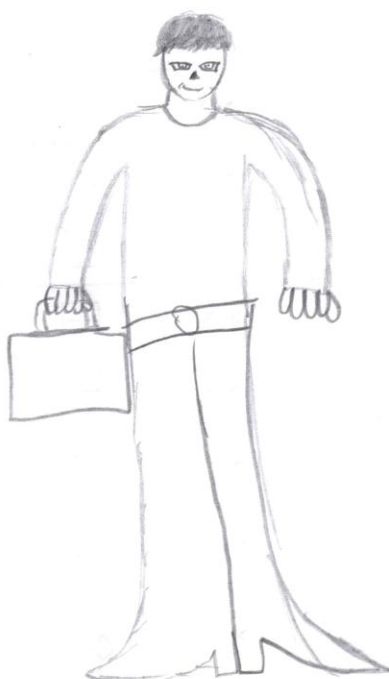
Fecha

RESPONDA A CADA CUESTIÓN RODEANDO CON UN  
CÍRCULO EL GRADO EN QUE EL ALUMNO PRESENTA  
CADA UNA DE LAS CONDUCTAS DESCRITAS

NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
0	1	2	3

H	1	Tiene excesiva inquietud motora	0	1	<input checked="" type="radio"/>	3
DA	2	Tiene dificultades de aprendizaje escolar	0	1	<input checked="" type="radio"/>	3
H	3	Molesta frecuentemente a otros niños	<input checked="" type="radio"/>	1	2	3
DA	4	Se distrae fácilmente, muestra escasa atención	0	1	<input checked="" type="radio"/>	3
H	5	Exige inmediata satisfacción a sus demandas	<input checked="" type="radio"/>	1	2	3
TC	6	Tiene dificultad para las actividades cooperativas	0	1	<input checked="" type="radio"/>	3
DA	7	Está en las nubes, ensimismado	0	1	2	<input checked="" type="radio"/>
DA	8	Deja por terminar las tareas que empieza	0	1	2	<input checked="" type="radio"/>
TC	9	Es mal aceptado por el grupo	0	1	<input checked="" type="radio"/>	3
TC	10	Niega sus errores o echa la culpa a otros	0	<input checked="" type="radio"/>	2	3
TC	11	A menudo grita en situaciones inadecuadas	0	1	<input checked="" type="radio"/>	3
TC	12	Es contestón	0	1	<input checked="" type="radio"/>	3
H	13	Se mueve constantemente, intranquilo	0	1	<input checked="" type="radio"/>	3
	14	Discute y pelea por cualquier cosa	<input checked="" type="radio"/>	1	2	3
	15	Tiene explosiones impredecibles de mal genio	0	<input checked="" type="radio"/>	2	3
	16	Le falta sentido de la regla, del «juego limpio»	<input checked="" type="radio"/>	1	2	3
H	17	Es impulsivo	0	1	<input checked="" type="radio"/>	3
	18	Se lleva mal con la mayoría de sus compañeros	0	1	<input checked="" type="radio"/>	3
DA	19	Sus esfuerzos se frustran fácilmente, es inconstante	0	1	<input checked="" type="radio"/>	3
	20	Acepta mal las indicaciones del profesor	0	1	<input checked="" type="radio"/>	3

NO DESPEGUE ESTE EJEMPLAR O LA APLICACIÓN QUEDARÁ INVALIDADA



U



# TEST DE RETENCION VISUAL DE BENTON

## HOJA DE ANOTACION

NOMBRE: A.R.N.  
 FECHA: 12/04/18 DÍTO: Agp EDAD: 14 SEXO: Masculino  
 CASO N°: ..... EXAMINADOR: ..... FORMA: D

Diseño	Valoración	Errores	Diseño	Valoración	Errores		
I	1	—	I				
II	1	—	II				
III	1	—	III				
IV		1	IV				
V	1	—	V				
VI	1	—	VI				
VII	1	—	VII				
VIII	1	—	VIII				
IX	1	—	IX				
X		1	X				
Número de reproducciones correctas: <u>8</u>			Número de reproducciones correctas: .....				
Número de errores: <u>2</u>			Número de errores: .....				
Omisión	Distors.	Persev.	Rotación	Omisión	Distors.	Persev.	Rotación
<u>2</u>	—	—	—				
Desplaz.	Tamaño	Izquier.	Derecho	Desplaz.	Tamaño	Izq.	Derecha

OBSERVACIONES: .....

INTERPRETACION: El sujeto realizó con éxito la prueba.

CM

# INVENTARIO DE PERSONALIDAD PARA ADOLESCENTES DE MILLON (MADI)

HOJA DE RESPUESTA

APELLIDO PATERNO <i>R.</i>		APELLIDO MATERNO <i>M.</i>		NOMBRE(S) <i>A.</i>	
SEXO		FECHA DE NACIMIENTO		LUGAR DE NACIMIENTO	
MASCULINO	<input checked="" type="checkbox"/>	FEMENINO		AÑO	MES
				DÍA	<i>Arequipa</i>

Marque con un aspa (X) la letra V (Verdadero) o F (Falso), según sea su respuesta:

1 V <input checked="" type="checkbox"/>	26 V <input checked="" type="checkbox"/>	51 V <input checked="" type="checkbox"/>	76 V <input checked="" type="checkbox"/>	101 V <input checked="" type="checkbox"/>	126 V <input checked="" type="checkbox"/>
2 V <input checked="" type="checkbox"/>	27 V <input checked="" type="checkbox"/>	52 V <input checked="" type="checkbox"/>	77 V <input checked="" type="checkbox"/>	102 V <input checked="" type="checkbox"/>	127 V <input checked="" type="checkbox"/>
3 V <input checked="" type="checkbox"/>	28 V <input checked="" type="checkbox"/>	53 V <input checked="" type="checkbox"/>	78 V <input checked="" type="checkbox"/>	103 V <input checked="" type="checkbox"/>	128 V <input checked="" type="checkbox"/>
4 V <input checked="" type="checkbox"/>	29 V <input checked="" type="checkbox"/>	54 V <input checked="" type="checkbox"/>	79 V <input checked="" type="checkbox"/>	104 V <input checked="" type="checkbox"/>	129 V <input checked="" type="checkbox"/>
5 V <input checked="" type="checkbox"/>	30 V <input checked="" type="checkbox"/>	55 V <input checked="" type="checkbox"/>	80 V <input checked="" type="checkbox"/>	105 V <input checked="" type="checkbox"/>	130 V <input checked="" type="checkbox"/>
6 V <input checked="" type="checkbox"/>	31 V <input checked="" type="checkbox"/>	56 V <input checked="" type="checkbox"/>	81 V <input checked="" type="checkbox"/>	106 V <input checked="" type="checkbox"/>	131 V <input checked="" type="checkbox"/>
7 V <input checked="" type="checkbox"/>	32 V <input checked="" type="checkbox"/>	57 V <input checked="" type="checkbox"/>	82 V <input checked="" type="checkbox"/>	107 V <input checked="" type="checkbox"/>	132 V <input checked="" type="checkbox"/>
8 V <input checked="" type="checkbox"/>	33 V <input checked="" type="checkbox"/>	58 V <input checked="" type="checkbox"/>	83 V <input checked="" type="checkbox"/>	108 V <input checked="" type="checkbox"/>	133 V <input checked="" type="checkbox"/>
9 V <input checked="" type="checkbox"/>	34 V <input checked="" type="checkbox"/>	59 V <input checked="" type="checkbox"/>	84 V <input checked="" type="checkbox"/>	109 V <input checked="" type="checkbox"/>	134 V <input checked="" type="checkbox"/>
10 V <input checked="" type="checkbox"/>	35 V <input checked="" type="checkbox"/>	60 V <input checked="" type="checkbox"/>	85 V <input checked="" type="checkbox"/>	110 V <input checked="" type="checkbox"/>	135 V <input checked="" type="checkbox"/>
11 V <input checked="" type="checkbox"/>	36 V <input checked="" type="checkbox"/>	61 V <input checked="" type="checkbox"/>	86 V <input checked="" type="checkbox"/>	111 V <input checked="" type="checkbox"/>	136 V <input checked="" type="checkbox"/>
12 V <input checked="" type="checkbox"/>	37 V <input checked="" type="checkbox"/>	62 V <input checked="" type="checkbox"/>	87 V <input checked="" type="checkbox"/>	112 V <input checked="" type="checkbox"/>	137 V <input checked="" type="checkbox"/>
13 V <input checked="" type="checkbox"/>	38 V <input checked="" type="checkbox"/>	63 V <input checked="" type="checkbox"/>	88 V <input checked="" type="checkbox"/>	113 V <input checked="" type="checkbox"/>	138 V <input checked="" type="checkbox"/>
14 V <input checked="" type="checkbox"/>	39 V <input checked="" type="checkbox"/>	64 V <input checked="" type="checkbox"/>	89 V <input checked="" type="checkbox"/>	114 V <input checked="" type="checkbox"/>	139 V <input checked="" type="checkbox"/>
15 V <input checked="" type="checkbox"/>	40 V <input checked="" type="checkbox"/>	65 V <input checked="" type="checkbox"/>	90 V <input checked="" type="checkbox"/>	115 V <input checked="" type="checkbox"/>	140 V <input checked="" type="checkbox"/>
16 V <input checked="" type="checkbox"/>	41 V <input checked="" type="checkbox"/>	66 V <input checked="" type="checkbox"/>	91 V <input checked="" type="checkbox"/>	116 V <input checked="" type="checkbox"/>	141 V <input checked="" type="checkbox"/>
17 V <input checked="" type="checkbox"/>	42 V <input checked="" type="checkbox"/>	67 V <input checked="" type="checkbox"/>	92 V <input checked="" type="checkbox"/>	117 V <input checked="" type="checkbox"/>	142 V <input checked="" type="checkbox"/>
18 V <input checked="" type="checkbox"/>	43 V <input checked="" type="checkbox"/>	68 V <input checked="" type="checkbox"/>	93 V <input checked="" type="checkbox"/>	118 V <input checked="" type="checkbox"/>	143 V <input checked="" type="checkbox"/>
19 V <input checked="" type="checkbox"/>	44 V <input checked="" type="checkbox"/>	69 V <input checked="" type="checkbox"/>	94 V <input checked="" type="checkbox"/>	119 V <input checked="" type="checkbox"/>	144 V <input checked="" type="checkbox"/>
20 V <input checked="" type="checkbox"/>	45 V <input checked="" type="checkbox"/>	70 V <input checked="" type="checkbox"/>	95 V <input checked="" type="checkbox"/>	120 V <input checked="" type="checkbox"/>	145 V <input checked="" type="checkbox"/>
21 V <input checked="" type="checkbox"/>	46 V <input checked="" type="checkbox"/>	71 V <input checked="" type="checkbox"/>	96 V <input checked="" type="checkbox"/>	121 V <input checked="" type="checkbox"/>	146 V <input checked="" type="checkbox"/>
22 V <input checked="" type="checkbox"/>	47 V <input checked="" type="checkbox"/>	72 V <input checked="" type="checkbox"/>	97 V <input checked="" type="checkbox"/>	122 V <input checked="" type="checkbox"/>	147 V <input checked="" type="checkbox"/>
23 V <input checked="" type="checkbox"/>	48 V <input checked="" type="checkbox"/>	73 V <input checked="" type="checkbox"/>	98 V <input checked="" type="checkbox"/>	123 V <input checked="" type="checkbox"/>	148 V <input checked="" type="checkbox"/>
24 V <input checked="" type="checkbox"/>	49 V <input checked="" type="checkbox"/>	74 V <input checked="" type="checkbox"/>	99 V <input checked="" type="checkbox"/>	124 V <input checked="" type="checkbox"/>	149 V <input checked="" type="checkbox"/>
25 V <input checked="" type="checkbox"/>	50 V <input checked="" type="checkbox"/>	75 V <input checked="" type="checkbox"/>	100 V <input checked="" type="checkbox"/>	125 V <input checked="" type="checkbox"/>	150 V <input checked="" type="checkbox"/>

**CASO 2**

**NATALY MERCEDES MAMANI CHAMBI**

## HISTORIA CLÍNICA PSICOLÓGICA

### I. DATOS DE FILIACIÓN

Nombres y Apellidos	: S.C.Q.
Edad	: 67 años.
Sexo	: Femenino.
Lugar de Nacimiento	: Puno-Mho.
Fecha de Nacimiento	: 26 de julio del 1950.
Grado de Instrucción	: Primaria completa.
Ocupación	: Ama de casa.
Estado civil	: Divorciada
Religión	: Católica.
Lugar de la consulta	: Servicio de psicología.
Informante	: Paciente.
Fecha de evaluación	: 12 de enero del 2018.
Examinadora	: Bachiller Nataly Mercedes Mamani Chambi.

### II. MOTIVO DE LA CONSULTA

Paciente de 67 años, acude al servicio de Psicología por voluntad propia, refiere que su hijo es alcohólico y que desde hace un tiempo se siente triste, decepcionada y angustiada. Aclara que hace dos días su hijo llegó a casa en estado de ebriedad, reclamándole su dinero o la tarjeta de crédito, negándose a ello, por lo que el hijo reacciona agresivamente, llegando a golpearla en el cuerpo. Luego de lo cual entra en depresión, pues es la primera vez que su hijo le agrede.

### **III. HISTORIA DEL PROBLEMA ACTUAL O DE LA ENFERMEDAD**

S.C.Q., menciona que hace diecisiete años se entera de la infidelidad de su pareja. En aquel tiempo su esposo, debido a su trabajo de albañil, viajaba constantemente a otras ciudades del sur, especialmente a Juliaca; hasta que descubre que le engañaba y había formado otro hogar. Paciente manifiesta: “sentía cólera porque me abandonó y formó otra familia con hijos biológicos, porque yo no puedo concebir”. Ella decide separarse y buscar trabajo para solventar el hogar, por lo que debía dejar a su hijo solo. Lo que provoca en él un cambio de conducta, pasando de ser tranquilo, obediente y de tener buenas calificaciones; a mostrarse rebelde, mal humorado, agresivo y a presentar bajas calificaciones por sus constantes faltas. Posteriormente llegará a pertenecer a una pandilla, en donde aprenderá a beber alcohol, consumir cocaína y marihuana; hasta el grado de ser detenido por la policía, bajo los cargos de vandalismo y venta de drogas; siendo transferido al reformatorio Alfonso Ugarte por cinco años. La paciente refiere que son los recuerdos de estas decepciones y problemas, los que provocan en ella el llanto y la tristeza.

Al respecto manifiesta: “mi hijo siempre tenía la facilidad de tener muchos amigos con costumbres negativas, que le llevaban al consumo de bebidas alcohólicas, hasta ausentarse por días”. Cada vez que llegaba en condiciones de ebriedad, habían discusiones, con insultos y reclamos, referidos a las ocasiones en que se sentía solo y necesitaba su ayuda. En una ocasión cuando su hijo tuvo una decepción amorosa, bebía diariamente sin importarle si perdía el trabajo; hasta que sus amigos, con los que bebía en casa se robaron los artefactos eléctricos. Hecho que agravaron los conflictos y resentimientos, hasta el día en que la golpea.



#### **IV. ANTECEDENTES PERSONALES**

##### **Periodo de desarrollo**

##### **a. Etapa prenatal**

Paciente refiere que a los nueve meses de nacida es entregada por su madre, a una señora de la comunidad. Con la condición de darle una mejor calidad de vida, a cambio ella le ayudaría en los quehaceres del hogar. Ello debido al fallecimiento del padre biológico.

##### **b. Etapa natal**

Nació por parto natural eutócico, con la atención de una partera de la comunidad a la falta de asistencia médica. Recuerda la paciente que su madrina le manifestó que el parto fue sin ninguna complicación por parte de la madre o de ella.

##### **Etapa post natal**

##### **Primera infancia**

No presentó problemas en el desarrollo psicomotriz, ni de lenguaje expresivo y comprensivo, su desarrollo estuvo dentro de lo esperado. No tuvo accidentes, ni enfermedades significativas, paciente menciona que su madrina contaba que: “era una niña sana no traía problemas, no se enfermaba de nada”. Controló sus esfínteres dentro de lo esperado, sin dificultades en la audición, ni visión.

**Infancia media**

S.C.Q., no realizó la etapa preescolar, esto debido a que no existía el nivel inicial en la comunidad donde vivía. En todo este periodo se quedaba en casa o ayudaba a su madrina en actividades sencillas como: lavar ropa y realizar los mandados.

**Pubertad y adolescencia**

Asistió a la escuela a los 12 años de edad, se consideraba tímida, tranquila, callada, desatenta a las materias que se dictaba, obedeciendo en todo lo que indicaba su maestro; no tuvo repitencias, su rendimiento académico fue regular. No realizó la secundaria, debido a que su madrina decide que no continuaría estudiando. Por otro lado, paciente recuerda, que las hermanas de la madrina, con frecuencia, comentaban entre ellas: "¡No es posible que los empleados estudien como sus jefes!". Por lo que la madrina planeó acusar al auxiliar de la escuela de seducción de menores. Al respecto la paciente menciona: "inventó una mentira porque desde muy pequeña era tímida, callada y mi círculo de amigos eran de dos o tres personas". Luego de lo cual, continuó con los trabajos del hogar y cuidados a la hermana de su madrina, que sufría de discapacidad motriz.

**Juventud**

En este periodo tenía más responsabilidades con respecto al hogar y al cuidado de la madrina. Paciente manifiesta: "casi toda mi adolescencia y juventud lo he dedicado a los quehaceres del hogar, nunca he tenido una vida propia". En pocas ocasiones participó en los festivales de su comunidad. Por otro lado, a los veintiún años se enteró que su madre biológica se enfermó gravemente, situación que la entristeció en aquel entonces.

## **Desarrollo y función sexual**

### **Aspectos fisiológicos**

Paciente reconoce la diferencia de sexo entre varón y mujer a los 9 años de edad, puesto que casi siempre ha vivido con mujeres; nunca se atrevió a preguntar a su madrina sobre temas de sexualidad. Refiere: “cuando era adolescente no le llamaba tener una relación amorosa”. Tuvo su primer enamorado a los veintidós años, siendo la pareja mayor por un año y con quien llegó a casarse.

### **Aspectos psicosexuales y matrimonio**

S.C.Q., aclara que a los 27 años el médico le informa que es estéril. Lo que afectó bastante su estado de ánimo, llegando a llorar por semanas y bajar de peso, por inapetencia. Paciente manifiesta que posteriormente decide junto a su pareja, adoptar un niño y viajar a Arequipa, para criarlo en un nuevo hogar. Posteriormente se entera de la infidelidad del esposo y de que ya había formado otro hogar con hijos biológicos, por lo que decide terminar con la relación y ocuparse sola del hogar. Refiere que no conoció a otra pareja.

### **Historia de la recreación y de la vida**

Desde su infancia le agradaba salir al campo y conocer diferentes lugares en donde recolectaba flores y piedras, porque representaban sus recuerdos sobre aquellos paisajes. A los nueve años la madrina, le encarga hacer bordados y a cocinar para la familia, por lo que deja de pasear. Refiere: “en un principio me desagradaba cocinar, porque era difícil y recibía reclamos al principio”; con el tiempo terminó por sentirle gusto a la cocina, refiriendo: “todos me agradecían por la comida, eso me hacía sentir bien”.

Actualmente se dedica a cultivar flores, ver televisión en sus horas libres y cocinar. Con respecto a sus intereses, le gustaría poner su restaurant y con esa actividad mejorar su vida y ayudar a su hijo.

### **Actividad laboral**

Paciente refiere: “siempre he trabajado desde mi infancia, pero sin sueldo”. Cuando cumplió los 15 años, la madrina decide darle una cierta cantidad de dinero, explicándole que debe ahorrar para que compre su ropa. Cuando logra casarse, solo hacia las actividades del hogar y en ocasiones ayudaba a su esposo. Luego decidirá vivir en Arequipa, donde logrará trabajar como cocinera en el restaurante de su tío. Actualmente se desempeña de forma eventual como trabajadora del hogar.

### **Religión**

Católica.

### **Hábitos e influencias nocivas o tóxicas**

Presentó poco apetito, comiendo una o dos veces al día, desayuno o almuerzo, en porciones muy pequeñas; actualmente refiere consumir más verdura. Presenta un adecuado cuidado y aseo personal, se mantiene limpia y con un buen aspecto, vistiéndose de acuerdo a la ocasión. No presenta dificultades para conciliar el sueño. No consume alcohol, ni ningún otro tipo de drogas.

## **V. ANTECEDENTES MÓRBIDOS PERSONALES**

### **Enfermedades y accidentes**

No sufrió accidente de consideración. Hace 5 años atrás el médico le había diagnosticado de bronquitis.

### **Personalidad pre-mórbida**

La paciente se caracterizó por ser tímida, insegura, poco sociable, pasiva, con sentimientos de culpa, debido a que se vio obligada a efectuar trabajos domésticos y de cuidados para su madrina, no teniendo oportunidad de desarrollar una vida de manera tranquila y normal.

## **VI. ANTECEDENTES FAMILIARES**

### **- Composición familiar**

La familia está conformada por la paciente (67) y su hijo (35), el cual labora como albañil. La familia es disfuncional, existiendo discusiones frecuentes por el excesivo consumo de alcohol del hijo. En cuanto a su expareja, de 68 años, aclara que la maltrataba física y psicológicamente y que en pocas ocasiones mandaba dinero a casa; lo describe de carácter autoritario y despreocupado, muy similar al hijo.

### **- Dinámica familiar**

La paciente menciona que su expareja viene a visitarlos esporádicamente dos o tres veces al año, pero cuando conversan siempre discuten por el abandono que sufrió la familia; con respecto al hijo, existen frecuentes conflictos, especialmente cuando esta ebrio.

- **Condición socioeconómica**

La economía del hogar está a cargo del hijo y de la paciente, con sus trabajos eventuales; la vivienda es propia a nombre de ella, de material noble, cuenta con todos los servicios básicos; agua, luz y desagüe.

- **Antecedentes patológicos**

No existen antecedentes psiquiátricos con respecto a sus familiares sanguíneos, porque no los ha conocido.

## **VII. RESUMEN**

S.C.Q, refiere que a los nueve meses es entregada por su madre, a una señora de la comunidad. Con la condición de darle una mejor calidad de vida, a cambio ella le ayudaría en los quehaceres del hogar. Ello debido al fallecimiento del padre. Nació de parto natural eutócico, con la atención de una partera, no presentando complicaciones. Su desarrollo psicomotriz y del lenguaje, estuvo dentro de lo esperado. Controló sus esfínteres anal y vesical, en el tiempo previsto. Con respecto a los hábitos alimenticios, presentó poco apetito, comiendo una o dos veces al día, desayuno o almuerzo, en porciones muy pequeñas; actualmente refiere consumir más verduras. En cuanto a los hábitos de sueño, no presentó dificultades para conciliar el sueño. No tuvo accidentes, ni enfermedades significativas; no consume alcohol, ni ningún otro tipo de drogas, no presenta problemas de audición, ni visión.

No realizó la etapa preescolar, esto debido a que no existía el nivel inicial en su comunidad. En todo este periodo se quedaría en casa o ayudaría a su madrina en actividades sencillas como: lavar ropa y realizar los mandados. Asistió a la escuela a los doce años, en aquella época, refiere que era tímida, tranquila y a veces desatenta a las lecciones del

profesor; no tuvo repitencias, su rendimiento académico fue regular. No realizó la secundaria, debido a que su madrina decide que no continuaría estudiando. Para ello planeó acusar al auxiliar de la escuela de seducción de menores. Al respecto la paciente menciona: “inventó una mentira porque desde muy pequeña era tímida, callada y mi círculo de amigos eran de dos o tres personas”. Luego de lo cual, continuó con los trabajos del hogar y los cuidados a la hermana de la madrina, que sufría de discapacidad motriz. En este periodo tenía más responsabilidades. Paciente manifiesta: “casi toda mi adolescencia y juventud lo he dedicado a los quehaceres del hogar, nunca he tenido una vida propia”. Por otro lado, a los veintiún años se enteró que su madre biológica se enfermó gravemente, situación que la entristeció en aquel entonces. Tuvo su primer enamorado a los veintidós años, con quien llegó a casarse posteriormente. S.C.Q., aclara que a los 27 años el médico le informa que era estéril. Lo cual afectó bastante su estado de ánimo, llegando a llorar por semanas y bajar de peso, por inapetencia. Paciente manifiesta que luego de este hecho decide con su pareja adoptar un niño y viajar a Arequipa, para criarlo en un nuevo hogar. S.C.Q., menciona que hace diecisiete años, se entera de la infidelidad de su pareja, por lo que decide separarse y trabajar para solventar la casa, dejando a su hijo solo. Lo que provoca en él un cambio, mostrándose rebelde, mal humorado, agresivo y presentando bajas calificaciones por sus constantes faltas. Cuando su hijo cumplió trece años, formó parte de una pandilla, en donde aprendió a beber alcohol, consumir cocaína y marihuana; se involucró tanto que fue detenido por la policía, bajo los cargos de vandalismo y venta de drogas; siendo transferido al reformatorio Alfonso Ugarte por cinco años.

En cuanto a sus intereses, refiere que desde su infancia le agradaba salir al campo y conocer diferentes lugares en donde recolectaba flores y piedras, porque representaban sus recuerdos sobre aquellos paisajes. Actualmente se dedica a cultivar flores, ver televisión en sus horas libres y cocinar. Con respecto a sus intereses, le gustaría poner su restaurant y con esa actividad mejorar su vida y ayudar a su hijo.

En cuanto a su trabajo menciona: “siempre he trabajado desde mi infancia, pero sin sueldo”. Cuando cumplió los 15 años, la madrina decide darle una cierta cantidad de dinero, explicándole que debe ahorrar para que compre su ropa. Cuando logra casarse, solo hacia las actividades del hogar y en ocasiones ayudaba a su esposo. Luego decidirá vivir en Arequipa, donde logrará trabajar como cocinera en el restaurante de su tío. Actualmente se desempeña de forma eventual como trabajadora del hogar.

La familia está conformada por la paciente (67) y su hijo (35), el cual labora como albañil. La familia es disfuncional, existiendo discusiones frecuentes por el excesivo consumo de alcohol del hijo. La vivienda es propia, de material noble, cuenta con todos los servicios básicos; agua, luz y desagüe.

---

Nataly Mamani Chambi

Bachiller en Psicología



## EXAMEN MENTAL

### I. DATOS DE FILIACIÓN

Nombres y Apellidos	: S.C.Q.
Edad	: 66 años.
Sexo	: Femenino.
Lugar de Nacimiento	: Puno-Mho.
Fecha de Nacimiento	: 26 de julio del 1950.
Grado de Instrucción	: Quinto grado de primaria.
Ocupación	: Ama de casa.
Estado civil	: Divorciada
Religión	: Católica.
Lugar de la consulta	: Servicio de psicología.
Informante	: Paciente.
Fecha de evaluación	: 15 de enero del 2018.
Examinadora	: Bachiller Nataly Mercedes Mamani Chambi.

### II. MOTIVO DE EVALUACIÓN:

Explorar el comportamiento, actitudes, funciones psíquicas superiores de la paciente evaluada.

### III. EVALUACIÓN

#### **Actitud, porte y comportamiento**

Paciente de sesenta y siete años, aparenta la edad que posee, es de contextura delgada, mide un metro y cincuenta centímetros, con un peso aproximado de cuarenta y tres kilos;

de tez trigueña, cabello negro crespo y corto, ojos negros y rostro alargado. Tiene un adecuado aseo y arreglo personal. Su postura corporal es ligeramente encorvada.

En el lapso de la evaluación entabla la conversación de forma tranquila y lenta. Su expresión facial denota tristeza, su tono de voz es bajo, su marcha lenta, mantiene contacto ocular con la examinadora, presenta lateralidad diestra. Se mostró en todo momento dispuesta a colaborar y participar a la diversidad de preguntas realizadas por la examinadora.

#### **IV. EXPLORACIÓN DE LOS PROCESO COGNITIVOS**

##### **Conciencia, atención y orientación**

Posee una capacidad adecuada para atender y enfocarse durante el proceso de la evaluación, aunque existieron momentos en que se distrajo. Se mantiene alerta, es capaz de seguir la conversación y responder a las preguntas que se le formulan. Se encuentra orientada en espacio, tiempo y persona.

##### **Lenguaje**

No presenta problemas de articulación, posee un lenguaje estructurado; en cuanto al lenguaje comprensivo, es adecuado, no muestra dificultades para entender las preguntas o las órdenes propuestas; denota un tono de voz bajo y un ritmo del habla lento.

##### **Pensamiento (curso y contenido)**

El curso de su pensamiento es espontáneo, coherente y claro. Sus oraciones presentan una secuencia lógica, existiendo concordancia entre lo que piensa y hace. En cuanto a su

contenido expresa sucesos negativos de su pasado y de culpa sobre la situación de su hijo y hacía sí misma.

### **Percepción**

Al momento de la evaluación se encuentra lúcida, dándose cuenta de lo que sucede a su alrededor. Es decir que reconoce y discrimina diferentes estímulos táctiles, auditivos, visuales y de sensibilidad somática.

### **Memoria**

Su memoria a corto y largo plazo están conservadas, puesto que recuerda fechas, nombres y sucesos de su pasado; así mismo de hechos recientes de su vida.

### **Funcionamiento intelectual**

La paciente posee un bajo nivel de conocimientos generales, esto debido a que no culminó su educación básica, presentando dificultades para resolver ejercicios aritméticos básicos o con cierto grado de dificultad, con respecto a la lectura presenta problemas para la comprensión de textos. Muestra capacidades para la elaboración de juicios.

## **V. EXPLORACIÓN DE LA VIDA AFECTIVA**

### **Estado de ánimo y afectos**

Demuestra tristeza y llanto al momento de recordar lo sucedido con el esposo. De la misma forma, manifiesta preocupación y culpa al referirse al hijo. Su tono de voz y postura denotan un estado de ánimo decaído. Presenta baja autoestima por lo que se desvaloriza a sí misma y desesperanza, al considerar su futuro como adverso.

### **Comprensión y grado de incapacidad del problema**

Paciente es consciente del suceso que ha generado el problema actual y reconoce el grado en que le está afectando a su integridad personal y emocional.

## **VI. RESUMEN**

Paciente de 67 años, aparenta la edad que posee, de contextura delgada, mide un metro y cincuenta centímetros, con un peso aproximado de cuarenta y tres kilos; de tez trigueña, cabello negro crespo y corto, ojos negros y rostro alargado. Tiene un adecuado aseo y arreglo personal. De lateralidad diestra. Su postura corporal es ligeramente encorvada. En el lapso de la evaluación entabla la conversación de forma tranquila y lenta. Su expresión facial denota tristeza, su tono de voz es bajo, su marcha lenta, mantiene contacto ocular con la examinadora. La persona se muestra lúcida durante la evaluación. Posee una capacidad adecuada para atender y enfocarse durante el proceso, aunque existieron momentos en que se distrajo. Es capaz de seguir la conversación y responder a las preguntas que se le formulan. Se encuentra orientada en espacio, tiempo y persona. No presenta problemas de articulación; en cuanto al lenguaje comprensivo, es adecuado, no muestra dificultades para entender las preguntas o las órdenes propuestas; posee un lenguaje estructurado, aunque denota un tono de voz bajo y un ritmo del habla lento. El curso de su pensamiento es espontáneo, coherente y claro. En cuanto a su contenido expresa sucesos negativos de su pasado y de culpa sobre la situación de su hijo y hacía sí misma. No posee problemas visuales, auditivos o somáticos. Su memoria a corto y largo plazo están conservadas, puesto que recuerda fechas, nombres y sucesos de su pasado; así mismo de hechos recientes de su vida. La paciente posee un bajo

nivel de conocimientos generales, esto debido a que no culminó su educación básica, presentando dificultades para resolver ejercicios aritméticos básicos o con cierto grado de dificultad, con respecto a la lectura presenta problemas para la comprensión de textos.

Denota tristeza y llanto al momento de recordar lo sucedido con el esposo. De la misma forma, manifiesta preocupación y culpa al referirse a su hijo. Presenta baja autoestima y desesperanza, por lo que se desvaloriza a sí misma y considera que su futuro es adverso. Se mostró en todo momento dispuesta a colaborar y participar a la diversidad de preguntas realizadas.

---

Nataly Mamani Chambi  
Bachiller en Psicología

## INFORME PSICOMÉTRICO

### I. DATOS DE FILIACIÓN

Nombres y Apellidos	: S.C.Q.
Edad	: 66 años.
Sexo	: Femenino.
Lugar de Nacimiento	: Puno-Mho.
Fecha de Nacimiento	: 26 de julio del 1950.
Grado de Instrucción	: Quinto grado de primaria.
Ocupación	: Ama de casa.
Estado civil	: Divorciada
Religión	: católica.
Lugar de la consulta	: servicio de psicología.
Informante	: Paciente.
Fecha de evaluación	: 19 de enero del 2018.
Examinadora	: Bachiller Nataly Mercedes Mamani Chambi.

### II. MOTIVO DE EVALUACIÓN:

Conocer el perfil de personalidad de la paciente, establecer el nivel de afectación anímica con relación a su enfermedad, conocer su madurez socioemocional frente a los problemas que podrían presentarse.

### **III. OBSERVACIONES GENERALES**

Paciente de 67 años, aparenta la edad que posee, de contextura delgada, de tez trigueña, cabello negro crespo y corto, ojos negros y rostro alargado. Tiene un adecuado aseo y arreglo personal. Su postura corporal es ligeramente encorvada. En el lapso de la evaluación entabla la conversación de forma tranquila y lenta. Su expresión facial denota tristeza, su tono de voz es bajo, su marcha lenta; mantiene contacto ocular con la examinadora. La persona se muestra lúcida durante la evaluación. Posee una capacidad adecuada para atender y concentrarse durante el proceso, aunque existieron momentos en que se distrajo. Es capaz de seguir la conversación y responder a las preguntas que se le formulan. Se encuentra orientada en espacio, tiempo y persona. No presenta problemas de articulación; en cuanto al lenguaje comprensivo, es adecuado, no muestra dificultades para entender las preguntas o las órdenes propuestas; posee un lenguaje estructurado, aunque denota un tono de voz bajo y un ritmo del habla lento. El curso de su pensamiento es espontáneo, coherente y claro. En cuanto a su contenido expresa sucesos negativos de su pasado y de culpa sobre la situación de su hijo y hacía sí misma. No posee problemas visuales, auditivos o somáticos. Su memoria a corto y largo plazo están conservadas, puesto que recuerda fechas, nombres y sucesos de su pasado; así mismo de hechos recientes de su vida. La paciente posee un bajo nivel de conocimientos generales, esto debido a que no culminó su educación básica, presentando dificultades para resolver ejercicios aritméticos básicos o con cierto grado de dificultad, con respecto a la lectura presenta problemas para la comprensión de textos.

Denota tristeza y llanto al momento de recordar lo sucedido con el esposo. De la misma forma, manifiesta preocupación y culpa al referirse a su hijo. Presenta baja autoestima y desesperanza, por lo que se desvaloriza a sí misma y considera que su futuro es adverso. Se mostró en todo momento dispuesta a colaborar y participar a la diversidad de preguntas realizadas por la examinadora. Mostró dificultades en la comprensión de algunas indicaciones, respondió a los ítems de manera reflexiva, cuando no comprendía solicitaba aclaraciones al respecto.

#### **IV. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS**

- Observación
- Entrevista
- Pruebas Psicológicas
  - Inventario Clínico Multiaxial de MILLÓN –III
  - Test de Inteligencia Revén General
  - Evaluación Cognitiva Montreal – MOCA
  - Escala para la Depresión de Zung



## V. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 1. Test de Inteligencia REVEN GENERAL

#### Análisis cuantitativo

SUB TEST	PTJE BRUTO	% PARCIAL	CATEGORIA
A	10	83	<b>Término medio, posiblemente inferior al término medio</b>
B	5	42	
C	5	42	
D	7	58	
E	2	17	
<b>TOTAL CI</b>	<b>29</b>	<b>35</b>	

#### Análisis Cualitativo

La persona ha obtenido una puntuación de 29 que le ubican dentro del centil 35. Ubicándose en una categoría posiblemente inferior al término medio, debido a que se encuentra levemente afectada en su atención y concentración, dando a entender que presenta dificultades para tomar decisiones y resolver problemas que se presentan en su entorno.

## 2. Inventario clínico multiaxial de Millón –III (MCM-III)

### Análisis cuantitativo

Los puntajes más elevados de acuerdo al perfil se encontraron en las siguientes escalas clínicas:

Patrones clínicos de personalidad		Bruto	BR
<b>1</b>	Esquizoide	13	73
<b>2A</b>	Evitativo	12	69
<b>2B</b>	Depresivo	14	77
<b>3</b>	Dependiente	14	71
<b>4</b>	Histriónico	11	33
<b>5</b>	Narcisita	16	70
<b>6A</b>	Antisocial	7	60
<b>6B</b>	Agresivo-sádico	12	66
<b>7</b>	Compulsivo	11	35
<b>8A</b>	Negativista (pasivo-agresivo)	12	65
<b>8B</b>	Autodestructiva	11	67
Patología severa de personalidad		Bruto	BR
<b>S</b>	Esquizotípica	10	66
<b>C</b>	Límite	7	60
<b>P</b>	Paranoide	17	79
Síndromes clínicos		Bruto	BR
<b>A</b>	Trastornos de Ansiedad	11	88
<b>H</b>	Trastorno Somatoformo	10	71
<b>N</b>	Trastorno Bipolar	8	66
<b>D</b>	Trastorno Distímico	13	73
<b>B</b>	Dependencia del alcohol	5	64

<b>T</b>	Dependencia de sustancias	3	45
<b>R</b>	Trastorno estrés postraumático	13	70
<b>Síndromes clínicos graves</b>		<b>Bruto</b>	<b>BR</b>
<b>SS</b>	Desorden del pensamiento	10	71
<b>CC</b>	Depresión mayor	14	75
<b>PP</b>	Desorden delusional	10	83
<b>Escalas Modificadores</b>		<b>Bruto</b>	<b>BR</b>
<b>X</b>	Sinceridad	128	128
<b>Y</b>	Deseabilidad Social	16	75
<b>Z</b>	Devaluación	26	91
<b>V</b>	Validez	0	0

### **Análisis Cualitativo**

La persona posee puntaje moderado con respecto a la depresión. Muestra sentimientos de tristeza, pesimismo e incertidumbre con respecto a su futuro, incapacidad de experimentar placer en actividades que antes gustaba.

En cuanto a la presencia de patologías de la personalidad, presenta un patrón moderado de conductas paranoides, distanciamiento interpersonal, desconfianza vigilante respecto a los demás y una defensa nerviosamente anticipada contra la decepción. Prefiere estar aislada socialmente, no teniendo amigas o familiares con quienes interactuar, con mínimas obligaciones y apego personales, se muestra ensimismada con desconcierto emocional y falta de afecto de los demás.

En cuanto a la presencia de síndrome clínico presenta puntaje moderado en la escala de ansiedad, lo que nos indica que la paciente tiende a manifestar tensión, indecisión, inquietud y tiende a quejarse de varios tipos de molestias físicas como dolencia muscular, dolores de cabeza y malestar somático.

### 3. Montreal cognitive assessment (moca)

#### Análisis cuantitativo

SUBTEST	PUNTAJE	GRADO DE AFECTACIÓN
Visoespacial/ejecutiva	3/5	Afectación moderada
Identificación	3/3	Sin afectación
Memoria	3/5	Afectada moderada
Atención	3/6	Afectación moderada
Lenguaje	3/3	Sin afectación
Abstracción	2/2	Sin afectación
Orientación	5/6	Afectación leve
Total moca	22/30	

#### Análisis Cualitativo

Según el análisis cuantitativo se muestra afectación cognitiva moderada.

**Visoespacial:** presenta dificultades para organizar e integrar de manera conjunta una serie de problemas espaciales.

**Identificación:** es adecuada, reconoce fácilmente las figuras presentadas.

**Memoria:** afectación moderada, su memoria reciente e inmediata se encuentra afectada, no recuerda cierta información y detalles de hecho recientes de acuerdo a las indicaciones.

**Atención:** afectación moderada, presenta algunos problemas de atención, se distrae ante ciertos estímulos irrelevantes.

**Lenguaje:** adecuado, guarda secuencia lógica entre lo que piensa y expresa, comprende y ejecuta ordenes, responde de forma precisa a las preguntas.

**Abstracción:** adecuada, reconoce las similitudes.

**Orientación:** afectado levemente, en tiempo, espacio y persona reconociendo claramente quien es y donde está.

#### 4. Escala para la depresión de Zung

##### Análisis cuantitativo

PD	Índice EAMD	Impresión de diagnostico
55	69	Moderadamente deprimido

##### Análisis cualitativo

De acuerdo a los resultados obtenidos la paciente presenta un cuadro moderadamente deprimido, experimentando sentimientos de tristeza y soledad, llorando continuamente, sintiéndose culpable por lo sucedido; lo que ha afectado a su vida familiar, limitando sus actividades cotidianas, así también, al desarrollo normal de su sueño y su apetito,

sintiéndose agitada, desesperada, indecisa e irritable; a pesar de ello siente que debe hacer algo para mejorar y ayudar a su hijo y ella misma. Es significativo acentuar que no presenta ideación suicida.

## **VII. RESUMEN**

La persona posee un coeficiente intelectual promedio inferior, dando a entender que presenta dificultades para tomar decisiones y resolver problemas que se presentan en su entorno. En cuanto a sus funciones neuropsicológicas, presenta un cuadro de afectación moderada en las siguientes funciones: viso espacial, memoria, atención y una afectación leve en orientación. Con respecto a su personalidad presenta rasgos de introversión, es desconfiada, no teniendo amigas o familiares con quienes interactuar, se muestra ensimismada y desea el afecto de los demás, presenta sentimientos de tristeza, desesperanza y soledad, llorando continuamente y sintiéndose culpable por lo sucedido; lo que ha afectado su vida familiar, limitando sus actividades cotidianas. Presenta rasgos de ansiedad, lo que indica que la paciente tiende a manifestar tensión, inquietud, indecisión, quejándose de varios tipos de molestias físicas como dolencia muscular, dolores de cabeza y fatiga física.

---

Nataly Mamani Chambi

Bachiller en Psicología

## INFORME PSICOLÓGICO

### I. DATOS DE FILIACIÓN

Nombres y Apellidos	: S.C.Q.
Edad	: 66 años.
Sexo	: Femenino.
Lugar de Nacimiento	: Puno-Mho.
Fecha de Nacimiento	: 26 de julio del 1950.
Grado de Instrucción	: Quinto grado de primaria.
Ocupación	: Ama de casa.
Estado civil	: Divorciada
Religión	: Católica.
Lugar de la consulta	: Servicio de psicología.
Informante	: Paciente.
Fecha de evaluación	: 20 de enero del 2018.
Examinadora	: Bachiller Nataly Mercedes Mamani Chambi.

### II. MOTIVO DE CONSULTA

Paciente de 67 años, acude al servicio de Psicología por voluntad propia, refiere que su hijo es alcohólico y que desde hace un tiempo se siente triste, decepcionada y angustiada. Aclara que hace dos días su hijo llegó a casa en estado de ebriedad, reclamándole su dinero o la tarjeta de crédito, negándose a ello, por lo que el hijo reacciona agresivamente, llegando a golpearla en el cuerpo. Luego de lo cual entra en depresión, pues es la primera vez que su hijo le agrede.

### **III. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS**

- Entrevista
- Observación
- Pruebas psicológicas
  - Test de inteligencia REVEN GENERAL
  - Inventario Multifásico de Personalidad Millon
  - Montreal cognitiva assessment (moca)
  - Escala para la depresión de Zung

### **IV. ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES**

S.C.Q, refiere que a los nueve meses es entregada por su madre, a una señora de la comunidad. Con la condición de darle una mejor calidad de vida, a cambio ella le ayudaría en los quehaceres del hogar. Ello debido al fallecimiento del padre. Nació de parto natural eutócico, con la atención de una partera, no presentando complicaciones. Su desarrollo psicomotriz y del lenguaje, estuvo dentro de lo esperado. Controló sus esfínteres anal y vesical, en el tiempo previsto. Con respecto a los hábitos alimenticios, presentó poco apetito, comiendo una o dos veces al día, desayuno o almuerzo, en porciones muy pequeñas; actualmente refiere consumir más verduras. En cuanto a los hábitos de sueño, no presentó dificultades para conciliar el sueño. No tuvo accidentes, ni enfermedades significativas; no consume alcohol, ni ningún otro tipo de drogas, no presenta problemas de audición, ni visión.



No realizó la etapa preescolar, esto debido a que no existía el nivel inicial en su comunidad. En todo este periodo se quedaría en casa o ayudaría a su madrina en actividades sencillas como: lavar ropa y realizar los mandados. Asistió a la escuela a los doce años, en aquella época, refiere que era tímida, tranquila y a veces desatenta a las lecciones del profesor; no tuvo repitencias, su rendimiento académico fue regular. No realizó la secundaria, debido a que su madrina decide que no continuaría estudiando. Para ello planeó acusar al auxiliar de la escuela de seducción de menores. Al respecto la paciente menciona: “inventó una mentira porque desde muy pequeña era tímida, callada y mi círculo de amigos eran de dos o tres personas”. Luego de lo cual, continuó con los trabajos del hogar y los cuidados a la hermana de la madrina, que sufría de discapacidad motriz. En este periodo tenía más responsabilidades. Paciente manifiesta: “casi toda mi adolescencia y juventud lo he dedicado a los quehaceres del hogar, nunca he tenido una vida propia”. Por otro lado, a los veintiún años se enteró que su madre biológica se enfermó gravemente, situación que la entristeció en aquel entonces. Tuvo su primer enamorado a los veintidós años, con quien llegó a casarse posteriormente. S.C.Q., aclara que a los 27 años el médico le informa que era estéril. Lo cual afectó bastante su estado de ánimo, llegando a llorar por semanas y bajar de peso, por inapetencia. Paciente manifiesta que luego de este hecho decide con su pareja adoptar un niño y viajar a Arequipa, para criarlo en un nuevo hogar. S.C.Q., menciona que hace diecisiete años, se entera de la infidelidad de su pareja, por lo que decide separarse y trabajar para solventar la casa, dejando a su hijo solo. Lo que provoca en él un cambio, mostrándose rebelde, mal humorado, agresivo y presentando bajas calificaciones por sus constantes faltas. Cuando su hijo cumplió trece años, formó parte de una pandilla, en donde

aprendió a beber alcohol, consumir cocaína y marihuana; se involucró tanto que fue detenido por la policía, bajo los cargos de vandalismo y venta de drogas; siendo transferido al reformatorio Alfonso Ugarte por cinco años.

En cuanto a sus intereses, refiere que desde su infancia le agradaba salir al campo y conocer diferentes lugares en donde recolectaba flores y piedras, porque representaban sus recuerdos sobre aquellos paisajes. Actualmente se dedica a cultivar flores, ver televisión en sus horas libres y cocinar. Con respecto a sus intereses, le gustaría poner su restaurant y con esa actividad mejorar su vida y ayudar a su hijo.

En cuanto a su trabajo menciona: “siempre he trabajado desde mi infancia, pero sin sueldo”. Cuando cumplió los 15 años, la madrina decide darle una cierta cantidad de dinero, explicándole que debe ahorrar para que compre su ropa. Cuando logra casarse, solo hacía las actividades del hogar y en ocasiones ayudaba a su esposo. Luego decidirá vivir en Arequipa, donde logrará trabajar como cocinera en el restaurante de su tío. Actualmente se desempeña de forma eventual como trabajadora del hogar.

La familia está conformada por la paciente (67) y su hijo (35), el cual labora como albañil. La familia es disfuncional, existiendo discusiones frecuentes por el excesivo consumo de alcohol del hijo. La vivienda es propia, de material noble, cuenta con todos los servicios básicos; agua, luz y desagüe.

## **V. OBSERVACIONES CONDUCTUALES**

Paciente de 67 años, aparenta la edad que posee, de contextura delgada, de tez trigueña, cabello negro crespo y corto, ojos negros y rostro alargado. Tiene un adecuado aseo y arreglo

personal. Su postura corporal es ligeramente encorvada. En el lapso de la evaluación entabla la conversación de forma tranquila y lenta. Su expresión facial denota tristeza, su tono de voz es bajo, su marcha lenta; mantiene contacto ocular con la examinadora. La persona se muestra lúcida durante la evaluación. Posee una capacidad adecuada para atender y concentrarse durante el proceso, aunque existieron momentos en que se distrajo. Es capaz de seguir la conversación y responder a las preguntas que se le formulan. Se encuentra orientada en espacio, tiempo y persona. No presenta problemas de articulación; en cuanto al lenguaje comprensivo, es adecuado, no muestra dificultades para entender las preguntas o las órdenes propuestas; posee un lenguaje estructurado, aunque denota un tono de voz bajo y un ritmo del habla lento. El curso de su pensamiento es espontáneo, coherente y claro. En cuanto a su contenido expresa sucesos negativos de su pasado y de culpa sobre la situación de su hijo y hacía sí misma. No posee problemas visuales, auditivos o somáticos. Su memoria a corto y largo plazo están conservadas, puesto que recuerda fechas, nombres y sucesos de su pasado; así mismo de hechos recientes de su vida. La paciente posee un bajo nivel de conocimientos generales, esto debido a que no culminó su educación básica, presentando dificultades para resolver ejercicios aritméticos básicos o con cierto grado de dificultad, con respecto a la lectura presenta problemas para la comprensión de textos.

Denota tristeza y llanto al momento de recordar lo sucedido con el esposo. De la misma forma, manifiesta preocupación y culpa al referirse a su hijo. Presenta baja autoestima y desesperanza, por lo que se desvaloriza a sí misma y considera que su futuro es adverso. Se mostró en todo momento dispuesta a colaborar y participar a la diversidad de preguntas realizadas por la examinadora. Mostró dificultades en la comprensión de algunas

indicaciones, respondió a los ítems de manera reflexiva, cuando no comprendía solicitaba aclaraciones al respecto.

## **VI. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

La persona posee un coeficiente intelectual promedio inferior, dando a entender que presenta dificultades para tomar decisiones y resolver problemas que se presentan en su entorno. En cuanto a sus funciones neuropsicológicas, presenta un cuadro de afectación moderada en las siguientes funciones: viso espacial, memoria, atención y una afectación leve en orientación. Con respecto a su personalidad presenta rasgos de introversión, es desconfiada, no teniendo amigas o familiares con quienes interactuar, se muestra ensimismada y desea el afecto de los demás, presenta sentimientos de tristeza, desesperanza y soledad, llorando continuamente y sintiéndose culpable por lo sucedido; lo que ha afectado su vida familiar, limitando sus actividades cotidianas. Presenta rasgos de ansiedad, lo que indica que la paciente tiende a manifestar tensión, inquietud, indecisión, quejándose de varios tipos de molestias físicas como dolencia muscular, dolores de cabeza y fatiga física.

## **VII. CONCLUSIÓN DIAGNÓSTICA**

Paciente presenta un nivel de inteligencia inferior promedio, dando a entender que demuestra dificultades para tomar decisiones y resolver problemas que se presentan en su entorno; muestra una afectación cognitiva moderada, con disminución leve en funciones como: percepción viso-espacial, atención y orientación. A lo largo de su vida la persona presentó dificultades y maltratos, que le han causado frustración, indignación y desesperanza. Se muestra insegura, con pocas habilidades sociales y mínimos apegos

personales, viéndose a sí misma débil, inferior, sin recursos propios para poder salir adelante; evidencia sentimientos de tristeza, pesimismo y llanto frecuente; perdiendo interés por las actividades que antes desarrollaba y mostrando agotamiento físico. Considerando lo expuesto, se puede concluir que la persona presenta un Trastorno Depresivo Recurrente, episodio actual grave sin síntomas psicóticos (F33.2).

### **VIII. PRONÓSTICO**

Reservado: por la situación familiar donde se presenta un continuo conflicto por los problemas de alcoholismo del hijo; además de la situación económica, que le impiden seguir un tratamiento continuo; así como el no contar con un soporte social necesario.

### **IX. RECOMENDACIONES**

- A nivel individual poner en práctica todos los ejercicios aprendidos durante la psicoterapia.
- A nivel familiar brindar red de soporte familiar adecuada principalmente a nivel emocional transmitirle confianza y seguridad a la paciente.
- A nivel social integrarse a grupos sociales y tener una red de amigas o amigos confiables.

---

Nataly Mamani Chambi

Bachiller en Psicología

## **PLAN PSICOTERAPÉUTICO**

### **I. DATOS DE FILIACIÓN**

Nombres y Apellidos	: S.C.Q.
Edad	: 66 años.
Sexo	: Femenino.
Lugar de Nacimiento	: Puno-Mho.
Fecha de Nacimiento	: 26 de julio del 1950.
Grado de Instrucción	: Quinto grado de primaria.
Ocupación	: Ama de casa.
Estado civil	: Divorciada
Religión	: Católica.
Lugar de la consulta	: Servicio de psicología.
Informante	: Paciente.
Fecha de evaluación	: 25 de enero al 15 de marzo del 2018.
Examinadora	: Bachiller Nataly Mercedes Mamani Chambi.

### **II. DIAGNOSTICO**

Paciente presenta un nivel de inteligencia inferior promedio, dando a entender que demuestra dificultades para tomar decisiones y resolver problemas que se presentan en su entorno; muestra una afectación cognitiva moderada, con disminución leve en funciones como: percepción viso-espacial, atención y orientación. A lo largo de su vida la persona presentó dificultades y maltratos, que le han causado frustración, indignación y

desesperanza. Se muestra insegura, con pocas habilidades sociales y mínimos apegos personales, viéndose a sí misma débil, inferior, sin recursos propios para poder salir adelante; evidencia sentimientos de tristeza, pesimismo y llanto frecuente; perdiendo interés por las actividades que antes desarrollaba y mostrando agotamiento físico. Considerando lo expuesto, se puede concluir que la persona presenta un Trastorno Depresivo Recurrente, episodio actual grave sin síntomas psicóticos (F33.2).

**Objetivos:**

Mejorar el estado de ánimo y bienestar de la persona a través de estrategias que ayuden a mejorar la confianza en sí misma, además de adquirir habilidades para afrontar adecuadamente las situaciones que provoquen su depresión, lo que implica un cambio a nivel personal.

**Lograr que el paciente:**

- Pueda tener confianza y seguridad en sí misma.
- Pueda afrontar a las situaciones que provoquen por su depresión.
- Cambie sus pensamientos.
- Controle sus impulso.

### III. TÉCNICA TERAPÉUTICA A UTILIZAR

Cognitivo conductual – Tipo Individual/ Familiar

Nº DE SESION	TÉCNICA EMPLEADA	OBJETIVO A ALCANZAR
1	Relajación	Ayudar a la paciente a controlar las reacciones ansiosas y síntomas fisiológicos subyacentes a la depresión
2	Terapia Cognitiva	Identificación y modificación de las distorsiones cognitivas y esquemas Cognitivos, que hacen vulnerable al sujeto a padecer ansiedad.
3	Técnica De Inoculación de Estrés	Ayudar a afrontar y relajar al paciente ante una amplia variedad de experiencias estresantes.
4	Reestructuración Cognitiva	Sustituir los pensamientos negativos y las posibles angustias por otros pensamientos más positivos.
5	Entrenamiento Asertivo	Aumentar la calidad de sus relaciones interpersonales
6	Buscando una imagen positiva y realista	Fomentar el manejo y el reconocimiento de sus habilidades, cualidades y valores, así como la expresión de sus sentimientos y emociones que lo hagan sentirse orgullosos de sí mismos.

### IV. TIEMPO DE EJECUCIÓN

Se ejecutará la intervención en 8 sesiones una por semana.

### V. AVANCES TERAPÉUTICOS

- Emocionalmente se muestra optimista, con confianza y seguridad de sí misma



- Cambio del pensamiento respecto de sus capacidades
- Muestra voluntad para la realización de las posteriores sesiones

### **1. LOGROS OBTENIDOS**

- ✓ Reducción de los síntomas del problema relacionado a hechos estresantes del hogar que afecta actualmente a la paciente.
- ✓ Facilitar recursos al individuo a la hora de hacer su vida más llevadera frente a conflictos o problemas que le pudiera surgir.
- ✓ Lograr en la paciente nuevas conductas y cogniciones en las sesiones, y generalizarlas afuera como parte de la tarea.

### **2. CAMBIO DE ACTITUDES Y/O COMPORTAMIENTOS**

- ✓ Facilitar recursos al individuo a la hora de hacer su vida más llevadera frente a conflictos o problemas que le pudiera surgir.
- ✓ Lograr en la paciente nuevas conductas y cogniciones en las sesiones, y generalizarlas afuera como parte de la tarea.

### 3. TÉCNICA TERAPÉUTICA A UTILIZAR

<b>Sesión 1</b>	<b>RELAJACIÓN</b>
<b>Objetivo</b>	Ayudar a la paciente a controlar las reacciones ansiosas y síntomas fisiológicos subyacentes a la depresión
<b>DESARROLLO</b>	
<p><b>Ejercicio: sensación de pesadez</b></p> <p>En este ejercicio se hace para provocar la relación muscular.</p> <p>No debes mover los brazos ni las pernas. Solo concéntrate en la sensación de pesadez. Intenta generar la sensación de pesadez mientras vas recorriendo uno por uno brazos y pernas</p> <p>Repite dos veces cada una de las siguientes frases</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mi brazo derecho me pesa mucho y yo me siento tranquila</li> <li>- Mi brazo izquierdo me pesa mucho y yo me siento tranquila.</li> <li>- Mi pierna derecha me pesa mucho y yo me siento tranquila</li> <li>- Mi pierna izquierda me pesa mucho y yo me siento tranquila.</li> <li>- Mis piernas me pesan mucho y yo me siento completamente tranquila.</li> <li>- Mis brazos y mis piernas me pesan mucho y yo me siento completamente tranquila.</li> </ul> <p><b>Ejercicio: sensación de calor</b></p> <p>Este ejercicio facilita la relación vascular</p> <p>No debes mover los brazos ni las piernas. Solo concéntrate en la sensación de calor. Intenta generar la sensación de calor mientras vas recorriendo uno por uno brazos y piernas.</p> <p>Repite dos veces cada una de las siguientes frases</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mi brazo derecho está caliente y yo me siento tranquila</li> </ul>	

- Mi brazo izquierdo está caliente y yo me siento tranquila.
- Mi pierna derecha está caliente y yo me siento tranquila
- Mi pierna izquierda está caliente y yo me siento tranquila.
- Mis piernas están caliente y yo me siento completamente tranquila.
- Mis brazos y piernas están calientes y yo me siento completamente tranquila
- Un calor relajante fluye por todo mi cuerpo.

### **3er ejercicio: regulación cardiaca.**

Pon la mano sobre tu corazón y repite varias veces las frases de los ejercicios anteriores añadiendo “mi corazón late tranquilo” o “mi corazón late tranquilo y con regularidad”. no trate de intensificar el ritmo cardiaco, solo concéntrate en estas sugerencias, dejando que las sensaciones aparezcan poco a poco.

Repite varias veces cada una de las siguientes frases

- Mi corazón late tranquilo
- Mi corazón late tranquilo y con regularidad.
- Los latidos de mi corazón son calmados y regulares.
- Mis brazos están calientes, mi corazón late con regularidad y yo me siento completamente tranquila.
- Mis piernas me pesan, mi corazón late con regularidad y yo me siento completamente tranquila.

### **4to ejercicio: control de la respiración**

repite varias veces las frases de los ejercicios anteriores, alternándolas con frases como: “respiro tranquilamente”, hasta alcanzar un ritmo completamente sosegado a partir de la vivencia de la respiración.

Repite varias veces cada una de las siguientes frases.

- Respiro tranquilamente

- Respiros suavemente
- Respiro suave y tranquilamente.
- Mi respiración es relajante y confortable.
- Mi corazón late tranquilo y mi respiración es suave y tranquilo.

### **5 ejercicio: regulación de los órganos abdominales**

Concéntrate en el plexo solar (zona situada en el punto medio entre el ombligo y el extremo inferior del esternón, donde se encuentra el mayor de los ganglios nerviosos de la cavidad abdominal). Cuando controles esta sensación, alternala con las sensaciones de calor, peso, tranquilidad, respiración suave...

Repite varias veces las siguientes frases

- El plexo solar esta caliente y yo me siento tranquila
- Del abdomen fluye el calor y yo me siento tranquila
- Mi abdomen esta caliente y yo me siento tranquila

### **6 ejercicio: regulación de la región cefálica**

Concéntrate en la sensación de fresco en la frente. El objetivo es que no se produzca una relajación vascular excesiva en la cabeza.

Repite varias veces las siguientes frases, alternándolas con las de los ejercicios anteriores:

La frente esta agradablemente fresca y yo me siento tranquila.

- Mi frente esta fría
- Mi frente esta fresca y yo me siento sereno.

SESIÓN	EL AUTORREGISTRO								
Objetivo	Registrar las conductas manifiestas (lo que haces, como te comportas) como la encubierta ( tus pensamiento y sentimientos)								
DESARROLLO									
<p>Elaboramos un cuadro en donde nos va permitir diversas situaciones</p> <p>Como, por ejemplo:</p> <table><tr><th>Situación</th><th>pensamiento</th><th>emociones</th><th>conclusiones</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> <p>En donde el primer paso es la identificación de una situación de malestar y posteriormente deberá rellenar cada una de las columnas anteriores explicando que paso exactamente (<b>situación</b>), que estaba pensando en esos momento (<b>pensamiento</b>),cómo te sientes (<b>emociones</b>), y como termino la situación (<b>conclusiones</b>). La paciente se debe comprometer a rellenarlo todo los días o en todas las ocasiones en las que ocurre algo relacionado con el problema.</p>		Situación	pensamiento	emociones	conclusiones				
Situación	pensamiento	emociones	conclusiones						

<b>Sesión</b>	<b>TERAPIA COGNITIVA</b>
<b>objetivo</b>	Identificación y modificación de las distorsiones cognitivas y esquemas Cognitivos, que hacen vulnerable al sujeto a padecer ansiedad.
<b>DESARROLLO</b>	
<p>1. Identificación de pensamientos automáticos disfuncionales de la paciente:</p> <p>Se ayudara a la paciente a identificar sus pensamientos, emociones y conductas en relación con los eventos que disparan conductas problemáticas:</p>	

“Tengo miedo a que a mi hijo le hagan daño por las amenazas o que tenga un accidente”

“Nunca he tenido un apoyo, a nadie le importo”

2. Se identifica cual es la creencia central de la paciente:

Creencia central: la paciente presenta como creencia central el tener pensamiento sobre peligro (amenazas), inseguridad, y de no tener apoyo de los demás lo cual hace que se sienta sola.

3. Se identifican los diferentes tipos de pensamientos (se realiza una clasificación) para poder orientarnos en la aplicación de la terapia:

Maximización (del peligro): “Tengo miedo a que a mi hijo le hagan daño por las amenazas o que tenga un accidente”

Generalizaciones: “Nunca he tenido un apoyo, a nadie le importo”

4. Enseñar al paciente a modificar sus pensamientos automáticos para lo cual se le realizaran las siguientes preguntas:

T: Me gustaría comenzar la sesión estableciendo el plan, es decir, diciendo sobre que hablaremos hoy

T: Quisiera también enterarme de algunos de tus problemas y saber qué esperas de la terapia, las razones que te trajeron a terapia y los objetivos que deseas alcanzar

T: ¿Cómo te sientes ahora sobre lo que pasó?

T: Como vez te ayudare a encontrar herramientas para superar y cambiar algunas ideas que vayas teniendo

T: ¿Hay algo que quieras destacar?

T: “¿Qué quiere decir cuando afirma que “Nunca ha tenido un apoyo”

T: “¿Por qué razón piensa o cree eso?”

T: “¿Por qué es tan importante eso que piensa para Ud.?”

T: ¿Qué pruebas tiene para creer eso?”

T: ¿Tienes alguna otra evidencia?

T: ¿Cuál es la posibilidad más realista?

T: ¿Cuál es tu pensamiento frente a esta idea?

T: ¿Qué quieres hacer al respecto?

T: ¿Imaginemos que estas frente a una situación, qué harías al respecto?	
Demostrándole así que estos pensamientos no son los correctos, ya que están produciendo en ella malestares orgánicos debido a tal preocupación.	
5.	Fijar tareas para el hogar
Se le dará a la paciente tareas para que las ejecute en el transcurso de la semana:	
-Practicar actividades placenteras que ha dejado de realizar, como salir de casa, tener contacto con la naturaleza, darle un poco de tiempo a sus hobbies, salir a caminar.	
-Realizar actividad física de modo constante	
-Evitar el aislamiento	
6.	Retroalimentación:
Se le pide a la paciente que exprese como se siente después de la sesión aplicada.	

<b>Sesión:</b>	TÉCNICA DE LA INOCULACIÓN DE ESTRÉS
<b>Objetivo:</b>	Ayudar a afrontar y relajar al paciente ante una amplia variedad de experiencias estresantes.
DESARROLLO	
<p>1. Preparación cognoscitiva: Exploración de las creencias y actitudes de la paciente acerca de la situación problema y de las autoafirmaciones a las que estas la conducen :</p> <p>“ Mi mala suerte en el amor son los causantes de los problemas que actualmente vivo” (Acordar otras autoafirmaciones más adecuadas en reemplazo de esta)</p> <p>2. Adquisición de habilidades y ensayos: Práctica de autoafirmaciones más adaptadas: “Cuando llega el miedo, detente. Mantén la atención en el presente; ¿Qué tienes que hacer? Califica el miedo en una escala del 0 al 10 y observa su cambio.</p> <p>Es de esperarse que el miedo se acreciente, no trates de eliminarlo completamente, sólo mantenlo a un nivel de control, te puedes percibir haciéndolo, puedes razonar para</p>	

deshacerte del miedo. Se va a desvanecer poco. Piensa en otra cosa. Haz algo que se interponga entre la actividad y los pensamientos de miedo. Describe lo que te rodea de esta manera no piensas en preocuparte.

3. Aplicación y práctica: Este procedimiento se gradúa de tal forma que la paciente se pondrá primero en situaciones más fáciles y sólo gradualmente se le introduce en situaciones más estresantes, a medida que se va sintiendo más fuerte para dominarlas

<b>Sesión:</b>	REESTRUCTURACIÓN COGNITIVA
<b>Objetivo:</b>	Sustituir los pensamientos negativos y las posibles angustias por otros pensamientos más positivos
<b>DESARROLLO</b>	
<p>1. Determinar cuáles son los pensamientos no deseados, que le proporcionan mayor malestar o los percibe como desagradables.</p> <p>a) Imaginación en el pensamiento.</p> <p>En este punto, el paciente deberá intentar estar relajado. Se le indicara que imagine una situación en la que aparezca con facilidad el pensamiento negativo que quiere combatir. Estos pensamientos tendrán que ser imaginados con todos los detalles posibles.</p> <p>También debe practicar con pensamientos normales, alternando entre normales y negativos, para que en las fases posteriores cuando detenga los pensamientos negativos, éstos sean sustituidos por los pensamientos adaptativos.</p> <p>b) Interrupción del pensamiento con ayuda.</p> <p>Puede ayudarse con un despertador o alarma. Se pondrá la alarma para que suene en dos minutos. El paciente con los ojos cerrados imaginara el pensamiento negativo tal como se describe en el punto 2. Se le indicara que cuando oiga sonar la alarma tendrá que gritar "¡STOP!" y dejara su mente libre de todo tipo de pensamientos excepto los alternativos</p>	



saludables. Tendrá que intentar permanecer durante 30 segundos con la mente en blanco. En este tiempo, si el pensamiento no deseado reaparece gritara de nuevo "¡STOP!".

Si no logra detener el pensamiento negativo se elegirá uno menos angustiante y tendrá que practicar antes de abordar otros más difíciles de extinguir. En las primeras prácticas conviene trabajar con pensamientos poco estresantes y una vez que se domine la técnica se abordara a los más perjudiciales.

c) Interrupción del pensamiento sin ayuda.

El siguiente paso consiste en controlar su pensamiento sin las ayudas anteriores. También se va desvaneciendo poco a poco la intensidad al pronunciar la palabra "¡STOP!" hasta conseguir decirla sólo en la mente:

Se le indicara al paciente que vuelva a imaginar el pensamiento negativo y que grite con fuerza "¡STOP!". En posteriormente tendrá que hacer lo mismo pero pronunciando "¡STOP!" en un tono de voz normal. Cuando logre controlar el pensamiento usando un tono de voz normal es el momento de comenzar a decir "¡STOP!" en voz muy baja, casi imperceptible.

El último esfuerzo en esta fase es imaginar que oye la palabra "¡STOP!" en su mente. Tiene que ayudarse de las cuerdas vocales y del movimiento de la lengua como si fuera a pronunciar en voz alta.

d) Sustitución del pensamiento.

En esta última fase tiene que preparar varias frases alternativas a los pensamientos negativos. Para cada tipo de pensamiento debe preparar varias frases, pues una sola va perdiendo efecto a medida en que se repita. Una vez que se tenga las frases alternativas, y cada vez que surja el pensamiento negativo se tendrá que pensar en la afirmación positiva.

Generalmente, los pensamientos negativos aparecerán cada vez con menor frecuencia cuando hayamos avanzado en el entrenamiento y, posiblemente dejarán de constituir un problema o al menos se podrá aliviar la ansiedad que conllevan.

<b>Sesión</b>	<b>ENTRENAMIENTO ASERTIVO</b>
<b>objetivo</b>	Aumentar la calidad de sus relaciones interpersonales
<b>DESARROLLO</b>	
<p>Durante esta sesión se le explico que el proceso desarrollo de Las habilidades sociales y más concretamente la asertividad son habilidades básicas para su desenvolvimiento en la vida diaria. Cuando estas habilidades se emplean de forma equivocada surge la frustración y la insatisfacción.</p> <p>Se le explico a la paciente que para disminuir las respuestas no asertivas, en su proceso de socialización, se le entrenaría en Técnicas de Entrenamiento de Asertividad.</p> <p>Se le indicará a la paciente que tiene derecho a pedir ayuda y a expresar las opiniones, sin vulnerar los derechos del otro, puesto que no hay ningún tipo de orden, menosprecio o agresividad hacia la otra persona. Ser asertivo es expresar nuestros puntos de vista respetando el de los demás.</p> <p>Posteriormente se le enseñara a la paciente cuales son las etapas del procedimiento estructurado para afrontar la conducta de manera adecuada:</p> <p>1º Identifique los estilos básicos de la conducta interpersonal:</p> <p>Estilo agresivo, pasivo y asertivo. La función de esta etapa es que la paciente distinga entre cada uno de los estilos, reconociendo la mejor forma de actuar de acorde con el estilo asertivo. Esto ayudará también a reconocer sus errores en este ámbito. Por ello se le explica los distintos estilos de conducta interpersonal:</p> <p>Estilo agresivo: Reaccionar de manera violenta e impulsiva.</p> <p>Estilo pasivo: Reaccionar de manera sumisa.</p> <p>Estilo asertivo: Reaccionar de manera adecuada.</p>	

2º Identifique las situaciones en las cuales quiere ser más asertiva.

Se trata de identificar en qué situaciones siente que falla, y cómo debería actuar en un futuro. Se analiza el grado en que su respuesta a las situaciones problemáticas puede hacer que el resultado sea positivo o negativo.

3º Describa las situaciones problemáticas.

Se trata de analizar las situaciones en términos de quién, cuando, qué y cómo interviene en esa escena, identificando sus pensamientos negativos y el objetivo que quiere conseguir.

4º Escribir un guion para el cambio de su conducta.

Es un plan escrito para afrontar la conducta de forma asertiva. Aquí se intenta poner por escrito las situaciones problema y clarificar lo que quiere conseguir. El entrenador moldea junto al paciente el guion para que este sea expresado de forma específica.

5º Desarrollar un lenguaje corporal adecuado.

Se dan una serie de pautas de comportamiento en cuanto a lenguaje no verbal (la mirada, el tono de voz, la postura, etc.), y se dan las oportunas indicaciones para que la persona ensaye ante un espejo.

Por ejemplo: Mirar a los ojos, expresarse claramente, sonreír levemente, la postura del cuerpo debe ser firme y no acercarse excesivamente a la otra persona. Estos comportamientos deben darse primeramente ante el espejo para que pueda apreciar su lenguaje no verbal y modificar en lo que este equivocándose. Posteriormente realizar el lenguaje no verbal ante las personas.

6º Aprender a identificar y evitar las manipulaciones de los demás.

Se le menciona que existen algunas personas, que utilizan formas para manipularle, haciéndole sentir culpable, evadiéndose de la conversación o victimizándose. Se dan una serie de técnicas para que ella se resista al influjo de los demás.

Confiar en su intuición.-

La mejor arma para no dejarse influenciar es la confianza en uno mismo y en su propio instinto. Antes de hacer caso a los demás, hay que escuchar lo que nos dice nuestra pequeña voz interior.

Afirmarse ante la manipulación.-Hay que imponerse y decir «no» con un tono firme y decidido, cuando la situación lo requiera, se trata incluso de un buen modo de ganarse el respeto del entorno.

SPM

## MATRICES PROGRESIVAS DE RAVEN

Escala GENERAL (SPM)

## Hoja de respuestas para autocorrección

Por favor, anote dentro de los recuadros de color AZUL los datos que se piden. Luego lea con atención las instrucciones que figuran en AZUL antes de comenzar a contestar los ejercicios del Cuadernillo.

Apellidos y Nombre:

Fecha:

Edad:

Fecha de nacimiento:

Lugar de examen:

Marque con una línea simple el círculo que tenga la misma numeración (1, 2, ...) que la alternativa de respuesta que considere correcta. Si se equivoca y quiere cambiar su respuesta, anule el trazo con un aspa (X) y marque la nueva alternativa. Si se salta algún ejercicio del Cuadernillo porque no encuentra la solución, compruebe que también deja un espacio en blanco en esta hoja de respuestas. Haga los trazos con firmeza.

NO HAGA MARCAS NI ANOTACIONES EN EL CUADERNILLO  
NO COMIENCE HASTA QUE SE LO INDIQUEN

Hora de comienzo

A	B	C	D	E
A1	B1	C1	D1	E1
A2	B2	C2	D2	E2
A3	B3	C3	D3	E3
A4	B4	C4	D4	E4
A5	B5	C5	D5	E5
A6	B6	C6	D6	E6
A7	B7	C7	D7	E7
A8	B8	C8	D8	E8
A9	B9	C9	D9	E9
A10	B10	C10	D10	E10
A11	B11	C11	D11	E11
A12	B12	C12	D12	E12

Punt. A: 10

Punt. B: 5

Punt. C: 5

Punt. D: 7

Punt. E: 2



COPYRIGHT © by J. C. RAVEN Ltd.

COPYRIGHT © 1994 by TEA Ediciones, S.A.. Todos los derechos reservados. Prohibida la reproducción total o parcial de este impreso.

Edita TEA Ediciones, S.A., Fray Bernardino de Sahagún, 24 - 28036 MADRID

Hora de terminación

### Escala de Autoevaluación para la Depresión de Zung (SDS)

Por favor lea cada enunciado y decida con que frecuencia el enunciado describe la forma en que usted se ha sentido en los últimos días.

Por favor marque (✓) la columna adecuada.	Poco tiempo	Algo del tiempo	Una buena parte del tiempo	La mayor parte del tiempo
1. Me siento decaído y triste.			X	
2. Por la mañana es cuando me siento mejor.		X		
3. Siento ganas de llorar o irrumpo en llanto.			X	
4. Tengo problemas para dormir por la noche.			X	
5. Como la misma cantidad de siempre.		X		
6. Todavía disfruto el sexo.	X			
7. He notado que estoy perdiendo peso.		X		
8. Tengo problemas de estreñimiento.			X	
9. Mi corazón late más rápido de lo normal.		X		
10. Me canso sin razón alguna.		X		
11. Mi mente está tan clara como siempre.	X			
12. Me es fácil hacer lo que siempre hacía.			X	
13. Me siento agitado y no puedo estar quieto.		X		
14. Siento esperanza en el futuro.		X		
15. Estoy más irritable de lo normal.			X	
16. Me es fácil tomar decisiones.	X			
17. Siento que soy útil y me necesitan.		X		
18. Mi vida es bastante plena.			X	
19. Siento que los demás estarían mejor si yo muriera.		X		
20. Todavía disfruto de las cosas que disfrutaba antes.			X	



# **MONTREAL COGNITIVE ASSESSMENT (MOCA)** (EVALUACIÓN COGNITIVA MONTREAL)

NOMBRE:  
Nivel de  
estudios:  
Sexo:

Fecha de nacimiento:  
FECHA:

VISUOESPACIAL / EJECUTIVA		Copiar el cubo		Dibujar un reloj (Once y diez) (3 puntos)		Puntos			
						3/5			
<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> Contorno	<input checked="" type="checkbox"/> Números	<input type="checkbox"/> Aguja			
<b>IDENTIFICACIÓN</b>									
		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		3/3			
<b>MEMORIA</b>		Lea la lista de palabras, el paciente debe repetirlas. Haga dos intentos. Recuerdeselas 5 minutos más tarde.		ROSTRO	SEDA	IGLESIA	CLAVEL	ROJO	Sin puntos
		1er intento	—	iglesia	seda	clavel	rojo	rojo	
		2º intento	—	seda	iglesia	clavel	rojo	rojo	
<b>ATENCIÓN</b>		Lea la serie de números (1 número/seg.)		El paciente debe repetirla. [ ] 2 1 8 5 4 ✓ El paciente debe repetirla a la inversa. [ ] 7 4 2		1/2			
		Lea la serie de letras. El paciente debe dar un golpecito con la mano cada vez que se diga la letra A. No se asignan puntos si ≥ 2 errores.		[ ] F B A C M N A A J K L B A F A K D E A A A J A M O F A A B		1/1			
		Restar de 7 en 7 empezando desde 100.		<input checked="" type="checkbox"/> 93	<input type="checkbox"/> 86	<input type="checkbox"/> 79	<input checked="" type="checkbox"/> 72	<input type="checkbox"/> 65	1/3
		4 o 5 sustracciones correctas: 3 puntos, 2 o 3 correctas: 2 puntos, 1 correcta: 1 punto, 0 correctas: 0 puntos.							
<b>LENGUAJE</b>		Repetir: El gato se esconde bajo el sofá cuando los perros entran en la sala.		<input checked="" type="checkbox"/> Espero que él le entregue el mensaje una vez que ella se lo pida.		2/2			
		Fluidez del lenguaje. Decir el mayor número posible de palabras que comiencen por la letra "P" en 1 min.		<input type="checkbox"/> (N ≥ 11 palabras)		1/1			
<b>ABSTRACCIÓN</b>		Similitud entre p. ej. manzana-naranja = fruta		<input checked="" type="checkbox"/>	tren-bicicleta	<input checked="" type="checkbox"/>	reloj-regla	2/2	
<b>RECUERDO DIFERIDO</b>		Debe acordarse de las palabras SIN PISTAS		ROSTRO	SEDA	IGLESIA	CLAVEL	ROJO	Puntos por recuerdos SIN PISTAS únicamente
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3/5
<b>Optativo</b>		Pista de categoría		—	—	iglesia	clavel	rojo	
		Pista elección múltiple		—	—	iglesia	clavel	rojo	
<b>ORIENTACIÓN</b>		<input type="checkbox"/> Día del mes (fecha)		<input checked="" type="checkbox"/> Mes	<input checked="" type="checkbox"/> Año	<input checked="" type="checkbox"/> Día de la semana	<input checked="" type="checkbox"/> Lugar	<input checked="" type="checkbox"/> Localidad	6/6