

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA RR.II. Y CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**COMPETENCIAS CORPORATIVAS E INTELIGENCIA  
EMOCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
AREQUIPA 2016**

Presentado por los bachilleres

**Falconi Diaz, Dalia Rosemary  
Hidalgo Ramirez, Andy Miller**

Para optar el título profesional de  
Psicólogos

**AREQUIPA – PERÚ**

**2016**

## **PRESENTACION**

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

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

**Señor Director de la Escuela Profesional de Psicología.**

**Señor Presidente del jurado dictaminador.**

**Señor catedráticos miembros del jurado dictaminador.**

Tenemos el honor de dirigirnos a ustedes con el propósito de presentar a vuestra consideración el trabajo de investigación titulado **“COMPETENCIAS COOPORATIVAS E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA”**; estudio realizado en la Municipalidad Provincial de Arequipa, con el mismo que esperamos obtener el título de profesional de Psicólogos.

Así mismo, presentamos que el presente trabajo contribuya de alguna manera en realzar la participación del Psicólogo en la actividad laboral.

Arequipa, 20 de Diciembre del 2016.

Los Bachilleres

**FALCONI DIAZ, DALIA ROSEMARY**

**HIDALGO RAMIREZ, ANDY MILLER**

## **DEDICATORIA**

*A mis padres, de quien aprendí que la vida  
es una lucha constante, de esfuerzo y  
responsabilidad y a mi hija que es mi motivo cada mañana.*

***Dalia***

*A mí querida madre  y padre  
quienes me impulsaron para culminar  
mi carrera Universitaria*

***Andy***

## **AGRADECIMIENTOS**

*Queremos agradecer en primer lugar a Dios, por darnos la oportunidad de ser  
esta aquí con buena salud y poder cumplir con nuestras metas.*

*A nuestros padres por guiarnos con su ejemplo, perseverancia del día a día, y  
la lucha constante por sacar adelante a su hogar con valores todo ello con su  
buen consejo.*

*A nuestros docentes catedráticos por guiarnos, compartirnos sus conocimientos  
y experiencias en el transcurso de nuestra formación profesional, inculcándonos  
valores e ideales de servicio a la sociedad.*

*A los trabajadores Administrativos de Gerencias de la Municipalidad Provincial  
de Arequipa por habernos brindado su apoyo para poder llevar a cabo la  
presente investigación.*

*Dalia y Andy.*

## **RESUMEN**

El presente estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre las competencias corporativas e inteligencia emocional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa 2016, la muestra estuvo constituida por trabajadores administrativos de las áreas de Gerencias de la Municipalidad Provincial de Arequipa, tanto de las oficinas de “el filtro” como “de la plaza de armas”, a partir del cual se estableció una muestra de 61 trabajadores.

La metodología empleada en esta investigación es transversal, descriptiva y correlacional, obteniendo como resultado una correlación positiva casi perfecta entre ambas variables, cuyo coeficiente de determinación es ( $r^2$ ) de 0.844, determinando que existe un 84,4% de probabilidad que el cociente de inteligencia emocional este condicionando las competencias corporativas, comprobándose la relación existente estadísticamente entre ambas.

**Palabras Claves:** *Competencias Corporativas e Inteligencia Emocional.*

## **ABSTRACT.**

The present study aimed to establish the relationship between corporate competencies and emotional intelligence in the workers of the Provincial Municipality of Arequipa 2016, the sample was constituted by administrative workers of the areas of Management of the Provincial Municipality of Arequipa, both offices Of "the filter" as "of the square of arms", from which a sample of 61 workers was established.

The methodology used in this research is transversal, descriptive and correlational, resulting in a nearly perfect positive correlation between both variables, whose coefficient of determination is ( $r^2$ ) of 0.844, determining that there is an 84.4% probability that the quotient of Emotional intelligence is conditioning the corporate skills, proving the relationship statistically existing between both.

**Keywords:** Corporate Competence and Emotional Intelligence.

## ÍNDICE

PRESENTACION.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE .....	vii
ÍNDICE DE CUADROS .....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	xii

## CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema de Investigación .....	1
1.2. Antecedentes de investigación.....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1. Objetivo general:.....	5
1.3.2. Objetivos específicos: .....	5
1.4. Hipótesis .....	6
1.5. Importancia de la investigación .....	6
1.6. Limitaciones del estudio. ....	7
1.7. Definición de términos.....	8
1.8. Operacionalizacion de variables. ....	10

## CAPITULO II MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes de la gestión por competencias.....	11
2.2. Gestión por competencias.....	13
2.3. Competencias corporativas.....	14
2.3.1. Tipos de las competencias corporativas .....	15

2.4. Clasificación de las competencias .....	16
2.5. Características Fundamentales.....	18
2.6. Objetivos de las competencias.....	19
2.7. Principales cualidades de las competencias .....	20
2.8. Modelos de competencias.....	20
2.9. Elementos implicados en las competencias .....	23
2.10. Composición de las competencias.....	25
2.11. Enfoque de gestión tradicional y enfoque de gestión por competencias..	26
2.12. Alcance de las competencias laborales .....	27
2.13. La medición de las competencias .....	29
2.14. Competencias Emocionales.....	31
2.14.1.Características de la competencia emocional .....	31
2.15. Inteligencia Emocional .....	35
2.15.1. Generalidades .....	35
2.15.2. Elementos de la inteligencia Emocional.....	37
2.15.3. Modelos de Inteligencia Emocional.....	46
2.15.4. Inteligencia emocional y asertividad en el trabajo.....	49
2.15.5. Personas y las organizaciones .....	52
2.15.6. Inteligencia Emocional y Social. ....	54
2.15.7. Inteligencia Emocional en la Empresa .....	55
2.15.8. Lo que desean los empleadores .....	57
2.15.9. Orientación hacia el servicio prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente .....	58

### **CAPITULO III METODOLOGÍA**

3.1. Tipo de investigación .....	59
3.2. Diseño de investigación .....	60
3.3. Metodología estadística .....	60
3.4. Población y muestra.....	61

3.5. Criterios de inclusión:.....	68
3.6. Criterio de exclusión:.....	68
3.7. Materiales e instrumentos .....	68
3.8. Procedimiento. ....	75

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

4.1. Presentación de resultados.....	77
DISCUSIÓN .....	86
CONCLUSIONES .....	93
SUGERENCIAS.....	94
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	95
ANEXOS .....	103

## **ÍNDICE DE CUADROS**

Cuadro 1:Distribución de muestra.....	63
Cuadro 2:Población por sexo .....	65
Cuadro 3: Población por edad.....	66
Cuadro 4: Población por años de permanencia .....	67
Cuadro 5: Correlación de Pearson entre las variables inteligencia emocional y competencias corporativas. ....	77

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfica 1: Distribución de muestra .....	63
Gráfica 2: Población por sexo .....	65
Gráfica 3: Población por edad.....	66
Gráfica 4: Población años de permanencia .....	67
Gráfica 5: Competencias Corporativas .....	78
Gráfica 6: Competencias Corporativas según la edad .....	79
Gráfica 7: Competencias Corporativas según el sexo .....	80
Gráfica 8: Competencias Corporativas según los años de permanencia.....	81
Gráfica 9: Inteligencia Emocional.....	82
Gráfica 10: Inteligencia Emocional según edad. ....	83
Gráfica 11: Inteligencia Emocional según el sexo.....	84
Gráfica 12: Inteligencia Emocional según los años de permanencia .....	85

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad lo que permite distinguir una empresa de otra, son los trabajadores que lo integran volviéndose en una ventaja competitiva ya que intervienen sus conocimientos, habilidades, competencias e inteligencia emocional, permitiendo que de este modo la empresa desarrolle nuevas técnicas que faciliten respuestas a las necesidades de la empresa.

Las competencias tratan de determinar qué comportamientos de los empleados predicen un mayor ajuste al puesto de trabajo, por consecuente tendremos un desempeño exitoso, de este modo se identificara competencias idóneas en los empleados y otras específicas del puesto de trabajo, que a su vez, estas se ajusten en distintos niveles de logro.

Sin embargo, el uso de estos modelos de competencias en las municipalidades suele carecer en algunos aspectos fundamentales; la formación que los mandos intermedios y los empleados reciben para usar correctamente esta herramienta en el momento de evaluar a sus equipos y de desempeñarse en sus puestos de trabajo. Sólo educando y formando a los responsables de los equipos de la organización desde la implementación del modelo, se conseguirá que los sistemas de gestión por competencias se conserven, aún en tiempos difíciles, toda su validez, trascendencia y potenciamiento a los trabajadores, lo cual lógicamente conllevará, a la mejora de su desempeño; partiendo de esta generalidad las competencias corporativas, son esenciales por la que se considera que ha surgido la nueva visión de la Gestión del Talento Humano por Competencia como consecuencia del impacto de estas tendencias globales están dejando los antiguos paradigmas.

Partiendo de estas premisas, nos ocuparemos de las competencias que fue planteado por primera vez por David MacClelland, que mediante sus investigaciones le llevó a afirmar que; para el éxito en la contratación de una persona, no era suficiente con el título que poseía y el resultado de los test

psicológicos a los que se les sometía a los postulantes a un cargo determinado. McClelland decía: “para desempeñar bien el trabajo dependía de las características propias de la persona “sus competencias” y no de sus conocimientos, currículum, experiencia y habilidades”. Rápidamente este concepto fue adoptado por los departamentos de recursos humanos como, forma de añadir valor a la empresa.

Siendo un modelo que se hace cada vez más vigente en nuestros días y que se robustece con la integración de las fortalezas que promueven el buen desempeño, McClelland plantea que cada empresa u organización posee características que las distinguen de las demás, pero también muchos factores que les permite establecer mecanismos similares de gestión a ser implementados por los equipos directivos.

Fue a partir de este concepto que diversos investigadores partieron sus teorías para desarrollar investigaciones sobre competencias tales como; Spencer y Spencer (1993; citado por Morales, O. 2008) consideran que es “una característica subyacente de un individuo, que esta causalmente relacionada con un rendimiento efectivo o superior en una situación o trabajo, definido en términos de un criterio”.

Bunk (1994; citado por Santos, Y. 2007) poseen competencias profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo.

El concepto de inteligencia emocional fue descrito originalmente por Peter Salovey, de la Universidad de Yale, y John Mayer, de la Universidad de New Hampshire. Posteriormente, Daniel Goleman (1995), hizo el intento de dar una definición diferente de lo que significa ser inteligente. Cuando se quiere predecir el éxito de una persona, la medida más apropiada parece ser la inteligencia

emocional o las cualidades del carácter y no sus calificaciones en las diferentes pruebas de inteligencia tradicionales.

La Inteligencia emocional es lo opuesto a coeficiente de intelectual, las organizaciones están convencidas de que aquella persona que más alto y rápido asciende en sus carreras profesionales son aquellos que posee un mayor coeficiente emocional. El coeficiente intelectual indicador del nivel de inteligencia general interviene solo un 20 % de los factores que determina el éxito profesional, el 80 % restante está vinculado a otros factores incluidos, que se denomina inteligencia emocional. “En este sentido las personas están interesadas en el desarrollo de sus habilidades emocionales, más que sus conocimientos y destrezas laborales, ya que en la actualidad el coeficiente de inteligencia emocional abarca de forma relevante su importancia en el desempeño laboral”. Martin y Beck (1997)

Bar – On (1997) sostiene que la inteligencia emocional predice el éxito de la adaptación de un individuo a las demandas y presiones del ambiente. En el ambiente ocupacional se relaciona la inteligencia emocional con el nivel alcanzado en una actividad determinada, con la profesión, el éxito académico, el éxito de encajar en una cultura, el manejo de estrés y la profesión ocupacional. Por lo tanto que la inteligencia emocional es un criterio básico para la predicción del éxito ocupacional y del comportamiento organizacional.

La inteligencia emocional es relevante para el desarrollo organizacional y el desarrollo de las personas, debido a que los principios de esta proveen una nueva forma de comprender y evaluar el comportamiento, además de ser el factor que sirve de indicador de éxito en las relaciones de trabajo.

Goleman (2004) define el término de inteligencia emocional, como la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales, no es ahogar las emociones, sino dirigirlas y equilibrarlas.

El equipo o grupo de trabajo, son todas aquellas personas que ayudan a controlar y dirigir lo que se encuentra dentro de las organización, por tanto es importante lograr que las personas que colaboran para la realización de cada una de las actividades se encuentren en plenitud con el mismo, ya que todo lo que hay en el interior será proyectado al exterior, de este modo podrá guiar, dirigir y controlar su trabajo, de esta manera alcanzara los objetivos organizacionales que se orientan hacia la mejora continua que permitirán obtener calidad y una mejor aceptación en el mercado de productos y servicios.

Aldaz (2008) en el folleto “La inteligencia emocional”, menciona que la inteligencia emocional atiende no solamente factores académicos sino también el desarrollo intrapersonal e interpersonal como parte del motivacional del aprendizaje.

Martínez (2011) en el artículo “que es la inteligencia emocional”, menciona que la inteligencia que la inteligencia emocional es la capacidad que tienen los seres humanos para conocer las propias emociones, reconocer un sentimiento mientras ocurre, guiarlos y manejarlos para que sean adecuados.

Aparece entonces a tomar importancia las características individuales de los trabajadores en su flexibilidad, al cambio junto con su proceso de adaptación, en tomar en cuenta los sentimientos de otros y el reconocimiento de los mismos, en donde el trabajo no es solo una actividad mecánica sino que sobre todo, se convierte en un campo de desarrollo interpersonal.

Siguiendo estas investigaciones Daniel Goleman, (1999) plantea en su libro inteligencia emocional en las empresas, para elaborarlo realizó una investigación de dos años, como parte de la cual encargó a firmas consultoras y especialistas nuevos análisis científicos de datos de cientos de empresas. Uno de los descubrimientos que obtuvo fue que “el CI ocupa el segundo puesto, por debajo de la inteligencia emocional, para un desempeño laboral sobresaliente”.

En una entrevista afirmó que, la aptitud emocional es algo así como una metahabilidad, que determina cómo podemos utilizar cualquier otro talento, incluido el intelecto, lo cual es cierto, no existe conducta humana sin que esté presente una emoción, y el manejo positivo de las mismas facilita en gran medida el éxito en las tareas que emprendemos. Daniel Goleman (1999).

Las emociones y los estados de ánimo son fuertemente contagiosos dentro de una empresa y de ese tono anímico que se difunde por la empresa depende una parte considerable de su éxito o fracaso. Algunos estudios han llegado a cuantificar los mayores ingresos que un negocio del sector servicios puede obtener gracias a un buen clima emocional entre sus empleados. Goleman afirma: los ingresos de una empresa crecen un 2 % por cada 1% de mejora en ese ambiente emocional y que el clima de una empresa depende hasta en un 70% de las acciones de su líder.

Con este enfoque, más centrado en el mundo empresarial y gerencial, Goleman destaca que “la aptitud emocional es importante sobre todo en el liderazgo, papel cuya esencia es lograr que otros ejecuten sus respectivos trabajos con más efectividad. La ineptitud de los líderes reduce el desempeño de todos: hace que se malgaste el tiempo, crea asperezas, corroa la motivación y la dedicación al trabajo, acumula hostilidad y apatía. Asegura este norteamericano, que un directivo que logre aplicar con eficiencia dichas habilidades, logra influir entre un cincuenta y un setenta por ciento en el clima organizacional de la empresa, Daniel Goleman, (1999).

Del mismo modo según nos plantea Martha Alles (2006), quien introdujo semánticamente esta disciplina en Argentina, la Gestión de Recursos Humanos por Competencias es un modelo que permite alinear el capital intelectual de una organización con su estratégica de negocios, facilitando, simultáneamente el desarrollo profesional de las personal. Está claro que cada organización tiene una estrategia diferente, por lo tanto sus competencias también lo serán por tal

motivo, el modelo de competencias deben confeccionarse en función de los requerimientos que los colaboradores deben poseer para alcanzar la estrategia organizacional partiendo de la filosofía, misión y visión organizacional.

Partiendo de las diversas investigaciones planteadas, es por ello que pensamos en la manera de ayudar a un organismo gubernamental en fortalecer las competencias e inteligencia emocional de los trabajadores administrativos, para dar a conocer al área de Recursos Humanos los resultados alcanzados, pudiéndose implementar reformas en su plan de capacitación, del mismo modo se trabajaría con el boletín mensual “el municipalito” que se imparte a los trabajadores brindándole pautas en cuanto a la mejora de sus competencias.

En esta investigación “competencias corporativas e inteligencia emocional en la Municipalidad Provincial de Arequipa - 2016” buscamos comparar con esta investigación si los trabajadores administrativos cuentan con las competencias corporativas e inteligencia emocional vinculadas al desempeño de sus funciones del área, así como la relación con su entorno.

El presente trabajo está estructurado en 5 capítulos:

Primer capítulo “planteamiento de la investigación” que consta de, formulación del problema, hipótesis, justificación, objetivos, antecedentes, entre otros.

Segundo capítulo “Marco teórico” se menciona los aspectos relacionados a las competencias y a la inteligencia emocional, antecedentes, definiciones, tipos, entre otros.

Tercer capítulo “Metodología de la investigación” que consta de contenidos relacionados al tipo de diseño de la investigación, sujetos, material y procedimiento.

Cuarto capítulo “Resultados de la investigación” contiene los aspectos de identificación de competencias e inteligencia emocional en los trabajadores de

la Municipalidad Provincial de Arequipa y los resultados de relación entre competencia laboral e inteligencia emocional.

Quinto capítulo “discusión de los resultados”, en el cual relacionaremos y analizaremos los resultados de la investigación.

Finalmente presentamos las conclusiones y sugerencias obtenidas como producto de esta investigación realizada así como también anexos de referencias bibliográficas.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Planteamiento del Problema de Investigación

En los últimos años ha cambiado perceptiblemente la demanda de la mayoría de los puestos de trabajo, siendo estos cambios de nivel mundial intensificando las competencias, presentando un nuevo entorno que tiene relación directa con los cambios en las organizaciones y en la formación de los Recursos Humanos para hacerlas más competitivas, en este contexto la humanidad se encuentra inmersa en un proceso acelerado de cambios organizacionales, que se manifiestan en todos los ámbitos del acontecer político, social, científico, cultural y en las municipalidades, siendo el contexto donde se desenvuelven las municipalidades sin duda ha cambiado, la globalización plantea escenarios distintos a los acostumbrados entornos municipales. En el Perú y más específicamente en la Municipalidad Provincial de Arequipa, no escapa de ese proceso de cambios ni a los retos surgidos de ellos, es en este sentido como la Municipalidad de Arequipa está siendo llamada a ajustarse y responder a las exigencias de nuestros días, en los que las nacientes oportunidades van acompañadas de nuevos desafíos.

Es obvio que aunque en cierta forma los objetivos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, pueden ser diferentes en distintas Municipalidades de nuestro medio, resulta indispensable, contar con las personas que posean las características adecuadas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y metas que surgen como alternativa, que permitan lograr una gestión de recursos humanos que posea una mirada integral, como lo define David McClelland (1973), quien define las competencias como las características subyacentes de una persona que están causalmente relacionadas con los comportamientos y la acción exitosa en su actividad

profesional; siendo la meta captar personal con competencias idóneas. Debido a esto, la Gestión del Talento Humano en las empresas modernas implementan modelos de gestión por competencias que permiten medir, desarrollar y fortalecer los conocimientos, habilidades y actitudes específicas para cada puesto de trabajo de una empresa, en marco de este contexto la Municipalidad siendo una institución Pública que está en proceso de modernización organizacional no está ajeno a los cambios que la globalización está marcando en la actualidad.

Por otra parte, con un giro social en las políticas organizacionales, es importante tener presente que poseer una adecuada Inteligencia Emocional es indispensable y primordial, considerándola como la base para el desarrollo e implementación de comportamientos eficaces, los cuales influyen de manera positiva en los resultados de la organización. La inteligencia emocional actualmente es considerada un elemento importante para el éxito personal y profesional, como Martín y Boeck (2007), afirman que la inteligencia emocional abarca cualidades como la comprensión de las propias emociones, la capacidad de saber ponerse en el lugar de otras personas y la capacidad de conducir las emociones de forma que mejore la calidad de vida, del modo que las organizaciones ya no buscan únicamente personas intelectualmente capaces, pues éstas deben contar con habilidades de autorregulación, auto motivación, empatía y habilidades sociales. Debido al surgimiento de organismos sociales privados y gubernamentales interesados en el bienestar de los trabajadores, las empresas consideran que el recurso humano es la base más importante para el logro de los objetivos de la empresa: productivos y económicos; sin embargo requieren personas inteligentes emocional-mente que puedan hacer frente a los cambios y al trabajo en equipo, es en este sentido cobra importancia el hecho de la aparición de emociones las cuales pudiesen repercutir de manera negativa en el Desempeño Laboral.

En consecuencia, en la presente investigación, el problema queda enunciado mediante la siguiente pregunta:

**¿Existe relación entre Competencias Corporativas e Inteligencia Emocional de los trabajadores de las gerencias de la Municipalidad Provincial de Arequipa 2016?**

## **1.2. Antecedentes de investigación**

En relación con las competencias vinculadas a la inteligencia emocional tanto internacionales, nacionales como locales no se encontró investigaciones relacionadas al tema, teniendo en cuenta que esto no significa una falta de interés a las competencias ya que a lo largo del tiempo se desarrollaron investigaciones de competencias vinculadas al desempeño laboral, gestión de recursos, gestor del potencial humano, entre otros, lo más cercano a una investigación vinculada a este tema fue realizada en nuestro media local, la investigación titulada “competencias laborales y su relación con el nivel de capacidad intelectual en los trabajadores del ministerio de trabajo de la ciudad de Arequipa” donde sí muy bien hace referencia a la inteligencia cognitiva, este aporte hace mención a la importancia de las competencias corporativas dentro del desempeño laboral.

En cuanto a estudios de la inteligencia emocional se encontró, la investigación de Sulma Valeska Pereira Samayoa, para obtener el título de Licenciada en Psicóloga Industrial/Organización, con el tema de “nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral” (estudio realizado con el personal de la empresa servipuertas S.A. de la ciudad Quetzaltenango) presentado en Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango, en febrero del 2012.

En este estudio se concluyó que el personal de la empresa posee un nivel promedio de inteligencia emocional, lo que indica que poseen un óptimo manejo de las situaciones adversas en las que se desenvuelven, el 72% están por encima del rango promedio, además se demostró que el 81% de los evaluados se encuentran en un rango de desempeño superior que llena las expectativas de la organización, en base a los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Pearson se demostró una correlación débil, la cual indica que la inteligencia emocional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, por lo cual se recomienda evaluar periódicamente la inteligencia emocional y el desempeño laboral además de implementar talleres que promuevan el fortalecimiento emocional y motivacional de los trabajadores para que sean más productivos y realicen su trabajo eficaz y eficientemente.

En segundo lugar se tiene que, en febrero del 2010 fue presentado en la Facultad de Administración de la Pontificia Universidad Católica del Perú, para obtener el Grado de Magíster en Administración Estratégica De Empresas, con la propuesta Inteligencia Emocional y Liderazgo en los Gerentes Bancarios Del Perú, presentado por Sheilla Bustamante Panez, Roxana Kawakami Okada y Sandro Reátegui Medina.

En el estudio que se realizó se encontró una correlación positiva media entre la inteligencia emocional y el estilo de líder transformacional de los gerentes que participaron en la investigación. Así mismo no se encontró una relación significativa entre la inteligencia emocional y el liderazgo transaccional. Por otro lado se encontró una relación negativa débil entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo positivo-negativo. Los resultados también mostraron una correlación positiva media entre la inteligencia emocional y las variables del liderazgo. En el estudio no se evidenciaron diferencias de género en las mediciones de inteligencia emocional y los estilos de liderazgo. Intento realizar una contribución

adicional a la teoría alrededor del liderazgo y la inteligencia emocional, y su aplicación en las organizaciones bancarias y otros sectores. Debido a la presente investigación se han encontrado evidencias de una relación entre inteligencia emocional y de liderazgo transformacional en los gerentes bancarios del Perú, es conveniente que el área de recursos humanos de los bancos evalúen las habilidades emocionales como criterios de selección para identificar a los candidatos potenciales a desempeñar los roles gerenciales, así mismo promover el desarrollo de habilidades emocionales y liderazgo transformacional, con la finalidad de lograr mejores resultados en la formación de estos.

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general:**

- a) Determinar la correlación entre Competencias Corporativas e Inteligencia Emocional en los trabajadores administrativos de las gerencias de la Municipalidad Provincial de Arequipa 2016.

#### **1.3.2. Objetivos específicos:**

- a) Identificar el nivel de Competencias Corporativas de los trabajadores de las Gerencias de la Municipalidad Provincial de Arequipa 2016
- b) Medir el nivel de las Competencias corporativas según la edad, sexo y tiempo de permanecía de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa 2016.
- c) Indicar el nivel de Inteligencia Emocional de los trabajadores de las Gerencias de la Municipalidad Provincial de Arequipa 2016

- d) Medir el nivel de la Inteligencia Emocional según el sexo, la edad y tiempo de permanecía de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa 2016.

#### **1.4. Hipótesis**

Existe correlación entre la Inteligencia Emocional y las competencias corporativas en los trabajadores administrativos de las gerencias de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

#### **1.5. Importancia de la investigación**

El presente trabajo se realizará porque la municipalidad siendo un organismo gubernamental, esté debe estar inmerso dentro de los cambios que se vienen dando dentro de las empresas, teniendo en cuenta de que las competencias hacen referencia a las características de la personalidad, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo, Alles (2007) y la inteligencia emocional es la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales entendiendo este concepto de no ahogar las emociones, sino dirigirlas y equilibrarlas, Goleman (2004), concluyendo de que ambos correctamente aplicados dentro de una empresa pueden generar en los empleados que se encuentren; motivados, entusiasmados, que trabajen correctamente en equipo, tengan iniciativa, logren influir en los estados de ánimo de sus compañeros, siendo empáticos y haciendo uso de una adecuada destreza para las relaciones, estos aspectos son fundamental para que la municipalidad puedan implementar sus Competencias Municipales idóneas y estar encaminados hacia un nuevo enfoque administrativo, es por eso que la presente investigación busca servir de base teórica y modelo para que puedan crear un diccionario por competencias y así formar en sus trabajadores competencias corporativas e inteligencia emocional que contribuyan a que la municipalidad pueda constituirse en un organismo gubernamental de

vanguardia; brindando una correcta atención y adecuada prestación de los servicios públicos y locales para satisfacer las crecientes necesidades de la población.

Partiendo de esta base teórica de la importancia de las Competencias Corporativas e Inteligencia Emocional dentro de una empresa, estudiaremos estos principios, con la finalidad de determinar la correlación entre Competencia Corporativas e Inteligencia Emocional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa 2016 y así dar soporte teórico y seguir aportando a futuras investigaciones respecto a Competencias Corporativas e Inteligencia Emocional en nuestro medio, que avalen la importancia del tema de esta investigación, tratando de implementarlo dentro de un organismo gubernamental las competencias corporativas e inteligencia emocional, teniendo como fin el buen desempeño del trabajador dentro de su puesto laboral y esto a la vez mejore la calidad de atención al contribuyente.

### **1.6. Limitaciones del estudio.**

Las limitaciones que se encontró para realizar este estudio tenemos:

- a) Dificultades y poca información de investigaciones hechas en nuestro medio referidas a las competencias corporativas.
- b) Poca disponibilidad de tiempo por parte de los empleados.
- c) Temor hacer despedidos o no ser contratados al próximo año
- d) Poca información referida a competencias vinculadas a inteligencia emocional en nuestro medio.

## **1.7. Definición de términos**

### **a) Competencias**

Las competencias hacen referencia a características de personalidad, devenidas comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Alles (2005)

### **b) Competencia corporativas**

Las competencias corporativas son los comportamientos que caracterizan a los empleados de una Empresa y que van a garantizar el cumplimiento de los objetivos de la organización. Pereyra (2015)

### **c) Organización pública.**

Todo organismo jurídico comprendido en los niveles de gobierno nacional, gobierno regional y gobierno local, incluidos sus respectivos organismos públicos descentralizados. (Base legal: Art. 04 de LPCL, D.S 003-97-TR), “Actualizado hasta octubre del 2015”.

### **d) Trabajador administrativo**

Es la persona natural que presta servicios a un empleador bajo relación de subordinado, sujeto a un régimen laboral CAS (contrato), contrato de locación de servicios, en el caso del sector público, abarca a todo trabajador, servidor o funcionario público.(Base legal: Art. 04 de LPCL, D.S 003-97-TR), “Actualizado hasta octubre del 2015”.

### **e) Condición laboral.**

#### **a. Nombrado.**

En toda prestación personal de servicios subordinados y remunerados se presume la existencia de un contrato de trabajo por

tiempo indeterminado. El simple acuerdo de voluntades es suficiente para determinar la existencia de una relación laboral. (Base legal: Art. 04 de LPCL, D.S 003-97-TR), “Actualizado hasta octubre del 2015”.

**b. Contratado.**

Se garantiza que el vínculo laboral durante tanto como la fuente que le dio origen. Estos contratos solo pueden celebrarse cuando así lo requieran las necesidades del mercado, o mayor producción de la empresa, así cuando lo exija la naturaleza temporal o accidental del servicio que se va a prestar o de la obra que se ha de ejecutar. (Base legal: Art. 04 de LPCL, D.S 003-97-TR), “Actualizado hasta octubre del 2015”.

- f) **Inteligencia:**(del latín, *intellegentia*) La inteligencia es la capacidad de entender o comprender un acto, habilidad en la resolución de problemas. Sentido en que se puede tomar una posición, un dicho o una expresión. Diccionario de la Real Academia Española (2014).
- g) **Inteligencia Emocional:** Inteligencia emocional, es la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales no es ahogar las emociones, sino dirigirlas y equilibrarlas. Goleman (2004).

### **1.8. Operacionalización de variables.**

VARIABLES	INDICADORES
<b>VARIABLE A</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Competencias corporativas<ul style="list-style-type: none"><li>1. competencias generales</li><li>2. competencias ejecutivas de gestión</li><li>3. competencias personales</li></ul></li></ul>
<b>VARIABLE B</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inteligencia emocional<ul style="list-style-type: none"><li>1. Componente intrapersonal</li><li>2. componente interpersonal</li><li>3. componente de adaptabilidad</li><li>4. componente del manejo de estrés</li><li>5. componente del estado de ánimo en general</li></ul></li></ul>

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO.**

#### **2.1. Antecedentes de las competencias**

Las competencias en el ámbito de la gestión se iniciaron a finales de la década de 1960 y a principios de 1970, producto de estudios realizados en las áreas de Psicología Industrial y Organizacional entre algunos investigadores los más resaltantes se encuentran Ghiselli (1966), Mischel (1968), afirmaban que los rasgos de personalidad rara vez mostraba correlaciones superiores a 0,33 (de la varianza) con el desempeño en el trabajo. Estos descubrimientos condujeron al pionero psicólogo David McClelland (1973) a identificar los principios con los que llevaría a cabo sus investigaciones, quien publicó el estudio “Testing For Competence Rather Than Intelligence” en la cual explica que las empresas no solo deben considerar como potencial en sus trabajadores aspectos referentes a conocimientos y habilidades, sino también aquellos que pueden afirmar un desempeño altamente satisfactorio en un puesto laboral, determinando así un conjunto de variables a través de las cuales se puede determinar la

actuación de un sujeto en su entorno laboral y que estos no estuviesen limitados por raza, sexo o condición social identificando con estas variables los principios en los cuales se basó su investigación.

MacClelland centro sus estudios en las cualidades de los individuos, estando dirigido su interés hacia la evaluación de las competencias, buscando reconocer en las personas conductas y características que le permitan mantener un desempeño exitoso en el trabajo, en oposición al enfoque tradicional que se centraba en los elementos del trabajo.

Punto clave, porque a partir de ese momento los modelos de competencias cambiaron y obtuvieron mayor estimación, otro autor referido en esta línea de investigación es Richard Boyatzis (1981), quien analizó profundamente en una de sus investigaciones, las competencias que incidían en el desempeño de los directivos, utilizando para ello la adaptación de Análisis de Incidentes Críticos, esto es la Entrevista de Eventos Conductuales, más conocida por sus siglas como BEI (Behavioral Event Interview).

En este estudio Boyatzis concluye que “existen una serie de características personales que deberían poseer de manera general los gestores, pero que existen también algunas que solo poseen otras personas que desarrollan de una manera excelente la responsabilidad”.

Concluyendo aquí con el surgimiento de las competencias, podríamos decir que, “el inicio del siglo XX fue escenario del surgimiento de un nuevo enfoque dentro de las teorías del mundo empresarial -las competencias- pero no es hasta la década del 70 que se posiciona con fuerza en los E.E.U.U, siendo uno de sus principales voceros David McClelland (1973), quien postuló, que era preciso buscar otras variables que pudieran predecir cierto grado de éxito, o al menos, ser menos desviado”. Artidielio y Conrado (2005).

## **2.2. Competencias**

Oriana Morales Aracena, Asesora de Recursos Humanos en República Dominicana experta en la Gestión por Competencias nos indica lo siguiente al respecto.

La Gestión por competencias se fundamenta en atraer, desarrollar y mantener el talento mediante la alineación consiste de los sistemas y procesos de Recursos Humanos, en base a las capacidades y resultados requeridos para un desempeño competente.

Para esto es necesario primero que nada, definir la visión de la empresa (hacia dónde vamos), los objetivos y la misión (que hacemos), y a partir de los lineamientos generados por los máximos organismos de dirección de la empresa desarrollar un lenguaje común, competencias laborales que se estructural en torno a los perfiles. Estas competencias resultantes deben ser validadas para dar paso al diseño de los procesos de recursos humanos por competencias.

A continuación se citan un conjunto de definiciones de competencia:

Spencer y Spencer (1993; citado por Morales, O., 2008) consideran que es “una característica subyacente de un individuo, que esta causalmente relacionada con un rendimiento efectivo o superior en una situación o trabajo, definido en términos de un criterio.”

Bunk (1994; citado por Santos, Y., 2007) tiene competencias profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo.

Ansorena (1996, citado por Rodríguez, N., 2008) propone “una habilidad o atributo personal de la conducta de un sujeto, que puede definirse como

característica de su comportamiento, y bajo la cual, el comportamiento orientado a la tarea puede clasificarse de forma lógica y fiable."

Ducci (1997; citado por mora, C., 2005) Es la construcción social del aprendizaje significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene, no solo a través de la instrucción, sino también y en gran medida mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo.

Miranda, M (2003 citado por Vargas, F., 2008) de un modo genérico se suele entender que la competencia laboral comprende las actitudes, los conocimientos y las destrezas que permiten desarrollar exitosamente un conjunto integrado de funciones y tareas de acuerdo a criterios de desempeño considerando idóneos en el medio laboral.

Las competencias corporativas son los comportamientos que caracterizan a los empleados de una Empresa y que van a garantizar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

### **2.3. Competencias corporativas.**

Es el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas definidas por la organización, y cuya principal regla de diseño y gestión es que deben ser poseídas por todos los miembros que la componen independientemente del cargo que ocupen, ya que al tenerlas y desarrollarlas contribuyen substancialmente al éxito y la productividad organizacional. Normalmente este tipo de competencias reflejan los valores de la organización, las pautas de conducta, de servicio y/o gestión que conllevan al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

Se requiere de competencias corporativas para garantizar el cumplimiento de los objetivos.

### **2.3.1. Tipos de competencias corporativas**

#### **a.- Logro:**

Que es la capacidad de realizar el trabajo de forma oportuna, ágil y efectiva. Se obtiene a partir de la suma de los valores de “Agilidad” y “Orientación al resultado”.

#### **b.- Buen Servicio:**

Que es la capacidad de enfocarnos en satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Se obtiene a partir de los valores de “Foco en el cliente” e “Innovación”.

#### **c.- Colaboración:**

Es la capacidad de realizar el trabajo con otros compañeros y conformar equipos de trabajo. Se obtiene a partir de los valores de “Trabajo en equipo” y “Responsabilidad Social”.

#### **d. Integridad:**

Es actuar con rectitud y probidad en todo momento, teniendo consonancia con lo que cada uno dice o considera importante, estando dispuesto a obrar con honestidad incluso en negociaciones difíciles, manteniendo coherencia con lo que se dice.

#### **e. Compromiso**

Sentir como propios los objetivos de la organización. Comprometido por completo con el logro de objetivos. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Cumplir con sus compromisos, tanto personales como profesionales.

#### **f. Desarrollo de las personas**

Ayudar a que las personas crezcan intelectual y moralmente. Implica un esfuerzo constante para mejorar la formación y el desarrollo de los demás a partir de un apropiado análisis previo de sus necesidades y de la organización.

#### **g. Trabajo en Equipo**

Trabajar con objetivos comunes, conoce su rol y asume su responsabilidad en la consecución de los objetivos y antepone los intereses del equipo a los personales.

#### **h. Calidad del Trabajo**

Realizar el trabajo con excelencia, teniendo la capacidad de transformar aspectos complejos en soluciones prácticas y operables para la organización, tanto en su propio beneficio como en el de los clientes y otros involucrados a su vez poseer buena capacidad de discernimiento, compartiendo el conocimiento profesional y la experiencia así como demostrar constantemente el interés de aprender.

### **2.4. Clasificación de las competencias**

De acuerdo con los distintos investigadores sobre competencias laborales, destacaremos algunas de sus principales clasificaciones:

#### **a. Competencias Técnicas o de puesto:**

Son aquellos atributos o rasgos distintivos que reunieron un trabajador excepcional en un puesto determinado. Estas incluyen conocimientos, habilidades o actitudes específicas, necesidades para desempeñar una tarea.

**b. Competencias Directivas o Genéricas:**

Comportamientos observables y habituales que posibilitan el éxito de una persona en su directiva. Estas según los autores, aunque se consideran genéricas, y una empresa puede enfatizar más en una que en otra, pueden estudiarse de manera conjunta a partir del análisis de la función directiva.

**c. Competencias específicas:**

Para ciertos colectivos de personas, con un corte vertical, por área y adicionalmente, con un corte horizontal, por funciones, usualmente se combinan ambos colectivos.

**d. Competencias Metodológica:**

Implica reacciones aplicando el procedimiento adecuado a las tareas encomendadas y a las irregularidades que se presenten, encontrar soluciones y trasferencias a las nuevas situaciones de trabajo.

**e. Competencias social:**

Colaborar con otras personas en forma comunicativa y constructiva, mostrar un comportamiento orientado al grupo y entendimiento interpersonal.

**f. Competencias Particulares:**

Participar en la organización del ambiente de trabajo, tanto el inmediato como el del entorno, capacidad de organizar y decidir, así como de aceptar responsabilidades.

## **2.5. Características Fundamentales.**

Según Oriana Morales Aracena, designa que elementos componen una competencia:

**a) Motivos:**

Son las cosas que una persona piensa o quiere de forma consistente que causen acción. Los motivos, “dirigen” acciones o metas que marcan el comportamiento de una persona en la organización, no solo para el mismo, sino también para sus relaciones con los demás.

**b) Rasgos:**

Son características permanentes (típicas) de las personas. Por ejemplo, el autocontrol emocional (algunas personas no se salen de sus casillas y actúan adecuadamente para resolver problemas bajo estrés), ser un buen escucha, ser una persona fiable.

**c) Auto concepto.**

Es el concepto que una persona tiene de sí mismo en función de su identidad, actitudes, personalidad y valores. Un ejemplo sería la autoconfianza (la creencia de una persona de que puede desempeñarse bien en casi cualquier situación de trabajo) o verse a sí mismo como una persona que desarrolla a otros.

**d) Conocimiento.**

Es la información que una persona posee sobre áreas de contenido específico. Por ejemplo programación multiobjetivo (técnica de investigación de operaciones). Ahora bien, los conocimientos predicen lo que puede hacer, pero no lo que hará en el contexto específico del puesto.

**e) Habilidad.**

Es la capacidad para desempeñar una tarea o mental; es la capacidad de una persona para hacer algo bien.

**2.6. Objetivos de las competencias.**

El objetivo principal del enfoque de gestión por competencias es implantar un nuevo estilo de dirección en la organización para la gestión de los recursos humanos integralmente de manera más efectiva.

Por medio a la gestión por competencias se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- La mejora y simplificación de la gestión integrada de los recursos humanos
- La generación de un proceso de mejora continua en la calidad y asignación de los recursos humanos.
- La coincidencia de la gestión de los recursos humanos con las líneas estratégicas de la organización.
- La vinculación del directivo en la gestión de sus recursos humanos.
- La contribución al desarrollo profesional de las personas y de la organización en un entorno en constante cambio.
- La toma de decisiones de forma objetiva y con criterios homogéneos.

Lo que se pretende mediante este enfoque de competencias es lograr que la gestión de la organización se ajuste al activo humano, utilizando las características clave que tiene cada persona y aquellas que hacen que un determinado puesto de trabajo se desarrolle de más eficazmente posible.

De manera que esta aplicación del enfoque de competencias abarca las áreas tradicionales de la gestión del talento humano en la organización: selección, capacitación, evaluación y promoción.

Muchas empresas alentadas por las presiones de cambio y organización del trabajo para mantenerse competitivas, han emprendido el montaje de sistemas de gestión de recursos humanos basados en competencia laboral. El montaje de estos sistemas pasa por la definición de las competencias clave para la organización, su puesta a punto con la participación de los trabajadores, son siempre todos, y su aplicación a la selección, determinación de necesidades de capacitación, evaluación del desempeño, remuneración y promoción del personal.

Las experiencias conocidas para documentar esta respuesta, se basan en aplicaciones del enfoque conductista de competencia laboral según el cual se determinan las competencias que exhiben los mejores trabajadores y se convierten en el referente del mejor desempeño.

## **2.7. Principales cualidades de las competencias**

Oriana Morales Aracena, menciona las siguientes cualidades:

- Son características permanentes de la persona.
- Se ponen de manifiesto cuando se ejecuta una tarea o se realiza un trabajo.
- Están relacionadas con la ejecución exitosa en una actividad, sea laboral o de otra índole.
- Tienen una relación casual con el rendimiento laboral, es decir, no están solamente asociadas con el éxito, sino que se asume que realmente lo causan.
- Pueden ser generalizables a más de una actividad.

## **2.8. Modelos de competencias.**

Mundialmente se han hecho numerosas propuestas para garantizar la implementación de las competencias laborales. Mertens, L. (1996)

establece una agrupación de estas propuestas en tres modelos fundamentales:

**a) Modelo Funcional.**

Orientado principalmente a identificar y definir competencias técnicas asociadas, en el caso de una empresa a un cargo o labor. Este modelo proviene del ámbito anglosajón, muy extendido en el Reino Unido, con experiencias notables en los sistemas de competencias de Australia y Nueva Zelanda. En el mismo las competencias son definidas a partir de un análisis de las funciones claves, con énfasis en los resultados o productos de la tarea, más que en el cómo se logran. Este enfoque permite a las empresas medir el nivel de competencias técnicas de su personal, principalmente ligadas a oficios, y definir las brechas; asimismo, es el referente para emprender procesos de certificación de competencias.

Este modelo se distingue por:

- ✓ Capacidad de una persona para desempeñar las actividades que componen sus funciones laborales según los estándares y calidad esperados por el mundo productivo
- ✓ Definidas por mundo productivo
- ✓ Conocimientos, habilidades, actividades
- ✓ Se miden en el trabajo

**b) Modelo Conductual.**

Se sitúa en el ámbito de las conductas asociadas a un desempeño destacado. Este modelo surge en Estados Unidos hace 40 años. En el

mismo las competencias son definidas a partir de los empleados con mejor desempeño o empresas con mejores prácticas en su industria.

El conductualismo no pretende captar las competencias técnicas asociadas a una determinada formación las supone, sino que busca explicar qué determina, en igualdad de condiciones, un desempeño más destacado que el promedio. Los estudios de competencias conductuales buscan identificar atributos como la iniciativa, la resistencia al cambio, la tolerancia al estrés, la ambigüedad, el riesgo, la capacidad de persuasión o el liderazgo, todas características personales asociadas al alto desempeño. Este enfoque tiene su propia metodología y tiende a aplicarse en familias de cargos ejecutivos; se piensa que este tipo de competencias predicen mejor el desempeño superior, aunque también es válida a nivel de mandos medios y cargos menores en áreas como las ventas y la calidad de servicios, donde la competencia conductual es muy relevante.

Este modelo se distingue por:

- ✓ Es aquello que las personas de alto desempeño están a hacer en forma continua y que les permite producir resultados de negocios superiores.
- ✓ Se expresa en descriptores conductuales que las hacen observables y medibles.

### c) **Modelo Constructivista o Integrativo.**

Las competencias se definen por lo que la persona es capaz de hacer para lograr un resultado, en un contexto dado y cumpliendo criterios de calidad y satisfacción. Reconocer lo que la persona trae desde su formación temprana. Este Modelo de origen francés, da gran valor a la

educación formal y también al contexto, entendiendo que las competencias ligan el conocimiento y aprendizaje a la experiencia. Las competencias se definen por lo que alguien debe ser capaz de hacer para lograr un resultado, cumpliendo criterios de calidad y satisfacción. Como modelo recoge aspectos funcionales, pero con énfasis en lo conductual.

## **2.9. Elementos implicados en las competencias**

Según Guy Le Boterf (1996), las competencias se estructuran en base a tres componentes fundamentales:

**a. El saber Actuar:**

“Es el conjunto de factores que definen la capacidad inherente que tiene la persona para poder efectuar las acciones definidas por la organización. Tiene que ver con su preparación técnica, sus estudios formales, el conocimiento y el manejo adecuado de sus recursos cognitivos puestos al servicio de sus responsabilidades”

**b. El querer actuar:**

“Alude no solo al factor de motivación de logro intrínseco a la persona, sino también a la condición más subjetiva y situacional que hace que el individuo decida efectivamente emprender una acción en concreto. Influyen fuertemente la percepción de sentido que tenga la acción para la persona, la imagen que se ha formado de sí misma respecto de su grado de efectividad, el reconocimiento por la acción y la confianza que posea para lograr llevarla a efecto” Guy Le Boterf (1996).

### c. El poder actuar:

"En muchas ocasiones, la persona sabe cómo actuar y tiene los deseos de hacerlo, pero las condiciones no existen para que realmente pueda efectuarla. Las condiciones del contexto, así como los medios y recursos de los que disponga el individuo, condicionan fuertemente la efectividad en el ejercicio de sus funciones." Guy Le Boterf (1996).

Otra forma de abordar los elementos que estructuran las competencias, es a través del modelo propuesto por el consultor Miguel García Sáiz (1995), quién señala que "la competencia se estructura en base a cinco elementos fundamentales: el saber, el saber hacer, el saber estar, el querer hacer y el poder hacer".

1. **Saber** Conjunto de conocimientos relacionados con los comportamientos implicados en la competencia. Pueden ser de carácter técnico y de carácter social. En ambos casos, la experiencia tiene un rol esencial.
2. **Saber hacer** "Conjunto de habilidades que permiten poner en práctica los conocimientos que se poseen. Se puede hablar de habilidades técnicas, sociales y cognitivas; y por regla general, las mismas deben interactuar entre sí". García, M (1995).
3. **Saber estar** Conjunto de actitudes acordes con las principales características del entorno organizacional y/o social. Es decir, se trata de tener en cuenta nuestros valores, creencias, actitudes como elementos que favorecen o dificultan determinados comportamientos en un contexto dado.
4. **Querer hacer** Conjunto de aspectos motivacionales responsables de que la persona quiera o no realizar los comportamientos propios de la

competencia. Se trata de factores de carácter interno y/o externo a la persona, que determinan que ésta se esfuerce o no por mostrar una competencia". García, M (1995).

5. **Poder hacer** Conjunto de factores relacionados con dos cuestiones fundamentales: lo individual y lo situacional. El primer punto de vista, se refiere a la capacidad personal, es decir, las aptitudes y rasgos personales que se contemplan como potencialidades de la persona. Y desde el punto de vista situacional, se refiere al grado de favorabilidad del medio, es decir, diferentes situaciones pueden marcar distintos grado de dificultad para mostrar un comportamiento dado. Es válido destacar el desempeño de la competencia. García, M (1995).

## **2.10. Composición de las competencias.**

Morales, O (2008) indica que las competencias en sí, algo que los constructos psicológicos tienden a separar (a sabiendas de la artificialidad de la separación):

- Lo cognitivo (conocimientos y habilidades)
- Lo afectivo (motivos, actitudes, rasgos de personalidad)
- Lo psicomotriz o conductual (hábitos, destrezas)
- Lo psicofísico o psicofisiológico (visión estroboscopia o de colores)

A parte de esto, los constructos psicológicos asumen que los atributos o rasgos son algo permanente o inherente al individuo, que existe fuera del contexto en que se pone de manifiesto, mientras que las competencias están claramente contextualizadas, es decir, que para ser observadas, es

necesario que la persona esté en el contexto de la acción de un trabajo específico.

Las competencias indican “formas de comportarse o pensar, que se generalizan a través de situaciones y perduran durante un periodo razonable de tiempo”.

## **2.11. Enfoque de gestión tradicional y enfoque de gestión por competencias.**

La comunidad Latina de Estudiantes de Negocios establece las diferencias entre el enfoque de Gestión tradicional y el Enfoque de Gestión por competencias.

### **a) Enfoque de Gestión Tradicional (de rasgo).**

Se define las características (rasgos subyacentes) que deben tener las personas para ocupar un puesto determinado.

Distintas personas atribuyen rasgos distintos a una misma conducta. Por ejemplo conductas que unos consideran como asertivas, para otros pueden ser agresivas o señal de valentía. En consecuencia, es difícil predecir rasgos específicos asociados a un puesto y definirlos objetivamente. No predicen el comportamiento en el trabajo, ya que se basan en la evaluación de una variable (rasgos de personalidad) para hacer predicciones sobre el rendimiento de los sujetos en otra (realización de las tareas propias de su trabajo).

Por extensión, las pruebas de evaluación que se utilizan (fundamentalmente) no suele tener relación con las tareas que han de realizar las personas en el trabajo, tienen sesgos (entre otros, culturales y temporales), en ocasiones tocan aspectos íntimos de la persona y tal como ocurre en la formación académica, no predice

quien rendirá mejor en el puesto de trabajo, parece que este enfoque no resulta muy adecuado.

**b) Enfoque de Gestión por Competencias.**

Se estudian sobre todo, los comportamientos observables de las personas que realizan con eficacia y se definen el puesto en función de los mismos. En contraposición al anterior, el enfoque de competencias al centrarse en los comportamientos observables y no en los rasgos subyacentes y compartidos en la organización.

En consecuencia, es más fácil establecer los perfiles de exigencias de un puesto y definir objetivamente los comportamientos observables requeridos. Facilita la comparación entre el perfil de exigencias del puesto y el perfil de competencias de las personas y por tanto, las predicciones son más seguras, válidas y fiables.

Permite emplear pruebas de evaluaciones diversas, mas objetivas, relacionadas con las actividades del trabajo y con un mayor poder predictivo del éxito en el mismo.

**2.12. Alcance de las competencias laborales.**

Cruz, P y Vega, G. (2006), distinguen cuatro dimensiones que pueden diferenciarse y que tienen aplicaciones prácticas; la identificación de competencias, la normalización de competencias, la formación basada en competencias y la certificación de competencias; estas cuatro dimensiones están relacionadas unas a otras y dependen entre sí.

**a. Identificación de Competencias.**

Es el método o propósito que se sigue para establecer a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se ponen en juego con el fin

de desempeñar una actividad satisfactoriamente. Se dispone de diferentes y variadas metodológicas para identificar las competencias además estas permiten definir perfiles y diseños curriculares.

**b. Normalización de Competencias.**

Una vez identificadas las competencias se desarrolla un procedimiento de estandarización ligado a un área ocupacional de forma tal que las competencias identificadas y descritas, mediante un procedimiento común, se convierten en una norma, en un referente valido para las instituciones educativas, los trabajadores y los empleadores. El perfil profesional es uno de los elementos de la norma, el mismo que está conformado por los elementos de la competencia y los criterios de desempeño estructurados en unidades de competencia.

**c. Formación Basada en Competencias.**

Una vez dispuesta la descripción de las competencias y establecido el perfil profesional, se elaboran currículos de formación para el trabajo. Ello significa que la formación orientada a generar competencias, con referencias claros en perfiles profesionales existentes, tendrá mucha más eficiencia e impacto que la que esta desvinculada de las necesidades del mercado laboral.

**d. Certificación de Competencias.**

Alude al reconocimiento formal de la competencia demostrada (por consiguiente evaluada) de un individuo para realizar una actividad laboral normalizada. La emisión de un certificado implica la evaluación de competencias efectivamente logradas. El certificado, en un sistema normalizado, no es un diploma que acredita estudios realizados; es una constancia de una competencia demostrada, que se basa en los

estándares previamente definidos. El certificado es una garantía de calidad de lo que el trabajador es capaz de hacer y de las competencias que posee para ello, el reconocimiento que les corresponda en el mundo laboral

### **2.13. La medición de las competencias.**

Dado que las competencias se definen en el contexto laboral. Su evaluación se realiza también como propósito laboral: planificación del adiestramiento, evaluaciones del potencial, selección del personal. En general la evaluación en este contexto trata de determinar el grado de congruencia entre las exigencias de un trabajo y las características de una persona, para establecer su probabilidad e existo en el mismo y decidir su contratación, a su ascenso o recomendar un proceso de desarrollo.

Al realizar evaluaciones específicamente para la selección Rodríguez, N (2008), nos indica que es necesario atender a cuatro aspectos:

#### **a) Variable a incluir en la evaluación.**

De toda la constelación de variables existentes, de todos los rasgos de una persona, de todas las exigencias que hace un cargo a quien ocupa ¿cuantos y cuales debe ser incluida en la evaluación? Por razones de economía, lo cual usual es escoger el mínimo de variables (la evaluación de cada variable tiene un costo) que permita predecir al máximo de la varianza del criterio 8 lo que se quiere predecir. Esto es lo que Mosteller y Tukey (1968) llaman “formas”, es decir cuáles son las variables de evaluación, lo que contrasta con la “estructura” que es la ponderación que se dará una de esas variables escogidas.

**b) Manifestación de conducta de la variable a evaluar.**

Toda variable debe ser definida tanto conceptual, como operacionalmente, a fin de hacer explícitos sus contenidos y llegar a acuerdos sobre lo que estamos evaluando y sus manifestaciones observables. Si no contamos con definiciones operacionales, es prácticamente imposible observar la variable, puesto que la mayoría de las veces, estamos relacionados con “constructos” que adquieren contenido solamente mediante las manifestaciones de conducta.

**c) Condiciones que ponen de manifiesto conductas asociadas con la variable.**

Todos los instrumentos de observación (entrevista, pruebas psicométricas assessment center, etc.) persiguen desencadenar conductas a fin de contar con evidencia concreta para fundamentar decisiones. La muestra de conducta tiene que estar inequívocamente relacionados con las variables y tiene que obtener en forma objetiva.

**d) Formas para dar significado a las manifestaciones de conducta.**

Cuando observamos conductas, la siguiente pregunta es: ¿Qué significa la conducta que estamos observando? ¿Cómo relacionaremos esto con las exigencias del cargo? Una de las maneras de hacerlo es mediante apreciaciones cualitativas, otra es asignando numerales a las manifestaciones de conducta (una medición), a fin de determinar la ubicación de las conductas tiene el mismo significado y algunas de ellas serán relevantes que otras, por lo que hay que ponerlas de alguna manera para que pasen de acuerdo a su relevancia en la evaluación (la “estructura” de Mosterller y Turkey).

## **2.14. Competencias Emocionales**

Si muy bien es cierto a lo largo de esta investigación se explicó ampliamente tanto las definiciones de competencias como inteligencia emocional, del mismo modo el resultado de la presente investigación concluyó de que si existe relación significativa entre ambos, dato este precedente pasaremos a explicar en su conjunto que son las competencias emocionales.

Saarni (2000: 84-85), propone el constructo de competencia emocional, que pone el énfasis en la interacción entre persona y ambiente, y como consecuencia da más peso al aprendizaje y desarrollo. La competencia emocional toma en consideración, entre otros aspectos, los valores y creencias de una persona en el momento de la experiencia emocional.

Por nuestra parte consideramos necesario hacer notar la importancia de aceptar la vinculación entre ambos conceptos tanto por las teorías brindadas como por el sustento de la presente investigación, estando de acuerdo en la importancia y necesidad de desarrollar competencias emocionales tal como lo sustenta (Bar-On, y Parker, 2000; Goleman, 1995, 1999; Saarni, entre otros investigadores). En este sentido nos referimos a la educación emocional, donde uno de los objetivos es el desarrollo de la competencia emocional.

### **2.14.1.Características de la competencia emocional**

La competencia emocional (a veces en plural: competencias emocionales) es un constructo amplio que incluye diversos procesos y provoca una variedad de consecuencias. Se puede entender la competencia emocional como el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales.

Entre las competencias emocionales se pueden distinguir dos grandes bloques:

- a) Capacidades de autorreflexión (inteligencia intrapersonal): identificar las propias emociones y regularlas de forma apropiada
- b) habilidad de reconocer lo que los demás están pensando y sintiendo (inteligencia interpersonal): habilidades sociales, empatía, captar la comunicación no verbal, etc.

Algunos autores (Salovey y Sluyter, 1997: 11), han identificado cinco dimensiones básicas en las competencias emocionales: cooperación, asertividad, responsabilidad, empatía, autocontrol. Este marco es coherente con el concepto de inteligencia emocional: autoconciencia emocional, manejo de las emociones, automotivación, empatía, habilidades sociales.

Actualmente las competencias emocionales se consideran un aspecto importante de las habilidades de empleabilidad. En el mundo laboral se acepta que la productividad depende de una fuerza de trabajo que sea emocionalmente competente (Elias et al., 1997: 6; Goleman, Boyatzis y McKee, 2002).

Diversas propuestas se han elaborado con la intención de describir las competencias emocionales. Entre las aportaciones más recientes están las de Graczyk et al. (2000), Payton et al. (2000), Saarni (1997, 2000), Casel ([www.casel.org](http://www.casel.org)), etc.

Según Buol P. (2015), distingue un mapa de las Competencias Emocionales en detalle que está basada en 5 dimensiones o “ámbitos de actuación”. Ellas son:

- a. Conciencia de uno mismo.
  - b. Autorregulación.
  - c. Motivación.
  - d. Empatía.
  - e. Habilidades sociales
- a. Conciencia de uno mismo:** Pertece a lo que llamamos “Espacios personales”, que consiste en la capacidad de reconocer el modo en que nuestras emociones afectan a nuestras acciones y la capacidad de utilizar nuestros valores como guía en el proceso de toma de decisiones. Las personas con esta competencia:

Incluye tres competencias emocionales:

- Conciencia emocional.
- Valoración adecuada de uno mismo.
- Confianza en uno mismo.

Su dominio básico se basa en:

- Ser capaz de conocerse y cuestionarse.
- Tener auto confianza.

- b. Autorregulación.** La autorregulación consiste en la capacidad de controlar nuestros impulsos y sentimientos conflictivos. Depende de la combinación de dos habilidades primordiales:

- La detección precoz de los síntomas de un impulso.
- La capacidad de hacer frente a los contratiempos.

Incluye cinco competencias emocionales:

- Autocontrol.
- Fiabilidad.

- Responsabilidad.
- Adaptabilidad.
- Innovación

**c. Motivación.** Tendencia o capacidad para moverse. La motivación es el motor de la acción. En Inteligencia Emocional resaltamos dos aspectos de la motivación:

- La “sensación de fluidez”, que aparece cuando las cosas nos salen de forma natural.
- El “estrés positivo”, que supone una descarga de adrenalina y otras sustancias, que nos dan la energía necesaria para llevar a cabo un esfuerzo sostenido.

Incluye tres competencias emocionales:

- Motivación de logro.
- Compromiso.
- Iniciativa y optimismo.

**d. Empatía.** La empatía es nuestro mayor “don” social: Consiste en darnos cuenta de lo que sienten los demás sin necesidad de que nos lo digan. Comprende cinco competencias emocionales:

- Comprensión de los demás.
- Desarrollo de los demás.
- Orientación hacia el servicio.
- Aprovechamiento de la diversidad.
- Comprensión social.

**e. Habilidades sociales.** Comprenden ocho competencias emocionales:

- Influencia.
- Comunicación.

- Liderazgo.
- Gestión del cambio.
- Resolución de conflictos.
- Establecimiento de vínculos.
- Colaboración y cooperación.
- Habilidades de equipo.

## **2.15. Inteligencia Emocional.**

### **2.15.1. Generalidades**

El término inteligencia emocional fue usado por primera vez en 1999, por los psicólogos Peter Salovey de la universidad de Harvard y John Mayer de la Universidad de New Hampshire, fue usado para definir las habilidades emocionales consideradas importantes para alcanzar el éxito, fue determinada de la Inteligencia Emocional como ( 1993, pg. 433): “un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y la de los demás, discriminar entre ellas y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno. Estas incluyen: empatía, expresión y comprensión de los sentimientos, control del temperamento, independencia, adaptabilidad, solución de problemas, interpersonales, persistencia, amistad, amabilidad y respeto.

Por su parte David Goleman (1995), define Inteligencia Emocional como la capacidad para reconocer sentimientos de sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros, plantea que es “un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción”

Así también tomando en consideración autores como Goleman (1995, 1996, 2000), Bittel y Newtrons (1999), Gil Adi (2000); Benavides

(2002), Chiavenato (2002), Cooper y Sawaf (2004) y Robbins (2004), han realizado trabajos, tomando en cuenta las variables e indicadores y sub-indicadores, con la finalidad de obtener una visión general de la problemática, sirviendo de soporte para confrontar y analizar los resultados, establecer las conclusiones, así como las respectivas recomendaciones, que conforman un conjunto de aportes a los estudios del área gerencial y educativo.

Carrión (2001), nos dice que la inteligencia emocional considera el dominio emocional, la motivación, perseverancia, disciplina y comprensión hacia los otros.

De la misma manera, plantea que la persona emocionalmente inteligente es consciente de sí misma, vive el aquí y el ahora, no permitiendo que alguna destruya o altere su equilibrio.

Otro aspecto en el manejo de las emociones, es darse cuenta de que está dentro de las emociones expresada. Por ejemplo, relacionarse con el trasfondo, reconocer el dolor que genera la agresión, y aprender maneras de manejar la ansiedad, la rabia, la tristeza. Asimismo, aprender aceptar la responsabilidad de las decisiones y acciones, siendo consistentes con los compromisos.

Goleman (2009), asegura que todas las emociones son impulsos para actuar, planes instantáneos para enfrentar a la vida que la evolución ha inculcado, la raíz de la palabra emoción es motere, el verbo latino, implica alejarse, lo que sugiere que en toda acción es muy evidente cuando se observa un niño o animales; solo es en los adultos civilizados en los que tan a menudo se encuentra la gran anomalía del reino animal; emociones impulsos arraigados que llevan a la acción divorciada de la reacción evidente.

## **2.15.2. Elementos de la inteligencia Emocional.**

Goleman (2004), indica que mientras más complejo es un trabajo, más importante es la inteligencia emocional, es por ello estudio e identifico 5 elementos o capacidades que determina el potencial para las habilidades prácticas, entre los que se encuentran:

### **a. Autoconocimiento.**

Consiste en conocer las propias emociones, preferencias, recursos e intuiciones; es apreciar y dar nombre a las emociones ya que solo quien identifica por qué se siente como se siente, puede manejarlas, moderarlas de manera consciente, de aquí se deriva:

- La conciencia emocional: se refiere a reconocer las propias emociones y sus efectos. Las personas dotadas de esta aptitud son personas que saben emociones experimentan y porque, perciben los vínculos entre sus sentimientos y lo que piensan, dicen y hacen, reconocen que efecto tienen esas sensaciones sobre su desempeño, conocen sus valores y metas y se guían por ellos, saben cómo manifestarse físicamente y como expresarse socialmente de manera adecuada.
- La autoevaluación precisa: Se trata sobre conocer las propias fuerzas y sus límites. Las personas que poseen esta aptitud conocen sus puntos fuertes y debilidades, son reflexivas y aprenden de la experiencia, están abiertas a la crítica sincera y bien intencionada, a las nuevas perspectivas, al aprendizaje constante y al desarrollo de sí mismas y son capaces de demostrar sentido del humor y perspectiva con respecto a sí mismas.

- La confianza en sí mismo: Es decir, la certeza sobre el propio valor y facultades. Quienes poseen una actitud son personas que se muestran seguras de sí mismas y tiene presencia, pueden expresar opiniones que despiertan rechazo y arriesgarse por lo que consideran correcto, son decididas, pueden tomar decisiones firmes a pesar de la incertidumbre y las presiones.

Martin y Boeck (2002), indican que el reconocimiento de las propias emociones es inicio y fin de la competencia emocional, porque solo quien aprende a percibir las señales emocionales, etiquetarlas y aceptarlas, puede dirigir sus emociones y profundizar en ellas, todo esto supone atención para ser consciente del mundo interior y no ser derribado por este. Para cultivar la vida emocional es necesario entonces conocer las emociones, prestar atención a las señales emocionales e identificar sus desencadenantes; por eso es necesario dejar de censurar las emociones, convertir en costumbre el hecho de prestar atención a las señales que el cuerpo manifiesta y en donde se ubican y averiguar que desencadena las señales emocionales.

De acuerdo con Goleman (2004), consiste en manejar los propios estados internos, impulsos y recursos, emociones como el miedo, la ira o la tristeza son mecanismos de supervivencia que forman parte del conjunto de emociones que el ser humano maneja, dichos mecanismos no se pueden solo desconectar o evitar, pero depende de cada persona el poder que tenga de conducirlos y actuar de la mejor forma posible. Esto se deriva en:

- Auto control: Se refiere a manejar las emociones y los impulsos perjudiciales. Quienes poseen esta aptitud son personas que manejan bien los sentimientos, los impulsos y

las emociones perturbadoras, se mantiene compuestas y positivas aun en momentos difíciles y piensan con claridad, no pierden la concentración cuando son sometidas a presión.

- Confiabilidad: Es mantener normas de honestidad e integridad. Las personas con esta aptitud actúan con ética y están por encima de todo reproche, inspiran confianza por ser confiables y auténticas, admiten sus propios errores y enfrentan a otros que actúan en contra de la ética, defendiendo las posturas que responden sus principios, aunque no sean aceptadas.
- Escrupulosidad: Es decir, aceptar la responsabilidad del desempeño personal. Estas personas cumplen con los compromisos y las promesas, se hacen responsables de satisfacer los objetivos y son organizados y cuidadosos en su trabajo.
- Innovación y adaptabilidad: Es estar abierto y dispuesto para las ideas, enfoques novedosos y la nueva información así como ser flexible para reiniciar ante los cambios. Quienes poseen esta aptitud buscan ideas nuevas de muchas fuentes distintas, hallan soluciones originales para los problemas, generan nuevas ideas, adoptan perspectivas novedosas y aceptan riesgos; así mismo manejan con desenvoltura exigencias múltiples, prioridades cambiantes y mudanzas rápidas, adaptan sus reacciones y tácticas a las circunstancias mutantes y son flexibles en su visión de los hechos.

Martin y Boeck (2002), identifican tres posibilidades para dirigir el curso de las emociones que pueden ser: el apaciguamiento; es decir medir los momentos en que se requiere expresar la ira, frustración o miedo según sea conveniente; la represión que es un mecanismo al que se recurre para evitar hacer algo que molesta, sin embargo si esto se vuelve costumbre puede generar una adicción; y la modificación de la situación.

### **b. Empatía.**

Para Goleman (2004), comprende a una aptitud social y consiste en captar los sentimientos, necesidades e intereses ajenos; requiere la predisposición para admitir las emociones, escuchar con concentración y ser capaz de comprender pensamientos y sentimientos que no se expresan verbalmente. Se deriva en:

- Comprender a los demás: Es importante para percibir los sentimientos y perspectivas ajenos e interesarse activamente en sus preocupaciones. Quienes poseen esta aptitud están atentos a las pistas emocionales y saben escuchar, muestran sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros y los comprenden y brindan ayuda basada en comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás.
- Ayudar a los demás a desarrollarse: Es percibir las necesidades de desarrollo ajenas y fomentar aptitudes. Las personas con esta aptitud y recompensan las virtudes, los logros y el progreso, ofrecen críticas constructivas e identifican los puntos que otro debe de mejorar, asesoran y brindan consejos oportunos y asignan tareas que fortalecen y alentar las habilidades de otro.

- Orientación al servicio: consiste en proveer, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente por lo que las necesidades de los clientes y las ponen en correspondencia con servicios o productos adecuados a ellos, buscan maneras de aumentar las satisfacción.
- de los clientes y su fidelidad, ofrecen buen grado de asistencia y comprenden el punto de vista del cliente, actuando como asesores de confianza.
- Aprovechar la diversidad: Es cultivar oportunidades a través de diferentes tipos de personas, quienes poseen dicha aptitud respetan a personas de orígenes diversos y se llevan bien con todos, entienden los puntos de vista diversos y son sensibles a diferencias grupales, ven en la diversidad una gran oportunidad de crear un medio donde las personas de diversos orígenes puedan prosperar, enfrentándose a los prejuicios y la intolerancia.
- Conciencia política: Es interpretar las corrientes emocionales de un grupo y sus relaciones de poder, dicha aptitud se manifiesta en una persona cuando sabe leer con precisión las relaciones clave de poder, detecta las redes cruciales, entiende las fuerzas cruciales, entiende las fuerzas que dan forma a las visiones y acciones de los clientes o competidores y leen con precisión la realidad extrema y de la organización.

Martin Boeck (2002), nos dicen que la empatía solo pueden atribuirse a procesos básicos neurológicos de tal forma que lo que se haga con ella, va a depender de las influencias que se adquieren del entorno y la educación, sin embargo para poder ponerse en el lugar del otro se

deben conocer las propias emociones, aceptarlas sin reprimirlas ya que quien los ignora, lo hará también con las señales que las otras personas expresen. La empatía requiere relaciones auténticas y libres de toda la apariencia, escuchando activamente lo que la otra persona manifiesta.

### **c. Destreza para las relaciones**

Goleman (2004), la identifica como la habilidad de inducir a otros las respuestas deseadas, así como tratar de manera satisfactoria a los demás ya que esto dependerá la capacidad de cultivar relaciones, reconocer conflictos, solucionarlos y encontrar el tono adecuado para predecir el tono adecuado de las otras personas. Se derivan en:

- Influencia: Es aplicar tácticas efectivas para la persuasión, quienes poseen dicha aptitud son personas hábiles para conversar a la gente, ajustan sus presentaciones para agradar oyentes, usan estrategias complejas como la influencia directa para agradar a oyentes, usan estrategias como la influencia directa para lograr apoyo y consenso y recurren a la dramatización para establecer claramente un punto de vista.
- Comunicación: Es capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes. Las personas con esta aptitud son efectivas en el intercambio de palabras, registrando pistas emocionales para afinar su mensaje, enfrentan directamente los asuntos difíciles, saben escuchar, buscan entendimiento mutuo y comparten información de buen grado, fomentan la comunicación abierta y son bien receptivas de las mala y buenas noticias.

- Manejo de conflictos: Es negociar y resolver los desacuerdos. Quienes poseen esta aptitud manejan con diplomacia y tacto situaciones tensas y personas difíciles, detectan los potenciales conflictivos y ponen al descubierto los desacuerdos ayudando a reducirlos, alientan al debate y a la discusión franca y aportan soluciones y que benefician a todos.
- Liderazgo: Es inspirar a individuos o grupos. Estas personas articulan y despiertan entusiasmo es pos de una misión y una misión compartidas, se pone en la vanguardia cuando es necesario, orientan el desempeño de otros haciéndoles asumir su responsabilidad y guían por medio del ejemplo.
- Catalizador del cambio: Es decir, iniciar o manejar el cambio. Las personas dotadas de esta actitud reconocen la necesidad de efectuar cambios y retirar obstáculos, desafían el equilibrio para reconocer la necesidad de innovar, son paladines del cambio y reclutan a otros para efectuarlos, sirviendo de modelo para el cambio que se espera de otros.
- Establecer vínculos: Es aumentar las relaciones instrumentales. Estas personas mantiene redes informales de trabajo extensas, buscan relaciones que benefician a todas las partes involucradas, construyen lazos afectivos y se mantienen comentadas por los otros y hacen y mantiene amistades personales entre compañeros de trabajo.
- Colaboración y cooperación: Es trabajar con otros para alcanzar las metas compartidas. Las personas con esta aptitud equilibran el acento puesto en la tarea con la atención que brindan a las relaciones personales; colaboran, comprenden

planes e información de recurso, promueven un clima amigable y cooperativo, descubren y alimentan las oportunidades de colaborar.

- Habilidades de equipo: Es decir, crea sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas, dicha actitud se refleja con las personas que son un modelo de las cualidades del equipo como respeto, colaboración y disposición de ayudar, impulsan a todos los miembros hacia una participación activa y entusiasta, fortalecen la entidad del equipo, el espíritu del cuerpo y el compromiso, protegen al grupo y a su reputación, y comparten méritos.

#### **d. Motivación:**

Goleman (2004), indican que en las tendencias emocionales que guían y facilitan la obtención de las metas, utilizando el potencial que cada persona posee, para ello influye la perseverancia, la confianza en sí mismo y la capacidad de sobreponer a la derrota. Este factor se subdivide en:

- **Afán de triunfo:** Es esforzarse por mejorar o cumplir una norma de excelencia. Las personas con esta aptitud se orientan hacia resultados para alcanzar objetivos, se fijan metas difíciles y aceptan riesgos calculados, buscan información para reducir la incertidumbre y hallar la manera de desempeñarse mejor y aprende a mejorar su desempeño.
- **Compromiso:** Es aliarse a las metas del grupo o de la organización. Quienes poseen esta aptitud son personas dispuestas hacer sacrificios para lograr un objetivo general, utilizan los valores del grupo para tomar decisiones y clarificar

sus alternativas y buscan activamente oportunidades para cumplir con la misión de grupo.

- **Iniciativa:** Es la disposición para aprovechar las oportunidades. Las personas con este factor van tras el objetivo, más allá de lo que se requiere o se espera de ellas; presiden de la burocracia, fuerza las reglas cuando es necesario cumplir un trabajo y movilizan a los demás mediante emprendimiento y esfuerzos inusuales.
- **Optimismo:** Es la tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos. Quienes poseen esta aptitud persisten ir hacia a la meta pese a los obstáculos o contratiempo, no operan por miedo al fracaso sino por la esperanza de éxito y consideran que los contratiempos se deben a circunstancias manejables antes que a fallas personales.

Para Martin y Boeck (2002), la fuerza de voluntad y la capacidad de sacrificarse por un objetivo contribuyen a la capacidad del rendimiento intelectual con independencia del coeficiente intelectual, es decir tener la capacidad de controlar los impulsos para poder desarrollar el talento nato, es por eso que las personas que son optimistas, obtiene resultados que están por encima de sus capacidades, objetivos, mientras que las personas que son negativas son más autocriticas, se pone más dificultades a sí mismos y justifican sus fracasos.

### **2.15.3. Modelos de Inteligencia Emocional**

Mayer, Salovey y Caruso (2000), sugirieron que pueden distinguirse dos enfoques de inteligencia emocional:

- a) Modelos basados en la habilidad
- b) modelos basados en el rasgo o modelos mixtos.

Ambos modelos implican diferentes métodos de medición, los modelos basados en la habilidad utilizan pruebas de rendimiento mientras que los modelos mixtos utilizan pruebas de autoinforme (Mayer et al., 2000).

#### **a. Modelos e Instrumentos Basados en la Habilidad**

Los modelos basados en la habilidad se basan en la conceptualización original de la inteligencia emocional de Salovey y Mayer (1990). Consideran un grupo de habilidades, diferentes de las dimensiones tradicionales de inteligencia que facilitan la percepción, expresión, asimilación, entendimiento y regulación de las emociones y que favorecen el desarrollo emocional e intelectual (Mayer & Salovey, 2000)

Trujillo y Rivas (2005) mencionaron que los modelos de habilidades se centran exclusivamente en el contexto emocional de la información y el estudio de las capacidades relacionadas con dicho procesamiento.

La rama de percepción consiste en tareas relacionadas con la habilidad de percibir e identificar el contenido emocional de una variedad de estímulos.

La segunda rama consiste en tareas relacionadas con la habilidad de asimilar emociones en los procesos perceptivos y cognitivos.

La tercera rama incluye tareas acerca del razonamiento y comprensión de las emociones. Y la cuarta rama consiste en la habilidad de administrar las emociones.

El MSCEIT (Mayer, Salovey & Caruso, 2002) es, actualmente, la única prueba de inteligencia emocional disponible comercialmente enfocada en la perspectiva de la habilidad de la inteligencia emocional.

El MSCEIT (Mayer, Salovey & Caruso, 2002) evalúa el modelo dividido en cuatro ramas de la inteligencia emocional:

1. Percibir las emociones, es la habilidad de percibir emociones en uno mismo y en otras personas, así como en objetos, arte, historias, música, y otros estímulos.
2. Facilitar los pensamientos, es la habilidad de generar y utilizar emociones como una forma necesaria de comunicar sentimientos o emplearlos en otros procesos cognitivos.
3. Entender las emociones, es la habilidad de entender la información emocional, el modo en el que las emociones se combinan y progresan a través de las transiciones de una relación, y apreciar tal significado emocional.
4. Manejar las emociones, es la habilidad para estar abierto a los sentimientos y modularlos en uno mismo y en otros para promover el entendimiento y crecimiento personal.

## **b. Modelos Basados en el Rasgo o Modelos Mixtos**

Roberts, Zeidner y Mathews (2001, 2004) afirmaron que los modelos basados en el rasgo o modelos mixtos consideran que el constructor de inteligencia emocional es más amplio y abarca habilidades vinculadas al procesamiento y uso de las emociones y capacidades personales, incluyendo aspectos de la personalidad, tales como los motivacionales y las disposiciones afectivas.

En este sentido, Goleman (1995) propuso cinco dimensiones del constructo de la inteligencia emocional. Los tres primeros se clasifican como intrapersonales y los dos últimos como interpersonales. Dichas dimensiones son:

1. Autoconocimiento, consiste en la capacidad para reconocer y entender las propias emociones en el momento en que ocurren, así como sus efectos en otros.
2. Autorregulación, consiste en la capacidad para controlar los sentimientos de forma que sean apropiados y redireccionar los impulsos negativos.
3. Motivación, consiste en guiar las emociones hacia una meta con energía y persistencia.
4. Empatía, consiste en la capacidad para reconocer las emociones de los demás y tratar a las personas de acuerdo con sus reacciones emocionales.
5. Habilidades sociales, consiste en la capacidad de manejar las relaciones y construir redes de trabajo, empleando de manera efectiva habilidades sociales cuando se interacciona con los demás.

Posteriormente Goleman (2000) modificó su planteamiento inicial, proponiendo solo cuatro habilidades fundamentales de la inteligencia emocional, como la capacidad de manejarnos a nosotros mismos y a nuestras relaciones. Cada habilidad está compuesta por un conjunto de competencias:

1. Autoconocimiento, autoconocimiento emocional, autoevaluación precisa y confianza en uno mismo.
2. Autodominio, autocontrol, honradez, conciencia, adaptabilidad, orientación al logro e iniciativa.
3. Conciencia social, empatía, conciencia organizacional y orientación al servicio.
4. Habilidades sociales, liderazgo visionario, influencia, desarrollo de las personas, comunicación, cambio catalizador, manejo de conflictos, creación de lazos, y trabajo en equipo y colaboración.

#### **2.15.4. Inteligencia emocional y asertividad en el trabajo.**

Daniel Goleman (1999), indica que el concepto de inteligencia emocional aplicado al trabajo, demuestra quienes alcanza altos niveles de dentro de las organización poseen un gran control de sus emociones, están motivadas y son generadoras de entusiasmo. Saben trabajar en equipo, tienen iniciativa y logran influir en los estados de ánimos de sus compañeros.

Aborda tres grandes temas que se relaciona en el trabajo: las capacidades emocionales individuales, las habilidades para trabajar en equipo y la nueva empresa organizada en inteligencia emocional. Demuestra la importancia de adaptarse a las nuevas condiciones en las empresas modernas, las necesidades de autocontrol en

situaciones de estrés y la importancia de ser honesto, integro, responsable. Los gerentes más eficaces son emocionalmente inteligentes debidos a su claridad de objetivos, su confianza en sí mismo, su poder de influir positivamente y de leer los sentimientos ajenos.

La buena noticia es que la inteligencia emocional se puede aprender. A nivel individual sus elementos son fáciles de identificar, se pueden evaluar y mejorar. Individualmente, esta capacidad no es mágica. Nonos haremos ricos con solo practicarla, pero si ignoramos el elemento humano estamos destinados al fracaso. En el complejo mundo moderno, el progreso de las empresas y de los individuos que la componen dependerá cada vez más de la inteligencia emocional.

En la actualidad, los requisitos para realizar una carrera profesional, para obtener altos cargos, y hasta para permanecer en un trabajo que nos satisfagan cada vez mayores. La carrera por obtener títulos es muy competitiva. Algunos ejecutivos buscan otras posibilidades de trabajo para no correr el riesgo de quedar desempleados a causa de los grandes cambios y reestructuraciones que se producen en las empresas modernas. Desde los cargos más altos, el factor no es el cociente intelectual, los títulos o diplomas académicos, sino la inteligencia emocional.

Aptitudes como el auto conocimiento, la seguridad en uno mismo, y el autocontrol, el compromiso la integridad y la habilidad de comunicarse con eficacia son algunas de las características que analiza Goleman, con lucidez e intuición, gracias al estudio de más quinientas organizaciones, demuestra que estas capacidades son las requeridas en el mercado de trabajo actual. Mientras más se avanza en la escala del liderazgo, más se percibe la importancia de la

inteligencia emocional, la que frecuencia determina si alguien se incorpora a la empresa o si es despedido, y resulta decisiva para ser ascendido.

Goleman, brinda claras recomendaciones para desarrollar las capacidades emocionales en el ámbito laboral. La inteligencia emocional en la empresa es la herramienta que se necesitaba para trabajar con humanidad y eficacia. Una aptitud emocional e una capacidad aprendida, basada en la inteligencia emocional, que origina un desempeño laboral sobresaliente.

La inteligencia emocional determina nuestro potencial para aprender las habilidades prácticas que se basan en sus cinco elementos: conocimiento de uno mismo, motivación, autorregulación, empatía y destreza para las relaciones:

- Aptitud personal: Esta aptitud determinan el dominio de uno mismo.
- Autoconocimiento: Conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones.
- Conciencia emocional: Reconocer las propias emociones y sus efectos.
- Autoevaluación precisa: Conocer las propias fuerzas y sus límites.
- Confianza en uno mismo: Certeza sobre el propio valor y facultades.
- Autorregulación: Manejar los propios estados internos, impulsos y recursos.
- Autocontrol: Manejar emociones y los impulsos perjudiciales.
- Confidencialidad: mantener normas de honestidad e integridad.

- Escrupulosidad: Aceptar la responsabilidad del desempeño personal.
- Adaptabilidad: Flexibilidad para manejar el cambio
- Innovación: Estar abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos y la nueva información.

#### **2.15.5. Personas y las organizaciones**

Los seres humanos forman las llamadas organizaciones (de toda clase); el análisis del comportamiento humano entonces vendría a ser el elemento más importante para llegar a comprender y analizar a las organizaciones, especialmente aquellas que componen la administración de personal, hoy, administración de recursos humanos.

El psicólogo organizacional puede recurrir a dos mecanismos:

Analiza el comportamiento de las personas como seres humanos comunes y corriente los cuales poseen una personalidad única y diferente, con aspiraciones, actitudes, valores, necesidades diversas pero todos propios del ser humano o como un recurso potencial que puede ser explotado para el éxito de una organización tales como:

Habilidades, capacidades, destrezas, conocimientos, y otras actuaciones que resultan sumamente interesantes para el desarrollo de esa persona dentro de la organización, y que pronosticaran el éxito en el desenvolvimiento que tenga dentro de la propia institución.

El hombre como tal, sin distinción de sexo, raza, color y otros; es un animal social porque posee tendencia a la vida en sociedad y a participaciones multi grupales. Vive en organizaciones y ambientes que son cada día más complejos y dinámicos.

Los seres humanos han estructurado un sistema total, desde el cual organiza y dirige los asuntos, sin embargo la versatilidad humana es muy grande: cada persona es un fenómeno multidimensional, sujeto a las influencias de muchas variables. Las diferencias en cuanto a aptitudes, son amplias y los patrones de comportamiento aprendidos son muy diversos, las organizaciones no disponen de datos o medios para comprender la complejidad de sus miembros.

Si las organizaciones se componen de personas, como se ha indicado reiteradas veces, entonces es conveniente decir que el estudio de los individuos constituye el elemento básico para estudiar las organizaciones y particularmente de la administración de recursos humanos. Pero si las organizaciones están constituidas por personas y estas necesitan organizaciones para lograr los objetivos, esta relación no siempre es fácil alcanzarla.

Las diferencias individuales hacen que cada persona posea características propias de personalidad, aspiraciones, valores, actitudes motivacionales, aptitudes, entre otras. Sin embargo la tarea del psicólogo organizacional, es precisamente analizar y entender el comportamiento humano, para lograr alcanzar un ambiente de trabajo adecuado para todos los integrantes.

La comprensión del comportamiento humano se deriva de la totalidad de los hechos coexistentes que lo rodean, esos hechos coexistentes tiene el carácter de un campo dinámico, llamado campo psicológico, en que cada parte depende de una interrelación dinámica con los demás.

Este es lo que la persona percibe e interpreta del ambiente externo, pero más que eso, es lo relacionado a sus necesidades actuales y objetivos; las personas o las situaciones pueden adquirir valencias en

el ambiente psicológico y determinar un campo dinámico de fuerzas psicológicas. La valencia es positiva cuando puede o pretende satisfacer las necesidades del individuo, en tanto que los de valencia negativa tienden a causarle repulsión y alejamiento. Sin embargo existe un buen número de personas que practican la valencia negativa, lo que ocasiona problemas a nivel institucional. Es importante detectar a estas personas y brindarle ayuda psicológica dentro de lo que cabe, y si no lo más recomendable es un despido bien justificado.

#### **2.15.6. Inteligencia Emocional y Social.**

Bar-On (1997), por su parte, ha ofrecido otra definición de Inteligencia Emocional tomando como base a Salovey y Mayer (1990); Bar – On (1997,2000) las inteligencias no cognitivas (EQ-i), se fundamentan en las competencias, se fundamenta como un individuo se relaciona con las personas que la rodea y con su medio ambiente. Por lo tanto, la inteligencia emocional y la inteligencia social son consideradas un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las demandas y acciones del ambiente (Bar – On 2000).En este sentido el modelo “representa un conjunto de conocimientos utilizados para enfrentar la vida efectivamente (Mayer et al: 2000d:402).

El Modelo Bar- On está compuesto por cinco elementos:

- a) El componente intrapersonal, que reúne la habilidad de ser consciente, de comprender y relacionarse con los otros.
- b) El componente interpersonal, que implica la habilidad de manejar emociones fuertes y controlar los impulsos.

- c) El componente de manejo de estrés, involucra la habilidad de tener una visión positiva y optimista.
- d) El componente del estado de amino, que está constituido por la habilidad de adaptarse a los cambios y resolver los problemas de naturaleza personal y social.
- e) El componente de la adaptabilidad y el ajuste.

Bar – On dividió las capacidades emocionales en dos tipos principales:

- a) las Capacidades básicas (corefactors) que son esenciales para la existencia de la existencia de Inteligencia Emocional: la autoevaluación, la autoconciencia emocional, la asertividad, la empatía, las relaciones emocionales, el afrontamiento de presiones, el control de impulsos, el examen de realidad, la flexibilidad y las soluciones de problemas.
- b) Las capacidades facilitadoras (facilitadores factor), que son el optimismo, la autorrealización, la alegría, la independencia emocional, la responsabilidad social (Bar – On 2000). Cada uno de estos elementos se encuentra interrelacionado entre sí, por ejemplo la asertividad depende del auto seguridad, mientras que la resolución de problemas depende del optimismo, del afrontamiento de las presiones y de la flexibilidad.

#### **2.15.7. Inteligencia Emocional en la Empresa**

Daniel Goleman (2004), realiza una profunda investigación acerca del concepto de inteligencia emocional aplicado al trabajo y demuestra que quienes alcanzan altos niveles dentro de las organizaciones

poseen un gran control de sus emociones, están motivadas y son generadoras de entusiasmo, saben trabajar en equipo, tienen iniciativa y logran influir en los estados de ánimo de sus compañeros.

En la primera parte de su investigación Daniel Goleman (2004), ofrece razones por las que la inteligencia emocional cuenta más que el CI o la pericia si se trata de determinar quién se destacara en un trabajo y en el caso de un liderazgo sobresaliente, lo es casi todo. En la segunda parte detalla doce aptitudes específicas, todas basadas en el autodominio (iniciativa, confiabilidad, confianza en uno mismo y afán de éxito) y describe la contribución inigualable que cada una efectúa para lograr un desempeño estelar. En la tercera parte pasa a trece aptitudes claves para la relación, tales como la empatía y la conciencia política, el apoyo de la diversidad, la capacidad de trabajar en equipo y el liderazgo. Estas son las aptitudes que nos permiten, navegar sin esfuerzo por las corrientes de una organización, mientras otros encallan. El desempeño estelar no requiere que nos destaquemos en todas esas aptitudes, sino que las tengamos en número suficiente para alcanzar la masa crítica necesaria para el éxito. En la cuarta parte anuncia la buena nueva: Si estamos flojos en algunas de estas aptitudes, siempre es posible aprender a mejorar. La quinta parte se analiza lo que significa para una organización tener inteligencia emocional. Hace mejorar el rendimiento, tornan más deseable y satisfactorio trabajar para la empresa. Las compañías que ignoran la realidad emocional de sus empleados corren un riesgo, mientras que las más dotadas de inteligencia emocional están mejor equipadas para sobrevivir y prosperar en los años que se avecinan, cada vez más turbulentos.

Una aptitud emocional es una capacidad aprendida, basada en la inteligencia emocional, que origina un desempeño laboral

sobresaliente. La inteligencia emocional determina nuestro potencial para aprender las habilidades prácticas que se basan en sus cinco elementos: conocimiento de uno mismo, motivación autorregulación, empatía y destreza para las relaciones.

Aptitud personal estas aptitudes determinan el dominio de uno mismo autoconocimiento conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones Conciencia emocional. Reconocer las propias emociones y sus efectos. Autoevaluación precisa. Conocer las propias fuerzas y sus límites confianza en uno mismo. Certeza sobre el propio valor y facultades autorregulación manejar los propios estados internos, impulsos y recursos

#### **2.15.8. Lo que desean los empleadores**

Según una encuesta entre empleadores estadounidenses, más de la mitad de las personas que trabajan para ellos carecen de motivación para continuar aprendiendo y mejorando su desempeño. Cuatro de cada diez son incapaces de operar en colaboración con sus compañeros, solo un 19% de quienes aspiran a ingresar en los puestos inferiores tienen suficiente autodisciplina en sus hábitos laborales. Cada vez son más los empleadores que se quejan por la falta de habilidades sociales en los nuevos contratados. En una encuesta nacional sobre lo que buscan los empleadores, en los ingresantes, las aptitudes técnicas específicas son ahora menos importantes que la capacidad subyacente de aprender en el puesto. Saber escuchar y comunicarse oralmente adaptabilidad y respuestas creativas ante los obstáculos y reveses dominio personal, confianza en uno mismo, motivación para trabajar en pos de un objetivo, deseo de desarrollar la carrera y enorgullecerse de lo alcanzado efectividad grupal e interpersonal, espíritu de colaboración y de equipo, habilidad

para negociar desacuerdos efectividad en la organización, deseo de contribuir, potencial para el liderazgo. De los siete rasgos deseados, solo uno era académico: eficiencia en lectura, escritura y matemáticas. Un estudio de lo que buscan las corporaciones en los administradores de empresas a contratar resulta una lista similar. Las tres aptitudes más deseadas son la habilidad para la comunicación, para las relaciones interpersonales y la iniciativa. La empatía, la posibilidad de ver las cosas en perspectiva, la afinidad y la cooperación.

#### **2.15.9. Orientación hacia el servicio prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente**

Las personas dotadas de esta aptitud: entienden las necesidades de los clientes y las ponen en correspondencia con servicios o productos adecuados a ellas buscan maneras de aumentar la satisfacción de los clientes y su fidelidad ofrecen de buen grado asistencia adecuada comprenden el punto de vista del cliente, y actúan como asesores de confianza

Una visión más amplia para brillar en el servicio debemos vigilar la satisfacción del cliente en vez de esperar las quejas. Esta información debe ser gratuita. Esto establece las bases para establecer una relación de confianza, para ello se requiere empatía. Se necesita un tono emocional amistoso. Ya que lo que siente el cliente al interactuar con un empleado determina lo que sentirá con respecto a la empresa misma. Cada interacción entre la compañía y sus clientes arruinara o fortalecerá la lealtad. Lo importante es conservar al cliente.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo de investigación**

La presente investigación es de paradigma cuantitativo, es decir se usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernández S .2016.p15).

La investigación es de tipo correlacional porque tiene como finalidad responder a la pregunta de la investigación y asociar las dos variables en un contexto en particular. (Hernández S .2016.p15).

Se caracteriza por ser observacional, ya que no existe intervención del investigador los datos reflejan la evolución natural de los eventos ajena a la voluntad del investigador.

### **3.2. Diseño de investigación**

El diseño de la presente investigación es transversal ya que no se realiza la manipulación de variables y la recolección de datos se ha realizado en un solo momento y tiempo único. (Hernández S .2016.p15).

### **3.3. Metodología estadística**

Para el presente trabajo se usó como metodología estadística el coeficiente de correlación de Pearson.

Pagano (2006), establece que es un índice estadístico que mide la relación lineal entre dos variables cuantitativas. A diferencia de la covarianza, la correlación de Pearson es independiente de la escala de medida de las variables.

Los valores de la correlación van de + 1 a - 1, y pasa por el cero, el cual corresponde a ausencia de correlación. Los primeros dan a entender que existe una correlación directamente proporcional e inversamente proporcional, respectivamente.

De lo anterior se refiere que

+1 ó -1= Correlación perfecta.

0.95 = Correlación fuerte.

0.80 = Correlación significativa.

0.70 = Correlación moderada.

0.50 = Existe una relación parcial.

El coeficiente de correlación lineal de Pearson se define matemáticamente con la ecuación siguiente

$$r = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

### 3.4. Población y muestra

La población de estudio estará conformada por todo el personal administrativo de las gerencias de la Municipalidad Provincial de Arequipa – 2016, entre ellos están nombrados y contratados (CAS). Distribuidos entre las Áreas.

La muestra estará constituida por 61 trabajadores administrativos de las gerencias de la Municipalidad Provincial de Arequipa – 2016.

Para la determinación de los intervalos de frecuencia de los grupos en las variables de edades y años laborales fue necesario aplicar la **LEY DE STURGES**, para determinar el número de intervalos en ambas variables:

$$K=1+1.322\log N$$

Dónde:

N: muestra (número de personas consideradas en el estudio)

- Esta fórmula representa al coeficiente de correlación de Pearson:

$$px, y = \frac{\sigma_{XY}}{\sigma_X \sigma_Y} = E = \frac{[(X - \mu_X)(Y - \mu_Y)]}{\sigma_X \sigma_Y}$$

- Dónde:

$\sigma_{XY}$  = Covarianza de X, Y.

$\sigma_X$  = Desviación típica de la variable X

$\sigma_Y$  = Desviación típica de la variable Y

- Esta fórmula representa al coeficiente de correlación por rangos de Spearman:

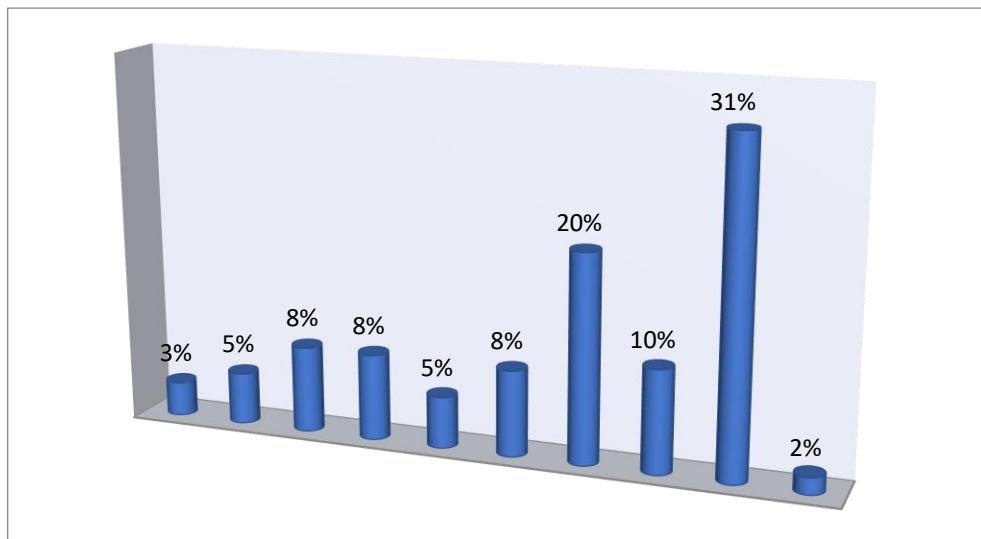
$$P = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

**Cuadro 1: Distribución de muestra**

	<b>GERENCIAS</b>	<b>Nº Personal</b>
<b>1</b>	G.ADMINISTRACION FINANCIERA	2
<b>2</b>	G. ASESORIA JURIDICA	3
<b>3</b>	G.DESARROLLO URBANO	5
<b>4</b>	G. PLANIFICACION, PRESUPUESTO Y RACIONALIZACION	5
<b>5</b>	G. SERVICIOS AL CIUDADANO	3
<b>6</b>	G. TRANSPORTE URBANO Y CIRCULACION VIAL	5
<b>7</b>	G.MUNICIPAL	12
<b>8</b>	G.ADMINISTRACION TRIBUTARIA	6
<b>9</b>	G.CENTRO HISTORICO Y ZONA MONUMENTAL	19
<b>10</b>	G. DESARROLLO SOCIAL	1
	<b>TOTAL</b>	<b>61</b>

Fuente: base de datos del área de Recursos Humanos M.P.A - 2015

**Gráfica 1: Distribución de muestra**



### **Análisis:**

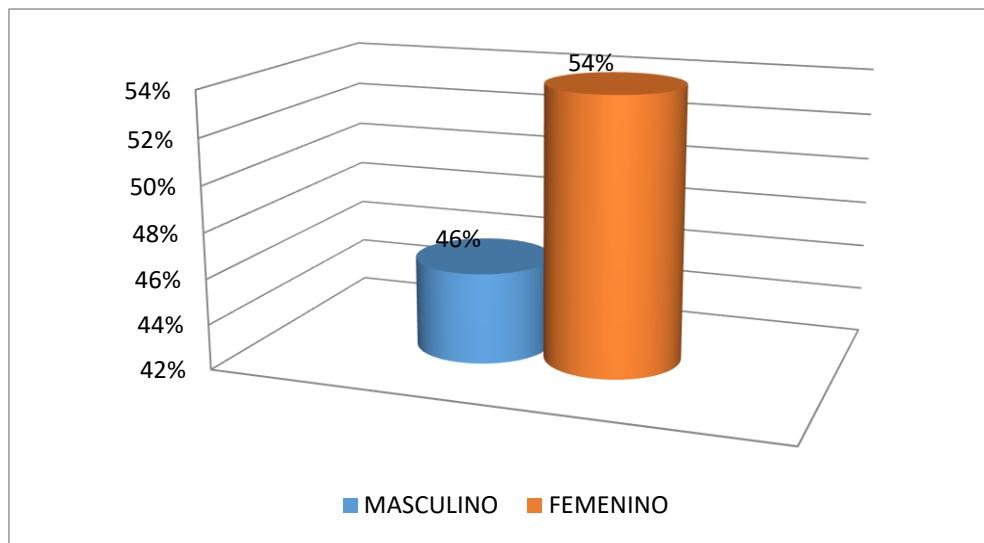
Del cuadro 1 y grafica 1, se puede apreciar la distribución del personal de la Municipalidad Provincial de Arequipa según sus respectivas áreas, donde la gerencia de centro histórico y zona monumental hay mayores trabajadores administrativos denotando esto la importancia de la gerencia en mención, no obstante cabe aclarar que la menor población que es la G. Desarrollo social no sea importante sino que esta área se va a sub dividir en varias sub gerencias.

**Cuadro 2: Población por sexo**

GÉNERO	f	%
MASCULINO	28	46
FEMENINO	33	54
TOTAL	61	100

Fuente: Base de datos

**Gráfica 2: Población por sexo**



## Análisis

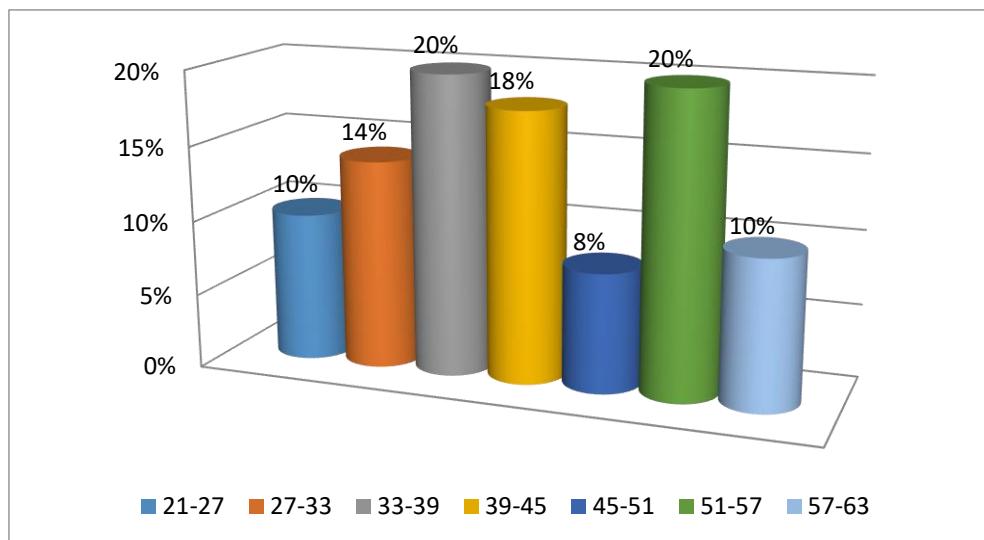
Del cuadro 2 y gráfica 2, Población por sexo muestra que el 46% es del género masculino y el 54% es del género femenino, esto no siendo indicativo de que se dé preferencia a un género para un puesto en específico, esta distribución es relativa al momento de la selección de personal.

**Cuadro 3: Población por edad**

EDAD(años)	f	%
21-27	6	10
27-33	9	14
33-39	12	20
39-45	11	18
45-51	5	8
51-57	12	20
57-63	6	10
TOTAL	61	100

Fuente: Base de datos

**Gráfica 3: Población por edad**



## Análisis

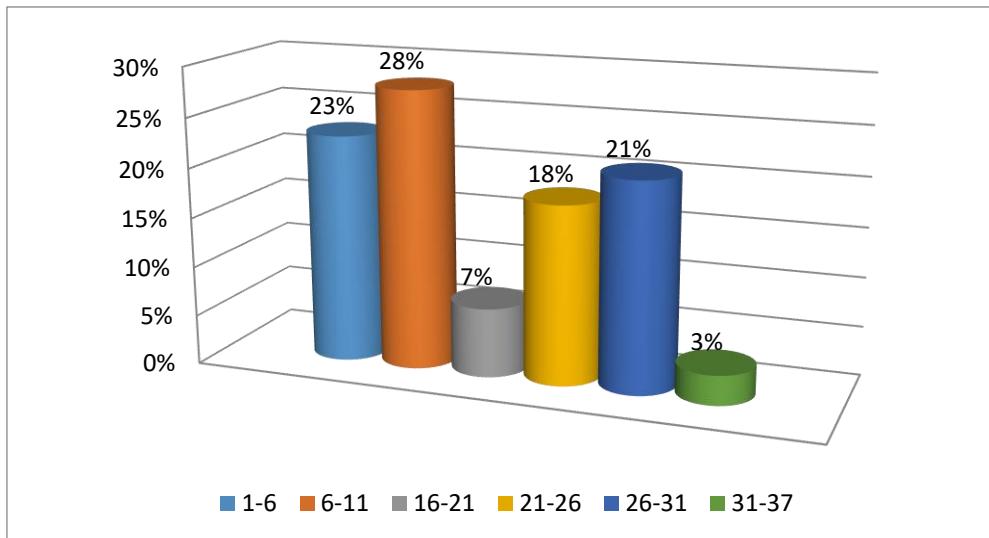
Del cuadro 3 y gráfica3, Población por edad muestra que un 20% oscila entre 33 a 57 años, denotando que se puede apreciar una mayor población entre estas edades, no siendo indicativo de que en estas edades tengan mayor desempeño laboral o de que se prefiera contratar a personal entre este rango de edades, sino es el resultado de una coincidencia del rango de edades.

**Cuadro 4: Población por años de permanencia**

ÁÑOS DE SERVICIO	f	%
1-6	14	23
6-11	17	28
16-21	4	7
21-26	11	18
26-31	13	21
31-37	2	3
TOTAL	61	100

Fuente: Base de datos

**Gráfica 4: Población años de permanencia**



## ANÁLISIS

Del cuadro 4 y gráfica 4, Población por años de permanencia, se puede apreciar que existe una mayor población de entre 6 – 11 años abarcando esta población dentro del contrato CAS, donde hay mayor personal administrativo debido a que no pueden pasar a nombrados debido al régimen de servís.

### **3.5. Criterios de inclusión:**

- Los administrativos de ambos sexos
- Los administrativos que se encuentren al momento de la aplicación de los instrumentos.

### **3.6. Criterio de exclusión:**

- Los practicantes de las Universidades y Tecnológicos.
- Los administrativos que no figuren en el cuadro de asignaciones de personal.
- Los administrativos que no deseen colaborar con la investigación.
- A los funcionarios y directivos.
- A los administrativos donde no se nos brindó la facilidad de evaluar (órgano de control institucional, procuraduría pública municipal, registro civil, oficina de secretaría general, oficina de secretaría general).
- Sub gerencias.

### **3.7. Materiales e instrumentos.**

#### **Cuestionario de competencias corporativas de Pereyra**

**Ficha técnica** : Cuestionario de competencias corporativas CCC

**Autor** : José Luis Pereyra Quiñones

joseluispereyra@gamail.comwww.neotest.org

**Año de diseño** : Febrero 2015

**Sustento teórico** : teoría de las competencias Organizacionales

Modelo de competencias según Martha Alles

**Dirigido a** : Obreros, empleados y gerentes de 18 – 69 años de edad

**Evaluación** : De las competencias corporativas de la UCV según el modelo del área de Recursos Humanos

### **Estadísticas.**

#### **Índices de validez:**

Se obtuvo la validez con el criterio de jueces o expertos. La evaluación de los expertos fue con respecto a claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia y metodología de los ítems del test; que representa la validez de contenido. Se obtuvo un promedio de 95% el cual se considera excelente.

#### **Índices de confiabilidad:**

Se utilizó el coeficiente de alfa de cron Bach consiguiéndose:

- para las competencias generales un índice de 821
- para las competencias de gestión un índice de 905
- para las competencias personales un índice de 928

**Descripción:** Se describe un comportamiento como por ejemplo: “tengo destreza para manejar equipos de sonido” y se le da la oportunidad de autoevaluaciones con una escala de siete puntos, siendo 1: Muy en desacuerdo y 7: Muy de acuerdo.

El CCC tiene tres dimensiones: a) Competencias generales, que contiene 27 ítems b) competencias ejecutivas que tiene 25 ítems y c) competencias personales que tiene 25 ítems. Siendo el total de 77 ítems

**Duración:** es de tiempo libre, no hay tiempo límite. Las personas motivadas lo terminan en 15 minutos y la mayoría en 25 minutos. Pero es importante anotar el tiempo que se demoran los evaluados para contestar porque se ha observado que aquellas personas que se demoran más de 39 minutos están intentando manipular las respuestas para favorecerse así mismo.

**Aplicación:** Es individual o colectiva. Aplicable en una única sesión. Es sencilla y es para lectores de un minuto de 6to de primaria. La interpretación, diagnostica y redacción del informe es con la asistencia de un software (al 90%). Parrilla electrónica Excel.

## ESTRUCTURA INTERNA DEL CCC

El cuestionario de competencias Corporativas evalúa tres grandes dimensiones (competencias generales, ejecutivas, ejecutivas y personales) en una organización que en este caso es la Universidad Cesar Vallejo, que es útil para proceso de selección, promoción y capacitación de personal.

El CCC fue diseñado para ser el primer el primer análisis o evaluaciones de entrada a los nuevos candidatos a la UCV.

### Dimensión 1): competencias generales

Son las competencias transversales a toda la organización y aplicación a todos sus colaboradores.

Trabajo en equipo	Atención al cliente	Compromiso
-------------------	---------------------	------------

## **Dimensión 2): competencias ejecutivas**

Competencias orientadas a la gestión, dirigidas más al cumplimiento de las tareas que atender a las personas. Habilidades y capacidades necesarias para el cumplimiento de las actividades.

<b>Manual / mecánico</b>	<b>Técnico / analítico</b>	<b>Servicio a personas</b>	<b>Emprendedor</b>	<b>Administrativo financiero</b>
Destreza manual	Mejora continua	Aptitud verbal	Manejo de proyectos	Aptitud numérica
Destreza física	Capacidad de análisis y síntesis	Relaciones interpersonales	Capacidad de planificación	Orden
Destreza visual	Pensamiento lógico	Capacidad comunicativa	Habilidad para dirigirse a grupos numerosos	Capacidad de comunicación escrita
Destreza visomotora	Capacidad para identificar problemas			

### **Dimensión 3): competencias personales**

Las competencias que reflejan aspectos de la madurez personal en relación a los demás y el trabajo, así como también su disposición al aprendizaje y la innovación en un contexto de compromiso con los objetivos

<b>Manual / mecánico</b>	<b>Técnico / analítico</b>	<b>Servicio a personas</b>	<b>Emprendedor</b>	<b>Administrativo financiero</b>
Responsabilidad	Innovación Creatividad Técnica Calidad de trabajo Atención al detalle	Comunicación e influencia Presentación de servicio Colocación Productividad	Liderazgo Orientación estratégica Dirección de equipos trabajo Solución de problemas	Orientación a los resultados Tolerancia a la presión Flexibilidad

## **INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE BARON**

### **A. FICHA TECNICA**

Nombre de la Escala	: Inventario de Inteligencia Emocional de Barón
Autor	: Rauven Ba-On
Procedencia	: Toronto Canadá
Adaptación	: Nelly Ugarriza Chavez (2001) Zoila Abanto, Leonardo Higueras, Jorge Cueto (2000)
Administración	: Individual y Colectiva
Aplicación	: 16 años en adelante. Nivel Lector sexto de primaria.
Duración	: De 30 a 40 minutos
Tipificación	: Baremos peruanos.

### **B. DESCRIPCION**

Es una prueba de aplicación individual destinada a medir el nivel de inteligencia emocional, dichas habilidades y destrezas son los componentes factoriales de la inteligencia no cognitiva y son evaluadas por el Bar-On emocional, dicho cuestionario concede un puntaje de 0 y un máximo de 133 a razón de 5 puntos por cada uno de los ítems de 5 componentes que lo conforman, de esta manera se obtienen los siguientes niveles: muy alta (130 a mas), alta (115 al 129), promedio (86 a 114), baja (70 a 85) y muy baja ( 69 y menos).

- a. COMPONENTE INTRAPERSONAL (40 ITEMS):** El CE del componente intrapersonal evalúa el sí mismo, el yo interior. Comprende los siguientes sub componentes: comprensión emocional de sí mismo (8), assertividad (7), auto concepto (9), autorrealización (9) e independencia (7).
- b. COMPONENTE INTERPERSONAL (29 ITEMS):** El CE del componente interpersonal abarca las habilidades y el desempeño interpersonal. Los sub componentes: empatía (8), relaciones interpersonales (11) y responsabilidad social (10).
- c. COMPONENTE DE ADAPTABILIDAD (26 ITEMS):** El CE del componente de adaptabilidad estrés abarca subcomponentes: solución de problemas (8), prueba de realidad (10) y flexibilidad (8).
- d. COMPONENTE DEL MANEJO DE ESTRÉS (18 ITEMS):** El CE del componente del manejo del estrés abarca subcomponentes: tolerancia al estrés (9) y control de impulsos (9).
- e. COMPONENTE DEL ESTADO DE ANIMO EN GENERAL (17 ITEMS):** El CE del componente del estado de ánimo general abarca subcomponentes: felicidad (9) y optimismo (8).

### **C. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

El inventario de cociente emocional de Bar On se adaptó en la ciudad de Lima Metropolitana utilizando un muestreo no probabilístico de tipo intencional tomando una muestra de 2249 evaluados, de las cuales se excluyeron 253 protocolos por no presentar la validez respectiva, siendo la muestra definitiva 1996 evaluados, tomando como referencia la distribución porcentual por edades.

La confiabilidad fue medida por test-retest con el coeficiente de alfa de Cron Bach, arrojando UN PUNTAJE DE 0.93.

Diversos estudios sobre confiabilidad y validez sobre I-CE, se han llevado a cabo a través de los años en el extranjero, los cuales confirman que el I-CE es una medición confiable y validez de la inteligencia emocional. En la muestra peruana también se ha demostrado que el I-CE de Bar On es una prueba válida y confiable.

### **3.8. Procedimiento.**

Una vez elegido el tema a investigar y el lugar donde se procedería con la investigación, se acordó comprobar si existía una relación significativa entre competencias corporativas e inteligencia emocional, luego se buscó información del tema tanto de investigaciones, en internet, tesis de grado, del mismo modo se adquirió información en libros y artículo como también en los test a emplear.

Paso seguido se realizó las coordinaciones con el gerente y sub gerente de área de RRHH de la Municipalidad Provincial de Arequipa, para que nos permitan evaluar a los trabajadores administrativos que tuvo como resultado la aceptación para realizar la investigación.

Se aplicaron los test Ice-Barón y Competencias Corporativas, procedimos a repartir los test a los trabajadores, con una breve explicación a cada uno de ellos del propósito de los test y de la investigación, se aplicaron las pruebas de manera individual

Luego se procedió a la calificación de las pruebas conforme lo establece su respectivo manual y sus baremos, siendo ordenados en una matriz de sistema de datos en Excel para luego ser procesados por el programa SPS, posteriormente se procedió al análisis de los cuadros obtenidos.

**CAPITULO IV**

**ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

#### 4.1. Presentación de resultados

- A. Determinar la correlación entre inteligencia emocional y competencias corporativas en la municipalidad de Arequipa.

**Cuadro 5: Correlación de Pearson entre las variables inteligencia emocional y competencias corporativas.**

Correlaciones			
		COMPETENCIAS CORPORATIVAS	COCIENTE DE INTELIGENCIA EMOCIONAL
COMPETENCIAS CORPORATIVAS	Correlación de Pearson	1	,919**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	61	61
COMPETENCIAS CORPORATIVAS	Correlación de Pearson	,919**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	61	61

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

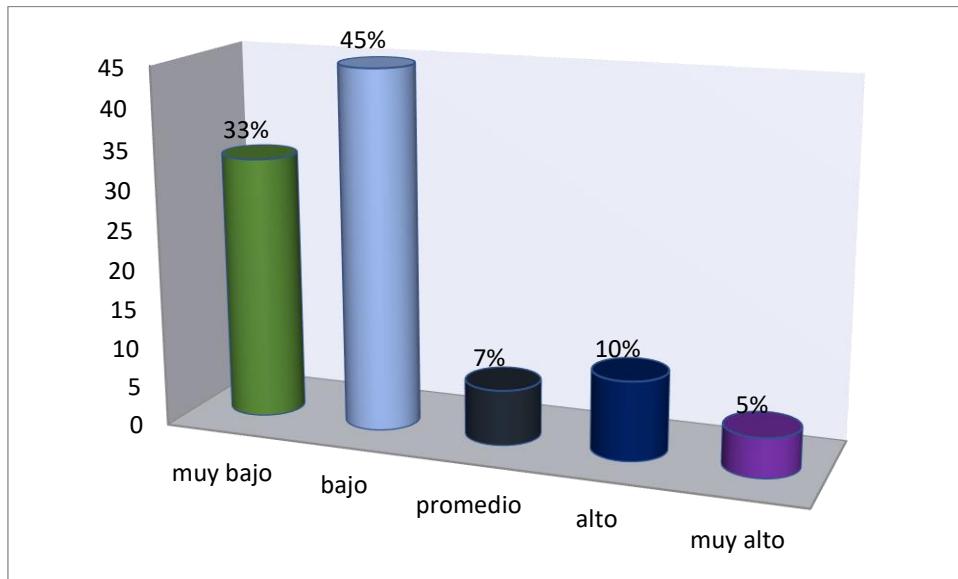
Fuente: Elaboración propia

#### ANÁLISIS:

Al observar el cuadro 05, se confirmó que en el estudio de nuestra población se requiere evaluar el tipo de correlación entre las variables competencias corporativas e inteligencia emocional. El resultado del coeficiente de correlación de Pearson descriptivamente hablando, indica una correlación positiva casi perfecta entre ambas variables, es decir las más altas puntuaciones en una de las variables correspondieron a las más altas puntuaciones en la otra y complementariamente las más bajas puntuaciones en una variable correspondieron a las más bajas puntuaciones en la otra. Es decir ambas variables, son directamente proporcionales.

**B. Identificar el nivel de Competencias Corporativas de los trabajadores de las Gerencias de la Municipalidad Provincial de Arequipa 2016.**

**Gráfica 5: Competencias Corporativas**

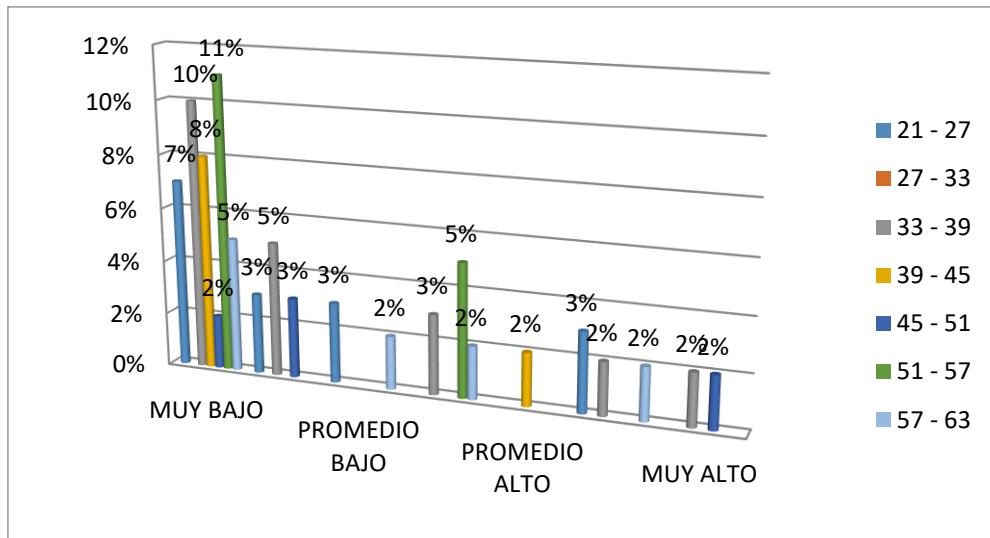


**INTERPRETACIÓN:**

De la gráfica 05 se observa, que las competencias corporativas es un indicador que dentro del campo laboral se necesitan personas que tengan las competencias, generales (trabajo en equipo, atención al cliente, compromiso), ejecutivas/ de gestión (manual, técnico, analítico, servicio a personas, emprendedor, administrativo) y personales (manual mecánico, técnico analítico, servicio a personas, emprendedor, administrativo financiero) que tenga el puesto en función a las actividades que se desarrollan, todas estas vinculadas entre sí, para un óptimo desempeño laboral y actitudinal del colaborador la cual concluimos el reconocimiento.

**C. Medir el nivel de las Competencias corporativas según la edad, sexo y tiempo de permanecía de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa 2016.**

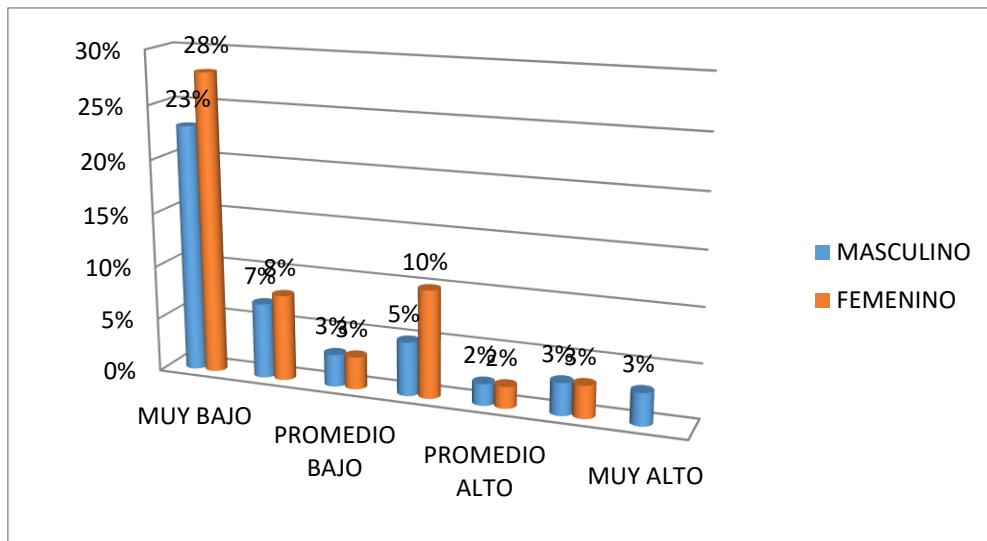
**Gráfica 6: Competencias Corporativas según la edad**



**INTERPRETACIÓN:**

De la gráfica 06, se observa que la mayor cantidad de personas de nuestra población tienen un nivel muy bajo de competencias es por ello que podrían tener ciertas dificultades para desempeñar las actividades que componen función es laborales, según los estándares y la calidad establecidas por la municipalidad. Pudiendo concluir que no existe una clara evidencia de un rango de edades que tengan mayores competencias corporativas, por ello se puede decir que la capacidad para aprender cosas nuevas, y adaptarse al compromiso de los objetivos de la organización, tanto como las ganas de crecer dentro de la Municipalidad, son características y cualidades propias de cada trabajador que permiten ver la adecuación del empleado más allá de la edad que tenga, ya que esto se va ir complementando de un modo armónico.

**Gráfica 7: Competencias Corporativas según el sexo**

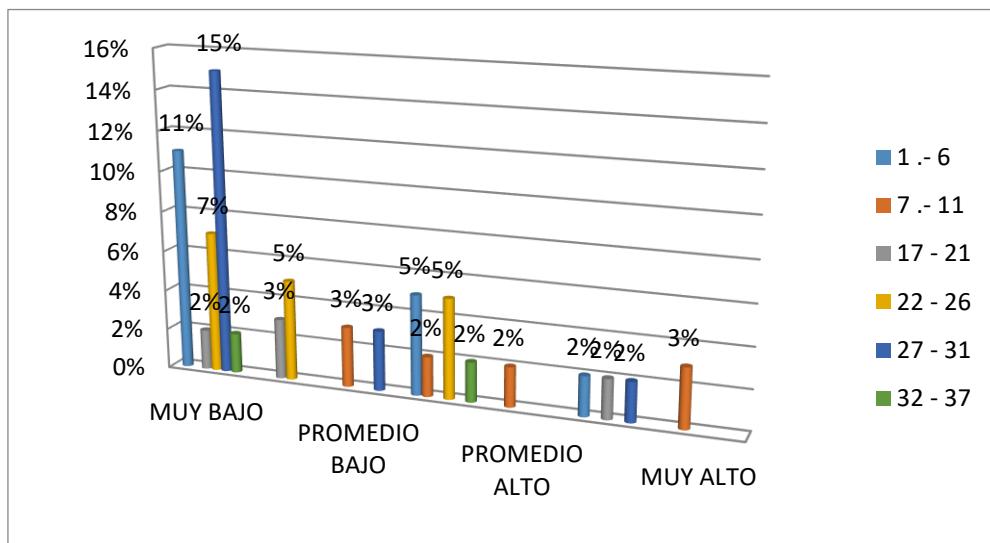


**INTERPRETACIÓN:**

De la gráfica 07 se observa que la mayor parte de nuestra población tiene un nivel muy bajo de competencias corporativas, pudiendo esta población presentar cierta dificultad para desempeñarse efectivamente en una actividad de trabajo movilizando sus conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesaria para lograr los objetivos sus funciones, así como su capacidad para solucionar situaciones contingentes y problemas que surjan durante el ejercicio del trabajo en las respectivas gerencias de la municipalidad de Arequipa.

Según los resultados en las gerencias de la Municipalidad de Arequipa se puede entender que la mayor parte de nuestra población femenina tiene muy bajas competencias corporativas.

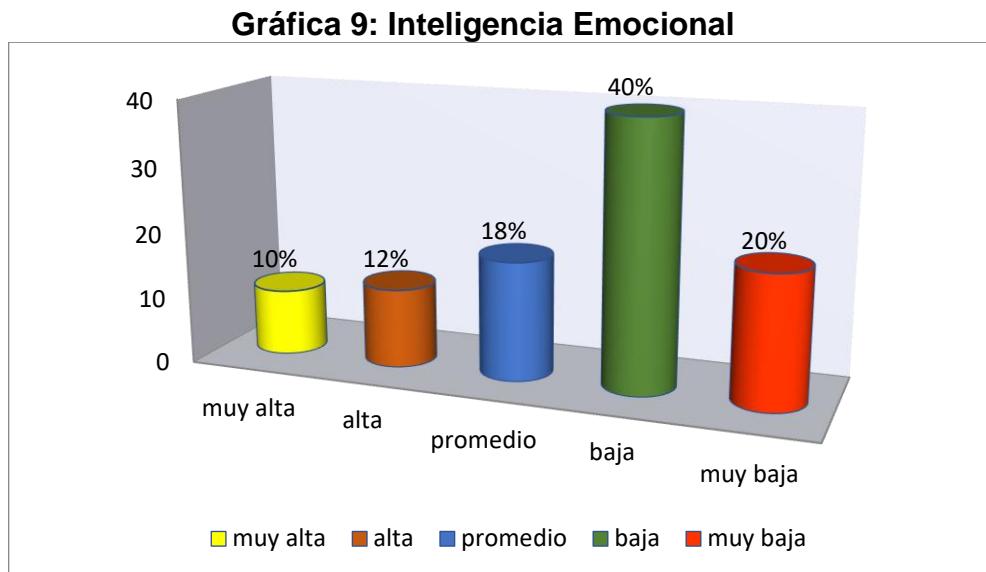
**Gráfica 8: Competencias Corporativas según los años de permanencia**



#### **INTERPRETACIÓN:**

De la gráfica 08 se observa que 31 personas tienen un nivel muy bajo de competencias corporativas. De entre ellos, son 9 personas con 7 a 11 años laborales, y 9 también con 27 a 31 años de labor en la Municipalidad. Así también, 7 personas con muy bajo nivel de competencias corporativas tienen entre 1 a 6 años laborales. Esto nos indica de que para tener una adecuada competencias corporativas para un determinado puesto de trabajo requiera, no es necesario tener un tiempo determinado de experiencia laboral ya que esa capacidad no se medirá de acuerdo a tus años de permanencia dentro de un organismo.

**D. Indicar el nivel de Inteligencia Emocional de los trabajadores de las Gerencias de la Municipalidad Provincial de Arequipa 2016.**

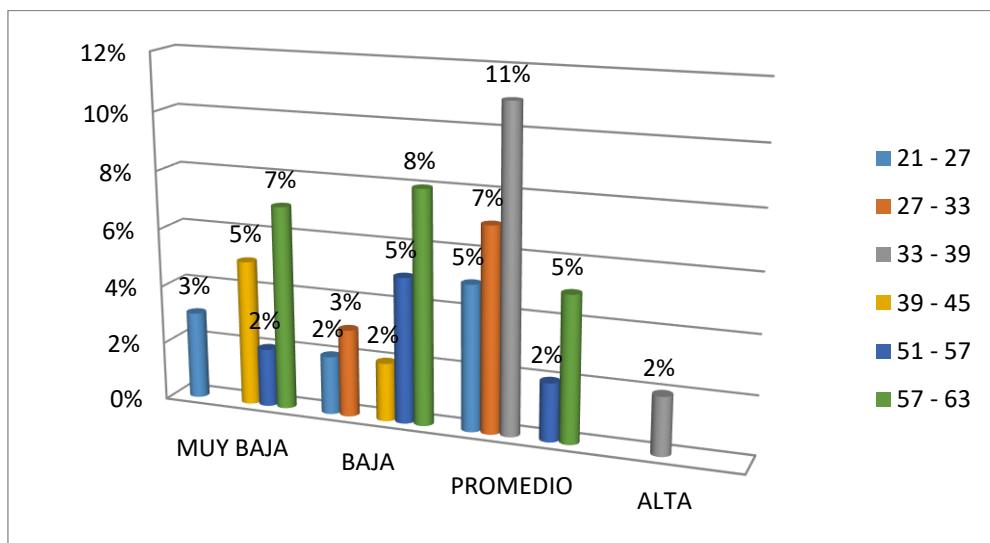


De la gráfica 09 se observa, que en nuestros resultados indican que la inteligencia emocional de los trabajadores de la municipalidad es baja, se puede decir que presentan ciertas dificultades en su capacidad de mantener un control emocional, flexibilidad, adaptabilidad y relaciones interpersonales, pudiendo afectar el clima emocional del área, el liderazgo puede ser falto de energía y de impulso llevando a tomar decisiones que puedan desmoralizar al equipo a causa de una falta de creatividad y la comunicación no llega de forma clara a todos los integrantes del área por lo tanto los objetivos no son claros

Pueden llegar a ignorar el importante valor de la actividad social.

**E. Medir el nivel de la Inteligencia Emocional según la edad, sexo y tiempo de permanecía de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa 2016.**

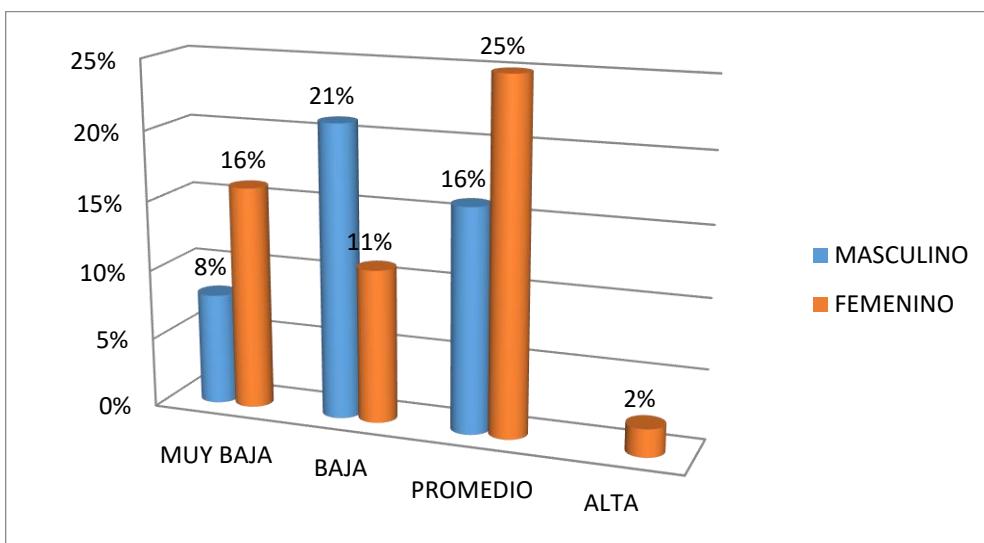
**Gráfica 10: Inteligencia Emocional según edad.**



**INTERPRETACIÓN:**

De la gráfica 10, se observa que la mayor cantidad de personas de nuestra población se encuentran divididas entre los niveles bajo y promedio de inteligencia emocional por ello que podemos decir que cuando se trata de cultivar la inteligencia emocional, la madurez sigue siendo una ventaja, ya que esta inteligencia permite a un adulto leer las intenciones y deseos de los demás, aunque se hayan ocultado, esto le permitirá construir una capacidad para sentir distinciones entre los demás. Concluyendo que la edad no va de acuerdo con la inteligencia emocional, refiriéndonos a que dentro de la municipalidad no hay una edad específica que abarque un porcentaje muy alto, solo un pequeño porcentaje de promedio de edades mayores, entendiendo este aspecto cabe señalar que según las diversas teorías planteadas aspecto este punto que la inteligencia emocional se va ir fortaleciendo a través del grado de madurez de la persona.

**Gráfica 11: Inteligencia Emocional según el sexo**



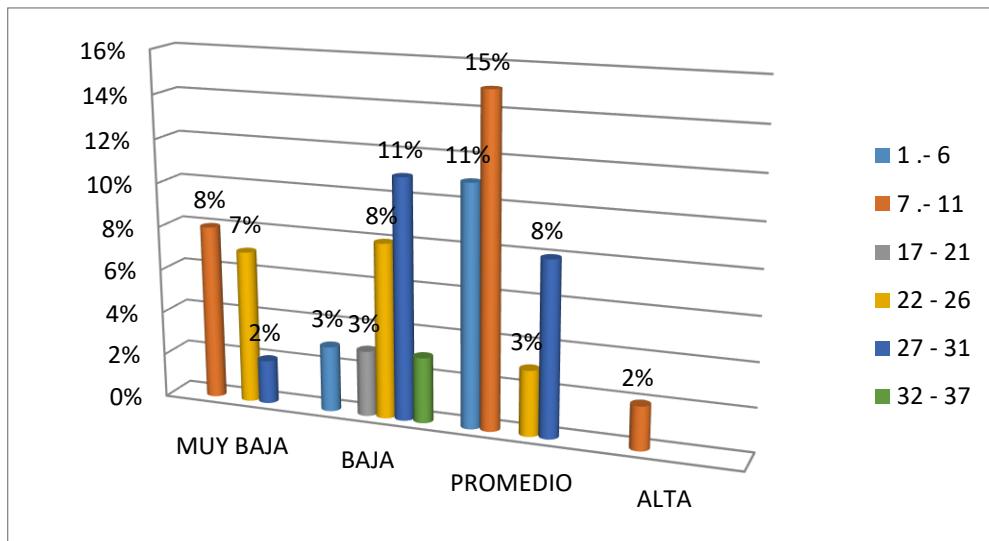
**INTERPRETACIÓN:**

De la gráfica 11 se observa que 25 personas de la población tienen un nivel promedio de inteligencia emocional. De entre ellos, 15 son del sexo femenino y 10 son del sexo masculino. Del nivel bajo de inteligencia emocional bajo, se observa que 13 son del sexo masculino y 7 del femenino.

De la figura se observa que la mayoría tiende a estar en un nivel bajo y promedio de inteligencia emocional variando entre ellos según el sexo.

En términos generales, podríamos señalar que las diferencias de género dentro de la Municipalidad, en ciertos aspectos de la inteligencia emocional, resultan significativamente favorables a las mujeres, estas ligeras diferencias encontradas podría deberse a que las mujeres son el “sexo” más emocional teniendo una mayor comprensión de las emociones.

**Gráfica 12: Inteligencia Emocional según los años de permanencia**



### **INTERPRETACIÓN:**

De la gráfica 12, se observa que la mayor cantidad de personas de nuestra población 25 tienen un nivel promedio de inteligencia emocional. De entre ellos, 16 tienen entre 1 a 11 años laborales. Entre las personas de un nivel bajo de inteligencia emocional 16 personas tienen entre 22 a 37 años laborales. Y en el nivel muy bajo de inteligencia emocional, 10 personas tienen de 1 a 11 años laborales.

En el ámbito laboral que si muy bien no hay un índice alto, esto nos indica de que los años laborales en cierta medida no van a influenciar para desarrollar una inteligencia emocional alta dado la situación laboral en que se encuentre el empleado puesto que si se dedica solo una actividad determinada sin desarrollar algunos aspectos esenciales de su desarrollo personal esto no garantiza el buen desarrollo personal del empleado.

## **DISCUSIÓN.**

Luego de la revisión y el procedimiento de datos de la presente investigación, encontramos diferentes resultados, los cuales vamos a desarrollar a continuación:

Encontramos que si existe una relación significativa entre las competencias corporativas y la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos de las gerencias de la Municipalidad Provincial de Arequipa – 2016.

Si bien es cierto que no existe una amplia gama de investigaciones que cumplan con las variables de competencias cooperativas e inteligencia emocional para una adecuada vinculación del tema en organizaciones tanto privadas como públicas.

Esto no es indicativo que las competencias corporativas e inteligencia emocional no sean importantes, ya que varias investigaciones vinculas a las competencias demuestran la importancia de las mismas, en el ámbito internacional se desarrollaron investigaciones, tales como las formuladas por, Jesús Gerardo Hernández Martínez (2004), realizada para optar el grado de maestro en ciencias de la administración con especialidad en relaciones industriales, realizó la investigación, análisis de la formación con enfoque en competencia laboral, realizada en la universidad autónoma de nuevo león, y la realizada por, Verónica Ilián Baños Monroy (2011), en su tesis Doctoral de Competencias esenciales, clima organizacional e innovación como factores de competitividad empresarial; propuesta y aplicación de un modelo para la detección y desarrollo de competencias en la pequeña y mediana empresa del sector calzado en México, estas dos investigaciones concluyen de la importancia de desarrollar las competencias dentro del entorno laboral.

En el Perú se desarrollaron las investigaciones vinculadas a las competencias, tales las desarrolladas por, norma Gertrudis Marcillo Merino (2014), en su tesis doctoral planteo la investigación de, modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí y Soledad Alfaro Jiménez (2011), para optar el título profesional de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, formulo la investigación de competencias profesionales de los recursos humanos de las bibliotecas universitarias del Perú, estas investigaciones de igual manera concluyen de la importancia de implementar un modelo de gestión por competencias y la importancia de la misma para un óptimo desempeño laboral.

En nuestro medio local se desarrollaron diversas investigaciones en competencias tales las desarrolladas por, Machaca Revilla Gustavo Alonso (2016) para optar el grado de Licenciado en Administración de Empresas formulo la investigación de análisis de la percepción de las competencias y servicios que brinda la municipalidad distrital de socabaya para determinar los niveles de satisfacción de sus pobladores, Arequipa 2016 y Torres Calderón, Gloria María (2016), para optar el grado profesional de ingeniero industrial, realizo la investigación, diseño e implementación de un sistema de gestión por competencias para la evaluación y optimización del área de producción de la empresa vidrio glasss.a.c, estas investigaciones dieron por conclusión de la importancia de las competencias dentro de los servicios laborales para la implementación de un correcto modelo por competencias para la implementación y optimización del área de producción.

La presente investigación de competencias corporativas e inteligencia emocional en los trabajadores administrativos de las gerencias de la Municipalidad Provincial de Arequipa – 2016, teniendo en cuenta nuestra hipótesis planteada que pretende buscar una correlación entre las competencias corporativas e inteligencia emocional, lo que se encontró es

que existe una fuerte relación entre Competencias Corporativas e Inteligencia Emocional, esto nos indica que las competencias e inteligencia emocional, tenderá a ser más propicio para el desarrollo de los empleados y a la larga, a mejorar en la competitividad, en contraste con la investigación plateada por, Granda Machado Gleydzie Luz y Zevallos Pinto Liliana Rosario (2010), para optar el título de Psicólogos, realizaron la investigación de Competencias Laborales y su relación con el nivel de capacidad intelectual en los trabajadores del ministerio de trabajo de la ciudad de Arequipa, siendo su muestra de 62 trabajadores, quienes plantearon en su hipótesis; los niveles de competencias laborales están correlacionados significativamente con los niveles de capacidad intelectual de los trabajadores de la sede de la Gerencia Regional del Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo de la Ciudad de Arequipa, concluyeron que no se encontró relación entre el nivel de capacidad intelectual y las competencias laborales, lo cual nos indica que para desarrollar una correcta competencia corporativa esta no debe estar vinculada con la inteligencia cognitiva, coincidiendo con lo que Daniel Goleman (2009), postulo en su libro “inteligencia emocional en la empresa” donde concluyo que la capacidad intelectual ocupa el segundo puesto, por debajo de la inteligencia emocional, para así poder tener un desempeño laboral sobresaliente.

En cuanto a la postulación de nuestros objetivos específicos, de que si existe correlación entre las variables competencias corporativas e inteligencia emocional con la edad, lo cual concluimos que se encontró relación significativa entre las dos variable, en cuanto a nuestro objetivo de que si existe correlación entre las variables competencias corporativas con el sexo, se concluyó de que no existe una correlación, en la investigación de Competencias Laborales y su relación con el nivel de capacidad intelectual en los trabajadores del Ministerio de trabajo de la ciudad de Arequipa, en relación al género concluyeron que existen niveles bajos tanto

de los hombres como de las mujeres en cuanto a competencias, lo cual concluyeron que para desarrollar un buen desempeño laboral no es indispensable el género (hombre o mujer).

Siguiendo con el desarrollo de nuestros objetivos específicos; de que si existe una correlación entre las variables competencias corporativas con la situación laboral, se concluyó que si existe una relación negativa débil, que si bien no es muy fuerte el grado de relación se concluye que hay un porcentaje que los años de permanencia si influye mínimamente en las competencias corporativas dentro de la Municipalidad Provincial de Arequipa, en contraste con la investigación de Competencias Laborales y su relación con el nivel de capacidad intelectual en los trabajadores del ministerio de trabajo de la ciudad de Arequipa, en cuanto a la situación laboral, concluyeron que niveles son bajos en cuanto a la competencia tanto en los trabajadores contratados (CAS) como los nombrados, en lo cual nos indica que para desarrollar una correcta competencia no es muy significativo la situación laboral dentro de una organización.

En cuanto a estudios sobre “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas”, Araujo y Leal (2007) investigaron en trabajadores de ambos sexos teniendo como variables la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral se aplicaron dos instrumentos, escala tipo Likert, para la validez de los mismos se obtuvo a través de la opinión de los jueces expertos, para la estimación del poder discriminatorio de los ítems se aplicó la prueba T de Student, la estimación de la confiabilidad es para el Instrumento de Inteligencia Emocional un  $rtt. = 0.983$  Muy alta, y para el Instrumento Desempeño Laboral un  $rtt. 0.985$  Muy alta; este estudio arrojó como resultado que existe una alta relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral cuanto más complejo es el trabajo más necesaria es la inteligencia emocional, así también que la inteligencia emocional de nivel directivo se ubica en niveles muy altos la

cual permite que estas personas reconozcan las emociones propias y la de los demás, se esfuerzan diariamente por adquirir un mayor grado de excelencia personal y profesional.

Dentro de nuestra investigación buscamos relacionar el grado de relación de la Inteligencia Emocional con el sexo y la edad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa, en donde nuestros resultados fueron que no se encontró relación significativa entre el cociente de inteligencia emocional y la edad, ni el sexo, en relación a estos objetivos encontramos que la investigación de Bustamante, Kawakami, Reátegui Medina (2010) realizaron una investigación titulada “Inteligencia Emocional y Liderazgo en Los Gerentes Bancarios Del Perú” para obtener el grado de Magíster en Administración Estratégica de empresas de la universidad Pontificia de Lima, que contó con la participación de 102 gerentes bancarios, quienes respondieron el cuestionario Bar-On EQ-i adaptado a la realidad peruana por la Dra. Ugarriza, para medir la inteligencia emocional; y el cuestionario MLQ 5X-Short, para medir los estilos de liderazgo (transformacional, transaccional y pasivo-evitativo) y las variables de resultado de liderazgo (esfuerzo extra, efectividad y satisfacción) se encontró una correlación positiva media entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo transformacional de los gerentes que participaron de la investigación, en el estudio, no se evidenciaron diferencias de género ni de edad en las mediciones de la inteligencia emocional y de los tres estilos de liderazgo ni en la medición de los nueve factores de liderazgo.

Es por ello que concordamos con Goleman (1995) quien definió la inteligencia emocional como “la capacidad de motivarse y de persistir ante las frustraciones; de controlar el impulso y retrasar la gratificación, de regular el humor e impedir que el estrés negativo sofoque la capacidad de pensar; de empalizar y mantener la esperanza”. Asimismo, afirmó que el éxito de una persona no depende solo de su coeficiente intelectual y que el

EQ (Emotional Quotient) sustituirá en el futuro al IQ (Intellectual Quotient), además, señaló que las competencias emocionales se pueden aprender; es decir, que todas las personas pueden ser emocionalmente inteligentes y felices.

Hoy en día la administración pública y privada está sujeta a cambiar sus procedimientos de gestión de recursos humanos, implementando las competencias como factor primordial, es decir que los mismos estén asociados al buen desempeño laboral, partiendo de lo que Le Boterf, G. afirma de que ser competente significa, “ser capaz de actuar con pertinencia y competencia en una situación de trabajo (actividad a realizar, acontecimiento que hay que enfrentar, problema por resolver, proyecto a realizar). Ser competente es ejecutar una práctica profesional pertinente, movilizando una combinación adecuada de recursos (saberes, saber-hacer, comportamientos, formas de razonamiento). Es decir, se refiere a la acción”.

Partiendo que las competencias son parte del individuo, Martha Alles afirma que los niveles de competencias se pueden determinar mediante los comportamientos de las personas, para la autora en mención que considera a las competencias más frecuentemente elegidas por las organizaciones en función de sus planes estratégicos, esta selección de competencias específicas para los directivos y jefes de todos los niveles, es importante tener en cuenta que a la totalidad de los puestos de trabajo se le asignan las denominadas competencias cardinales, las cuales son aplicables a todos los integrantes de la organización las que, como su nombre lo indica, marcan el rumbo de la misma.

Así mismo Otro autor muy referido en esta línea de investigaciones Boyatzis, define las competencias como, “Características de fondo de un individuo que guarda una relación causal con el desempeño efectivo o

superior en el puesto" de igual forma, cuando Goleman define la inteligencia emocional, fortalece el componente emocional en razón a que también precisa el concepto de competencia aludiendo a la habilidad del individuo para actuar en un contexto mediante la identificación y autorregulación de las emociones, que lo hace más productivo.

Finalmente en nuestra investigación concluimos que las competencias corporativas e inteligencia emocional de los trabajadores administrativos de las Gerencias en la Municipalidad Provincial de Arequipa, comprobamos que si existe relación significativa entre competencias corporativas e inteligencia emocional.

## CONCLUSIONES

**Primera:** Se demostró que existe correlación entre Inteligencia Emocional y competencias corporativas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa, por consiguiente se aceptó nuestra hipótesis.

**Segunda:** Se concluyó que los trabajadores de las gerencias de la Municipalidad Provincial de Arequipa 2016 presentan un bajo nivel de Competencias Corporativas

**Tercera:** Se evidencio que el sexo, la edad, tiempo de permanencia y condición laboral no tienen relación con las Competencias Corporativas, así como que los en los trabajadores de las gerencias de la Municipalidad Provincial de Arequipa 2016,

**Cuarta:** Se concluyó que los trabajadores de las gerencias de la Municipalidad Provincial de Arequipa 2016 presentan un bajo nivel de Inteligencia Emocional.

**Quinta:** No se encontró relación entre Inteligencia Emocional con el sexo, la edad, tiempo de permanencia y condición laboral en los trabajadores de las gerencias de la Municipalidad Provincial de Arequipa 2016,

## **SUGERENCIAS.**

**Primera:** El área de Recursos Humanos establezca sus competencias generales y específicas para que puedan tener una dirección sobresaliente en procesos como capacitaciones, reclutamiento, selección, contratación, compensación, evaluación, promoción y ascenso de los trabajadores.

**Segunda:** Promover en la revista institucional “El Municipalito” con carácter interno la sensibilización con temas vinculados a la importancia de desarrollar las competencias corporativas al personal administrativo enfocado en el modelo de gestión por competencias que desean implementar.

**Tercera:** Se recomienda que el área de Recursos Humanos realice actividades que incrementen los niveles de Inteligencia Emocional de sus trabajadores para que puedan tener un mejor control de sus emociones, motivación y entusiasmo en el desarrollo de sus actividades. Así como también desarrolle trabajos en equipo.

**Cuarta:** Utilizar la retroalimentación como puntos claves para la mejora constante de los trabajadores, programando acciones destinadas a una eficaz integración de los recursos humanos de la municipalidad, propiciando la adaptación continua a los cambios con un alto nivel de compromiso con los fines y objetivos de la institución municipal; lo cual beneficiará al buen desempeño laboral.

**Quinta:** Usar los servicios de intranet para trasmisir a los colaboradores recomendaciones sobre el adecuado manejo de soluciones de problemas, manejos de adaptación, manejo de empatía y herramientas para ir formando sus cualidades y aptitudes.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

Alles. M (2007). "Dirección Estratégica de Recursos Humanos" gestión por competencias. 2° ed. La reimp. Buenos Aires: Granica.

Alles. M (2005). "Desempeño por competencia: evaluación de 360. 2° ed. La reimp. Buenos Aires: Granica.

Arce, Enrique. Competencias. Contribución a la creación del valor a través del conocimiento. 2000. [www.portaldelconocimiento.com](http://www.portaldelconocimiento.com).

Boeck K; Märtin D, (2000). E.Q, ¿QUE ES INTELIGENCIA EMOCIONAL?, editorial, EDAF

Bustamante, S; Kawakami, RY Reátegui, S (2010); Tesis Inteligencia Emocional Y Liderazgo En Los Gerentes Bancarios Del Perú.

Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima, Febrero Del 2010

Baron, R. (2002). ICE Inventario de Cociente Emocional, Test para la medida de la inteligencia Emocional.

Cano, N. (2006). "Diseño de Perfil por Competencias para los Directivos de la Empresa de Transportes Sur Oriente". Universidad Nacional de San Agustín Arequipa.

**COMPENDIO DE NORMAS SOBRE LEGISLACIÓN LABORAL DEL RÉGIMEN PRIVADO (Actualizado hasta octubre del 2015).**

[http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/compendio\\_normas/COMPENDIO\\_NORMAS\\_LABORALES\\_MINTRA\\_2013.pdf](http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/compendio_normas/COMPENDIO_NORMAS_LABORALES_MINTRA_2013.pdf)

Colardyn, D. (1996) La Gestion des competences. Perspectives internationales. Paris: Presses universitaires de France.

Clark, D. (2000) "Implementation issues in core competence strategy making". Strategic Change, vol. 9, iss. 2. 115-127. En: <http://www.interscience.wiley.com/jpages/1086-1718/>

CARRIÓN, S. (2001). Inteligencia Emocional con PNL. Guía práctica para conseguir: Salud, Inteligencia, y bienestar Emocional. Editorial EDAF, S.A. Madrid, España.

Cooper y Sawaf (2004), definen la Inteligencia Emocional como la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones, como fuente de energía humana, información, conexión, e influencia

Delgado M., Domingo. Modelo de gestión por competencias.[www.portaldelconocimiento.com](http://www.portaldelconocimiento.com)

Domingo, J. Y Delgado, M. (2000). "Modelos de gestión por competencias". En: [http://www.gestiondelconocimiento.com/documentos2/domingo\\_j\\_delgado/competencias.htm](http://www.gestiondelconocimiento.com/documentos2/domingo_j_delgado/competencias.htm)

Diccionario de la real Academia Española (2014), edición del tricentenario. <http://dle.rae.es/>,

"El enfoque de competencias en el ambito universitario", in Revista "Sociedad y conocimiento", Universidad central de Chile, N°8 Juillet 2007. <http://www.guyleboterf-conseil.com/referencesinterventionses.htm>

Goleman, D (1999). Inteligencia Emocional en la Empresa, Editorial: Vergara. Enero de 1999.España.

García, J. y Casanueva, C. (2000) "Prácticas de la Gestión Empresarial"  
México: Mc Graw Hill Interamericana.

Gallego, M. (2000) "Gestión humana basada en competencias ( II ). Procesos de gestión humana basados en competencias". AreaRH.com. En <http://www.arearh.com/rrhh/procesosgestionhumana.htm>

Godbout, A. J. (2000). "Managing core competencies: the impact of knowledge management on human resources practices in leading-edge organisations". Knowledge and Process Management, vol. 7, iss.2.: 76-86. En: <http://www.mgmt.utoronto.ca/~wensle/kpm.htm>

García Sáiz, Miguel (s/f) Lo último en RR.HH.: Gestión por Competencias.  
<http://www.canalwork.com/recursoshumanos/ultimo/index.html>

GOLEMAN, D.; Boyatzis, R. y McKee, A. (2004). El Líder Resonante crea más.  
El Poder de la Inteligencia Emocional. Caracas: Editorial Melvin C.A.

GOLEMAN, D. (1995). Inteligencia Emocional. Estados Unidos: Editorial Bantam

Books. GOLEMAN, D. (1999). ¿Qué hace un líder? Estados Unidos Harvard Business Review.

Goleman, D. (2004). La inteligencia emocional en la empresa. Argentina: Vergara.

Goleman, D. (2009) La inteligencia emocional por qué es más importante que el cociente intelectual. Ediciones B, S.A. España.

Gardner, H (2003), Universidad de Harvard La inteligencia reformulada. Las inteligencias múltiples en el siglo XXI, Paidós, Barcelona.  
[http://www.geocities.ws/seccion47\\_innovacion/definicion.html](http://www.geocities.ws/seccion47_innovacion/definicion.html),

Hernández S. R., Fernández C. C. y Baptista P. L., (2006). Metodología de la investigación. Cuarta Edición. Mc Graw Hill Interamericana. México. Visto el día 24 de junio del 2016 en la página web [https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis\\_sampieri\\_unidad\\_1-1.pdf](https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf)

Jiménez, A. (2000). "Las competencias y el capital intelectual: La manera de gestionar personas en la era del conocimiento". Club Intelect 2000. En: <http://www.gestiondelconocimiento.com/documentos2/rev/compet.htm>

Le Boterf, G. (2001). Ingeniería de las competencias. Barcelona: Gestión 2000.

"La gestión del capital intelectual en la empresa orientada a resultados". Asociación de Desarrollo y Capacitación de Argentina (ACDA). En: [http://www.adca.org.ar/articulos/08\\_gestion\\_por\\_competencias.htm](http://www.adca.org.ar/articulos/08_gestion_por_competencias.htm)

La comunidad Latina de Estudiantes de Negocios. (2002). El enfoque de Competencias en la Gestión de Recursos Humanos. <Http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fullidos/rrhh/enfcompgesrrhh.htm>

Levy Leboyer, C. (1996) Gestión de las Competencias. Barcelona: Gestión 2000.

Le Boterf, G. La ingeniería de las competencias. Barcelona: EPISE, 2001.

La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador emotional intelligence and its main models: proposal foraninte grated model Mariano García-Fernández (1) y Sara Isabel Giménez-Mas (2) página 44

"LA GESTIÓN DE COMPETENCIAS alcanzada por la edad ", in Dirigir personas, n° 33, Madrid, 2005.<http://www.guyleboterf-conseil.com/referencesinterventiones.htm>

Mayer, J.D., Caruso, D.R., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-298.

Mayer, J.D., Salovey, P. & Caruso, D. R. (2000). Models of emotional intelligence. En R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of Intelligence* (pp. 396-420). Cambridge: Cambridge University Press.

Mayer, J. D., & Salovey, P., & Caruso, D.R. (2002). Mayer-Salovey-Caruso emotional intelligence test (MSCEIT). User's manual. North Tonawanda, N.Y: Multi-Health Systems.

MORALES, O. (2008). Gestión De Recursos Humanos Basada En competencias. Santo Domingo, República Dominicana.

Morales, O. (2008). Gestión de Recursos Humanos Basados en Competencias. [Http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/gestion-de-recursos-humanos-basados-en-competencias.htm](http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/gestion-de-recursos-humanos-basados-en-competencias.htm).

MCCLELLAND, David (1973): «Testing for Competencies rather than Intelligence», en *American Psychologist*, vol. 28, n.º 1, pp. 1-14.

Mertens, L. (2000). "Gestión por competencia Laboral en la empresa y la Formación Profesional". Madrid: Organización de Estudios Iberoamericanos para la Educación, La ciencia y la cultura (OEI).

Mertens, L. (1996). Competencias Laborales: Sistemas, Surgimiento y Modelos. Montevideo: Cinterfor.

Mertens, L., (1996). Competencia laboral: sistemas, surgimientos y modelos. Montevideo: CINTERFORD.

Mertens, et, al. (1999). El enfoque de competencia laboral de la empresa. México. Consejo de Normalización y Certificación de Competencias Laborales. (CONOCER).

Mertens, L. "Sistema de competencia laboral: surgimiento y modelos".

Mertens, L. Formación, productividad y competencia laboral en las organizaciones: conceptos, metodologías y experiencias. Montevideo: Cinterfor/ OIT, 2002.

Morales, O. (2008). Gestión de Recursos Humanos basado en Competencias. República Dominicana. Extraído de <http://www.gestiopolis.com>.

MORALES, O. (2008). Gestión de recursos humanos basada en competencias. Santo Domingo, República Dominicana, Marzo 2008.<http://www.gestiopolis.com/gestion-de-recursos-humanos-basada-en-competencias/>

MORALES, O. (2008). Gestión de recursos humanos basada en competencias. Santo Domingo, República Dominicana, Marzo 2008.<https://es.scribd.com/doc/175260759/gestion-de-recursos-humanos-basado-en-competencias-doc>

Martin, D. y Boeck K. (2002). EQ ¿Qué es inteligencia emocional?. España: Edaf.

Martín, D. y Boeck, K. (2007) EQ qué es inteligencia emocional. Editorial EDAF, S.L (3<sup>a</sup> edición) Madrid.

Martinez, A. y Cols (2006). La Inteligencia Emocional medida como rasgo con las condiciones de salud física y mental, revista de España en psicología de la salud, pág. 72-78.

NAVA, A. (2006). Inteligencia Emocional y su influencia en el Clima Organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES. Tesis Doctoral no publicada (Doctorado en Ciencias Gerenciales). Universidad Rafael Belloso Chacín, Maracaibo.

OIT/CINTEFOR. Las 40 preguntas más frecuentes sobre competencia laboral.

En:

<http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/xxxx/esp/index.htm>

Pablo Cardona Soriano y María Nuria Chinchilla Albiol. Evaluación y desarrollo de las competencias directivas. Harvard Deustobusinessreview, ISSN 0210-900X, Nº 89, 1999, págs.10-27.

Pickett, S. (2000). “Developing internal audit competencies”. Managerial Auditing Journal 15/6.: 265-278. En:  
<http://www.emeraldinsight.com/maj.htm>

Pin, JR. Y Laorden, M. (2001). “Software de gestión de recursos humanos: Indicadores de eficiencia”. Capital Humanos, Nº 146, Pg. 62. Julio-Agosto 2001.

Spencer, L. M. y Spencer, S. M. (1993) Competence at Work. New York: John Wiley & Sons.

Sznirer, D. Y Saracho, JM. (2001). “Gestión por competencias.

Saracho, J. un modelo general de gestión por competencias, Santiago: RIL. Editores, 2005 – 234 p

Stewart, Thomas. A. La nueva riqueza de la organización: el capital intelectual.1998.[www.granica.com](http://www.granica.com).

SALOVEY, J y MAYER, D (1990). Inteligencia Emocional. México: Editorial McGraw – Hill.

SALOVEY, J y MAYER, D (1990). Inteligencia Emocional. México: Editorial McGraw – Hill.

Torres, L. y Bouroncle, S. (2003). Psicología Organizacional. 1° ed. Arequipa – Perú.

Trujillo, M.M. & Rivas, L.A. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 25, 9-24.

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES. Educación Abierta y a Distancia. Huancayo. Impresión Digital SOLUCIONES GRAFICAS SAC  
[http://www.cacvirtual.upla.edu.pe/distancia/as\\_cf.php/09/Gesti%F3n%20POR%20COMPETENCIAS.pdf](http://www.cacvirtual.upla.edu.pe/distancia/as_cf.php/09/Gesti%F3n%20POR%20COMPETENCIAS.pdf)

Udaondo, M. La gestión del conocimiento. [www.gestiodelconocimiento.com](http://www.gestiodelconocimiento.com)

Vargas, F. (2000). “De las virtudes laborales a las competencias clave: Un nuevo concepto para antiguas demandas”. Boletínctefor, Nº 149, Mayo - Agosto 2000.

Weinert, F. (1999). “Concepts of competence”. OECD. En:  
[http://www.statistik.admin.ch/stat\\_ch/ber15/deseco/background-paper.pdf](http://www.statistik.admin.ch/stat_ch/ber15/deseco/background-paper.pdf)

# **ANEXOS**

# **INSTRUMENTOS EMPLEADOS**

## Cuestionario de Competencias Corporativas

José Luis Pereyra Quiñones

EDAD	SEXO	CARGO	CONDICIÓN DE TRABAJO	ÁREA DE TRABAJO	FECHA

Ahora vamos a preguntarte sobre tus valores e ideales profesionales que has desarrollado desde que terminaste tus estudios secundarios. La Dirección de Recursos Humanos está interesada en conocer tu línea de carrera y en especial los pensamientos asociados a las competencias que has acumulado en los diversos empleos que has desempeñado.

La forma de contestar este cuestionario es muy fácil, se describe un pensamiento asociado a una competencia general y tú debes autoevaluarte con una escala de calificación de siete puntos, siendo 1: Muy en desacuerdo y 7: Muy de acuerdo.

Recuerda que todas deberán contestarse. Ninguna quedará en blanco.

Al momento de responder, imagina que laboras en nuestra organización y estas dentro de un equipo o grupo de trabajo y tienes un jefe (o coordinador) y varios colegas o compañeros.

<b>7</b>	<b>Totalmente acuerdo</b>
<b>6</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Regular acuerdo</b>
<b>4</b>	<b>Ni acuerdo Ni desacuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Regular desacuerdo</b>
<b>2</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>
<b>1</b>	<b>Total desacuerdo</b>

# A

				Trabajo fácilmente con colegas con puntos de vista diferentes al mío.
				<b>Al cliente hay que darle lo mejor. Para ello hay que trabajar más de lo normal</b>
				Los días feriados perturban el flujo normal de trabajo
<b>7</b>	<b>Totalmente acuerdo</b>	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)		
<b>6</b>	<b>Muy de acuerdo</b>	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)	<b>Yo hablo bien de mis colegas a pesar que no lo merezcan</b>	
<b>5</b>	<b>Regular acuerdo</b>	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)	En una empresa de servicios. El cliente es el más importante	
<b>4</b>	<b>Ni acuerdo Ni desacuerdo</b>	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)	<b>El jefe puede convocar reunión oficial fuera del horario de trabajo.</b>	
<b>3</b>	<b>Regular desacuerdo</b>	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)	Frecuentemente encuentro que estoy de acuerdo con los demás del grupo	
<b>2</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)	<b>La opinión del cliente es muy valiosa para mí. Debo saber lo que realmente quiere</b>	
<b>1</b>	<b>Total desacuerdo</b>	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)	El jefe puede pedirnos que colaboremos "voluntariamente" en un evento.	
				<b>Es importante para mí motivar a mis compañeros o colegas</b>
				Tengo carisma para persuadir a clientes problemáticos
				<b>Estoy dispuesto a esforzarme más allá de lo normal, para apoyar el éxito de la organización</b>
				Se debe dar el crédito a quien lo merece sin importar las circunstancias
				<b>con clientes prepotentes hay que ser cordiales y amistosos</b>
				Hablo de esta empresa a mis amigos como una "gran organización" para la cual trabajar.
				<b>Me muestro paciente con los colegas del grupo de trabajo</b>
				Un cliente es la razón de mi trabajo. Mi trabajo es atender al cliente
				<b>En esta empresa puedo escalar poco a poco a puestos más elevados</b>
				Si un colega comete un error, me muestro tolerante con él
				<b>Mi especialidad es atender a clientes difíciles</b>
				Encuentro que mis valores y los de la organización son muy similares
				<b>Considero diferentes opiniones de mis colegas antes de tomar una decisión</b>
				El cliente halaga a la empresa al solicitar nuestros servicios
				<b>Me siento muy orgulloso de decir a otros que soy parte de esta organización</b>
				Si surge algún problema con uno de sus colegas, evita discutirlo frente a los demás
				<b>Tengo tolerancia para soportar las groserías de los clientes molestos</b>
				Esta organización realmente inspira lo mejor de mí en términos de desempeño en el trabajo

66

Buscamos más competencias ahora a continuación vamos a presentar 5 competencias que se dan con mucha frecuencia dentro de nuestra organización. Léelas con detenimiento quizás poseas alguna de estas competencias de gestión. Señala cuáles están muy desarrolladas y cuales representan oportunidades para mejorar.

<b>7</b>	Totalmente acuerdo
<b>6</b>	Muy de acuerdo
<b>5</b>	Regular acuerdo
<b>4</b>	Ni acuerdo Ni desacuerdo
<b>3</b>	Regular desacuerdo
<b>2</b>	Muy en desacuerdo
<b>1</b>	Total desacuerdo

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	Tengo vigor para los trabajos físicos
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	<b>Poseo pensamiento lógico y científico</b>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	Tengo aptitud para caer bien a las personas
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	<b>He manejado proyectos medianos</b>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	Tengo talento para contabilidad / estadística
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	Tengo destreza para trabajos manuales
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	<b>Tengo capacidad de análisis y síntesis</b>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	Poseo talento para convencer a los clientes
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	<b>Tengo experiencia dirigiendo grandes proyectos</b>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	Yo sé EXCEL intermedio
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	Tengo destreza para manejar herramientas IT
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	<b>Poseo habilidad para "deducir" futuras situaciones problemáticas</b>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	Tengo talento para dictar, redactar y elaborar
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	<b>Tengo experiencia planificando pequeños proyectos</b>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	Puedo hacer software o programas en EXCEL
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	Puedo manejar vehículos medianos
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	<b>Puedo redactar informes científicos comprensivos</b>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	Tengo talento para comunicar exactamente lo que pienso
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	<b>Tengo experiencia planificando grandes proyectos</b>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	Puedo mantener ordenado documentos como
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	Tengo agilidad atlética y física
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	<b>Tengo facilidad para resolver problemas complejos</b>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	Puedo hacer rápidamente amigos
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	<b>He motivado a grandes grupos de personas</b>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	Soy rápido para tippear documentos en Word

# C

Continuando con los test ahora vamos a presentar 5 competencias que se dan con mucha frecuencia dentro de nuestra organización. Léelas con detenimiento quizás poseas alguna de estas competencia personales.

<b>7</b>	<b>Totalmente acuerdo</b>
<b>6</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Regular acuerdo</b>
<b>4</b>	<b>Ni acuerdo Ni desacuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Regular desacuerdo</b>
<b>2</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>
<b>1</b>	<b>Total desacuerdo</b>

- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)  
 (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)  
 (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)  
 (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)  
 (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)  
 (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)  
 (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)  
 (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)  
 (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)

- Soy paciente para obedecer las leyes de tránsito  
**Tengo capacidad para idear nuevas soluciones**  
 Puedo influir en la decisión de clientes potenciales  
**Soy un líder natural o espontáneo**  
 Soy una persona que busca la excelencia en su trabajo  
 Si estoy manejando y el transito está “pesado”, mantengo la calma  
**Soy un experto en mi campo profesional**  
 Tengo habilidad para vender servicios de una empresa  
**Puedo realizar propuestas estratégicas para una empresa**  
 Puedo soportar el trabajo a presión  
 Sé manejar herramientas de carpintería  
**Soy bueno para verificar los detalles de un trabajo**  
 Colaboro con otras áreas cuando me lo solicitan oficialmente  
**Puedo guiar y liderar varios equipos de trabajo**  
 Soy flexible y me es fácil aceptar nuevas obligaciones  
 Puedo resolver problemas eléctricos simples  
**Soy “creativo” para proponer soluciones**  
 Cuando trabajo busco ser productivo  
**Ante los conflictos planteo varias soluciones**  
 Busco nuevas formas para optimizar el trabajo  
 Tengo habilidad para manejar montacargas  
**Resuelvo problemas complejos de mi especialidad**  
 Comunico las ideas con entusiasmo  
**Soy un buen motivador de grupos de trabajadores**  
 Cuando hay demasiado trabajo me es fácil estar sereno

## INVENTARIO EMOCIONAL BARON

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de tí mismo(a). Para ello, debes indicar, en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas por cada frase. **Asegúrate q responder todas las oraciones.**

**Escoge una de las 5 alternativas**

- 1.- Rara vez o nunca es mi caso
- 2.- Pocas veces es mi caso
- 3.- A veces es mi caso
- 4.- Muchas veces es mi caso
- 5.- Con mucha frecuencia o Siempre es mi caso.

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.	1	2	3	4	5
2. Es duro para mí disfrutar de la vida.	1	2	3	4	5
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.	1	2	3	4	5
4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.	1	2	3	4	5
5. Me agradan las personas que conozco.	1	2	3	4	5
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.	1	2	3	4	5
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).	1	2	3	4	5
9. Reconozco con facilidad mis emociones.	1	2	3	4	5
10. Soy incapaz de demostrar afecto.	1	2	3	4	5
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.	1	2	3	4	5
12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.	1	2	3	4	5
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.	1	2	3	4	5
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.	1	2	3	4	5
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	1	2	3	4	5
16. Me gusta ayudar a la gente.	1	2	3	4	5
17. Me es difícil sonreír.	1	2	3	4	5
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.	1	2	3	4	5
19. Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	1	2	3	4	5
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles	1	2	3	4	5
21. Realmente no sé para qué soy bueno(a).	1	2	3	4	5
22. No soy capaz de expresar mis ideas.	1	2	3	4	5
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.	1	2	3	4	5
24. No tengo confianza en mí mismo(a).	1	2	3	4	5
25. Creo que he perdido la cabeza.	1	2	3	4	5
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.	1	2	3	4	5
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.	1	2	3	4	5
28. En general, me resulta difícil adaptarme	1	2	3	4	5
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.	1	2	3	4	5
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.	1	2	3	4	5
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.	1	2	3	4	5
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.	1	2	3	4	5
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.	1	2	3	4	5
34. Pienso bien de las personas.	1	2	3	4	5
35. Me es difícil entender como me siento	1	2	3	4	5
36. He logrado muy poco en los últimos años	1	2	3	4	5
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.	1	2	3	4	5
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.	1	2	3	4	5
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).	1	2	3	4	5

40. Me tengo mucho respeto.	1	2	3	4	5
41. Hago cosas muy raras.	1	2	3	4	5
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas	1	2	3	4	5
43. Me resulta difícil cambiar de opinión	1	2	3	4	5
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas	1	2	3	4	5
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.	1	2	3	4	5
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.	1	2	3	4	5
47. Estoy contento(a) con mi vida	1	2	3	4	5
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).	1	2	3	4	5
49. No puedo soportar el estrés	1	2	3	4	5
50. En mi vida no hago nada malo.	1	2	3	4	5
51. No disfruto lo que hago	1	2	3	4	5
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.	1	2	3	4	5
53. La gente no comprende mi manera de pensar.	1	2	3	4	5
54. Generalmente espero lo mejor	1	2	3	4	5
55. Mis amigos me confían sus intimidades	1	2	3	4	5
56. No me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.	1	2	3	4	5
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.	1	2	3	4	5
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.	1	2	3	4	5
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor	1	2	3	4	5
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.	1	2	3	4	5
62. Soy una persona divertida	1	2	3	4	5
63. Soy consciente de cómo me siento	1	2	3	4	5
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad	1	2	3	4	5
65. Nada me perturba.	1	2	3	4	5
66. No me entusiasman mucho mis intereses	1	2	3	4	5
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo	1	2	3	4	5
68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor	1	2	3	4	5
69. Me es difícil llevarme con los demás.	1	2	3	4	5
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.	1	2	3	4	5
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo	1	2	3	4	5
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás	1	2	3	4	5
73. Soy impaciente	1	2	3	4	5
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres	1	2	3	4	5
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.	1	2	3	4	5
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones	1	2	3	4	5
77. Me deprimo.	1	2	3	4	5
78. Sé como mantener la calma en situaciones difíciles	1	2	3	4	5
79. Nunca he mentido.	1	2	3	4	5
80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles	1	2	3	4	5
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.	1	2	3	4	5
82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo	1	2	3	4	5
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías	1	2	3	4	5
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.	1	2	3	4	5
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy	1	2	3	4	5
86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar	1	2	3	4	5

87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana	1	2	3	4	5
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aún cuando estoy alterado(a).	1	2	3	4	5
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.	1	2	3	4	5
90. Soy capaz de respetar a los demás.	1	2	3	4	5
91. No estoy muy contento(a) con mi vida.	1	2	3	4	5
92. Prefiero seguir a otros a ser líder	1	2	3	4	5
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.	1	2	3	4	5
94. Nunca he violado la ley.	1	2	3	4	5
95. Disfruto de las cosas que me interesan.	1	2	3	4	5
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso	1	2	3	4	5
97. Tiendo a exagerar.	1	2	3	4	5
98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.	1	2	3	4	5
99. Mantengo buenas relaciones con los demás	1	2	3	4	5
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo	1	2	3	4	5
101. Soy una persona muy extraña.	1	2	3	4	5
102. Soy impulsivo(a).	1	2	3	4	5
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres	1	2	3	4	5
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley	1	2	3	4	5
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.	1	2	3	4	5
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aún cuando surgen problemas.	1	2	3	4	5
107. Tengo tendencia a depender de otros.	1	2	3	4	5
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles	1	2	3	4	5
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.	1	2	3	4	5
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.	1	2	3	4	5
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.	1	2	3	4	5
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.	1	2	3	4	5
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.	1	2	3	4	5
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.	1	2	3	4	5
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.	1	2	3	4	5
116. Me es difícil describir lo que siento	1	2	3	4	5
117. Tengo mal carácter.	1	2	3	4	5
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema	1	2	3	4	5
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.	1	2	3	4	5
120. Me gusta divertirme.	1	2	3	4	5
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.	1	2	3	4	5
122. Me pongo ansioso(a).	1	2	3	4	5
123. No tengo días malos.	1	2	3	4	5
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.	1	2	3	4	5
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.	1	2	3	4	5
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.	1	2	3	4	5
127. Me es difícil ser realista.	1	2	3	4	5
128. No mantengo relación con mis amistades.	1	2	3	4	5
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente	1	2	3	4	5
131. Si me viero obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.	1	2	3	4	5
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.	1	2	3	4	5
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.	1	2	3	4	5

# **CASOS CLÍNICOS**

# **CASO N° 1**

## **ANAMNESIS**

### **I. DATOS GENERALES**

1.1.	Nombres y Apellidos	:	J.G.Q
1.2.	Fecha de Nacimiento	:	23-07-00
1.3.	Lugar de Nacimiento	:	Arequipa
1.4.	Edad	:	16 años
1.5.	Sexo	:	Femenino
1.6.	Estado Civil	:	Soltera
1.7.	Grado de Instrucción	:	5to de Secundaria
1.8.	Ocupación	:	Estudiante
1.9.	Religión	:	Católica
1.10.	Lugar de procedencia	:	Arequipa
1.11.	Referente	:	Directora de la I.E.P. Jerome Bruner
1.12.	Informante	:	Paciente
1.13.	Lugar de evaluación	:	I.E.P. Jerome Bruner.
1.14.	Fechas de Evaluación	:	03/08/2016
1.15.	Evaluador	:	Andy Miller Hidalgo Ramírez

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

J.G.Q. es referida por la directora de la I.E.P. debido a que según manifiesta la persona antes mencionada, la alumna no quiere hacer actividades en grupo, se aísla y está distraída todo el rato.

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

La adolescente refirió que vive con sus padres y hermano, tiene miedo y vergüenza de estar rodeada de personas por eso no le gusta salir a la formación en la escuela, menciona que no tiene muchos amigos, “no siempre fui así” se puso inquieta, mostrando signos de nerviosismo,

“pienso que todo es porque a la edad de 6 y 7 años de edad paso algo con mis primos”, a los 9 años dejé de comer, sentía asco por la comida, sentía que mientras crecía me alejaba de mis padres, cada vez me sentí más sola “ganás de hablar pero mis pensamientos se quedaban en mí”, empecé a hablar incoherencias “de matarme”, cuando estaba en el colegio sentía miedo (10 años), a la edad de 6 y 7 años mis primos abusaron de mí en 7 ocasiones en distinto lapso de tiempo, el hecho fue sucitado en su casa de la menor ya que en ese tiempo vivían con otros miembros de su familia, llegue a robarle dinero a mi primo “así creía vengarme por lo que él me hacía”, a la edad de 10 años le conté a mi mamá lo que mis primos me hicieron me dijo que todo pasará y que todo se paga en esta vida, mi abuelita hablo con mis primos y ellos dijeron que nunca más volverían hacerlo, la relación que llevaba con mis padres no era muy buena, mi papá me gritaba, me metía a la tina fría, a los 13 años me pego, intente suicidarme sentí que ya no podía más a los catorce años volví a intentarlo (muestra secuelas de cortes en las muñecas), discutía con mi mamá porque paraba mucho en la computadora escuchando música, me volví malcriada con mis padres pensaba en escaparme de mi casa “hay veces que no quiero saber nada”, pedí ayuda a mi mamá y ella me llevo al psicólogo, solo fui dos sesiones, los dejé por problemas económicos, a los 13 años volví a ir al psicólogo fui 7 veces, a los 14 estuve en tratamiento psiquiátrico, porque “comencé a ponerme ansiosa” “no podía salir sola a la calle”, me vienen ataques de pánico comienzo a sudar mucho, tiemblo y me quedo pasmada, a raíz de eso me llevaron al psiquiatra donde estuve en tratamiento unas 11 sesiones, me recetó clonacepan y sertralina, antes mis padres no se llevaban bien, ahora están unidos, con mi hermano me llevo más o menos, hay veces que siento que no lo quiero, no duermo bien, me despierto en las noches muchas veces, tengo malos sueños de hechos pasados, tengo dificultades en el estudio, estudio mucho y cuando doy el examen no me

acuerdo de nada, actualmente me siento igual, hay veces que vengo al colegio sin ganas de nada, mi papá me dejó a elegir si deseo venir al colegio o sino no que me ponga a trabajar, la verdad es que ya no me importa nada.

Menciona que en reiteradas ocasiones ha sufrido ataques de ansiedad acompañado de temblor de manos estando en el colegio.

Discutía con mi papá fuerte por motivo de mi enamorado cuando aún estaba con él, pienso que la relación que llevaba con él no era buena, él me manejaba y controlaba mucho, discutíamos cuando no le hacía caso, se enojaba mucho conmigo, en especial cuando no le quería prestar dinero, llegue a prestar dinero para dársele, mi papá se enteró y me dijo que ya no me daría ni un sol, que yo iba a correr con los gastos de mis estudios, me propuso para que trabajara en el negocio familiar, mis amigos me dicen que maichol (ex enamorado) es malo pero yo le extraño mucho, sufrí mucho cuando terminamos, pienso en volver con él sé que es malo conmigo, que no me quiere pero yo lo extraño mucho.

Manifiesta estar deprimida porque su hermano se está portando malcriado y le ha reclamado a sus padres que le dan mucha importancia a ella y a él lo dejan de lado, y ella nota que su hermano está optando posturas de ella como dejar de comer, estar sola, según ella lo hace para llamar la atención de sus padres, hecho que la tiene triste.

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

##### **a. Etapa Pre-natal**

La paciente refiere encontrarse dentro de lo normal.

**b. Etapa natal**

La mamá tuvo una caída a los 5 meses de embarazo, presento sangrado, fuertes dolores y estuvo internada bajo cuidado, motivo por el cual la menor nació a los 7 meses de embarazo.

**c. Etapa Post-natal**

Presento algunas complicaciones médicas (bajo de peso) por ser prematura.

**d. Etapa escolar**

Presenta bajo rendimiento académico, en ocasiones no presenta tareas, se aísla de sus amigos no habla mucho en clases, no sale mucho a los recreos, prefiere estar en su salón o estar sentada en las gradas que dan a la terraza.

**e. Desarrollo y función sexual**

Manifestó que tuvo un enamorado durante 4 meses.

**f. Aspecto fisiológicos**

Sus características no son a la de su edad, de apariencia física menor de 16 años, es de contextura delgada, pesa aproximadamente 40 kilos, de estatura de 1:35 metros, pelo negro largo.

**g. Aspecto psicosexual.**

J.G.Q. se identifica con su sexo, fue víctima de abuso sexual infantil a la edad de 6 y 7 años.

**h. Historia de la Recreación y de la vida.**

J.G.Q. no tiene muchos amigos en la escuela, tampoco se dedica a ningún tipo de actividad recreativa, la directora manifiesta que solo para con una compañera en algunas ocasiones y cuando hace trabajos grupales no participa.

**i. Actividad laboral**

Hace poco empezó a trabajar en el negocio familiar

**j. Servicio militar**

No corresponde

**k. Religión**

Católica, pero que no es practicante.

**l. Hábitos e influencias nocivas o toxicas**

J.G.Q. no maneja buenos hábitos, ni come saludablemente.

## **V. ANTECEDENTES MÓRBIDOS PERSONALES.**

- **Enfermedades y accidentes.**

Intento de suicidio (2 oportunidades)

J.G.Q. manifestó que intentó suicidarse cortándose las muñecas (secuelas en la muñecas de cortes), sufre de dolores de cabeza, mareos, y de dolores de barriga constantes.

Sufre de Esofajitis, desde el cuarto grado de primaria, también presenta gastritis y cefaleas constantes.

- **Personalidad pre - Mórbida**

J.G.Q. es tímida, reservada, denota tristeza en su expresión facial.

## **VI. ANTECEDENTES FAMILIARES.**

- **Composición familiar.**

Está constituida por 1 hermano de 10 años de edad, su madre es natural de cusco y tiene 36 años, su padre también es natural de cusco y tiene 36 años.

Actualmente viven con los 4, la relación actual con ellos es regular, con su hermano no es buena.

- **Dinámica familiar.**

J.G.Q. no lleva una adecuada comunicación y vínculo afectivo con su hermano menor, del mismo modo no hay buena relación con los padres, no comparten actividades familiares.

- **Condición socio – económica.**

Su vivienda es de material noble, cuentan con todos los servicios básicos, (agua, luz y desagüe),

- **Antecedentes patológicos.**

No presenta.

## VII. RESUMEN.

La adolescente refirió que vive con sus padres y hermano, tiene miedo y vergüenza de estar rodeado de personas por eso no le gusta salir mucho a formar en la escuela, menciona que no tiene muchos amigos, “no siempre fui así” se puso nerviosa y comenzó a templar, mostrando nerviosismo. pienso que todo es porque a la edad de 6 y 7 años paso algo con mis primos, a la edad de 9 años dejé de comer sentía asco de la comida, sentía que mientras crecía me alejaba de mis padres cada vez me sentí más sola “ganas de hablar pero mis pensamientos se quedaban en mi”, empecé a hablar incoherencias cuando estaba en el colegio sentía miedo (10 años), a la edad de 6 y 7 años mis primos abusaron de mí en 7 ocasiones en distinto lapso de tiempo, el hecho fue sucintado en su casa de la menor ya que en ese tiempo Vivian con otros miembros de su

familia, llegue a robarle dinero a mi primo “así creía vengarme por lo que él me hacía”, le conté a mi mamá lo que mis primos me hicieron me dijo que todo pasara y que todo se paga en esta vida, mi abuelita hablo con mis primos y ellos dijeron que nunca más volverían hacerlo, actualmente no vivo con ellos, la relación que llevaba con mis padres no era muy buena mi papá, me gritaba, me metió a la tina fría, a los 13 años me pego, a los 13 intente suicidarme sentí que ya no podía más a los catorce años volví a intentarlo (muestra secuelas de cortes en las muñecas), discutía con mi mamá porque paraba mucho en la computadora escuchando música, me volví malcriada con mis padres pensaba en escaparme de mi casa “hay veces que no quiero saber nada”, pedí ayuda a mi mamá y ella me llevo al psicólogo, solo fui dos sesiones, los dejé por problemas económicos, a los 13 años volví a ir al psicólogo fui 7 veces, a los 14 estuve en tratamiento psiquiátrico, me recetó clonacepan y sertralina.

Manifiesta estar deprimida porque su hermano se está portando malcriado y le ha reclamado a sus padres que le dan mucha importancia a ella y a él lo dejan de lado, y ella nota que su hermano está optando posturas de ella como dejar de comer estar sola, según ella lo hace para llamar la atención de sus padres, hecho que la tiene triste.

Menciona que en algunas ocasiones ha sufrido de ataques de ansiedad acompañado de temblor de manos; presenta bajo rendimiento académico, en ocasiones no presenta tareas, se aísla de sus amigos, no habla en clases, no sale a los recreos prefiere estar en su salón o estar sentada en las gradas que dan a la terraza, manifestó que tuvo un enamorado hasta el momento, sus

características físicas no son de acorde a su edad, es de contextura delgada.

J.G.Q. se identifica con su sexo, no tiene amigos en la escuela, tampoco se dedica a ningún tipo de actividad recreativa, la directora manifiesta que solo para con una compañera en algunas ocasiones y cuando hace trabajos grupales no participa de ello, no maneja buenos hábitos, no come saludablemente, no hace actividad deportiva, intento de suicidio (2 oportunidades), manifestó que intentó suicidarse cortándose las muñecas (secuelas en la muñecas de cortes), sufre de dolores de cabeza, mareos, y de dolores de barriga constantes, es tímida, reservada, no habla mucho, su familia está constituida por 1 hermano, su madre es natural de cusco tiene 36 años de edad, su padre también es natural de cusco tiene 36 años de edad, actualmente vive con los 4, la relación actual con ellos es regular, con su hermano no es tan buena, no lleva una adecuada comunicación y vínculo afectivo con su hermano menor, no comparten actividades familiares, su vivienda es de material noble, cuentan con todos los servicios básicos, (agua, luz y desagüe)

## **EXAMEN MENTAL.**

### **I. DATOS GENERALES**

1. Nombres y Apellidos : J.G.Q
2. Fecha de Nacimiento : 23-07-00
3. Lugar de Nacimiento : Arequipa
4. Edad : 16 años
5. Sexo : Femenino
6. Estado Civil : Soltera
7. Grado de Instrucción : 5to de Secundaria
8. Ocupación : Estudiante
9. Religión : Católica
10. Lugar de procedencia : Arequipa
11. Referente : Directora de la I.E.P. Jerome Bruner
12. Informante : Paciente
13. Lugar de evaluación : I.E.P. Jerome Bruner.
14. Fechas de Evaluación : 10/08/2016
15. Evaluador : Andy Miller Hidalgo Ramírez

### **II. ACTITUD, PORTE Y COMPORTAMIENTO.**

J.G.Q. de apariencia física menor de 16 años, es de contextura delgada de aproximadamente 40 kilos y con una estatura de 1:35 metros, con cuidado en su aseo y arreglo personal, su postura es erguida y de marcha lenta, de mirada esquiva, denota pesadez, con tono de voz baja, en todo momento se mostró colaboradora con la entrevista.

Su comportamiento es de timidez hay días en que esta alegre y otros en que se le nota triste.

### **III. ATENCIÓN, CONCIENCIA Y ORIENTACIÓN.**

J.G.Q, de atención disminuida, solo fija la atención cuando algo le llama mucho la atención, en algunas ocasiones en clase se acuesta a dormir en la carpeta, no fija la atención a la pizarra.

Tiene conciencia y conocimiento de sí misma, se encuentra orientada en tiempo, espacio y persona.

### **IV. LENGUAJE.**

J.G.Q. presenta un lenguaje de tono, curso y velocidad lenta y coherente, pero en momentos se queda callada.

Su lenguaje comprensivo y expresivo se encuentra conservado.

### **V. PENSAMIENTO.**

En cuanto a su pensamiento es coherente la ilación, y contenidos son apropiados, por momentos en su relato se pone triste y lo manifiesta poniéndose callada y pensativa.

### **VI. PERCEPCIÓN.**

J.G.Q, no muestra alteraciones perceptuales.

### **VII. MEMORIA.**

Su memoria remota se encuentra conservada ya que evoca de forma adecuada los hechos cronológicos de su vida, al igual que su

memoria reciente, su relato del problema es de forma organizada y secuencial.

### **VIII. FUNCIONAMIENTO INTELECTUAL.**

Su funcionamiento intelectual se encuentra conservado, con capacidad de comprensión de acuerdo a su edad y nivel cultural.

### **IX. ESTADO DE ÁNIMO Y DE AFECTO.**

En lo referente al estado de ánimo, su expresión facial es de tristeza, en su relato cuando recuerda hechos dolorosos quiebra la voz, su tono de voz es más bajo y lento, expresa sentimientos de tristeza.

Manifiesta haber tenido ideas suicidas, expresa “que ya todo le da igual”, hay concordancia entre lo que dice y su expresión emocional.

### **X. COMPRESIÓN Y GRADO DE INCAPACIDAD DE LA ENFERMEDAD.**

J.G.Q. se da cuenta de lo que le está pasando, y lo que le podría ocurrir, así de lo mucho que le afectan sus problemas, sin embargo no sigue del todo la orientación, se desanima muy rápido y se deprime con facilidad, con respecto a mejorar su situación se muestra con ánimo, sin embargo esos ánimos se desvanecen dentro de 2 semanas como mínimo, volviendo a recaer en desgano falta de ánimo y voluntad.

Su extrema intranquilidad le ocasiona que sea dependiente de sus padres, ocasionando tristeza en ella, sin embargo no hace mucho esfuerzo en seguir con las terapias pertinentes.

## XI. RESUMEN.

J.G.Q. de apariencia física menor de 16 años, con cuidado en su aseo y arreglo personal, de contextura regular, de estatura media 1:35, su postura es erguida y de marcha lenta, de mirada esquiva, denota pesadez, con tono de voz baja, en todo momento se mostró colaboradora con la entrevista, su comportamiento es de timidez hay días en que esta alegre y otros en que se le nota deprimida, su atención es disminuida, solo fija la atención cuando algo le llama mucho la atención, en algunas ocasiones en clase se acuesta a dormir en la carpeta, no fija la atención a la pizarra, tiene conciencia y conocimiento de sí misma, se encuentra orientada en tiempo, espacio y tiempo, presenta un lenguaje de tono, curso y velocidad lenta y coherente, pero en momentos se queda callada, su lenguaje comprensivo y expresivo se encuentra conservado, en cuanto a su pensamiento es coherente la ilación, y contenidos son apropiados, por momentos en su relato se pone triste y lo manifiesta poniéndose callada y pensativa, no muestra alteraciones perceptuales, su memoria remota se encuentra conservada ya que evoca de forma adecuada los hechos cronológicos de su vida, al igual que su memoria reciente, relato al problema de forma organizada y secuencial, su funcionamiento intelectual se encuentra conservado, con capacidad de comprensión de acuerdo a su edad y nivel cultural, en lo referente al estado de ánimo su expresión facial es de tristeza, en su relato cuando recuerda hechos dolorosos quiebra la

voz su tono de voz es más baja y lenta, expresa sentimientos de tristeza y llora mucho.

Manifiesta haber tenido ideas suicidas, expresa “que ya todo le da igual”, hay concordancia entre lo que dice y su expresión emocional, J.G.Q. se da cuenta de lo que le está pasando, se da cuenta de lo que podría ocurrir, así de lo mucho que le afectan sus problemas, sin embargo no sigue del todo la orientación se desanima muy rápido y se deprime con facilidad, con respecto a mejorar su situación se muestra con ánimo, sin embargo esos ánimos se desvanecen dentro de 2 semanas como mínimo, volviendo a recaer en desgano falta de ánimo, voluntad, su extrema ansiedad le ocasiona que sea dependiente de sus padres, ocasionando tristeza en ella, sin embargo no hace mucho esfuerzo en seguir con las terapias pertinentes.



---

**Andy Miller Hidalgo Ramírez**  
Bachiller en Psicología

## INFORME PSICOMÉTRICO

### I. DATOS GENERALES

- |                          |   |                                      |
|--------------------------|---|--------------------------------------|
| 1. Nombres y Apellidos   | : | J.G.Q                                |
| 2. Fecha de Nacimiento   | : | 23-07-00                             |
| 3. Lugar de Nacimiento   | : | Arequipa                             |
| 4. Edad                  | : | 16 años                              |
| 5. Sexo                  | : | Femenino                             |
| 6. Estado Civil          | : | Soltera                              |
| 7. Grado de Instrucción  | : | 5to de Secundaria                    |
| 8. Ocupación             | : | Estudiante                           |
| 9. Religión              | : | Católica                             |
| 10. Lugar de procedencia | : | Arequipa                             |
| 11. Referente            | : | Directora de la I.E.P. Jerome Bruner |
| 12. Informante           | : | Paciente                             |
| 13. Lugar de evaluación  | : | I.E.P. Jerome Bruner.                |
| 14. Fechas de Evaluación | : | 17-22/08/2016                        |
| 15. Evaluador            | : | Andy Miller Hidalgo Ramírez          |

### II. MOTIVO DE EVALUACION

Se procede a evaluar a J.G.Q, con distintas pruebas psicológicas para así tener un conocimiento acerca del problema actual que está pasando la paciente y poder establecer un diagnóstico adecuado.

### III. INSTRUMENTOS UTILIZADOS.

- Test Proyectivo de Karen Machover
- Test de inteligencia TIG-1

- Inventario de autoestima, forma escolar

## IV. RESULTADOS DE LA PRUEBA

### 1. TEST PROYECTIVO DE KAREN MACHOVER

La primera persona dibujada se representa con ella misma, la describe como una joven tranquila, feliz, sin embargo en algunas ocasiones se pone nerviosa, en ambos dibujos empezó dibujando la cabeza, posterior el resto del cuerpo, seguido por el tronco, en cuanto al tamaño las figuras es regular, ubicadas en el centro de la hoja, en cuanto al trazo de la línea esta es suave y quebrada, presenta borraduras como ligeros sombreados en la rostro.

Análisis cualitativo:

J.G.Q es inmadura, infantil, presenta debilidad por indecisión y/o temor a la responsabilidad, dependencia maternal, impulsos sexuales, neuroticismo, tensa, fuerte deseo de participación social y timidez ante ello, ansiedad, depresión, choque afectivo, falta de equilibrio emocional, infantilismo.

### 2. TEST DE INTELIGENCIA TIG-1

Puntuación Directa 13

Categoría Promedio

Según el resultado obtenido J.G.Q. presenta un nivel intelectual promedio.

### **3. INVENTARIO DE AUTOESTIMA, FORMA ESCOLAR**

ÁREA	PUNTAJE	ENEATIPO	NIVEL
<b>Si mismo</b>	8	2	Bajo
<b>Social</b>	4	4	Medio
<b>Hogar</b>	6	7	Alto
<b>Escuela</b>	2	2	bajo
<b>TOTAL (autoestima)</b>	20	1	Bajo

#### **1. General - Autoestima:**

Implica insatisfacción, rechazo y el desprecio de sí mismo, el autorretrato es desagradable y se desearía que fuera distinto.

#### **2. Sub escala:**

- Sí mismo.**

Refleja sentimientos adversos hacia sí misma, actitud desfavorable, no se siente importante, inestabilidad y contradicciones, mantiene constantemente actitudes negativas hacia misma.

- Social.**

Presenta ser más propensa a tener simpatía por alguien que la acepte.

- Hogar.**

Se siente considerada dentro de su familia.

- Escuela.**

Falta de interés hacia las tareas escolares, no trabaja a gusto tanto en forma individual como grupal, rendimiento académico bajo, se da por vencida fácilmente cuando algo le sale mal, no es competitiva.

## **V. Resumen.**

J.G.Q es inmadura, infantil, presenta debilidad por indecisión y/o temor a la responsabilidad, dependencia maternal, impulsos sexuales, neuroticismo, tensa, fuerte deseo de participación social y timidez ante ello, ansiedad, depresión, choque afectivo, falta de equilibrio emocional, infantilismo, según el resultado obtenido en el test de inteligencia J.G.Q. presenta un nivel intelectual promedio, en cuanto a su autoestima, implica insatisfacción, rechazo y desprecio de sí mismo. El autorretrato es desagradable y se desearía que fuera distinto, en cuanto a las diferentes sub escalas de, si mismo, refleja sentimientos adversos hacia sí mismo, actitud desfavorable, no se siente importante, inestabilidad y contradicciones, mantiene constantemente actitudes negativas hacia misma, en lo social, presenta ser más propensa a tener simpatía por alguien que la acepte, en cuanto al hogar, se siente considerada dentro de su familia, en cuanto a la escuela, presenta falta de interés hacia las tareas escolares, no trabaja a gusto tanto en forma individual como grupal, rendimiento académico bajo, se da por vencida fácilmente cuando algo le sale mal y no es competitiva.



---

**Andy Miller Hidalgo Ramírez**  
**Bachiller en Psicología**

## INFORME PSICOLÓGICO

### I. DATOS GENERALES

- |                          |   |                                      |
|--------------------------|---|--------------------------------------|
| 1. Nombres y Apellidos   | : | J.G.Q                                |
| 2. Fecha de Nacimiento   | : | 23-07-00                             |
| 3. Lugar de Nacimiento   | : | Arequipa                             |
| 4. Edad                  | : | 16 años                              |
| 5. Sexo                  | : | Femenino                             |
| 6. Estado Civil          | : | Soltera                              |
| 7. Grado de Instrucción  | : | 5to de Secundaria                    |
| 8. Ocupación             | : | Estudiante                           |
| 9. Religión              | : | Católica                             |
| 10. Lugar de procedencia | : | Arequipa                             |
| 11. Referente            | : | Directora de la I.E.P. Jerome Bruner |
| 12. Informante           | : | Paciente                             |
| 13. Lugar de evaluación  | : | I.E.P. Jerome Bruner.                |
| 14. Fechas de Evaluación | : | 24/08/2016                           |
| 15. Evaluador            | : | Andy Miller Hidalgo Ramírez          |

### II. MOTIVO DE CONSULTA.

J.G.Q. es referida por la directora de la I.E.P. debido a que según manifiesta la persona antes mencionada, la alumna no quiere hacer actividades en grupo, se aísla y está distraída todo el rato.

### **III. Técnicas e instrumentos utilizados.**

- Observación
- Entrevista
- Pruebas Psicológicas
  - Test Proyectivo de Karen Machover
  - Test de inteligencia TIG-1
  - Inventario de autoestima, forma escolar

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

J.G.Q. refirió que nació de parto normal, es la primera de dos hermanos, durante la niñez era muy alegre le gustaba mucho jugar, era feliz en sus cumpleaños, mantenía una relación buena con sus padres, esa relación cambio a raíz de que ella cambio su forma de comportarse y volverse malcriada con sus padres y de poca confianza con su hermano menor.

A la edad de 9 años comienza su comportamiento e pensamientos fuera de lo usual, a la edad de 10 años comienza los problemas con sus padres (castigos físicos y gritos), comienza con ir a terapias tanto psicológicas como psiquiátricas, su comportamiento en el colegio cambio, se mostraba más temerosa, hace poco manifiesta estar deprimida porque su hermano se está portando malcriado y le ha reclamado a sus padres que le dan mucha importancia a ella y a él lo dejan de lado, y ella nota que su hermano está optando posturas de ella como dejar de comer y estar sola, según ella lo hace para llamar la atención de sus padres, hecho que la tiene triste.

## **V. OBSERVACIONES CONDUCTUALES.**

J.G.Q, de apariencia física menor de 16 años, con cuidado en su aseo y arreglo personal, de contextura regular, de estatura media, su postura es erguida y de marcha lenta, de mirada esquiva, denota pesadez, con tono de voz baja, en todo momento se mostró colaboradora con la entrevista, su comportamiento es de timidez, hay días en que esta alegre y otros en que se le nota deprimida, su atención es disminuida, solo fija la atención cuando algo le llama mucho la atención, en algunas ocasiones en clase se acuesta a dormir en la carpeta, no fija la atención a la pizarra, sobre su estado de ánimo es consciente, se encuentra orientada en tiempo y espacio, presenta un lenguaje de tono, curso y velocidad lenta y coherente, pero en momentos se queda callada, su lenguaje comprensivo y expresivo se encuentra conservado.

En cuanto a su pensamiento es coherente la ilación, y contenidos son apropiados, por momentos en su relato se pone triste y lo manifiesta poniéndose callada y pensativa, no muestra alteraciones perceptuales, su memoria remota se encuentra conservada ya que evoca de forma adecuada los hechos cronológicos de su vida, al igual que su memoria reciente, relato al problema de forma organizada y secuencial, su funcionamiento intelectual se encuentra conservado, con capacidad de comprensión de acuerdo a su edad y nivel cultural, en lo referente al estado de ánimo su expresión facial es de tristeza, en su relato cuando recuerda hechos dolorosos quiebra la voz su tono de voz es más baja y lenta, expresa sentimientos de tristeza y llora mucho.

En lo referente a su estado de ánimo su expresión facial demuestra preocupación y tristeza, muestra preocupación por lo que le pasa se da cuenta de lo que le está pasando, y de lo mucho que le afectan sus

problemas, se desanima muy rápido y se deprime con facilidad, con respecto a mejorar su situación se muestra con ánimo, sin embargo esos ánimos se desvanecen dentro de 2 semanas como mínimo, volviendo a recaer en desgano falta de ánimo, voluntad.

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

J.G.Q, es inmadura, infantil, presenta debilidad por indecisión y/o temor a la responsabilidad, dependencia maternal, impulsos sexuales, neuroticismo, tensa, fuerte deseo de participación social y timidez ante ello, ansiedad, depresión, choque afectivo, falta de equilibrio emocional, infantilismo, según el resultado obtenido en el test de inteligencia J.G.Q. presenta un nivel intelectual promedio, en cuanto a su autoestima, Implica insatisfacción, rechazo y desprecio de sí mismo. El autorretrato es desagradable y se desearía que fuera distinto, en cuanto a las diferentes sub escalas de, si mismo, refleja sentimientos adversos hacia sí mismo, actitud desfavorable, no se siente importante, inestabilidad y contradicciones, mantiene constantemente actitudes negativas hacia misma, en lo social, presenta ser más propensa a tener simpatía por alguien que la acepte, en cuanto al hogar, se siente considerada dentro de su familia, en cuanto a la escuela, presenta falta de interés hacia las tareas escolares, no trabaja a gusto tanto en forma individual como grupal, rendimiento académico bajo, se da por vencida fácilmente cuando algo le sale mal y no es competitiva.

## **VII. DIAGNOSTICO.**

J.G.Q. presenta síntomas de ansiedad, con ideación suicida, se caracteriza por que sus procesos emocionales son inestables, muestra inseguridad, baja autoestima, sentimientos de desesperanza, (temblor, palpitaciones, molestias epigástricas, cefaleas), con evidencia de inicios de una fobia

social, estos síntomas lo encasillan dentro de un F41.1 Trastorno de ansiedad generalizada y F40.1 Fobia social.

### **VIII. PRONOSTICO.**

Pronóstico favorable, siempre y cuando la paciente continúe con un tratamiento psicoterapéutico y psiquiátrico prolongado y siga con los lineamientos terapéuticos.

### **IX. RECOMENDACIONES.**

- Psicoterapia Individual.
- Psicoterapia Familiar.
- Terapia cognitiva – conductual de la fobia social
- Psicoterapia Racional Emotiva.
- Retomar tratamiento farmacológico.
- Hacer examen médico para descartar la posibilidad de una epilepsia, debido a que cuando presenta temblores.



---

**Andy Miller Hidalgo Ramírez**  
Bachiller en Psicología

## PLAN TERAPÉUTICO

### I. DATOS GENERALES

- |                          |   |                                      |
|--------------------------|---|--------------------------------------|
| 2. Nombres y Apellidos   | : | J.G.Q                                |
| 3. Fecha de Nacimiento   | : | 23-07-00                             |
| 4. Lugar de Nacimiento   | : | Arequipa                             |
| 5. Edad                  | : | 16 años                              |
| 6. Sexo                  | : | Femenino                             |
| 7. Estado Civil          | : | Soltera                              |
| 8. Grado de Instrucción  | : | 5to de Secundaria                    |
| 9. Ocupación             | : | Estudiante                           |
| 10. Religión             | : | Católica                             |
| 11. Lugar de procedencia | : | Arequipa                             |
| 12. Referente            | : | Directora de la I.E.P. Jerome Bruner |
| 13. Informante           | : | Paciente                             |
| 14. Lugar de evaluación  | : | I.E.P. Jerome Bruner.                |
| 15. Fechas de Evaluación | : | 29/08/2016                           |
| 16. Evaluador            | : | Andy Miller Hidalgo Ramírez          |

### II. DIAGNOSTICO

J.G.Q. presenta síntomas de ansiedad, con ideación suicida, se caracteriza por que sus procesos emocionales son inestables, muestra inseguridad, baja autoestima, sentimientos de desesperanza, (temblor, palpitaciones, molestias epigástricas, cefaleas), con evidencia de inicios de una fobia social, estos síntomas lo encasillan dentro de un F41.1 Trastorno de ansiedad generalizada y F40.1 Fobia social.

### **III. OBJETIVO GENERAL**

#### **1. A Nivel Individual**

- Ayudar a la paciente a liberarse de ideas ilógicas, para sustituirlas por lógicas.
- Reducir la tensión y ansiedad.
- Lograr la toma de conciencia y reflexión.
- Disminuir la intranquilidad
- Reducir la inhibición social y que adquiera recursos de afrontamiento, y lograr que los ponga en práctica constante.
- Establecer metas realistas, corregir errores cognitivos.
- Perder el miedo a los propios síntomas, reducir las conductas de evitación, reducir la ansiedad social y la interferencia que provoca, superar las carencias existentes en situaciones sociales.

#### **2. A Nivel Familiar**

- Incrementar la comunicación entre la paciente y su entorno familiar (padres e hermano).

### **3. PSICOTERAPIA INDIVIDUAL.**

- **Técnica.**

- ✓ Técnica del reforzamiento del principio de la realidad.
- ✓ La sugestión
- ✓ Persuasión y consejo
- ✓ La liberación de los sentimientos.
- ✓ Reforzamiento del principio de la realidad
- ✓ Alentar el sentimiento de esperanza real
- ✓ Estimular la socialización
- ✓ Dar seguridad y confianza
- ✓ Enseñar a razonar
- ✓ Reorganización perceptiva
- ✓ La interpretación
- ✓ Persuasión y Consejo

### **4. PSICOTERAPIA FAMILIAR.**

- **Técnicas.**

- **La apertura: la primera fase o la formación del Sistema Terapéutico**

- La llamada telefónica
- El contexto de intervención
- El encuadre
- El análisis de la demanda
- La definición de la relación
- El contrato terapéutico
- La relación terapéutica

➤ **El intermedio: la segunda fase o el Proceso Terapéutico**

- Las preguntas circulares
- La varita mágica
- La silla vacía
- Las metáforas
- Las esculturas
- El juego de la oca
- El cuento sistémico
- Las máscaras
- Las tareas

➤ **El final: la tercera fase o el cierre**

- Evaluación
- Seguimiento

**5. TERAPIA COGNITIVA – CONDUCTUAL DE LA FOBIA SOCIAL**

- **Técnicas de control de la ansiedad.**

- ✓ Distracción
- ✓ Auto instrucciones
- ✓ Imaginación positiva

- **Reestructuración cognitiva.**

- ✓ Detectar pensamientos ansiosos y evitativos
- ✓ Anotarlos en registros
- ✓ Anotar pensamientos alternativos

- ✓ Manipular autoimagen
  - ✓ Poner a prueba predicciones
  - ✓ Manejar la evaluación post-suceso
  - ✓ Modificar las creencias básicas desadaptativas
- **Focalizar la atención externamente**  
Explicarle la historieta del ciempiés.
  - **Exposición gradual – ejercicios de ataque a la vergüenza**
  - **Entrenamiento en habilidades sociales (cuando sea necesario)**

## 6. TERAPIA RACIONAL EMOTIVA

### ➤ Técnicas

- Técnicas cognitivas
  - ✓ Detección de pensamientos automáticos
  - ✓ Clasificación de las distorsiones cognitivas
  - ✓ Búsqueda de evidencia para comprobar la validez de los pensamientos automáticos
  - ✓ Retribución
  - ✓ Uso de imágenes
  - ✓ Manejo de supuestos personales
- Técnicas conductuales
  - ✓ Programación de actividades incompatibles
  - ✓ Escala de dominio-placer.
  - ✓ Asignación de tareas graduadas

- ✓ Entrenamiento asertivo
  - ✓ Entrenamiento en relajación
  - ✓ Ensayo conductual y rol playing
  - ✓ Exposición en vivo
- Distorsiones cognitivas y su manejo
- ✓ Filtraje/abstracción selectiva
  - ✓ Polarización
  - ✓ Sobre generalización
  - ✓ Inferencia arbitraria
  - ✓ Visión catastrófica
  - ✓ Personalización
  - ✓ Falacia de control
  - ✓ Falacia de justicia
  - ✓ Falacia de cambio
  - ✓ Razonamiento emocional
  - ✓ Etiquetación
  - ✓ Culpabilidad
  - ✓ Deberías
  - ✓ Falacia de recompensa divina

#### **IV. TIEMPO DE EJECUCIÓN**

El Plan Terapéutico y el desarrollo de su evaluación, tendrá una duración de 1 años aproximadamente, de una sesión por semana de 45 minutos, alternando con la terapia familiar, como se vaya dando mejoría se reducirá a una sesión por cada 2 semanas.

## V. AVANCES TERAPÉUTICOS

- Se logró disminuir síntomas ansiosos.
- Se trabajó un diario, en la que detalle situaciones en las que se siente mal, siendo algunas de ellas discutidas y analizadas con J.G.Q.
- La paciente logró una reflexión y autocritica con respecto a su problema, haciendo que tome conciencia y acepte su enfermedad
- Ha aumentado el consumo de comida
- Se logró que socialice con sus compañeros, ya sale al patio.
- se logró que participe en algunas actividades del colegio



Andy Miller Hidalgo Ramírez  
Bachiller en Psicología

# Test utilizados



Un día, una joven estaba caminando hacia su academia. La seguía mirando hacia los costados observando las tiendas. Mientras caminaba llegó a su punto y era feliz al encontrarse con sus amigos. Su vida lo pasaba tocando y cantando. No se quejaba de lo que hacía.



PRUEBA TIG-1 TIG-2

## HOJA DE RESPUESTAS

### NIVEL DE INSTRUCCION

LIDOS: \_\_\_\_\_

SEC ( ) TEC. OCUP ( ) TEC. SUP. ( ) UNIV. ( )

BRÉS: \_\_\_\_\_

INCONCLUSO ( ) CICLO / AÑO: \_\_\_\_\_

D: 16 SEXO: fem FECHA DE NAC: 23-02-00

ENCURSO ( ) CICLO / AÑO: \_\_\_\_\_

ESPECIALIDAD: \_\_\_\_\_

### EJEMPLOS


B	

C	

D	

### PUNTAJE

13

### CATEGORIA

Promedio

1	2
	2

9	2
	2

17	5
	6

25	

33	

41	

2	
1	

10	6
	1

18	3
	2

26	

34	

42	

3	1
	3

11	2
	1

19	6
	5

27	

35	

43	

4	2
	8

12	5
	1

20	1
	6

28	

36	

44	

5	4
	5

13	3
	2

21	2
	1

29	

37	

45	

6	5
	1

14	2
	0

22	3
	6

30	

38	

46	

7	2
	6

15	2
	4

23	

31	

39	

47	

8	2
	6

16	3
	0

24	

32	

40	

48	

CÓDIGO : \_\_\_\_\_

## HOJA DE RESPUESTAS

CENTRO EDUCATIVO: Jerome Broner. AÑO 5º SECCIÓN PRE-U.  
SEXO: F. M. FECHA DE NACIMIENTO 23 - 07 - 00 EDAD 16 años  
FECHA DEL REPRESENTANTE EXAMEN: \_\_\_\_\_

### INSTRUCCIONES:

Marca con una aspa (X) al costado del número de la pregunta en la columna V, si tu respuesta es verdad, en la columna F, si tu respuesta es falsa.

ITEM	V	F	ITEM	V	F	ITEM	V	F
1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	21	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	41	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	22	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	42	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	23	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	43	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	24	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	44	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	25	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	45	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
6	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	26	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	46	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	27	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	47	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
8	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	28	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	48	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
9	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	29	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	49	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
10	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	30	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	50	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
11	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	31	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	51	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	32	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	52	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
13	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	33	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	53	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
14	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	34	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	54	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
15	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	35	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	55	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
16	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	36	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	56	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
17	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	37	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	57	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
18	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	38	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	58	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
19	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	39	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>			
20	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	40	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>			

# **CASO N° 2**

## **ANAMNESIS**

### **I. DATOS DE FILIACIÓN**

- |                         |                                 |
|-------------------------|---------------------------------|
| A) Nombres y apellidos  | : Isabel T. Ñ                   |
| B) Edad                 | : 30 años                       |
| C) Sexo                 | : Femenino                      |
| D) Fecha de nacimiento  | : 05- 07 -1986                  |
| E) Lugar de Nacimiento  | : Lima.                         |
| F) Religión             | : Católica.                     |
| G) Estado Civil         | : Casada                        |
| H) Grado de instrucción | : Superior Incompleto.          |
| I) Ocupación            | : Auxiliar de Oficina.          |
| J) Fecha de evaluación  | : 26 de Julio del 2016          |
| K) Examinadora          | : Dalia Rosemary, Falconi Díaz. |

### **II. MOTIVO DE LA CONSULTA :**

Isabel viene a consulta, refiriendo “deseo aprender a decir no a mi esposo, hija y demás personas que quiero o estimo, haciendo a un lado lo que es realmente importante para mí, dejando de aun lado mis sentimientos o lo que deseo hacer realmente”.

### **III. HISTORIA DEL PROBLEMA ACTUAL**

Isabel, refiere “hace 4 años aproximadamente trato de acceder a las peticiones, indicaciones u órdenes de mis familiares como mi mamá, esposo, hija, entre otros familiares o amistades como por ejemplo le compré un par de zapatos a mi mamá, luego ella me pidió otro par de zapatos de diferente color y yo no tenía mucho dinero así que por no ver

triste a mi mamá decidí gastar todo lo que tenía en ese momento; también cuando a mi mama le doy dinero para que realice el mercado y ella se excede 50 soles o más cuando le voy a reclamar ella se enoja y me dice que mejor ya no me ayuda que no se agradecer y termino pidiéndole disculpas por lo triste que me siento”; con mi esposo también tengo problemas “yo manejaba el dinero que ganábamos los dos y mi esposo cuando salía con sus amigos me pedía más dinero, como me resistía a darle el dinero discutíamos delante de nuestra hija y me empieza a decir que soy una egoísta, mala, tacaña, entonces yo termino cediendo y le doy el dinero”, “en el bautizo de nuestra hija, quedo chancho, yo quede en darle a mi mamá una parte del chancho y mi esposo sin consultarme le dio a su hermana, cuando me entere empezamos a discutir por no hacer más complicada la situación tuve que quedarme callada, luego me puse a pensar si le decía a mi mama lo que había pasado ella se molestaría así que tuve que comprar una pierna de chancho”, “ahora que estoy esperando a mi segundo hijo tengo mucho problemas con esposo, mi suegros me piden que lo entienda que es joven que se siente presionado por la situación y la verdad me quiero ir de la casa, él me dice que ya no me quiere que está conmigo por sus hijos”, ella empieza a llora, luego refiere “mi hija cuando desea algo y no le dio me hace unos berrinches que termino comprándole lo que me pide y es que su papá la acostumbrado a compararle lo que ella desea”, “en mi trabajo me siento incomoda con mi jefe porque me pide gritando trabajos a ultima hora saliendo dos horas más tarde de mi turno de trabajo y que si no quiero hacer la tarea encomendada que me vaya las puertas están abiertas, generándome problemas con mi esposo porque me dice que me salga y luego me dice el dinero nos hace falta, todas estas situaciones me generan mucha tensión, nerviosismo, desesperación”, y “lo hago porque quiero evitar problemas con mi esposo y que toda vaya bien en la familia”

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

- m. **Etapa Pre-natal**

Dentro de lo que refiere todo normal.
- n. **Etapa natal**

Dentro de los parámetros normales.
- o. **Etapa Post-natal**

Su desarrollo se encontró dentro de lo normal.
- p. **Etapa escolar**

Empezó a estudiar a los 5 años en el CEI, su desempeño en la primaria y secundaria fueron óptimos obteniendo el segundo lugar de la promoción. Ingreso a la universidad nacional de Cuzco y dejó la carrera de contabilidad al cuarto semestre.
- q. **Desarrollo y función sexual**

Obtuvo información sobre su sexualidad en el colegio, su madre era reservada en esos temas.
- r. **Aspecto fisiológicos**

Sus características físicas eran acorde a su edad, es de contextura delgada, y se identificaba con su sexo.
- s. **Aspecto psicosexual.**

La paciente tuvo su primera relación sexual con su primer enamorado llamado Erik a los 18 años, quien decide venir a Arequipa conviven por 5 años, terminan su relación por una infidelidad de Erick Tuvo un segundo enamorado quien es ahora su esposo que se llama Jhonny, tiene 25 y es 5 años menor que Isabel. Actualmente tiene 4 años de convivencia.

Su relación de pareja no es del toda buena porque habido episodios de violencia psicológica, física e infidelidad por parte de Jhonny,

situación que ella decide perdonar, discuten por dinero, su esposo es quien administra el dinero que ganan los dos, Isabel reconoce que hay falta de comunicación; Jhonny tiene preferencias por su familia de origen y por salir con sus amigos a tomar o a bailar.

t. **Historia de la Recreación y de la vida.**

Isabel se dedica a su hija y esposo en sus tiempos libres, muy poco sale con sus amistades porque a su esposo le disgusta, solo acude a las reuniones de su trabajo ya que su suegra también trabaja en la misma empresa.

u. **Actividad laboral**

Ella actualmente trabaja en Olva Courier, se desempeña como auxiliar de oficina desde hace 6 años aproximadamente.

v. **Servicio militar**

No realizo

w. **Religión**

Católica.

x. **Hábitos e influencias nocivas o toxicas**

La paciente no maneja buenos hábitos, ni come saludablemente.

## VIII. ANTECEDENTES MÓRBIDOS PERSONALES.

- **Enfermedades y accidentes.**

Intento suicidarse por la separación de sus padres, para atraer a su padre para qué viva con ella luego de su separación se provocaba vómitos y se realizaba cortes en las muñecas, Sufre de gastritis desde los 16 años.

- **Personalidad pre -. Mórbida**

Isabel es tímida, reservada, denota tristeza en su expresión facial.

## **IX. ANTECEDENTES FAMILIARES.**

- **Composición familiar.**

La familia de Isabel está constituida por su esposo de 25 años de edad que lo considera como una persona explosiva e impulsiva, su hija de 2 años de edad.

Actualmente Isabel presenta problemas de comunicación, discusiones por aspectos económicos, como por ejemplo su esposo le pide dinero para salir con sus amigos y ella termina dándole el dinero para evitar discusiones aunque le llegue luego a faltar dinero.

Tuvieron problemas de infidelidad por parte de su esposo, se llegaron a separar por unos tres meses aproximadamente, luego regresaron por su hija extrañaba a su padre.

- **Dinámica familiar.**

Isabel tiene una familia disfuncional porque se ve marcada por la infidelidad por parte su esposo, indica que es víctima de violencia física y psicológica por parte de su esposo, cuando discuten la insulta como “bruta”, “te voy a dejar y me llevara a mi hija”, “te quedaras sola”, así como también en dos oportunidades en una discusión por temas de dinero su esposo la golpe en el estómago, luego de la agresión ella disculpo a su esposo.

- **Condición socio – económica.**

Su vivienda es de material noble, cuentan con todos los servicios básicos, (agua, luz y desagüe)

- **Antecedentes patológicos.**

No presenta antecedentes patológicos.

## V. RESUMEN

Isabel nació por parto normal, su desarrollo estuvo dentro de los parámetros normales, tuvo una infancia feliz por su relación con su padre, su niñez estuvo marcada por la violencia que vivió su familia, en su adolescencia se vio marcada por el abandono de sus padres, situación que la llevo a provocarse el vómito y cortase las muñecas por la separación de sus padres, quedando al cuidado de su abuelita.

Concluyo sus estudios primarios y secundarios de manera satisfactoria, obtuvo una beca para la universidad nacional de Cusco a la carrera de Contabilidad que abandono por problemas de salud.

A los 18 años tiene su primera relación sentimental y sexual con Erick, con quien decide retornar Arequipa para hacerse tratar de su problema gástrico y empieza vivir con él por 5 años, terminan por una infidelidad de parte de Erick; conoce a Jhonny de 20 años, es 5 años menor que ella, empieza a vivir juntos, con quien vive una relación conflictiva con infidelidad por parte de Jhonny, ha sufrido violencia familiar, discusiones por dinero ya que él prefiere salir con sus amigos a discotecas y a jugar video juegos.

Ella trabaja en Olva Courier, cuenta con el apoyo de madre para el cuidado de su hija.

Isabel viene de una familia con una dinámica disfuncional

## **EXÁMEN MENTAL**

### **I. DATOS DE FILIACION**

- A) Nombres y apellidos : Isabel T. Ñ  
B) Edad : 30 años  
C) Sexo : Femenino  
D) Fecha de nacimiento : 05- 07 -1986  
E) Lugar de Nacimiento : Lima.  
F) Religión : Católica.  
G) Estado Civil : Casada  
H) Grado de instrucción : Superior Incompleto.  
I) Ocupación : Auxiliar de Oficina.  
J) Fecha de evaluación : 26 de Julio del 2016  
K) Examinadora : Dalia Rosemary, Falconi Díaz.

### **II. ACTITUD, PORTE Y COMPORTAMIENTO:**

Isabel, aparenta la edad cronológica referida, es de contextura normal, ojos negros, cabello oscuro, de tamaño mediano, se encuentra vestida de manera adecuada, su expresión facial es de apatía, tristeza, cansancio acompañado de una postura ligeramente encorvada.

Durante la evaluación Isabel, se muestra colaboradora, aceptando las órdenes indicadas.

### **III. MOTRICIDAD Y ACTITUD PSICOMOTORA**

Isabel, puede desplazarse según su voluntad, sus movimientos son coordinados, es diestra, su motricidad fina y gruesa están desarrolladas de forma adecuada, colabora durante la entrevista y evaluación.

#### **IV. ATENCION, CONCIENCIA Y ORIENTACIÓN**

Sus niveles de atención y concentración se encuentran conservados. Es capaz de distinguir los estímulos que se le presentan, haciendo una clara diferencia de los mismos ya sea en cuanto a la forma, tamaño, color. Mantiene su estado de conciencia conservado, pues es capaz de darse cuenta de lo que ocurre a su alrededor. Se encuentra lucida, se ubica en tiempo y espacio, puede responder a preguntas sencillas. Su orientación con respecto a sí misma es adecuada, ya que es capaz de reconocer su nombre, su esquema corporal y los roles que desempeña.

#### **V. LENGUAJE**

Isabel presenta un tono de voz débil, su curso y velocidad es normal y coherente guardando una relación lógica en su relato. Su lenguaje expresivo y compresivo se encuentra conservado.

#### **VI. PENSAMIENTO**

El curso del pensamiento de la paciente es fijo, manteniendo el control y secuencia de sus ideas. En relación al contenido, posee una estructura adecuada, presentando lógica y continuidad al expresarse, su pensamiento se halla fijado constantemente en ideas de pesimismo y de temor.

#### **VII. PERCEPCIÓN**

La percepción de la paciente consigo misma en relación al ambiente es adecuada, sus funciones sensitivas tantas, gustativas, auditivas, visuales y olfativas no se encuentran alteradas, es adecuada su capacidad discriminación de ruidos, melodías, tamaños y texturas.

## **VIII. MEMORIA**

El paciente no presenta dificultades en su memoria a largo y corto plazo por lo que puede realizar las tareas indicadas, en cuanto a su memoria inmediata, es capaz de recordar nombres, palabras, dibujos, colores y sonidos.

## **IX. FUNCIONAMIENTO INTELECTUAL**

Los conocimientos de Isabel, están en relación a su edad, no presenta dificultades en sus habilidades de analizar y construir conceptos, sabe conceptualizar el significado de las palabras, semejanzas, no presentar dificultades para adquirir conocimientos nuevos, su percepción, organización visual y concentración están conservadas.

## **X. ESTADO DE ÁNIMO Y AFECTOS**

Posee una expresión facial apática, sus emociones están relacionadas a su relación sentimental, y preocupación por su hija, conserva un estado habitual de desgano con cierta tensión, cierto decaimiento se aprecia en su lenguaje no verbal.

## XI. RESUMEN

Isabel aparenta la edad referida, con cuidado y arreglo personal de manera adecuada, se muestra colaboradora durante la entrevista. Su nivel de conciencia y orientación esta conservado. Se encuentra orientada en tiempo y espacio. El curso y la velocidad de su lenguaje son normales. Su percepción visual, auditiva, olfativa y gustativa se encuentran funcionando de manera adecuada, se evidencia que su pensamiento y su compresión verbal son de acuerdo a su edad cronológica, su memoria inmediata esta conservada, su memoria de trabajo responde de acuerdo a su edad posee una expresión facial congruente con sus estados de ánimo.



**Bachiller de Psicología**  
**Dalia Falconi Díaz.**

## **INFORME PSICOMÉTRICO**

### **I. DATOS GENERALES**

- A) Nombres y apellidos : Isabel T. N  
B) Edad : 30 años  
C) Sexo : Femenino  
D) Fecha de nacimiento : 05- 07 -1986  
E) Lugar de Nacimiento : Lima.  
F) Religión : Católica.  
G) Estado Civil : Casada  
H) Grado de instrucción : Superior Incompleto.  
I) Ocupación : Auxiliar de Oficina.  
J) Fecha de evaluación : 26 de Julio del 2016  
K) Examinadora : Dalia Rosemary, Falconi Díaz.

### **II. MOTIVO DE EVALUACION:**

Se decide evaluar a Isabel para poder descubrir más aspectos de su personalidad y confirmar o descartar el diagnóstico que se presume.

### **III.OBSERVACIONES GENERALES DE COMPORTAMIENTO:**

Isabel se presenta en condiciones adecuadas de higiene, aparenta la edad referida; su postura, tono de voz es cambiante y se quiebra durante el relato de sus experiencias.

Referente a las funciones cognitivas superiores se observa que se encuentra orientada en tiempo, espacio y lugar; su memoria a corto y largo plazo se encuentra conservada, expresa con coherencia entre su lenguaje verbal y no verbal, su pensamiento no presenta alteraciones.

Isabel mantiene una actitud colaboradora, presta atención a las indicaciones que se le da para resolver los instrumentos psicológicos.

#### **IV. INSTRUMENTOS UTILIZADOS**

##### **1. Pruebas psicométricas:**

- Test de Millon III.
- Test de TPG
- Test de inteligencia emocional ICE-BARON

##### **2. Pruebas proyectivas**

- Test de Machover,

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

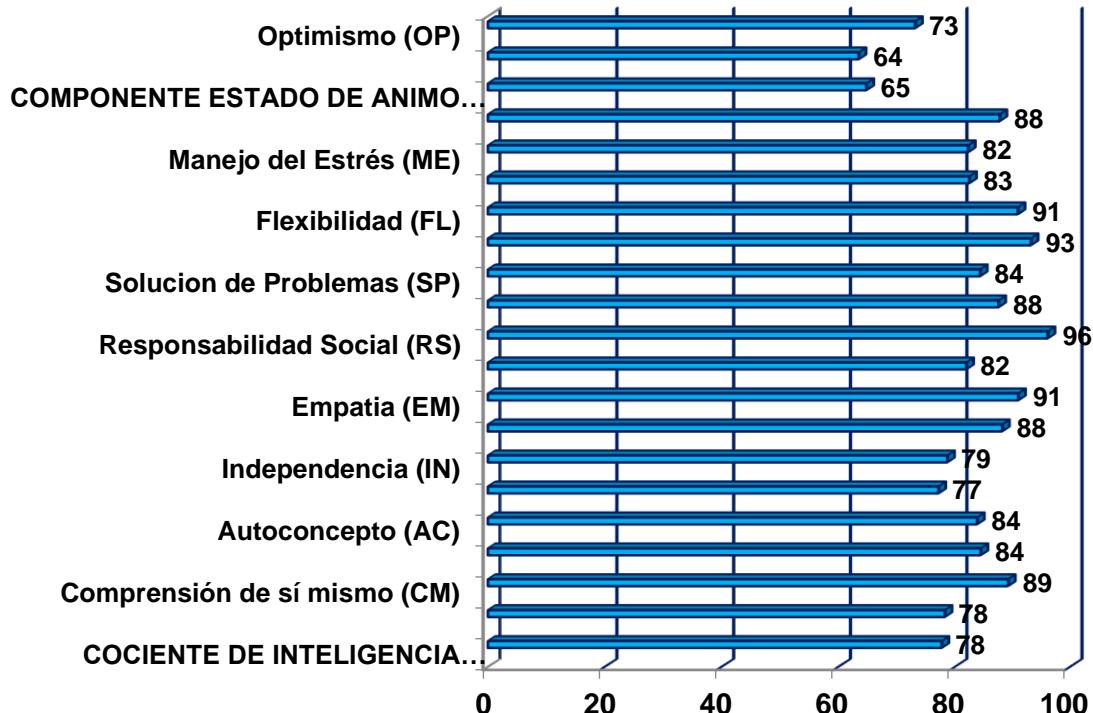
##### **1. Test de Millón II:**

Isabel aparentemente presenta un pobre reconocimiento de sí misma, busca la necesidad de ser aceptada y querida mostrando cierta dependencia hacia su familia o de su pareja, es decir quiere que alguien cuide de ella o haga su vida gratificante, así como también se evidencia cierto disgusto al perder su autonomía o libertad y le disgusta aceptar indicaciones o mandatos de quienes ella dependen. Posiblemente se sienta atrapada entre su dependencia y la demanda de su autonomía, sus emociones no son expresadas de forma adecuada por su dificultad en el control de su ansiedad e impulsividad, mostrando un carácter conflictivo en situaciones que le pueden generar sentimientos de culpa, posiblemente sienta temor a ser rechazada por su entorno familiar y social, fácilmente puede interpretar una reacción neutra o positiva de los

demás como negativa, se juzga desde los ojos de los demás, excluye los datos positivos sobre sí misma y los aprecios que suscita, no es consciente de su realidad por lo que vive en ilusiones o fantasías, el manejo de su estrés es pobre llevándola a la frustración mostrándose apática y pierde el interés por realizar una tarea tomando en cuenta que siente que no tiene apoyo de su entorno, su visión hacia el futuro no es óptima ya que no posee metas a largo o corto plazo se caracteriza por que este tipo de comportamiento le impide que Isabel consiga sus propias metas y deseos. Se caracteriza por implicarse en situaciones que conducen continuamente al fracaso, al rechazo y a la pérdida, aunque se disponga de otras opciones.

## **2. Test de Ice – Baron:**

### **Análisis Cuantitativo:**



### **Interpretación cualitativa:**

Isabel presenta cierta habilidad para empatizar, colaborar o cooperar con las personas de su entorno, se puede adaptar fácilmente en el medio en el que se desenvuelve, cierta dificultad para poder controlar sus propias emociones, posiblemente no maneja adecuadamente la información que le saben proporcionar para así poder guiar sus pensamiento y emociones es por ello que puede dificultarle decir no ante las peticiones de sus seres queridos aun cuando ella no las desea hacer, por tal motivo se le puede hacer difícil exteriorizar sus emociones o pensamientos de manera adecuada, causándole conflictos o problemas.

Isabel presenta cierta dificultad en aceptarse así misma esto se traduce en la falta de metas, objetivos, ilusiones y sueños. Su entusiasmo es pobre porque sencillamente no se ve capaz de superar un obstáculo difícil y prefiere no planteárselo, presenta cierto temor de perder a su compañero o seres querido y así evitar quedarse sola, sintiéndose insegura de sí misma es por ello que busca satisfacerlos como una forma de retenerlos a su lado. Así mismo se puede decir que Isabel probablemente no reúne las conductas o pensamientos adecuados para poder defender sus derechos. Exponiéndose a la frustración, a sentirse agredida o vulnerable.

### **Test de TPG**

Isabel presenta ciertas dificultades en expresar sus verdaderas ideas o actitudes, emociones y sentimiento asumiendo responsabilidades que no son propias asumiendo conductas que son ajenas, y ante su posible insatisfacción evita enfrentar a su medio ambiente para no generar discusiones o rencillas, pudiendo presentar ciertas conductas ambivalentes.

### **Test de Machover:**

Isabel posiblemente presenta las siguientes características de personalidad, sentimientos de inferioridad con posible tendencia a la introversión, acompañados de cierta inmadurez emocional e inseguridad acusándole dificultad para poder obtener el control de sus emociones, pensamientos o conductas, conflictos con su súper yo causándole dependencia emocional llevándola probablemente a la sumisión porque siente que necesita la protección de su madre, pareja o un ser que ella aprecie, ciertos rasgos de egocentrismo con agresividad cuando no puede controlar sus impulsos.

Su contacto social probablemente sea débil pudiendo llevarla a tener una participación reprimida, probablemente por su falta de confianza en sí misma pudiendo verse reflejado en sus actividades laborales.

A nivel sexual presenta ciertos conflictos de preocupación o de insatisfacción.

Percibe a la figura masculina como inferior a ella, situación que le puede causarle dificultades en su relación sentimental, ya que puede sentir que el varón tiene que satisfacer sus necesidades.

## **RESUMEN**

Isabel presenta cierta habilidad para empatizar, colaborar o cooperar con las personas de su entorno, se puede adaptar fácilmente en el medio en el que se desenvuelve, cierta tendencia a tener una personalidad introvertida, cierta inseguridad en la toma de sus decisiones, con dificultad de expresar sus ideas o sentimientos es por tal motivo que se le dificulta decir no, asume conductas que no son suyas, llevándola a realizar comportamientos que no son propios de ella, así como también asume responsabilidades que no son propias, su contacto social es débil teniendo una participación reprimida, su relación social es débil, ciertos conflictos sexuales, considera que la figura masculina debe satisfacer sus necesidades

Su nivel de coeficiente intelectual es normal, su pensamiento y lenguaje son adecuados ya que puede desempeñarse de manera adecuada en su trabajo y medio que le rodea,

Isabel probablemente presenta un bajo nivel de inteligencia emocional es por ello que puede tener cierta dificultad para guiar sus pensamientos y emociones de forma adecuada para satisfacer sus necesidades es por ello que decir no puede ser una dificultad ante las peticiones de sus seres queridos aun cuando ella no las desea realizar, muestra temor a plantearse metas a largo o corto plazo.

Isabel posiblemente se siente atrapada entre la dependencia y la demanda de su autonomía, llevándola a la sumisión, por necesidad a no quedarse sola, evita enfrentar su entorno por tal motivo trata de esconder sus emociones o pensamientos y cuando los expresar puede llegar a tener problemas con su entorno, es por ello que tiene cierta dificultad para poder defender sus derechos, por su posible inadecuado

manejo de control de su ansiedad e impulsividad que la puede llevar a tener momentos de cierta agresividad, mostrando un carácter conflictivo en situaciones que posteriormente le pueden generar sentimientos de culpa.



**Bachiller de Psicología**  
**Dalia Falconi Díaz.**

## **INFORME PSICOLÓGICO**

### **I. DATOS GENERALES**

- |                         |                                 |
|-------------------------|---------------------------------|
| A) Nombres y apellidos  | : Isabel T. Ñ                   |
| B) Edad                 | : 30 años                       |
| C) Sexo                 | : Femenino                      |
| D) Fecha de nacimiento  | : 05- 07 -1986                  |
| E) Lugar de Nacimiento  | : Lima.                         |
| F) Religión             | : Católica.                     |
| G) Estado Civil         | : Casada                        |
| H) Grado de instrucción | : Superior Incompleto.          |
| I) Ocupación            | : Auxiliar de Oficina.          |
| J) Fecha de evaluación  | : 26 de Julio del 2016          |
| K) Examinadora          | : Dalia Rosemary, Falconi Díaz. |

### **II. MOTIVO DE LA CONSULTA :**

Isabel viene a consulta, refiriendo “deseo aprender a decir no a mi esposo, hija y demás personas que quiero o estimo, haciendo a un lado lo que es realmente importante para mí, dejando de aun lado mis sentimientos o lo que deseo hacer realmente”.

### **III. TECNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS**

#### **1. Pruebas psicométricas:**

- Test deMillon III.
- Test de TPG

- Test de inteligencia emocional ICE-BARON

## **2. Pruebas proyectivas:**

- Test de Machover.

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

La familia de Isabel está constituida por su esposo de 25 años de edad que lo considera como una persona explosiva e impulsiva, su hija de 2 años de edad.

Actualmente Isabel presenta problemas de comunicación, discusiones por aspectos económicos, como por ejemplo su esposo le pide dinero para salir con sus amigos y ella termina dándole el dinero para evitar discusiones aunque le llegue luego a faltar dinero.

Tuvieron problemas de infidelidad por parte de su esposo, se llegaron a separar por unos tres meses aproximadamente, luego regresaron por su hija extrañaba a su padre.

## **V. OBSERVACIONES CONDUCTUALES.**

Isabel se presenta en condiciones adecuadas de higiene, aparenta la edad referida; su postura, tono de voz es cambiante y se quiebra durante el relato de sus experiencias.

Referente a las funciones cognitivas superiores se observa que se encuentra orientada en tiempo, espacio y lugar; su memoria a corto y largo plazo se encuentra conservados, expresa con coherencia entre su lenguaje verbal y no verbal, su pensamiento no presenta alteraciones.

Isabel mantiene una actitud colaboradora, presta atención a las indicaciones que se le da para resolver los instrumentos psicológicos.

## **VI. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS.**

Isabel presenta cierta habilidad para empatizar, colaborar o cooperar con las personas de su entorno, se puede adaptar fácilmente en el medio en el que se desenvuelve, cierta tendencia a tener una personalidad introvertida, cierta inseguridad en la toma de sus decisiones, con dificultad de expresar sus ideas o sentimientos es por tal motivo que se le dificulta decir no, asume conductas que no son suyas, llevándola a realizar comportamientos que no son propios de ella, así como también asume responsabilidades que no son propias, su contacto social es débil teniendo una participación reprimida, su relación social es débil, ciertos conflictos sexuales, considera que la figura masculina debe satisfacer sus necesidades

Su nivel de coeficiente intelectual es normal, su pensamiento y lenguaje son adecuados ya que puede desempeñarse de manera adecuada en su trabajo y medio que le rodea,

Isabel probablemente presenta un bajo nivel de inteligencia emocional es por ello que puede tener cierta dificultad para guiar sus pensamientos y emociones de forma adecuada para satisfacer sus necesidades es por ello que decir no puede ser una dificultad ante las peticiones de sus seres queridos aun cuando ella no las desea realizar, muestra temor a plantearse metas a largo o corto plazo.

Isabel posiblemente se siente atrapada entre la dependencia y la demanda de su autonomía, llevándola a la sumisión, por necesidad a no quedarse sola, evita enfrentar su entorno por tal motivo trata de

esconder sus emociones o pensamientos y cuando los expresar puede llegar a tener problemas con su entorno, es por ello que tiene cierta dificultad para poder defender sus derechos, por su posible inadecuado manejo de control de su ansiedad e impulsividad que la puede llevar a tener momentos de cierta agresividad, mostrando un carácter conflictivo en situaciones que posteriormente le pueden generar sentimientos de culpa.

## VII. DIAGNOSTICO

A la actualidad Isabel presenta ciertos rasgos de introversión, un coeficiente intelectual dentro de lo normal que le permite desarrollarse en su entorno, siente empatía por el sufrimiento ajeno, cierta flexibilidad para adaptarse al medio que le rodea, carismática, colaboradora son características que resaltan en ella, se muestra con cierto temor a establecerse metas a largo y corto plazo, así mismo posee cierta dependiente de personas que le puedan brindar un poco de afecto, evita enfrentar su medio, cierta dificultad para defender sus derechos, por temor a quedarse sola llevándola a realizar conductas o comportamientos que en realidad no los desea realizar, presenta un pobre auto concepto,

Por otro lado considerando el Manual Diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM-V) la apreciación diagnóstica es la siguiente:

F60.7 Trastorno de la personalidad dependiente.

## **VIII. PRONÓSTICO**

Favorable, porque la paciente presenta el entusiasmo a su psicoterapia y el ambiente tiene las condiciones adecuadas para su mejora

## **IX. RECOMENDACIONES**

- a) Psicoterapia cognitiva - conductual.
- b) Psicoterapia emocional.



**Bachiller de Psicología**  
**Dalia Falconi Díaz.**

## **PLAN PSICOTERAPEUTICO**

### **I. DATOS GENERALES.**

- A) Nombres y apellidos : Isabel T. Ñ
- B) Edad : 30 años
- C) Sexo : Femenino
- D) Fecha de nacimiento : 05- 07 -1986
- E) Lugar de Nacimiento : Lima.
- F) Religión : Católica.
- G) Estado Civil : Casada
- H) Grado de instrucción : Superior Incompleto.
- I) Ocupación : Auxiliar de Oficina.
- J) Fecha de evaluación : 26 de Julio del 2016
- K) Examinadora : Dalia Rosemary, Falconi Díaz

### **II. DIAGNOSTICO PSICOLOGICO.**

A la actualidad Isabel presenta ciertos rasgos de introversión, un coeficiente intelectual dentro de lo normal que le permite desarrollarse en su entorno, siente empatía por el sufrimiento ajeno, cierta flexibilidad para adaptarse al medio que le rodea, carismática, colaboradora son características que resaltan en ella, se muestra con cierto temor a establecerse metas a largo y corto plazo, así mismo posee cierta dependiente de personas que le puedan brindar un poco de afecto, evita enfrentar su medio, cierta dificultad para defender sus derechos, por temor a quedarse sola llevándola a realizar conductas o comportamientos que en realidad no los desea realizar, presenta un pobre auto concepto.

Por otro lado considerando el Manual Diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM-V) la apreciación diagnóstica es la siguiente:

F60.7 Trastorno de la personalidad dependiente.

### **III. OBJETIVO GENERAL.**

Lograr que Isabel aprenda pueda decir no de acuerdo a sus emociones o pensamientos, por medio de una manera respuesta asertiva, haciendo respetar sus propias decisiones, tomando autonomía de sus actos.

### **IV. DESCRIPCION DEL PLAN TERAPEUTICO**

#### **PRIMERA SESION**

**Técnica: Expresiva - Gestal**

**a) Objetivo:**

La paciente exteriorice lo que piensa, lo que más le preocupa y lo que siente.

**b) Descripción:**

Iniciando la consulta le preguntare como le ha ido en la semana, por medio de las experiencia que relate u omita, la conduciré a que aprenda a reconocer sus sentimientos, detecte situaciones inconclusas, llevándola experimentar lo que se ha negado a sentir y aceptar. Concluiré preguntándole ¿DE QUE TE HAS DADO CUENTA?

**c) Tiempo:**

Se trabajará en 45 minutos.

## **SEGUNDA SESION**

**a) Técnica: Supresiva – Gestalt**

**b) Objetivo:** Buscar que la paciente evite o suprima los intentos de evasión del aquí y ahora de su experiencia.

**c) Descripción:**

Iniciando la consulta le preguntare como le ha ido en la semana, por medio de la conversación rescatar los debemos, o si empieza hablar de “acerca de”, exigencias, preguntas, permisos o aprobaciones pudiendo rescatar cierto grado de manipulaciones en sus relatos, conduciéndola a reconocer sus emociones sacar su figura y bloqueo, conducirla a que aprenda a reconocer con quien de su entorno familiar o si es consigo misma que presenta una situación inconclusa, llevando aceptar su grado de responsabilidad y a no sentirse culpable. Concluiré preguntándole ¿DE QUE TE HAS DADO CUENTA?

## **TERCERA SESION**

### **Técnica de la Silla Vacía - Gestalt**

#### **a) Objetivo:**

Canalizar la energía negativa y sacarla hacia fuera, a través de la expresión a la frente a una silla.

#### **b) Descripción:**

Se le pedirá a Isabel que se siente frente a una silla vacía, en una primera instancia se le indicara que cierre los ojos e imagine que ella está sentada en esa silla vacía y que se diga todo lo que siente hacia sí misma ( si es un problema intrapersonal) se imagine que está sentada en la silla vacía con la figura que presente una situación inconclusa (si es un problema extra personal), todos los aspectos negativos en segunda persona, que exprese todo esos sentimientos guardados así misma o hacia la persona que presenta el conflicto, luego se le pedirá que haga uso del perdón a sí misma o a la persona con la que presenta el conflicto, en segundo lugar se le indicara que le dé fortalezas a esa Isabel lastimada y vulnerable. Para el cierre se le pedirá que abra los ojos y me comente como se siente en el aquí y ahora.

#### **c) Tiempo:**

El tiempo será de 45 minutos.

## **CUARTA SESIÓN.**

**Técnica:** Cognitiva Conductual – TRE (A Ellis)

**a) Objetivo:**

Resaltar la importancia e influencia de nuestros pensamientos en nuestras emociones, conductas y en la percepción de uno mismo.

**b) Descripción:**

Se trabajara con sus propias experiencias llevándola a reconocer acontecimientos que la activan (A) que creencias o pensamientos le genera (B) y que consecuencias le genera en sus emociones y conductas (C)

**c) Tiempo de la Sesión:**

Sé realizara en un tiempo de 45 minutos aproximadamente.

## **QUINTA SESION**

### **Entrenamiento de Relajación.**

#### **a) Objetivo:**

Recuperar de los acontecimientos estresantes físicos y mentales, devolver a la normalidad los aspectos físicos, mentales y emocionales.

#### **b) Consideraciones Generales:**

- Se sentara al paciente en una silla, con las manos rectas asentadas en sus muslos
- Indicarle que no se ponga tenso.
- Se colocara música instrumental de relajación.
- Se le indicara que músculos del cuerpo ira tensando por el transcurso de 20 segundos, seguido de que afloje los músculos por 20 segundos. Se trabajara todos los músculos del cuerpo.
- Se pedirá al paciente que en todo el proceso de relación mantenga una respiración profunda, que inhale por la nariz y exhale por la boca.

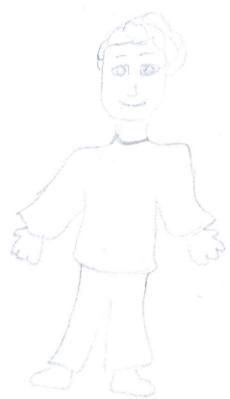
#### **c) Tiempo:**

Se realizar en un tiempo de 45 minutos.

  
~~Bachiller de Psicología~~  
~~Dalia Falconi Díaz.~~

# **Test utilizados**





## HOJA DE RESPUESTAS DEL INVENTARIO EMOCIONAL BarOn

Nombre: I. Sober | Tipo de c.  
 Ocupación: Auxiliar de químc. | Especialidad: \_\_\_\_\_

Edad: 30 | Sexo: Hembra | Grado de Instrucción: Universitario | Entrevistado: Femenino

Fecha: 26/03/2016

	Rara vez o Nunca es mi caso	2	Pocas veces es mi caso	3	A veces es mi caso	4	Muchas veces es mi caso	5	Con mucha frecuencia o siempre es mi caso
--	--------------------------------	---	---------------------------	---	-----------------------	---	----------------------------	---	--

1	2	3	4	5	55	1	2	3	4
2	1	2	3	4	56	1	2	3	4
3	1	2	3	4	57	1	2	3	4
4	1	2	3	4	58	1	2	3	4
5	1	2	3	4	59	1	2	3	4
6	1	2	3	4	60	1	2	3	4
7	1	2	3	4	61	1	2	3	4
8	1	2	3	4	62	1	2	3	4
9	1	2	3	4	63	1	2	3	4
10	1	2	3	4	64	1	2	3	4
11	1	2	3	4	65	1	2	3	4
12	1	2	3	4	66	1	2	3	4
13	1	2	3	4	67	1	2	3	4
14	1	2	3	4	68	1	2	3	4
15	1	2	3	4	69	1	2	3	4
16	1	2	3	4	70	1	2	3	4
17	1	2	3	4	71	1	2	3	4
18	1	2	3	4	72	1	2	3	4
19	1	2	3	4	73	1	2	3	4
20	1	2	3	4	74	1	2	3	4
21	1	2	3	4	75	1	2	3	4
22	1	2	3	4	76	1	2	3	4
23	1	2	3	4	77	1	2	3	4
24	1	2	3	4	78	1	2	3	4
25	1	2	3	4	79	1	2	3	4
26	1	2	3	4	80	1	2	3	4
27	1	2	3	4	81	1	2	3	4
					108	1	2	3	4
									5

## HOJA DE RESPUESTAS - MILLON-II

Nombres y Apellidos: José Luis Tupac Edad: 30  
 Fecha de Nacimiento: 08/07/1986 Estado Civil: Casado  
 Fecha de Evaluación: 26/07/2016 Ocupación: Auxiliar de Oficina  
 Grado de Instrucción: Universitario incompleto Evaluador: Dalia Falcón

**MARQUE CON ASPA LA RESPUESTA (V = VERDADERO; F = FALSO)**  
**QUE MEJOR LE DESCRIBA A UD. Y A SU MANERA DE SER**

1	V    F	26	V    F	51	V    F	76	V    F	101	V    F	126	V    F	151
2	X    X	27	X    X	52	X    X	77	X    X	102	X    X	127	X    X	152
3	X    X	28	X    X	53	X    X	78	X    X	103	X    X	128	X    X	153
4	X    X	29	X    X	54	X    X	79	X    X	104	X    X	129	X    X	154
5	X    X	30	X    X	55	X    X	80	X    X	105	X    X	130	X    X	155
6	X    X	31	X    X	56	X    X	81	X    X	106	X    X	131	X    X	156
7	X    X	32	X    X	57	X    X	82	X    X	107	X    X	132	X    X	157
8	X    X	33	X    X	58	X    X	83	X    X	108	X    X	133	X    X	158
9	X    X	34	X    X	59	X    X	84	X    X	109	X    X	134	X    X	159
10	X    X	35	X    X	60	X    X	85	X    X	110	X    X	135	X    X	160
11	X    X	36	X    X	61	X    X	86	X    X	111	X    X	136	X    X	161
12	X    X	37	X    X	62	X    X	87	X    X	112	X    X	137	X    X	162
13	X    X	38	X    X	63	X    X	88	X    X	113	X    X	138	X    X	163
14	X    X	39	X    X	64	X    X	89	X    X	114	X    X	139	X    X	164
15	X    X	40	X    X	65	X    X	90	X    X	115	X    X	140	X    X	165
16	X    X	41	X    X	66	X    X	91	X    X	116	X    X	141	X    X	166
17	X    X	42	X    X	67	X    X	92	X    X	117	X    X	142	X    X	167
18	X    X	43	X    X	68	X    X	93	X    X	118	X    X	143	X    X	168
19	X    X	44	X    X	69	X    X	94	X    X	119	X    X	144	X    X	169
20	X    X	45	X    X	70	X    X	95	X    X	120	X    X	145	X    X	170
21	X    X	46	X    X	71	X    X	96	X    X	121	X    X	146	X    X	171
22	X    X	47	X    X	72	X    X	97	X    X	122	X    X	147	X    X	172
23	X    X	48	X    X	73	X    X	98	X    X	123	X    X	148	X    X	173
24	X    X	49	X    X	74	X    X	99	X    X	124	X    X	149	X    X	174
25	X    X	50	X    X	75	X    X	100	X    X	125	X    X	150	X    X	175

**TEST DE PSICODIAGNÓSTICO GESTALT DE SALAMA (T.P.G.)**

Nombre: Isabel Tupac Fecha: 26/07/2016  
 Edad: 30 Sexo: F – M Tema Específico: Problemas con memoria, expresión

1.	Yo soy insensible	SÍ	NO	0
2.	Soy feliz como soy	✓SÍ	NO	0
3.	Cuando algo me disgusta lo digo	6	SÍ NO	2
4.	Me molesta que me vean llorar	SÍ	NO	1
5.	Soy emocional pero me aguento	✓SÍ	NO	1
6.	Me desagrada hacer siempre lo mismo que los demás	✓SÍ	NO	✓
7.	Me es imposible dejar de ser como soy	SÍ	NO	✓
8.	Evito culpar a los demás si me siento mal	✓SÍ	NO	✓
9.	Siempre termino lo que empiezo	1	SÍ NO	2
10.	Me siento culpable si culpo a los demás	✓SÍ	NO	✓
11.	Debo evitar mostrar mi enojo	SÍ	NO	✓
12.	Me abstengo de discutir	✓SÍ	NO	2
13.	Hago lo que los demás quieren aunque me disguste	7	✓SÍ NO	2
14.	Me disgusta pensar, sentir o hacer lo mismo mucho tiempo	4	✓SÍ NO	✓
15.	Me gusta aprender cosas nuevas	✓SÍ	NO	✓
16.	Dejo las cosas para después	1	✓SÍ NO	2
17.	Expreso lo que me molesta	✓SÍ	NO	✓
18.	Evito sentir	SÍ	NO	✓
19.	Sería feliz si no fuera por los demás	3	✓SÍ NO	2
20.	Soy constante en mi inconstancia	SÍ	NO	✓
21.	Hago lo que quiero a pesar de que me digan lo contrario	4	✓SÍ NO	2
22.	Siempre estoy de acuerdo con los demás	SÍ	NO	✓
23.	Soy capaz de dejar de tener una idea fija	✓SÍ	NO	✓
24.	Evito enfrentar	8	✓SÍ NO	2
25.	Me disgusta evitar lo inevitable	✓SÍ	NO	✓
26.	Me gusta sentir	✓SÍ	NO	✓
27.	Evito manifestar lo que me molesta	5	✓SÍ NO	2
28.	Evito dejar para mañana lo que puedo hacer hoy	✓SÍ	NO	✓
29.	Me abstengo de culpar a los demás si fracaso	✓SÍ	NO	✓
30.	A veces dejo las cosas para después	✓SÍ	NO	-
31.	Me disgusta que me digan lo que tengo que hacer	7	SÍ NO	2
32.	Me es imposible dejar de pensar en lo que ya pasó	SÍ	NO	✓
33.	Soy como me enseñaron que debo ser	4	✓SÍ NO	2
34.	Defiendo mis opiniones	✓SÍ	NO	✓
35.	Debo hacer lo que los demás quieren	SÍ	NO	-
36.	Soy sensible	✓SÍ	NO	✓
37.	Me desagrada terminar lo que empiezo	SÍ	NO	✓
38.	Expreso lo que me disgusta	5	SÍ NO	2
39.	Estaría bien si no fuera por los demás	3	✓SÍ NO	2
40.	Me siento mal cuando me presionan	✓SÍ	NO	-

Defina con una palabra cómo se siente en este momento: Tranquilo