

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN**  
**FACULTAD DE PSICOLOGIA, RELACIONES INDUSTRIALES Y CIENCIAS**  
**DE LA COMUNICACIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**



**“DIMENSIONES DE MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN  
TRABAJADORES DEL MUNICIPIO DE LA JOYA, AREQUIPA, 2017”**

**TESIS PRESENTADA POR LOS  
BACHILLERES:**

**CALLATA CALLATA, Luis Miguel  
GONZALES SANDOVAL, Julia Avelina**

**PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE PSICÓLOGOS**

**ASESORADO POR:**

**Ps. Fabiola Meza González**

**AREQUIPA- PERÚ**

**2017**

## **DEDICATORIA**

*Dedicamos este trabajo de investigación a Dios y a nuestros padres:*

*A Dios porque ha estado con nosotros en cada paso que damos, cuidándonos y dándonos fortaleza para continuar.*

*A nuestros padres, quienes a lo largo de nuestras vidas han velado por nuestro bienestar y educación siendo nuestro apoyo en todo momento, por el amor incondicional y por ayudarnos con los recursos necesarios para estudiar. Depositando su entera confianza en cada reto que se nos presentaba, sin dudar ni un solo momento de nuestra inteligencia y capacidad.*

## **AGRADECIMIENTOS**

A Nuestros padres, por su amor y dedicación para sacarnos adelante, por los valores inculcados día a día permitiéndonos ser lo que hoy somos; por apoyarnos durante toda nuestra formación profesional, y quienes hasta el día de hoy nos brindan su apoyo incondicional haciendo que sea posible la realización de nuestra investigación.

A nuestra distinguida Universidad Nacional de San Agustín, por ser nuestra alma mater y brindarnos todos los conocimientos y oportunidades, para desarrollarnos personal y profesionalmente.

A La Escuela Profesional de Psicología por contribuir a la construcción de nuestro conocimiento, por potencializar nuestra creatividad y por su apoyo durante todo este proceso.

A nuestros docentes, por todos sus conocimientos brindados, por el compromiso, persistencia, apoyo y capacidad para comunicarnos sus saberes y virtudes, los cuales nos han permitido tener una buena formación académica.

Al alcalde del Municipio Distrital de La Joya, Cristhian Mario Cuadros Treviño y a todo su cuerpo de trabajadores por su disposición, tiempo, apoyo y colaboración que nos brindaron para la recogida de datos; ya que sin ellos no hubiera sido posible realizar la presente investigación.

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo conocer el grado de relación entre las dimensiones de la motivación y la productividad laboral en los trabajadores del Municipio Distrital de La Joya, la población estuvo conformada inicialmente por 85 trabajadores, sin embargo de acuerdo a nuestro criterio de selección esta muestra quedó finalmente conformada por 55 trabajadores: 25 hombres y 30 mujeres, con edades que oscilan entre los 18 y 69 años, de un nivel socioeconómico medio. Este estudio se manejó bajo el paradigma no experimental, transversal y correlacional. Se aplicaron las siguientes escalas: La Escala de Motivación Laboral (R-MAWS) y la Escala de Productividad Laboral.

Finalmente se encontró que, el grado de relación entre las 5 dimensiones de motivación y productividad laboral, 4 resultaron ser significativas,  $p<0.05$ : Motivación Intrínseca (.001), Regulación Introyectada (.003), Desmotivación (.001), Regulación externa (.004); mientras que la dimensión Regulación Identificada resultó ser no significativa (.059). Estos resultados nos indican que mientras mayor grado de motivación tengan los trabajadores del Municipio Distrital de la Joya, mayor nivel de productividad demostrarán. Con esto, queda demostrado cuanta importancia tiene la motivación para la obtención de buenos resultados, tanto a nivel personal como a nivel de organización.

**Palabras Clave:** Motivación Intrínseca, Regulación Identificada, Regulación Externa, Regulación Introyectada, Desmotivación, Productividad Laboral.

## ABSTRACT

This research aims to know the grade of relationship between the dimensions of motivation and labor productivity in the workers of the Municipality of “La Joya”, the population was initially integrated by 85 workers, however according to our selection this sample was finally integrated by 55 workers: 25 men and 30 women, ranging in age from 18 to 69 years old, from an average socioeconomic level. This research was conceived under the non-experimental, transversal and correlational paradigm. The following scales were applied: The Labor Motivation Scale and the Labor Productivity Scale.

Finally, the results found were that in the grade of relationship between the dimensions of motivation and labor productivity, 4 were found to be significant,  $p < 0.05$ : Intrinsic Motivation (.001), Introjected Regulation (.003), Demotivation (.001), External Regulation (.004); while the Identified Regulation dimension was found to be non-significant (.059). These results indicate that the higher the level of motivation in the workers of the Municipality of “La Joya”, the higher the level of productivity they will show. With these results it is demonstrated the importance of the motivation to obtain good results both personally and organizationally.

**Keywords:** Intrinsic Motivation, Identified Regulation, External Regulation, Introjected Regulation, Demotivation, Labor Productivity.

## **PRESENTACIÓN**

**SEÑOR RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA.**

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA, RELACIONES INDUSTRIALES Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.**

**SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA.**

**SEÑOR PRESIDENTE DEL JURADO DICTAMINADOR.**

**SEÑORES CATEDRÁTICOS MIEMBROS DEL JURADO DICTAMINADOR.**

Cumpliendo con las normas y lineamientos del reglamento de grados académicos y títulos profesionales, tenemos el honor de dirigirnos a Ustedes con el propósito de presentar a su consideración la tesis titulada “**DIMENSIONES DE MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN TRABAJADORES DEL MUNICIPIO DE LA JOYA, AREQUIPA, 2017**”, esperando que vuestra justa apreciación sepa evaluar y valorar el esfuerzo realizado, el cual al ser aprobado nos permitirá optar el título profesional de Psicólogos.

Arequipa, 27 de Diciembre de 2017

Los Bachilleres:

Luis Miguel Callata Callata

Julia Avelina Gonzales Sandoval

## ÍNDICE

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| DEDICATORIA .....        | i   |
| AGRADECIMIENTOS .....    | ii  |
| RESUMEN .....            | iii |
| ABSTRACT .....           | iv  |
| PRESENTACIÓN .....       | v   |
| ÍNDICE ... .....         | vi  |
| ÍNDICE DE TABLAS .....   | x   |
| ÍNDICE DE GRÁFICAS ..... | xi  |
| INTRODUCCIÓN .....       | xii |

## CAPÍTULO I LA INVESTIGACIÓN

|  |    |
|--|----|
| 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....      | 1  |
| 2. OBJETIVOS .....                       | 2  |
| 3. HIPÓTESIS .....                       | 4  |
| 4. JUSTIFICACIÓN .....                   | 4  |
| 5. IMPORTANCIA DEL ESTUDIO .....         | 5  |
| 6. LIMITACIONES DEL ESTUDIO .....        | 6  |
| 7. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....          | 7  |
| 8. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES ..... | 10 |
| 9. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....        | 11 |

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

|   |    |
|---|----|
| I. MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL ..... | 16 |
|---|----|

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. MOTIVACIÓN .....</b>                                    | <b>16</b> |
| <b>1.1.Definición de Motivación .....</b>                     | <b>16</b> |
| <b>1.2.Tipos de Motivación .....</b>                          | <b>17</b> |
| <b>1.2.1. Motivación Extrínseca .....</b>                     | <b>17</b> |
| <b>1.2.2. Motivación Intrínseca.....</b>                      | <b>17</b> |
| <b>1.3.Clasificación Teórica de la Motivación .....</b>       | <b>18</b> |
| <b>1.3.1. Teorías de Contenido .....</b>                      | <b>19</b> |
| <b>1.3.1.1.Jerarquía de las Necesidades de Maslow .....</b>   | <b>19</b> |
| <b>1.3.1.2.Teoría de los Dos factores de Herzberg .....</b>   | <b>21</b> |
| <b>1.3.1.3.Teoría de las Necesidades de Mc Clelland .....</b> | <b>23</b> |
| <b>1.3.1.4.Modelo E-R-C de Alderfer .....</b>                 | <b>23</b> |
| <b>1.3.1.5.Teoría X y Teoría Y .....</b>                      | <b>24</b> |
| <b>1.3.2. Teorías de Proceso .....</b>                        | <b>25</b> |
| <b>1.3.2.1.Teoría de las Expectativas Vroom .....</b>         | <b>25</b> |
| <b>1.3.2.2.Teoría de la Equidad .....</b>                     | <b>26</b> |
| <b>1.3.2.3.Teoría de la Finalidad o de las Metas .....</b>    | <b>27</b> |
| <b>1.4.Ciclo Motivacional .....</b>                           | <b>27</b> |
| <b>1.4.1. Equilibrio Interno .....</b>                        | <b>28</b> |
| <b>1.4.2. Estímulos .....</b>                                 | <b>28</b> |
| <b>1.4.3. Necesidad .....</b>                                 | <b>28</b> |
| <b>1.4.4. Comportamiento .....</b>                            | <b>28</b> |
| <b>1.4.5. Satisfacción .....</b>                              | <b>28</b> |
| <b>1.5.Indicadores de la Motivación .....</b>                 | <b>29</b> |
| <b>1.5.1. Desmotivación .....</b>                             | <b>29</b> |
| <b>1.5.2. Motivación Intrínseca .....</b>                     | <b>29</b> |
| <b>1.5.3. Regulación Externa .....</b>                        | <b>29</b> |
| <b>1.5.4. Regulación Identificada .....</b>                   | <b>29</b> |
| <b>1.5.5. Regulación Introyectada .....</b>                   | <b>30</b> |
| <b>1.6.La Motivación en la organización laboral .....</b>     | <b>30</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>2. PRODUCTIVIDAD LABORAL .....</b>                             | <b>32</b> |
| <b>2.1.Definición de Productividad .....</b>                      | <b>32</b> |
| <b>2.2.Importancia de la Productividad .....</b>                  | <b>33</b> |
| <b>2.3.Beneficios de la Productividad .....</b>                   | <b>34</b> |
| <b>2.4.Factores que influyen en la Productividad .....</b>        | <b>35</b> |
| <b>2.4.1. El Entorno .....</b>                                    | <b>35</b> |
| <b>2.4.2. Características del Trabajo .....</b>                   | <b>35</b> |
| <br>  |           |
| <b>2.5.Factores para mejorar la Productividad .....</b>           | <b>36</b> |
| <b>2.5.1. Factores Internos .....</b>                             | <b>36</b> |
| <b>2.5.2. Factores Externos .....</b>                             | <b>38</b> |
| <br>  |           |
| <b>2.6.Indicadores de la Productividad .....</b>                  | <b>39</b> |
| <b>2.6.1. Eficiencia .....</b>                                    | <b>39</b> |
| <b>2.6.2. Efectividad .....</b>                                   | <b>40</b> |
| <b>2.6.3. Eficacia .....</b>                                      | <b>41</b> |
| <br>  |           |
| <b>2.7.Variables de Productividad .....</b>                       | <b>42</b> |
| <b>2.7.1. Mano de obra .....</b>                                  | <b>42</b> |
| <b>2.7.2. Capital .....</b>                                       | <b>42</b> |
| <b>2.7.3. Administración .....</b>                                | <b>43</b> |
| <br>  |           |
| <b>2.8.Medición de la Productividad .....</b>                     | <b>44</b> |
| <b>2.9.Ciclo de la Productividad .....</b>                        | <b>44</b> |
| <b>2.9.1. Medición .....</b>                                      | <b>44</b> |
| <b>2.9.2. Evaluación .....</b>                                    | <b>45</b> |
| <b>2.9.3. Planeación .....</b>                                    | <b>46</b> |
| <b>2.9.4. Mejoramiento .....</b>                                  | <b>46</b> |
| <br>  |           |
| <b>2.10... Papel del ser humano en la producción .....</b>        | <b>46</b> |
| <b>2.11... Relación entre la Motivación y Productividad .....</b> | <b>47</b> |
| <br>  |           |
| <b>II. MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA JOYA .....</b>               | <b>47</b> |
| <b>1. HISTORIA .....</b>  | <b>47</b> |

|                                     |           |
|-------------------------------------|-----------|
| <b>2. UBICACIÓN .....</b>           | <b>48</b> |
| <b>3. MISIÓN .....</b>              | <b>48</b> |
| <b>4. VISIÓN .....</b>              | <b>48</b> |
| <b>5. ESTRUCTURA ORGÁNICA .....</b> | <b>48</b> |

### **CAPITULO III**

#### **METODOLOGÍA**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....</b>     | <b>51</b> |
| <b>2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....</b>   | <b>52</b> |
| <b>3. SUJETOS .....</b>                   | <b>52</b> |
| <b>4. LA MUESTRA .....</b>                | <b>52</b> |
| <b>5. MATERIALES E INSTRUMENTOS .....</b> | <b>53</b> |
| <b>6. PROCEDIMIENTO .....</b>             | <b>57</b> |

### **CAPÍTULO IV**

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

|                              |           |
|------------------------------|-----------|
| <b>RESULTADOS .....</b>      | <b>59</b> |
| <br>                         |           |
| <b>DISCUSIÓN .....</b>       | <b>81</b> |
| <b>CONCLUSIONES .....</b>    | <b>86</b> |
| <b>RECOMENDACIONES .....</b> | <b>89</b> |
| <b>ANEXOS .....</b>          | <b>98</b> |

## INDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla N° 1:</b> Trabajadores del Municipio Distrital de La Joya según el sexo .....   | 60 |
| <b>Tabla N° 2:</b> Trabajadores del Municipio Distrital de La Joya según la edad .....   | 61 |
| <b>Tabla N° 3:</b> Nivel de las Dimensiones de Motivación .....                          | 62 |
| <b>Tabla N° 4:</b> Nivel de la dimensión: Motivación intrínseca y sexo .....             | 63 |
| <b>Tabla N° 5:</b> Nivel de la dimensión: Desmotivación y sexo .....                     | 64 |
| <b>Tabla N° 6:</b> Nivel de la dimensión: Regulación Externa y sexo .....                | 65 |
| <b>Tabla N° 7:</b> Nivel de la dimensión: Regulación Introyectada y sexo .....           | 66 |
| <b>Tabla N° 8:</b> Nivel de la dimensión: Regulación Identificada y sexo .....           | 67 |
| <b>Tabla N° 9:</b> Nivel de la dimensión: Motivación Intrínseca y edad .....             | 68 |
| <b>Tabla N° 10:</b> Nivel de la dimensión: Desmotivación y edad .....                    | 69 |
| <b>Tabla N° 11:</b> Nivel de la dimensión: Regulación Externa y edad .....               | 70 |
| <b>Tabla N° 12:</b> Nivel de la dimensión: Regulación Introyectada y edad .....          | 71 |
| <b>Tabla N° 13:</b> Nivel de la dimensión: Regulación Identificada y edad .....          | 72 |
| <b>Tabla N° 14:</b> Nivel de Productividad Laboral .....                                 | 73 |
| <b>Tabla N° 15:</b> Nivel de Productividad Laboral según sexo .....                      | 74 |
| <b>Tabla N° 16:</b> Nivel de Productividad Laboral según edad .....                      | 75 |
| <b>Tabla N° 17:</b> Relación entre Motivación Intrínseca y Productividad Laboral .....   | 76 |
| <b>Tabla N° 18:</b> Relación entre Desmotivación y Productividad Laboral .....           | 77 |
| <b>Tabla N° 19:</b> Relación entre Regulación Externa y Productividad Laboral .....      | 78 |
| <b>Tabla N° 20:</b> Relación entre Regulación Introyectada y Productividad Laboral ..... | 79 |
| <b>Tabla N° 21:</b> Relación entre Regulación Identificada y Productividad Laboral ..... | 80 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|  |    |
|--|----|
| <b>Gráfico N°1:</b> Trabajadores del Municipio Distrital de La Joya según el sexo .....  | 60 |
| <b>Gráfico N° 2:</b> Trabajadores del Municipio Distrital de La Joya según la edad ..... | 61 |
| <b>Gráfico N° 3:</b> Nivel de las Dimensiones de Motivación .....                        | 62 |
| <b>Gráfico N° 4:</b> Nivel de la dimensión: Motivación Intrínseca y sexo .....           | 63 |
| <b>Gráfico N° 5:</b> Nivel de la dimensión: Desmotivación y sexo .....                   | 64 |
| <b>Gráfico N° 6:</b> Nivel de la dimensión: Regulación Externa y sexo .....              | 65 |
| <b>Gráfico N° 7:</b> Nivel de la dimensión: Regulación Introyectada y sexo .....         | 66 |
| <b>Gráfico N° 8:</b> Nivel de la dimensión: Regulación Identificada y sexo .....         | 67 |
| <b>Gráfico N° 9:</b> Nivel de la dimensión: Motivación Intrínseca y edad .....           | 68 |
| <b>Gráfico N° 10:</b> Nivel de la dimensión: Desmotivación y edad .....                  | 69 |
| <b>Gráfico N° 11:</b> Nivel de la dimensión: Regulación Externa y edad .....             | 70 |
| <b>Gráfico N° 12:</b> Nivel de la dimensión: Regulación Introyectada y edad .....        | 71 |
| <b>Gráfico N° 13:</b> Nivel de la dimensión: Regulación Identificada y edad .....        | 72 |
| <b>Gráfico N° 14:</b> Nivel de Productividad Laboral .....                               | 73 |
| <b>Gráfico N° 15:</b> Nivel de Productividad Laboral según sexo .....                    | 74 |
| <b>Gráfico N° 16:</b> Nivel de Productividad Laboral según edad .....                    | 75 |

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones hoy en día se muestran cada vez más competitivas buscando satisfacer a la mayor cantidad de población posible, a través de la calidad de servicio y productos que ofertan, pero se han preguntado ¿Quiénes son los artífices de que tal o cual organización se desarrolle, se estanke o en el peor de los casos se vaya a la ruina? Investigaciones actuales han demostrado que esto puede deberse a distintos factores, por ejemplo: el manejo de la gerencia y/o jefaturas, la praxis de los trabajadores, el apoyo de otras instituciones, etc. En este contexto es menester destacar la labor que realizan los trabajadores para que una u otra organización logre sus objetivos trazados, ya que sin la labor y empeño de los colaboradores sería casi imposible poner en marcha y sostener una organización.

Además cabe añadir que los trabajadores no responden de la misma manera y eso debido a distintas causas (clima, liderazgo, cultura, etc.). La nueva generación de empleados exige trabajos más interesantes que satisfagan sus necesidades más profundas, las cuales no siempre se refieren al bienestar económico (dinero); sino que sus aspiraciones muchas veces van más allá del tema económico, buscan un bienestar y confort en otros medios y de otras maneras. Según Shultz (1995) la alta dirección creía que la solución era sencilla: si había que motivar a los empleados, bastaba con incrementarles el sueldo. Tal suposición gozó de aceptación hasta hace un tiempo atrás, pero en la actualidad ya no es suficiente, debido a que existe en las personas, el impulso de cumplir con otras necesidades de satisfacción; además del dinero.

Muchos trabajadores no aceptan un trabajo rutinario y cansado por muy buena remuneración que les brinden. Por ello las organizaciones actuales se ven obligadas a proporcionar trabajos que sean significativos, que busquen satisfacer las expectativas de los trabajadores; tal es así que mientras más trabajadores motivados por su empleo tengamos, mejores resultados en cuanto a productividad obtendremos. Según Chiavenato (1999) las personas son diferentes: las necesidades varían de individuo a individuo y producen diversos patrones de comportamiento. Los valores sociales y la capacidad individual para alcanzar los objetivos también son diferentes y varían con el tiempo.

En un estudio realizado por Ramírez y cols. (2008), denominado *La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero*. Establecieron que los factores que impulsan a los trabajadores a desempeñar su trabajo con calidad, tienen que ver con la motivación personal. Es decir que mientras más motivación y empeño le pongan los trabajadores, tendrán una mejor actuación en su centro laboral; no obstante, es preciso destacar que no todas las personas se motivan de la misma forma; lo que para una persona es significativo no necesariamente tiene que serlo para los demás. Tal es así que: Fuentes (2012), en su investigación *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*, estableció que no existe influencia de la satisfacción laboral en la productividad, donde los encuestados manifestaron estar satisfechos en su puesto laboral debido a que: son reconocidos por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador. Mientras que en las encuestas de productividad se encontró que los objetivos que se plantean, se logran por el buen trabajo que se realiza a diario; lo cual puede deberse a que mientras a unos trabajadores les refuerza la idea de ser reconocidos, otros prefieren tener un buen clima laboral; no permitiendo que estos factores afecten su productividad.

Además según Castillo (2014) en su investigación *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*, quienes laboraban dentro de una empresa del sector privado que fue seleccionada para participar en la encuesta nacional de clima laboral denominada Great Place To Work. Los resultados mostraron una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral entre .40 y .58,  $p<.01$ ). Existieron también, en los diferentes grupos jerárquicos, diferencias estadísticamente significativas entre las variables estudiadas; ya que los trabajadores que ocupaban posiciones más elevadas dentro de la organización, percibían el clima organizacional de manera más favorable, reportando niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral (4.00, 5.74 y 4.47 respectivamente).

Como también lo señala Sum (2015) en su investigación *Motivación y Desempeño Laboral*, comprobó que el nivel de motivación que tienen los colaboradores es alto, para

su desempeño en la organización; es decir que la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores

Por todo lo anteriormente señalado, el presente estudio tiene como objeto precisar el grado de relación entre dos variables: Motivación y Productividad Laboral. El problema de la motivación es fundamental en todo tipo de empresas, más aun en empresas públicas; en este caso la Municipalidad Distrital de La Joya, ya que el Estado Peruano muchas veces no brinda las facilidades, ni los beneficios correspondientes para tal propósito; muchas veces tener personal poco motivado; el cliente (interno o externo) sufre las consecuencias, pues producen artículos u ofrecen servicios de baja calidad, lo cual afecta tanto al personal que labora, como a las organizaciones. En este contexto la motivación; es pieza clave para que los trabajadores sientan ese “empuje”, ese deseo de asistir a su centro laboral con entusiasmo, energía y actitud de conseguir buenos resultados; esto último se verá reflejado en su desempeño laboral y a su vez en la productividad organizacional.

# **CAPÍTULO I**

## **LA INVESTIGACIÓN**

### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Durante los últimos tiempos a nivel mundial se ha venido experimentando cambios notables a nivel social, económico y cultural, siendo aún más notorio en aquellos países industrializados, los cuales son fieles testigos de este fenómeno, que afecta el modo de convivencia de las personas, las relaciones que se establecen entre los mismos, así como el nexo hacia las organizaciones a las cuales brindan sus servicios. Tal es así que América Latina no ha sido ajena a este crecimiento global, ya que durante las últimas décadas las industrias han venido desarrollándose y creciendo a pasos agigantados, con el auge de la tecnología, el crecimiento económico y sobre todo la alta especialización del capital humano. El Perú es uno de los países que más ha crecido durante los últimos 10 años, no solo demográficamente sino también a nivel económico, solicitando así la demanda de

gran cantidad de profesionales, que vienen a constituir la célula nuclear de cualquier sistema organizacional.

Dentro de este contexto las organizaciones necesitan de trabajadores que se adapten con rapidez y eficacia a dichos cambios, que sean capaces de responder a las demandas del mercado; asimismo los trabajadores esperan que las instituciones a las cuales pertenecen, no solo busquen el crecimiento económico sino que también se esmeren por el crecimiento personal y profesional de cada trabajador; ya que son ellos quienes desempeñan un rol fundamental en el proceso productivo realizando variadas funciones como: planear, organizar, dirigir y controlar las distintas tareas y actividades; con el objetivo de que la organización logre alcanzar sus objetivos y así cumplir con su misión. En tal sentido son ellos quienes en gran medida determinan el éxito o fracaso de una organización. Es por eso que decimos que trabajador y empresa se encuentran en constante interacción; ambos esperan una retribución recíproca; mientras que la organización espera que el desempeño y la productividad sean óptimas; los trabajadores esperan que su organización les facilite y se preocupe por inculcar y fortalecer su motivación. Ya que como se mencionó, muchas instituciones públicas del Perú descuidan este aspecto y lo pasan por alto.

Por consiguiente, es necesario plantearse la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de la Motivación y la Productividad Laboral en los trabajadores del Municipio Distrital de La Joya?

## **2. OBJETIVOS**

### **A. Objetivo General:**

Determinar la relación entre las dimensiones de la Motivación y Productividad Laboral en los trabajadores del Municipio de La Joya.

## **B. Objetivos Específicos:**

- ❖ Determinar el nivel de las dimensiones de la Motivación que presentan los trabajadores del Municipio de La Joya.
- ❖ Describir los niveles de las dimensiones de la Motivación que presentan los trabajadores del Municipio de La Joya según el sexo.
- ❖ Describir los niveles de las dimensiones de la Motivación que presentan los trabajadores del Municipio de La Joya según la edad.
- ❖ Determinar el nivel de Productividad Laboral que presentan los trabajadores del Municipio de La Joya.
- ❖ Describir los niveles de Productividad Laboral que presentan los trabajadores del Municipio de La Joya según el sexo.
- ❖ Describir los niveles de Productividad Laboral que presentan los trabajadores del Municipio de La Joya según la edad.
- ❖ Determinar la relación entre la dimensión Motivación Intrínseca y Productividad Laboral que presentan los trabajadores del Municipio de La Joya.
- ❖ Determinar la relación entre la dimensión Desmotivación y Productividad Laboral que presentan los trabajadores del Municipio de La Joya.
- ❖ Determinar la relación entre la dimensión Regulación Externa y Productividad Laboral que presentan los trabajadores del Municipio de La Joya.
- ❖ Determinar la relación entre la dimensión Regulación Introyectada y Productividad Laboral que presentan los trabajadores del Municipio de La Joya.
- ❖ Determinar la relación entre la dimensión Regulación Identificada y Productividad Laboral que presentan los trabajadores del Municipio de La Joya.

### **3. HIPÓTESIS**

**H<sub>1</sub>** Existe relación entre las dimensiones de la Motivación y la Productividad Laboral en los trabajadores del Municipio de La Joya.

**H<sub>0</sub>** No existe relación entre las dimensiones de la Motivación y la Productividad Laboral en los trabajadores del Municipio de La Joya.

### **4. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación abordará el tema de Motivación y Productividad Laboral en una organización del Sector Público Nacional, el Municipio Distrital de La Joya, ubicado en el departamento de Arequipa. Una de las particularidades que presenta el Sector Público, es la importancia del papel que juega su personal en el logro de metas y objetivos; por tanto cualquier mejora relacionada con la gestión de los mismos repercutirá directamente en la imagen, objetivos y sobre todo en los resultados que el organismo que se proponga cumplir.

A partir de ésta investigación se propone analizar la relación existente entre las dimensiones de la Motivación y Productividad Laboral y así poder establecer cuál es el grado de relación entre ambas variables. Es por esto que nuestra investigación tiene los siguientes beneficios y/o aportes: En primer lugar con el departamento de recursos humanos del Municipio de La Joya; se busca establecer y evaluar la íntima relación existente entre Motivación y Productividad Laboral. En segundo lugar a la comunidad Arequipeña, se dará a conocer la importancia de la Motivación de los trabajadores y su impacto en la Productividad Laboral. En tercer lugar a la Universidad Nacional de San Agustín, se brinda un aporte informativo acerca de la relación entre Motivación y Productividad Laboral. En cuarto lugar en la Escuela Profesional de Psicología, se podrá lograr que la presente investigación abra espacios importantes y que despierte el interés en esta área. Por último de manera personal, se busca enriquecer la carrera y vida profesional, ya que por medio se conocerá la verdadera importancia y aspectos relacionados entre la Motivación y la Productividad Laboral, así como la

experiencia de realizar una investigación de campo con una organización estatal en pujante crecimiento como lo es el Municipio Distrital de La Joya.

## 5. IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

Las sociedades industrializadas requieren de organizaciones dinámicas que desarrollen en sus empleados comportamientos más flexibles y creativos, para que sean capaces de satisfacer las necesidades específicas de un exigente mercado que opera en un medio ambiente dinámico y altamente competitivo. Este desafío no sólo se presenta para las instituciones, sino también para las personas que en ellas trabajan, en el entendido que el punto clave de cualquier sistema organizacional lo constituye la relación existente entre persona y organización, quienes se encuentran en constante interacción; siendo las personas las que realizan cotidianamente una serie de actuaciones, que se convierten en actividades coordinadas de la organización, de modo que ésta logra alcanzar sus objetivos y, en definitiva, realizar su misión.

Es por esto que uno de los problemas más urgentes que encaran las empresas y organizaciones modernas es encontrar la manera de motivar a su personal, para que pongan más empeño en sus labores y así incrementar la satisfacción e interés en el trabajo y ello a su vez se verá reflejado en los indicadores de productividad. De acuerdo con Shultz (1995) “se han hecho progresos muy importantes en las técnicas de reclutamiento, selección, asignación y capacitación de empleados, pero ninguna de ellas logrará una óptima productividad laboral, a menos que el personal esté motivado para así rendir con su máximo esfuerzo posible”. Esta situación no es ajena a nuestra realidad peruana, las organizaciones públicas, reciben poco o ningún apoyo para la mejora de estas deficiencias, tal es el caso del Municipio de La Joya, la cual requiere de una intervención urgente, debido a que no se trabajan en temas como la motivación y productividad; solo se enfocan en el cumplimiento de metas, haciendo que sea un proceso meramente cuantitativo y mecánico, dejando de lado la naturaleza dinámica propia del trabajo humano; las jefaturas solo esperan que los empleados cumplan metas y objetivos que el estado les exige, dejando en un

segundo plano sus emociones, cogniciones y sentimientos; lo cual se refleja en resultados poco alentadores. Es necesario reconocer y tener en cuenta la importancia que ejerce la motivación humana en la actuación laboral, tal como refieren Tito y Acuña (2015) “los motivos que poseen los empleados para desarrollar su trabajo influyen en la productividad, tal es así que una de las tareas urgentes de los gerentes es justamente encaminar de manera efectiva la motivación del empleado hacia el logro de las metas de la organización”. En el presente estudio, una vez que se conozcan los niveles de motivación en el Municipio de La Joya; el departamento de Recursos Humanos con apoyo de las jefaturas, deberán idear, proponer y aplicar diversas estrategias para mejorarla y/o fortalecerla, de manera que los resultados obtenidos a largo plazo sean beneficiosos tanto a nivel personal como a nivel institucional.

## **6. LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

Para realizar la presente investigación las limitaciones y/o inconvenientes que se encontraron durante todo este proceso, se detallan a continuación:

En primer lugar, se tuvo dificultades a la hora de encontrar datos de la ficha técnica de uno de los instrumentos de evaluación: Escala de Motivación Laboral (R-MAWS), debido a que fue adaptada recientemente en nuestro ámbito cultural. En segundo lugar, debido a la carga laboral que se tiene en el municipio, se tuvo que esperar el momento adecuado y que fuera en horas de descanso, para aplicar el instrumento y no interrumpir las labores que realizan. Por último, no se pudo aplicar a toda la muestra establecida debido a que algunos trabajadores realizan sus funciones fuera del Municipio.

## **7. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

### **A. Desmotivación**

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

### **B. Efectividad**

Fuentes (2012), refiere que es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Si se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importando a qué costo.

### **C. Eficacia**

Moliner (1998), nos sugiere que la eficacia se aplica a las cosas o personas que pueden producir el efecto o prestar el servicio a que están destinadas. Algo es eficaz si logra o hace lo que debía hacer.

### **D. Eficiencia**

Chiavenato (2004), en su libro “Introducción a la teoría general de la administración”; define la eficiencia, como la utilización correcta de los recursos disponibles.

### **E. Motivación**

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

### **F. Motivación Laboral**

Tito & Acuña (2015), refieren que son las fuerzas que actúan sobre el trabajador y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida

hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual.

## **G. Motivación Intrínseca**

Ochoa (2008), manifiesta que es aquella motivación en la cual la persona fija su interés por el estudio o trabajo, demostrar así superación y personalidad en el alcance de sus fines, sus aspiraciones y sus metas.

## **H. Organización**

Reyes (2000), indica que es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

## **I. Productividad Laboral**

Galindo & Ríos (2015), refieren que la productividad, es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo.

## **J. Regulación Externa**

De acuerdo con Deci & Ryan, (2000), es la conducta que se realiza para satisfacer una demanda externa o por la existencia de premios o recompensas. Los individuos experimentan la conducta sintiéndose controlados o alienados. La regulación externa constituye el típico caso de motivación por la búsqueda de recompensas o evitación de castigos Por ejemplo, un empleado que trabaja duro para conseguir una venta a fin de obtener su comisión.

## **K. Regulación Introyectada**

Gagné & cols. (2012), refieren que es la regulación de la conducta a partir de las contingencias de autoestima como la implicación del ego y la culpabilidad. Implica asumir una regulación para que se convierta en una presión interna y, por lo tanto, implica una internalización incompleta o imperfecta que

permanece controladora. Por ejemplo un empleado que intenta ser altamente acertado en el trabajo para aumentar o para mantener su propio valor.

#### **L. Regulación Identificada**

Gagné y cols. (2012), refiere que es hacer una actividad porque se identifica con su valor o significado y la acepta como propia, lo que significa que está regulada de forma autónoma y bien internalizada. Las personas identificadas participan en un comportamiento o se comprometen con una actividad basada en su significado percibido o su relación con metas personales. Por ejemplo, un médico que pone esfuerzo en su trabajo porque quiere ser diferenciado en la vida de sus pacientes.

#### **M. Trabajadores**

Son todas aquellas personas que laboran en una determinada empresa u organización, que ejercen algún tipo de actividad y a cambio de ello reciben una remuneración o paga por el servicio prestado.

## 8. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLE 1            | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | DIMENSIONES  | INDICADORES           | INSTRUMENTO                   |
|-----------------------|---|--|-----------------------|-------------------------------|
| Motivación            | Condición de deseo para realizar una actividad.   | Desmotivación<br>Motivación Intrínseca<br>Regulación Externa<br>Regulación Identificada<br>Regulación Introyectada | Alto<br>Medio<br>Bajo | Escala de Motivación (R-MAWS) |
| VARIABLE 2            | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | DIMENSIONES  | INDICADORES           | INSTRUMENTO                   |
| Productividad Laboral | Es la relación existente entre cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados | Eficiencia<br>Eficacia<br>Efectividad  | Alto<br>Medio<br>Bajo | Escala de Productividad       |

## **9. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

Para dar mayor consistencia a nuestra investigación se ha podido recopilar diversas investigaciones realizadas en nuestro entorno, en las que se han estudiado las variables de forma independiente y también en relación con diversas variables. A continuación citaremos algunas de las investigaciones más recientes en torno a la variable Motivación y Productividad laboral.

Ramírez, Abreu & Badii (2008) en la revista Daena: International Journal of Good Conscience. 3(1) : 143-185, realizaron una investigación titulada “*La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero*” donde se determinaron los factores que motivan al recurso humano a desempeñar su trabajo con calidad, así como la relación que guarda la motivación laboral con la productividad y la satisfacción de cada persona.

Venutolo (2009) “*Estudio del clima laboral y la Productividad en empresas pequeñas y Medianas: El transporte vertical en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina)*”, obteniendo como resultados que el clima laboral es insatisfactorio el cual es predominante en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires es de insatisfactorio; lo cual produce una baja productividad en las Pymes de la ciudad mencionada.

Fuentes (2012), llevó a cabo una investigación en la Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango – Guatemala, que tuvo como título “*Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad*” dicho estudio fue realizado en la delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango, donde se obtuvo como resultado que los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) y esto se debe a que son reconocidos por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial es un buen

patrón; y por otro lado los resultados en las encuestas de productividad la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba, lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la Delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario. Llegando a la conclusión que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad.

Castillo (2014), realizó una investigación en la Pontificia Universidad Católica del Perú, titulada “*Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*”, en dicha investigación se concluyó; que de acuerdo a los diferentes grupos jerárquicos, existen diferencias estadísticamente significativas entre las variables estudiadas; es decir que los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas dentro de la organización, perciben el clima organizacional de manera más favorable, reportando niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral.

Sum (2015), realizó una investigación en la Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango – Guatemala, titulada “*Motivación y Desempeño Laboral*”, dicho estudio fue realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango; obteniendo como conclusión que la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores.

Tabares & Noy (2012), realizaron una investigación en la Universidad De Bogotá Jorge Tadeo Lozano, denominada “*La motivación y la calidad de vida laboral en una empresa de servicios públicos domiciliarios del sector eléctrico: una oportunidad de mejoramiento de la productividad organizacional*”, donde obtuvieron resultados muy positivos como: el 100% manifiesta que la empresa se preocupa por tener un programa de seguridad industrial apropiado; el 98% afirma tener relaciones agradables con sus compañeros de trabajo; el 97% tiene buena actitud frente a su trabajo; el 97% está muy comprometido con su trabajo; el 92% afirma que el trato de su jefe es respetuoso; el 90% manifiesta que se encuentra a gusto con su trabajo; el 87% afirma que se encuentran satisfechos con su trabajo; El 81% afirma que su actual trabajo estimula su compromiso laboral; el 76% afirman que el estilo de dirección aplicado en la compañía es participativo, que en la empresa se preocupan por brindar un excelente clima laboral, que en la empresa

existe un canal de comunicación apropiado y que se encuentran muy motivados con su trabajo. No obstante en estos buenos resultados, hay aspectos que requieren ser reforzados en la empresa por ejemplo el 55% de los encuestados manifiestan que en la empresa no reconocen su buen desempeño y cumplimiento de sus funciones, el 63% de los encuestados afirma que en la empresa no tienen oportunidades de crecer profesionalmente, el 58% afirma que la empresa no les brinda oportunidades de formación académica, el 55% considera que la carga laboral no es equitativa con la retribución económica recibida a cambio, y el 52% considera que en la compañía en algunas ocasiones el trato no es equitativo. A partir de ello llegaron a la conclusión de que la productividad está estrechamente relacionada con la motivación laboral y la calidad de vida de los trabajadores, entre otros factores. Además, para que una organización sea flexible, los trabajadores deben ser considerados como aliados estratégicos, siendo factores claves para la organización y esenciales en los procesos productivos, no solo como fuerza para cumplir tareas sino como factor proactivo influyente.

Reynaga (2015), realizó una investigación denominada “*Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*”, donde midió la correlación existente entre las dos variables, obtuvo un valor de significancia de 0.000, el cual es menor a 0.05; afirmó con un nivel de confianza del 95%, que existe una relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto. Además la correlación de Spearman fue 0.488 lo que indica una correlación positiva moderada. En conclusión, la motivación influye directamente en el desempeño laboral del personal.

Maldonado & Perucca (2008), realizaron una investigación denominada “*La motivación de los empleados en organizaciones con Planes de desarrollo de carrera - Chile*” los principales resultados de la investigación fueron: la identificación de beneficios para los empleados y también para las organizaciones de contar con estos programas. En el primer caso, al reconocer la posibilidad de continuar adquiriendo y desarrollando competencias que permitan agregar valor a las profesiones y que afecten positivamente la empleabilidad. En el segundo, al contribuir a que la organización mejore su capacidad de adaptación e innovación,

al aumento de la productividad y al logro de un mayor compromiso de los trabajadores con una organización que se preocupa por su desarrollo, resultados basados en los efectos motivacionales que la implementación exitosa de este tipo de planes trae y al considerar la actualización e incorporación de nuevas habilidades en el personal.

García D. (2011), en su tesis “*Estudio de la Motivación y Satisfacción Laboral en el colectivo de operadores de grúa torre en edificación a través de un método cualitativo*”, concluyó que la gran mayoría de los gruistas son personas satisfechas con su oficio y motivadas a la hora de realizarlo, destacando como aspectos motivadores para los operarios de grúa: el salario como objetivo fundamental, la responsabilidad y el orgullo de realizar bien el trabajo y ver que son una pieza clave del proceso edificatorio, y por otro lado el reconocimiento de los demás, tanto de compañeros de oficio como de supervisores y jefes, es decir, el sentirse valorados.

Castañeda, E. & Julca, L. (2016), en su tesis “*Aplicación de un programa de motivación laboral para mejorar la productividad de los trabajadores del área de ventas en la Distribuidora Casther y asociados S.A.C. para el año 2016*”, halló en sus resultados que existe influencia entre la motivación laboral y la productividad.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En el siguiente apartado se desarrollarán como primer punto, los temas de Motivación y Productividad Laboral, los cuales son de suma importancia para delimitar nuestra investigación. Dichos temas, se irán profundizando a lo largo del capítulo por separado, tocando puntos esenciales tales como los tipos de motivación, clasificación teórica de la motivación, el ciclo motivacional, la importancia de la productividad, los factores que influyen en la productividad, indicadores de la productividad, entre otros.

Como segundo punto, y no menos importante, desarrollaremos puntos específicos sobre el Municipio de La Joya: una breve reseña histórica, la visión, misión, entre otros; para conocer un poco más sobre dicha organización ya que fue en ella donde desarrollamos nuestra investigación.

A continuación, desarrollaremos cada una de las variables:

## **I. MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL**

### **1. MOTIVACIÓN**

#### **1.1.Definición de Motivación**

La motivación se encuentra definida por diversos autores, de los cuales se puede encontrar alguna similitud o por el contrario, algunas diferencias al definirla. A continuación daremos cita a diversas definiciones de algunos autores que se encuentran relacionados con nuestro tema:

Cerdá (1993) citado por Perea & Salinas (2005), define la motivación como “Término general con el que se designa a toda conducta desencadenada por una necesidad y dirigida hacia un objeto.”

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

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

Portugal (2000) citado por Perea & Salinas (2005), refiere que la motivación “Es la actitud subjetiva del hombre hacia el acto que realiza, al fin consistente planeado que orienta y explica la conducta.”

A partir de estas definiciones podemos afirmar que la motivación es considerada como el motivo que impulsa al ser humano al logro de una meta establecida o también es el impulso interno de cada ser humano, el cual nace por una necesidad y que una vez lograda ésta será saciada.

## **1.2.Tipos de Motivación**

### **1.2.1. Motivación Intrínseca**

Según Deci (1991) citado por Perea & Salinas (2005), nos dice que las conductas motivadas de manera intrínseca, son tipos de motivación influidos de manera directa por el interés personal, la satisfacción o el placer.

Según Revée J. (1994) citado por Perea & Salinas (2005), refiere que la motivación intrínseca está relacionada con la curiosidad. Los tipos de conductas motivantes tienen que ser nuevas e imprevisibles, también serán más motivantes aquellas conductas que no son obligadas, es necesario que el ser humano pueda realizar la conducta que se motive. Es decir, si la persona se desenvuelve en una actividad sin más razón por el propio hecho de realizar esa actividad, entonces está participando en una orientación motivacional intrínseca

La motivación intrínseca se refiere a la realización de una actividad por el simple hecho de sentirse bien o por el simple placer de realizarla sin que exista de por medio algún incentivo externo.

### **1.2.2. Motivación Extrínseca**

Entendemos por motivación extrínseca, aquella que se da cuando deseamos despertar el interés motivacional de una persona, y se refiere a todo tipo de recompensas que se nos da por realizar una determinada acción o tarea.

El estudio de la motivación extrínseca para Revée (1994) citado por Perea & Salinas (2005), está relacionada con los conceptos principales de recompensa, castigo e incentivo. Veamos:

- **Recompensa:** Es un objeto ambiental, como el dinero, los premios, elogios, reconocimientos sociales, aplausos; que se dan después de una secuencia de conducta y que aumenta las

probabilidades de que esta conducta se vuelva a dar. Como por ejemplo, a un trabajador se le otorga cierta cantidad de dinero, su salario; por haber cumplido con su trabajo.

- **Castigo:** Es un objeto ambiental no atractivo que se da después de una secuencia de comportamientos y que reduce las probabilidades de que esa conducta se vuelva a repetir.
- **Incentivo:** Es un objeto ambiental agradable, que se entrega antes de realizar una acción, éste objeto hace que el individuo realice o repele una secuencia de acción o de conducta.

En dichos constructos podemos encontrar diferencias, en la recompensa y el castigo que son objetos ambientales los cuales se dan después de la conducta; y en el incentivo, la recompensa se da antes de la conducta.

También encontramos similitudes; como lo refiere Nuttin (1982) citado por Perea & Salinas (2005), “Los incentivos y reforzadores poseen la propiedad de que ambos son o pueden ser, hechos externos. Los incentivos llevan a la activación, los reforzadores a cambios de fuerza”.

### 1.3. Clasificación Teórica sobre la Motivación

Guillén (2000) citado por Perea & Salinas (2005), considera que las teorías más significativas han tenido lugar a partir de los años cincuenta donde se han dado muchas explicaciones sobre la motivación laboral y sobre aquellas variables que motivan a las personas a llevar a cabo una tarea; incluso son varias las clasificaciones que se han hecho de estas teorías ante lo cual se ha decidido tomar en cuenta la clasificación más clásica que corresponde a Campbell, Dunnette y otros.

### **1.3.1. Teorías de Contenido**

Estas teorías analizan qué elementos o factores motivan a las personas a trabajar. Algunas de las más destacadas son:

#### **1.3.1.1.Jerarquía de las Necesidades de Maslow**

Según Maslow las necesidades humanas están distribuidas en una pirámide, dependiendo de la importancia e influencia que tengan en el comportamiento humano; siendo así que en la base de la pirámide están las necesidades más elementales, las denominadas necesidades primarias, en tanto que en la cima se hallan las más sofisticadas y abstractas, las necesidades secundarias.

##### **A. Necesidades Fisiológicas:**

Constituyen el nivel más bajo de las necesidades humanas. Son las necesidades innatas, las cuales exigen satisfacción cíclica y reiterada para garantizar la subsistencia y existencia del individuo, como la alimentación, sueño y reposo (cansancio), abrigo contra el frío o calor, o el deseo sexual (reproducción de la especie).

##### **B. Necesidades de Seguridad:**

Constituyen el segundo nivel de las necesidades humanas y están ligadas a la supervivencia de las personas. La búsqueda de protección frente a la amenaza o la privación, la huida ante el peligro, la búsqueda de un mundo ordenado y previsible, son manifestaciones típicas de estas necesidades.

Las necesidades de seguridad tienen gran importancia, ya que en la vida organizacional las personas dependen de la organización, y de las decisiones administrativas

arbitrarias o las decisiones inconscientes o incoherentes pueden provocar incertidumbre o inseguridad en las personas en cuanto a su permanencia en el trabajo.

**C. Necesidades Sociales:**

Están relacionadas con la vida del individuo en sociedad; como son las necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de los colegas, amistad, afecto y amor, los cuales surgen en el comportamiento cuando las necesidades elementales (fisiológicas y de seguridad) se hallan relativamente satisfechas.

Cuando las necesidades sociales no están suficientemente satisfechas, la persona se torna reacia y hostil con las personas que la rodean; haciendo que la frustración de estas necesidades conduzcan, generalmente, a la desadaptación social y a la soledad.

**D. Necesidades de Autoestima:**

Están relacionadas con la manera de como se ve y se evalúa la persona, es decir, con la autoevaluación y la autoestima; las cuales incluyen la seguridad y confianza en sí mismo, la necesidad de aprobación y reconocimiento social, de estatus, prestigio, reputación y consideración.

La satisfacción de estas necesidades conduce a sentimientos de confianza en sí mismo, valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad. Por el contrario, su frustración puede provocar sentimientos de inferioridad, debilidad, dependencia y desamparo, los cuales a la vez pueden llevar al desánimo.

#### **E. Necesidades de Autorrealización:**

Se hallan en la cima de la jerarquía; estas necesidades llevan a las personas a desarrollar su propio potencial, a superarse cada vez más y realizarse como criaturas humanas durante toda la vida. Las necesidades de autorrealización se relacionan con autonomía, independencia, autocontrol, competencia y plena realización del potencial de cada persona, de los talentos individuales.

Mientras que las primeras cuatro necesidades pueden satisfacerse mediante recompensas extrínsecas como el dinero, alimento, amistades, elogios de otras personas; las necesidades de autorrealización sólo pueden satisfacerse mediante recompensas intrínsecas que las personas se dan a sí mismas por ejemplo: el sentimiento de realización, y que no son observables ni controlables por los demás. Las demás necesidades no motivan el comportamiento cuando se han satisfecho; por su parte, las necesidades de autorrealización pueden ser insaciables, puesto que cuanto más recompensas obtenga la persona, más importante se vuelven y deseará satisfacer dichas necesidades cada vez más. No importa qué tan satisfecha esté la persona, pues ésta siempre querrá más.

#### **1.3.1.2.Teoría de los Dos factores de Herzberg**

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

##### **A. Factores Higiénicos:**

La expresión *higiene* refleja su carácter preventivo y profiláctico, sólo se destinan a evitar fuentes de insatisfacción puesto que su influencia en el comportamiento no logra elevar la satisfacción de

manera sustancial y duradera; y cuando son precarios, producen insatisfacción y se denominan factores de insatisfacción. Ellos incluyen:

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

Estos factores constituyen el contexto del cargo.

#### **B. Factores Motivacionales:**

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

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

Constituyen el contenido del cargo en sí e incluyen:

- Delegación de la responsabilidad
- Libertad de decidir cómo realizar el trabajo
- Ascensos
- Utilización plena de las habilidades personales
- Formulación de objetivos y evaluación relacionada con éstos
- Simplificación del cargo (llevada a cabo por quien lo desempeña)

- Ampliación o enriquecimiento del cargo (horizontal o verticalmente)

### **1.3.1.3.Teoría de las Necesidades de Mc Clelland**

La motivación laboral según Mc Clelland, está en función de tres necesidades o motivos cuya configuración va perfilando a lo largo de su vida fruto del aprendizaje:

- a) **De logro:** son aquellas como el afán de alcanzar el éxito, evitar el fracaso y realizarse según un modelo.
- b) **De poder:** es la necesidad de influir sobre los demás y ejercer control sobre ellos.
- c) **De afiliación:** es la necesidad de tener relaciones interpersonales afectivas.

### **1.3.1.4.Modelo E-R-C de Alderfer**

La teoría expuesta por Clayton Alderfer (1992) citado en Vidaurre (2009), considera que los seres humanos presentan tres tipos básicos de necesidades:

- a) **Necesidades de Existencia (E):** son aquellas que requieren la provisión de los requisitos materiales para la subsistencia del individuo y de la especie, por lo tanto, abarcan las necesidades fisiológicas y de seguridad de la pirámide de Maslow.
- b) **Necesidades de Relación (R):** se refiere a mantener interacciones satisfactorias con otros, sentirse parte de un grupo y dar y recibir afecto, es decir, corresponden a las

necesidades sociales y la parte de estima de las necesidades psicológicas de Maslow.

- c) **Necesidades de Crecimiento (C):** se refiere al anhelo interior de desarrollo personal y de tener un alto concepto de sí mismo, los cuales equivalen a las necesidades de autoestima y autorrealización en el esquema de Maslow.

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

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

#### **1.3.1.5.Teoría X y Teoría Y**

Esta teoría fue establecida por Douglas Mc Gregor, citado en Frisancho & Solis (2004), quien propuso dos posiciones distintas de los seres humanos, una básicamente negativa nombrada teoría X y otra básicamente positiva nombrada teoría Y.

- a) **Teoría X:** menciona que, a las personas no les gusta trabajar, y para que lo hagan y logren las metas de la organización habrá que presionarlos, controlarlos y amenazarlos. Además, los trabajadores evitan asumir responsabilidades y prefieren una dirección formal; la mayoría concede más importancia a la seguridad que a otros factores laborales y no tienen grandes ambiciones.

- b) Teoría Y:** se contrapone a la anterior y parte de los supuestos de que a los empleados si les gusta trabajar, que se auto controlan, que asumen responsabilidades y que en general son capaces de tomar decisiones creativas e innovadoras.

### 1.3.2. Teoría de Procesos

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

#### 1.3.2.1.Teoría de las Expectativas de Vroom

Es un modelo de motivación laboral presentado por Víctor Vroom (1962) y ampliado por Poster y Lawler; citado en Vidaurre (2009). Se basa en la siguiente premisa: “La fuerza de una tendencia a actuar de una manera depende de la fuerza de una expectación de que el acto seguirá cierto resultado que el individuo encuentra atractivo”.

La motivación según Vroom es producto de 3 factores:

- a) Valencia:** se refiere al nivel de deseo que una persona tiene para alcanzar una meta. Es única para cada empleado, está condicionada por la experiencia y puede variar con el tiempo.
- b) Expectativa:** viene a ser el grado de convicción de que el esfuerzo relacionado con el trabajo producirá la realización de una tarea.

- c) **Medios:** es la estimación que posee una persona sobre la obtención de una recompensa.

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

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

### 1.3.2.2. Teoría de la Equidad

Según Robbins (1999) citado por Frisancho & Solis (2004), ésta teoría fue establecida por Stace y Adams, también denominada “teoría de equilibrio” basada en la teoría de la Disonancia Cognitiva de Festinger; el cual se centra en los estados de tensión y sus reducciones. El referente que un empleado selecciona, agrega complejidad a esta teoría; existen cuatro referentes de comparación que un empleado puede usar:

- **Interno propio:** son las experiencias de un empleado en una posición diferente dentro de su organización actual.
- **Externo propio:** son las experiencias de un empleado en una situación o posición fuera de su organización actual.
- **Interno de otro:** se refiere a otro individuo o grupo de individuos dentro de la organización del empleado.
- **Externo de otro:** se refiere a otro individuo o grupo de individuos fuera de la organización del empleado.

Es decir, las personas están motivadas cuando experimentan satisfacción con lo que reciben, el cual va acorde con el esfuerzo realizado, y juzgan la equidad de sus recompensas comparándolas con las recompensas que otros reciben. Elaboran juicios sobre la

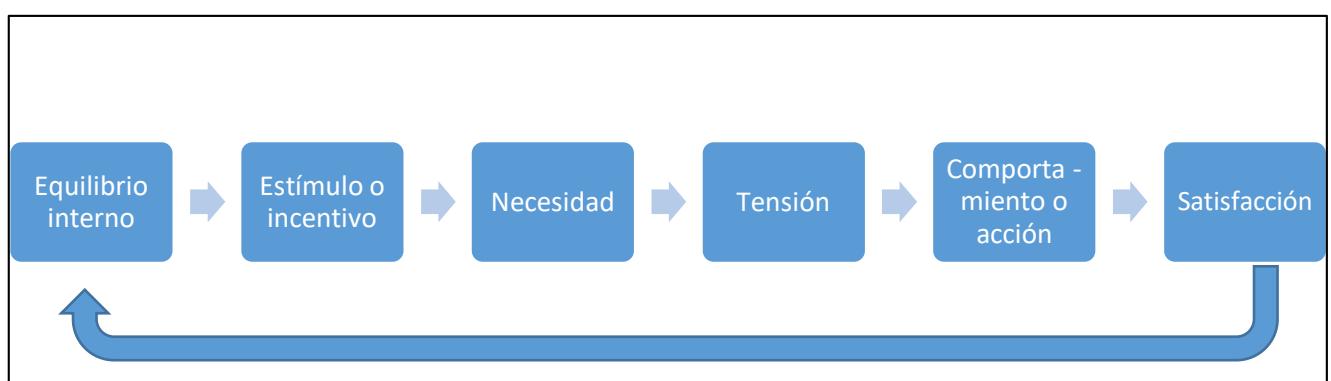
relación entre lo que ellos aportan y reciben y lo que otros colaboran y obtienen.

### 1.3.2.3.Teoría de la Finalidad o de las Metas

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

## 1.4.Ciclo Motivacional

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



*Etapas del ciclo motivacional, que implica la satisfacción de una necesidad.*

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

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

Ahora definamos cada etapa en el ciclo motivacional:

**1.4.1. Equilibrio interno:** Se refiere a que en cierto momento el organismo humano permanece en estado de equilibrio.

**1.4.2. Estímulos:** Es cuando aparece un estímulo y genera una necesidad.

**1.4.3. Necesidad:** Esta necesidad que es insatisfecha aún, provoca un estado de tensión.

**1.4.4. Comportamiento:** El comportamiento al activarse, se dirige a satisfacer dicha necesidad y alcanza el objetivo satisfactoriamente.

**1.4.5. Satisfacción:** Si se satisface la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio, hasta que otro estímulo se presenta. Toda

satisfacción es una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio homeostático anterior.

## **1.5.Indicadores de la Motivación**

### **1.5.1. Desmotivación**

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

### **1.5.2. Motivación Intrínseca**

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

Deci, Gagné, Leone, Usunov y Kornazheva (2001); Pintrich & Schunk (2006), la motivación intrínseca es característica de aquel individuo que se siente auto-determinado y competitivo para comprometerse en tareas que le brindan satisfacción en sí mismas, y no necesariamente conllevan a una recompensa o demandan una presión exterior.

### **1.5.3. Regulación Externa**

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

### **1.5.4. Regulación Identificada**

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

### **1.5.5. Regulación Introyectada**

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

## **1.6.La Motivación en la organización laboral**

Antes de la revolución industrial a mediados del siglo pasado, nadie se ocupó de manera sistemática en los problemas de la motivación de los empleados; las unidades de producción eran pequeñas y las técnicas de producción sencillas; pero todo eso cambió bajo el impacto de la revolución industrial, la inversión de capital en tierras, fábricas y maquinarias se elevó, las innovaciones en el mercadeo no solamente satisficieron la demanda del consumidor sino que empezaron a ampliarla. Súbitamente se dirigió la atención al empleado en el aspecto individual y los problemas acerca de su eficiencia y motivación se volvieron importantes; pareció que su eficiencia podría incrementarse fácilmente proporcionándole un estado mejor para hacer su trabajo y que podría incrementar sus esfuerzos por el simple medio de usar el dinero como incentivo.

Uno de sus exponentes fue Frederick Taylor, citado por Frisancho & Solis (2004) quien desarrolló un sistema de tiempo y análisis de métodos, por medio de los cuales cada empleado fue estandarizado, además introdujo sistemas de incentivos, de sueldos adicionales por aumentar la producción. Estas ideas sin embargo mostraban a los empleados como elementos esencialmente idénticos y motivados sólo por el deseo de dinero. Por otra parte la mayoría de los propietarios tenían sus propias ideas acerca del valor de los trabajadores y se resistieron a pagarles demasiado. Ellos estaban dispuestos a pagar por el incremento de la producción solamente hasta cierto punto y, si el punto era rebasado, solía ser la señal para reestudiar los estándares de producción y fijar nuevos más conservadores pagos de incentivos. Pronto aprendieron los trabajadores que era inseguro producir por arriba de cierto nivel y fueron frecuentes los esfuerzos negativos para restringir la producción, asimismo

aprendieron que la producción podía exceder las demandas del mercado y conducir a despidos temporales por tanto la necesidad de trabajo y de ingresos sólidos se expresó en forma de retardo en el trabajo o de restricción de la producción, en otras palabras la administración científica anterior llegó a tener un número creciente de fracasos.

En esta situación fue llamado un sociólogo de Harvard, Elton Mayo, para ver si podía terminar con la ola de descontento en el trabajo, proponiendo así la solución que las dificultades surgían de la monotonía del trabajo y sugirió que se permitiera a los trabajadores periodos de descanso de acuerdo con un horario formulado por ellos mismos. Al aplicar esta sugerencia, la gerencia advirtió con agrado una clara disminución de la rotación acompañado de un rápido incremento de la productividad. Mayo, trató de descubrir cuáles podrían ser otras necesidades; oportunamente por estas fechas se les pidió que estudiara la productividad de los empleados de la Western Electric Company, así comenzó una serie de estudios en los que encontró que al aislar a unos pocos trabajadores para participar en el experimento, el grupo de Mayo les dio una especie de sentimiento de élite, cuando junto con este se les dio el control de su propio día de trabajo, su moral subió y con ella la producción; así aumentó la evidencia de que al tratar a los trabajadores como “seres humanos”, permitiéndoles juntarse en grupos naturales y liberar a estos grupos de controles impersonales, se dominaban los motivos, lo cual podía mejorar drásticamente la producción. Donde la administración científica se había contentado con suponer que los motivos básicos del hombre eran económicos, Mayo y su escala de Relaciones Humanas hicieron la suposición igualmente simple de que la pertenencia de grupo y la afiliación eran las necesidades humanas fundamentales.

Posteriormente se descubrió que los trabajadores lograron un sentimiento mayor de valor personal, participaron en decisiones que afectaban su grupo y llegaron a gustarles los deberes efectivos de su trabajo, debido a que estos se habían ampliado para incluir la participación de un importante experimento científico. De este modo pudieron lograr un sentimiento mayor de cumplimiento y probablemente se sentían más seguros en su trabajo debido al trato permisivo y

amistoso del experimentador, además de los incentivos económicos por participar en ello.

## **2. PRODUCTIVIDAD LABORAL**

### **2.1 Definición de Productividad**

El término Productividad, hoy en día se emplea en tal cantidad que casi la totalidad de las organizaciones tanto privadas como públicas la emplean para el desarrollo y crecimiento institucional. A continuación, se mostrarán definiciones de éste término.

Para Martínez (2007), citado por Alva y Juárez (2014), la productividad es un indicador que refleja, que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado.

La productividad se refiere a un criterio de índole cuantitativo, que pretende medir la eficiencia, el uso de un determinado recurso, tal como las horas de operación de una máquina, la cantidad de energía o la mano de obra que son requeridas para la realización de una determinada tarea o trabajo (Neyra, 2009). Para este autor el mejor reflejo de una alta o baja productividad se puede apreciar en la capacidad que tiene un trabajador y/o máquina para producir mejor y más rápido un determinado producto o servicio, utilizando los recursos mínimos necesarios.

Según el Manual de Sistema de Gestión para la Productividad Laboral (2012), la productividad es el resultado de un sistema inteligente que permite a las personas en un centro de trabajo, optimizar la aportación de todos los recursos materiales, financieros y tecnológicos que concurren en la empresa, para producir bienes y/o servicios con el fin de promover la competitividad de la economía nacional, mejorar la sustentabilidad de la empresa, así como

preservar y ampliar el empleo y la planta productiva nacional e incrementar los ingresos de los trabajadores. De acuerdo con esta definición la productividad depende tanto de las facilidades que pueda brindar la organización, así como el apoyo que perciban los trabajadores.

Otra definición de productividad, es la que nos indica que, *es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico*. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo. (Galindo, 2015).

Como se ha podido apreciar, existen diversas definiciones y conceptos, pero la mayoría de ellas coinciden, en afirmar que la productividad consiste en utilizar la mínima cantidad de recursos de manera eficiente; para así obtener productos y servicios de excelente calidad y en un corto periodo de tiempo.

## **2.2 Importancia de la Productividad**

Van Der (2005), citado en Ochoa (2008), explica que la productividad laboral, es el acto más valioso de la empresa ya que, son los colaboradores quienes utilizan su experiencia y conocimientos en el cambio, la innovación continua, la calidad del trabajo, mejores productos y servicios; y gracias a ellos se asegura el futuro y el crecimiento de la empresa.

Asimismo, se debe comprender de manera clara y precisa que los aspectos vitales de una organización y empresa son: ventas, finanzas, producción, ingeniería, costos, mantenimiento y administración, de tal manera que, mientras mejores colaboradores sepan utilizarlos adecuadamente, se podrán lograr los objetivos que se ha planteado la organización; siempre y cuando hombres y materiales se conjuguen eficazmente, la productividad comenzará a relucir y a mostrar su importancia por sí misma.

Es bien sabido que el único camino para que una empresa u organización pueda crecer, cumplir sus metas, objetivos y aumentar su rentabilidad (o sus utilidades), es incrementando su productividad y el instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema idóneo de pago de salarios.

En términos generales, de acuerdo con la OIT (2008), el incremento de la productividad “puede contribuir a aumentar los ingresos y reducir la pobreza, generando así un círculo virtuoso”. En efecto, el aumento de la productividad reduce los costos de producción y aumenta la rentabilidad de las inversiones; una parte de esa mayor rentabilidad se convierte en ingresos para los propietarios de las empresas y los inversionistas, y otra parte se convierte en aumentos salariales. En tal contexto, es posible que los precios bajen y que al mismo tiempo crezcan el consumo y el empleo; lo cual permite que la gente salga de la pobreza.

La importancia de la productividad radica en que, a largo plazo es el factor principal en la determinación del aumento de los ingresos y en la mejora de las condiciones de vida de la gente.

### **2.3 Beneficios de la Productividad**

Bain (2003), indica que, gracias a la productividad los gerentes y directores de empresas, ingenieros industriales, economistas y políticos pueden compararse a nivel de producción en diferentes niveles del sistema económico (organización, sector o país) con los recursos consumidos. Es decir, el mismo hecho de saber en qué nivel se encuentra la productividad les facilitaría mejorar las deficiencias que presenten según sea el caso.

Por otro lado, se reconoce que los cambios de la productividad tienen una gran influencia en numerosos fenómenos sociales y económicos, tales como el rápido crecimiento económico, el aumento de los niveles de vida, las

mejoras de la balanza de pagos de la nación, el control de la inflación e incluso el volumen y la calidad de las actividades recreativas.

Por último, el beneficio más importante de una excelente productividad laboral se ve plasmado en la satisfacción que tanto trabajador como empresa experimentan luego de haber brindado un servicio y ser retroalimentados por los clientes o beneficiarios.

## **2.4 Factores que influyen en la Productividad**

Schroeder (2002), indica que los factores que influyen en la productividad fundamentalmente son; la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas gubernamentales. De acuerdo con este autor, existen cuatro factores determinantes primarios en la productividad dentro de las organizaciones: el entorno, las características de la organización, las características del trabajo, las aptitudes y actitudes de los individuos.

### **2.4.1 El entorno**

La mayoría de las variables producidas por el entorno son incontrolables. Entre otras, se encuentran las leyes y normativas dictadas por el Estado, los cambiantes valores y actitudes sociales que influyen en los individuos, los cambios en la tecnología, los precios de la materia prima, la energía y el capital.

### **2.4.2 Características del Trabajo**

La cultura organizacional, influye en los individuos, en su conducta, en el trabajo, en su desempeño laboral y en la efectividad de la organización. La manera en que las personas se tratan entre sí, e incluso, la manera en que se tratan a sí mismas; tiene una gran influencia en la forma como se realizan las actividades dentro de las organizaciones.

Para que la organización sea productiva, es necesario desarrollar una estructura capaz de ejecutar la estrategia con éxito:

- ❖ Desarrollar las habilidades y capacidades necesarias.
- ❖ Seleccionar a las personas para las posiciones claves.
- ❖ Establecer un presupuesto que apoye a la estrategia.
- ❖ Instalar un sistema administrativo interno.
- ❖ Diseñar un sistema de incentivo y recompensas relacionados estrechamente con los objetivos y la estrategia.
- ❖ Ejercer el liderazgo estratégico, moldear valores, espíritu innovador, reforzar normas y conducta ética.

## **2.5 Factores para mejorar la Productividad**

Bain (2003), señala que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad.

### **2.5.1 Factores internos**

Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

#### **❖ Factores duros**

**Producto:** La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente; y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones.

**Planta y equipo:** La productividad de este factor se puede mejorar el prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización,

el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros.

**Tecnología:** La innovación tecnológica constituye una fuente importante de aumento de la productividad, ya que se puede lograr un mayor volumen de bienes y servicios, un perfeccionamiento de la calidad, la introducción de nuevos métodos de comercialización, entre otros; mediante una mayor automatización y una mejor tecnología de la información.

**Materiales y energía:** En este rubro, hasta un pequeño esfuerzo por reducir el consumo de materiales y energía puede producir notables resultados. Además, se pone énfasis en las materias primas y los materiales indirectos.

#### ❖ Factores blandos

**Persona:** Se puede mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, de un adecuado programa de sueldos y salarios, de una buena formación y educación, y de programas de seguridad.

**Organización y sistemas:** Para mejorar su productividad se debe volver más flexible, capaz de prever los cambios del mercado y de responder a ellos, estar pendientes de las nuevas capacidades de la mano de obra, de las innovaciones tecnológicas, así como poseer una buena comunicación en todos los niveles.

**Métodos de trabajo:** Se debe realizar un análisis sistemático de los métodos actuales, la eliminación del trabajo innecesario y la

realización del trabajo necesario con más eficacia, a través de un estudio del trabajo y de la formación profesional.

**Estilos de dirección:** Es el responsable del uso eficaz de todos los recursos sometidos al control de la empresa, debido a que influye en: el diseño organizativo, las políticas de personal, la descripción del puesto de trabajo, las políticas de mantenimiento y compras, los costos de capital, las fuentes de capital, los sistemas de elaboración del presupuesto, las técnicas de control de costos, la planificación y control operativo; es decir aquellos aspectos que tienen que ver con el manejo tanto del personal como de los recursos que tienen a su cargo.

### 2.5.2 Factores externos

La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad.

Dentro de estos factores, se tienen los siguientes.

**Ajustes estructurales:** Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa, independientemente de la dirección adoptada por las compañías. Sin embargo, a largo plazo los cambios en la productividad tienden a modificar esta estructura.

**Cambios económicos:** El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; el paso del sector manufacturero a las industrias de servicio; y por otro lado las variaciones en la composición del capital, el impacto estructural de las actividades de investigación, desarrollo y tecnología, las economías de escala, y la competitividad industrial.

**Cambios demográficos y sociales:** Dentro de este aspecto destacan las tasas de natalidad y las de mortalidad, ya que a largo plazo tienden a repercutir en el mercado de trabajo, la incorporación de las mujeres a la fuerza de trabajo y los ingresos que perciben, la edad de jubilación, los valores y actitudes culturales.

**Recursos naturales:** Comprenden la mano de obra, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, actitudes, motivaciones, y perfeccionamiento profesional; la tierra y el grado de erosión que tiene, la contaminación del suelo, la disponibilidad de tierras, la energía y su oferta, las materias primas y sus precios, así como su abundancia.

**Administración pública e infraestructura:** Comprende las leyes, reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que repercuten directamente en la productividad.

## 2.6 Indicadores de la Productividad

Koontz y Weihrich (2004), citado por Fuentes (2012), señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad.

### 2.6.1 Eficiencia

Es la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos.

Chiavenato (2004), en su libro “Introducción a la teoría general de la administración”, define la eficiencia como la utilización correcta de los recursos disponibles.

En términos generales, la eficiencia se refiere a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Asimismo, representa una capacidad o cualidad importante de las empresas u organizaciones, cuyo propósito siempre es alcanzar sus metas; aunque impliquen situaciones complejas y muy competitivas.

La eficiencia está vinculada a la productividad; pero si sólo se utilizara este indicador como medición de la productividad únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos; entonces sólo se estaría tomando en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido. Se pone un énfasis mayor dentro de la organización, el cual es buscar a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo eficientista para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles entre otros.

#### **2.6.1.1 Indicadores de Eficiencia**

Son el resultado de comparar el rendimiento real del personal en las acciones o condiciones actuales con una norma de rendimiento previamente definida y aceptada. La eficiencia es la relación entre el trabajo útil desarrollado por el individuo, el esfuerzo y tiempo empleado en realizarlo.

El criterio de eficiencia toma en cuenta la productividad en el uso de los recursos disponibles para conseguir determinados fines.

#### **2.6.2 Efectividad**

Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Si se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a

qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impacto en el logro de mayores y mejores productos.

### **2.6.3 Eficacia**

Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con un 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado.

Del análisis de estos tres indicadores se desprende que no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad.

#### **2.6.3.1 Indicadores de Eficacia**

Fleitman (2008), explica que son comparaciones de lo que se forma con los objetivos previamente establecidos, es decir, mide si los objetivos y metas se cumplen. Ya sean estos a corto o a largo plazo.

Algunos indicadores de eficacia se describen a continuación:

- ❖ Comparación de lo realizado con el objetivo previamente establecido dentro de la organización y en el puesto que se desenvuelve cada colaborador.
- ❖ Se determina si, de acuerdo con lo planeado, los objetivos y metas han sido llevados a buenos términos, para el crecimiento de la organización y del puesto.
- ❖ Se verifica la parte del proceso que sirve para medir la eficacia en las diferentes áreas que cada uno de los

colaboradores ocupa dentro de la organización en cuestión a sus destrezas y habilidades.

## **2.7 Variables de Productividad**

Para Render & cols. (2007), los incrementos en la productividad dependen de tres variables:

### **2.7.1 Mano de obra**

La mejora en la contribución de la mano de obra a la productividad es el resultado de una fuerza de trabajo más saludable, mejor educada y más motivada. Ciertos incrementos pueden atribuirse a semanas laborales más cortas.

Históricamente, cerca del 10% de la mejora anual en productividad se atribuye a mejoras en la calidad del trabajo.

Tres variables clave para mejorar la productividad laboral son:

- Educación básica apropiada para una fuerza de trabajo efectiva.
- La alimentación de la fuerza de trabajo.
- El gasto social que hace posible el trabajo, como transporte y salubridad.

### **2.7.2 Capital**

Los seres humanos usan herramientas; la inversión capital proporciona dichas herramientas. La inflación y los impuestos elevan el costo del capital, haciendo que las inversiones de capital sean cada vez más costosas. Cuando ocurre un descenso en el capital invertido por el empleado, podemos esperar una caída de la productividad.

El empleo de mano de obra más que de capital puede disminuir el desempleo en un corto plazo, pero también hace que las economías

sean menos productivas y, por ende, bajen los salarios a largo plazo. La inversión de capital con frecuencia es necesaria, pero rara vez es un ingrediente suficiente en la batalla por incrementar la productividad.

Los trueques entre capital y mano de obra fluyen constantemente. Cuanto más elevadas las tasas de interés, más proyectos que requieran capital son “eliminados” no se emprenden porque la ganancia potencial sobre la inversión para un determinado riesgo ha disminuido. Los administradores ajustan sus planes de inversión a los cambios en los costos de capital.

### **2.7.3 Administración**

La administración es un factor de la producción y un recurso económico. La administración es responsable de asegurar que la mano de obra y el capital se usen de manera efectiva para aumentar la productividad. Los administradores son responsables de más de la mitad del incremento anual de productividad; incluye las mejoras realizadas mediante la aplicación de la tecnología y la utilización del conocimiento, que capacitación y educación.

En consecuencia, también se les conoce como sociedades de conocimiento, son aquellas en que gran parte de la fuerza laboral ha pasado del trabajo manual a tareas técnicas y de procesamiento de información que requieren educación y conocimientos.

Los administradores de operaciones efectivos preparan trabajadores y construyen organizaciones que reconocen la continua necesidad de educación y conocimiento, ellos se aseguran de que la tecnología, la educación y los conocimientos se empleen de manera efectiva.

Una utilización más efectiva del capital, en oposición a la inversión de capital adicional, es también importante; el administrador, como

catalizador de la productividad, tiene a su cargo la tarea de mejorar la productividad del capital con las limitaciones existentes. Las ganancias en productividad en las sociedades de conocimiento requieren administradores que se sientan cómodos con la tecnología y la ciencia de la administración.

## 2.8 Medición de la Productividad

La medición de la productividad en empresas puede realizarse para el total de la misma y para cada uno de los productos que ésta fabrica, en cada caso se miden las productividades parciales de cada uno de los insumos tangibles, tanto la producción como los insumos que se expresan en términos reales (Bain, 2003).

En este contexto Gaither y Frazier (2000), citado en Alva & Juárez, (2014) definieron productividad como la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados y propusieron la siguiente medida.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

Es la medida de desempeño que abarca la consecución de metas y la proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para conseguirlos.

## 2.9 Ciclo de la Productividad

### 2.9.1 Medición

Diseñar y desarrollar un método cuantitativo, mensurable, medible basado en relaciones de entradas y salidas que se manifiestan entre el valor de la producción y el insumo utilizado manifestando su variación, que no son susceptibles de medida directa. Medir la

productividad en las empresas constituye el primer paso para promover su crecimiento.

La finalidad de empezar por este paso (medir), es definir desde el principio el modelo de productividad que se aplicará a la empresa y es muy importante adecuarlo a las necesidades de la misma.

Otro punto de importancia para empezar midiendo, es conocer la situación actual de la empresa para poder observar la efectividad de los programas que se utilizan.

### **2.9.2 Evaluación**

Es la comparación de los logros obtenidos tanto frente a los niveles planeados, como a los valores registrados en el pasado (periodo anterior) por la empresa y los verificados por empresas competidoras.

#### **2.9.2.1 Evaluación tipo I**

Se comparan los niveles actuales de la productividad total entre dos periodos: el periodo base ( $t$ ) y el periodo ( $t+1$ ).

#### **2.9.2.2 Evaluación tipo II**

La evaluación tipo II facilita la tarea de alcanzar los siguientes objetivos:

- a) Determinar la distancia entre la productividad actual y la esperada o proyectada.
- b) Permitir a la administración investigar las razones por las que se lograron las expectativas de la productividad total o por qué no se alcanzaron.

- c) Asistir en el proceso de planeación de la productividad a través de una estimación más realista de los niveles futuros de productividad.

#### **2.9.3 Planeación**

Proceso analítico que abarca un horizonte hacia el futuro donde se determinan objetivos cuantificados en metas, el desarrollo de cursos de acción para lograr dichos objetivos así como la selección de un curso de acción.

#### **2.9.4 Mejoramiento**

Acciones que se anticipan a la causa y pretende eliminarla antes de su existencia. Para que las metas se logren se llevan a cabo mejoras continuas. En esta etapa se identifican las causas de una desviación y se proponen medidas correctivas, sólo es posible si se efectúa un proceso de seguimiento de una acción planeada de productividad.

Técnicas para mejorar la productividad total:

- a) Técnicas basadas en tecnologías
- b) Técnicas basadas en materiales
- c) Técnicas basadas en empleados
- d) Técnicas basadas en el producto
- e) Técnicas basadas en procesos o tareas

### **2.10 Papel del ser humano en la Productividad**

De acuerdo con Ochoa (2008), si una organización desea que el personal desempeñe un trabajo con altos niveles de calidad y se incremente considerablemente la productividad, es importante que aprendan a administrar los recursos que tienen; se debe motivar al personal para enseñarles cómo realizar su labor de una forma óptima, de no ser así

difícilmente se podrá incrementar la productividad organizacional, si no están satisfechas adecuadamente las necesidades intrínsecas individuales se debe recurrir a los colaboradores más cercanos para programar capacitaciones , que busquen la mejora progresiva de las deficiencias y así el desarrollo será mucho más adecuado para las promociones y elementos de motivación tanto en el aspecto personal como económico.

## **2.11 Relación entre la Motivación y la Productividad**

Para que una empresa u organización se desarrolle intervienen muchos factores: aspectos de infraestructura, los colaboradores, la alta dirección, el ambiente laboral, cultura, etc. Dentro de estos muchos factores se encuentra el constructo psicológico **motivación**.

Justamente uno de los problemas que afrontan los programas que tienen como objetivo desarrollar o incrementar la motivación, es que generalmente siempre terminan por obviar algo fundamental: identificar cuáles son aquellos factores que movilizan la motivación de los trabajadores; ello coadyuva a que el trabajador sienta ese grado alto de iniciativa y accione una estrategia para aprovechar los recursos con los que cuenta y así conseguir resultados óptimos que se plasmen en el incremento de la productividad.

## **II. MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA JOYA**

### **1. HISTORIA**

La creación del distrito de la joya, se remonta al 1935, cuando se inicia la construcción de la infraestructura de riego, canales, bocatoma, perforaciones de túneles, canales madres, repartidores y otros de la irrigación de la joya antigua; por entonces estas tierras formaban parte del Distrito de Vítor.

Narciso Salas, Felipe Valdivia Carpio y otros vecinos, con fecha 10 de marzo de 1950 elevan un memorial al entonces Presidente de la República Manuel

A. Odria, solicitando la creación del Distrito de La Joya, cuyo nombre expresa una metáfora literaria para exaltar las cualidades de los terrenos y cultivos allí existentes.

Viajes a la capital de la República, Memoriales, cartas y telegramas y un sin fin de gestiones logran sus frutos el 25 de Marzo de 1952, fecha en que se promulga la ley N° 11795 que crea el Distrito de La Joya, estableciendo como su capital la Estación de Vítor, que en adelante se denominará La Joya.

El sábado 26 de julio de 1952 con asistencia de las principales autoridades del departamento de Arequipa y en ceremonia especial se crea oficialmente La Joya.

## **2. UBICACIÓN**

El Distrito de La Joya está ubicado en el Sur del Perú, al Oeste de la ciudad de Arequipa, forma parte de la provincia de Arequipa del departamento y Región de Arequipa. El distrito de La Joya se encuentra a una altura entre los 1,169 y 1,665 metros sobre el nivel del mar.

## **3. MISIÓN**

Ser una organización competitiva, innovadora, descentralizada y participativa que actué eficientemente, logrando el progreso del distrito y altos niveles de calidad de vida de sus vecinos.

## **4. VISIÓN**

Somos un gobierno local representativo que promueve el desarrollo integral del distrito para mejorar la calidad de vida de los vecinos, brindando servicios de calidad y promoviendo la participación de la comunidad con honestidad, responsabilidad e integridad.

## **5. ESTRUCTURA ORGÁNICA**

Para el cumplimiento de los fines y objetivos, La Municipalidad Distrital de La Joya, adopta la siguiente estructura orgánica:

## **A. ÓRGANOS DE GOBIERNO MUNICIPAL**

### a. Concejo Municipal

|                                     |                             |  |
|-------------------------------------|-----------------------------|--|
| Sr. Cristhian Mario Cuadros Treviño | Alcalde de la Municipalidad | Gestión 2015 - 2018                                      |
| Sr. Víctor Hugo Valdivia Salas      | Primer Regidor              | Regidor De Agricultura, Ganadería Y Desarrollo Económico |
| Sr. Juan Alberto Ponce Zegarra      | Segundo Regidor             | Regidor De Desarrollo Urbano                             |
| Sr. Agustín Pedro Ramos Basurco     | Tercer Regidor              | Regidor De Salud Y Comercialización                      |
| Sra. Mary Luz Ticona Coya           | Cuarto Regidor              | Regidor De Desarrollo Social                             |
| Sr. José Luis Rivera Tejada         | Quinto Regidor              | Regidor De Transportes Y Servicios Comunales             |
| Sr. Juan Carlos Rosas Vilca         | Sexto Regidor               | Regidor De Seguridad Ciudadana Y Defensa Civil           |
| Sr. Gavino Calisaya Sosa            | Séptimo Regidor             | Regidor De Educación, Cultura Y Deporte                  |

### b. Alcaldía

## **B. ÓRGANOS CONSULTIVOS Y DE COORDINACIÓN**

- a. Comisión de Regidores.
- b. Consejo de Coordinación Local Distrital.
- c. Comité de Administración del Vaso de Leche.
- d. Comité Distrital de Seguridad Ciudadana.
- e. Plataforma de Defensa Civil Distrital.

## **C. ALTA DIRECCIÓN**

### a. Gerencia Municipal

## **D. ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL**

### a. Órgano de Control Institucional

## **E. ÓRGANO DE DEFENSA JUDICIAL**

### a. Procuraduría Pública Municipal

## **F. ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO**

- a. Oficina de Asesoría Jurídica
- b. Oficina de Planificación, Presupuesto y Racionalización

- i. Oficina de Programación de Inversiones

## **G. ÓRGANOS DE APOYO**

- a. Secretaría General
  - i. Unidad de Imagen Institucional.
  - ii. Unidad de Trámite Documentario y Archivo
  - iii. Oficina de Administración
- b. Oficina de Administración
  - i. Unidad de Recursos Humanos.
  - ii. Unidad de Contabilidad.
  - iii. Unidad de Tesorería.
  - iv. Unidad de Logística, servicios Generales e Informática.

## **H. ÓRGANOS DE LÍNEA**

- a. Sub Gerencia de Administración Tributaria.
  - i. Departamento de Recaudación.
  - ii. Departamento de Fiscalización.
  - iii. Departamento de Ejecución Coactiva
- b. Sub Gerencia de Integración Social
  - i. Departamento de Promoción Social, Vaso de Leche y SISFOH.
  - ii. Departamento de DEMUNA, OMAPED e Integración Social.
- c. Sub Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural
  - i. Departamento de Programación de vivienda, Edificaciones Privadas y Defensa Civil.
  - ii. Departamento de Obras Públicas.
  - iii. Departamento de Unidad Formuladora.
- d. Sub Gerencia de Servicios Públicos y Ambiente.
  - i. Departamento de Limpieza y Ambiente.
  - ii. Departamento de Seguridad Ciudadana.
  - iii. Departamento de Servicios Básicos.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

Unos de los pilares básicos del crecimiento económico del país lo constituyen las organizaciones públicas y privadas; siendo son las públicas las que más requieren de nuestra especial consideración, motivo por el cual se realizó la presente investigación en el Municipio de La Joya; que se encuentra ubicada en el distrito de La Joya, provincia de Arequipa y departamento del mismo nombre; por lo cual fue necesario realizar los viajes correspondientes para la coordinación y entrevista con el alcalde de la misma, y así poder coordinar la fecha y hora convenientes de aplicación de los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos.

#### **1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El presente estudio es de tipo descriptivo, ya que recopilaremos, registraremos y analizaremos la información obtenida. (Hernández, 2014)

## **2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se manejó bajo el paradigma no experimental porque no se manipularon variables; es transversal, porque se recogió la información en un momento específico del tiempo; y correlacional, ya que tiene como finalidad conocer el grado de relación y/o asociación, que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra de un contexto en particular (Hernández, 2014).

## **3. SUJETOS**

La población para la presente investigación está conformada por 85 trabajadores siendo 54 personas del sexo femenino y 31 del sexo masculino, los cuales se encuentran laborando actualmente en el Municipio de La Joya.

## **4. LA MUESTRA**

La muestra empleada para nuestra investigación es de tipo no probabilístico, la misma que está conformada por 55 trabajadores; de los cuales 30 son del sexo femenino y 25 del sexo masculino. Se trabajó con una muestra por conveniencia debido a que en el momento de la aplicación no se pudo encontrar a todos los trabajadores, ya que se encontraban realizando sus labores propias del cargo fuera del municipio. Se asignaron dos grupos bien diferenciados; el primer grupo estuvo compuesto por los jefes inmediatos y el segundo grupo estuvo compuesto por todos los subordinados. Son personas de situación económica media, con grado de instrucción entre secundaria completa y superior, cuyas edades oscilan entre los 20 y 68 años de edad, de diversas religiones y con diferente estado civil.

### **4.1. Criterios de inclusión y exclusión de la Muestra**

#### **a. Criterios de Inclusión:**

- Jefes (gerentes, subgerentes, encargados) que laboran dentro las instalaciones del Municipio de la Joya.

- Personal administrativo, secretarias, contadores, abogados, ingenieros y vigilantes, que laboran dentro de las instalaciones del Municipio de la Joya.

**b. Criterios de Exclusión:**

- Jefes (encargados de obras públicas, jefe de seguridad ciudadana) que se encuentren laborando fuera de las instalaciones del Municipio de la Joya.
- Trabajadores (choferes, policía municipal, serenazgo, personal de limpieza) que se encuentren laborando fuera de las instalaciones del Municipio de la Joya.

## 5. MATERIALES E INSTRUMENTOS

Se utilizaron los siguientes instrumentos:

**A. Escala de Motivación Laboral (R-MAWS):**

El instrumento ha sido transculturalmente validado por expertos en motivación en 10 diferentes idiomas, entre ellos se encuentran el inglés, francés, holandés y español, por lo que es una herramienta que puede utilizarse en diversos países. El sustento teórico de la escala es, el de la Teoría de la Autodeterminación; en la que se miden cinco dimensiones (Herrera & Matos, 2009): *Motivación Intrínseca*, *A-motivación (desmotivación)*, *Regulación Externa*, *Regulación Introyectada* y *Regulación Identificada*. La dimensión de *Desmotivación* hace referencia a la falta de motivación. La dimensión *Regulación Externa*, hace referencia a la motivación que es originada desde el exterior. La dimensión *Regulación Introyectada*, hace referencia a la regulación que está asociada a las expectativas de auto-aprobación, evitación de la ansiedad y el logro de mejorar del ego Ryan y Deci, (2000). La dimensión *Regulación Identificada* hace referencia a que el individuo interpreta la conducta como importante y la realiza aunque le resulte desgradable. La última dimensión es la *Motivación Intrínseca*, hace referencia a aquella

motivación que nace del interior de la persona, un ejemplo de ello sería la autorrealización.

La escala está conformada por 19 ítems con un formato de respuesta tipo Likert, el cual cuenta con 7 opciones de respuesta: “Totalmente en Desacuerdo”, “En Desacuerdo”, “Levemente en Desacuerdo”, “Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo”, “Levemente de Acuerdo”, “De Acuerdo” y “Totalmente de Acuerdo”; éstos reactivos, a su vez, responden a una pregunta general que se presenta al inicio “¿Por qué pones o pondrías empeño en tu trabajo actual?”. De los 19 ítems: los ítems 1, 5, 7 y 19 corresponden a la dimensión *Regulación Introyectada*, los ítems 2, 15, y 16 corresponden a la dimensión *Desmotivación*, los ítems 3, 8, 9, 10, 14 y 17 corresponden a la dimensión *Regulación Externa*, los ítems 4, 11 y 18 corresponden a la dimensión *Regulación Identificada* y los ítems 6, 12 y 13 corresponden a la dimensión *Motivación Intrínseca*.

**a. Autores:**

Elaborada por Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malorni en el año 2010; y adaptada al español por Gagné, Forest, Vansteenkiste, Crevier-Braud, Van Den Broeck, Martin-Albo y Núñez (2012).

**b. Aplicación:**

Individual y colectiva

**c. Tiempo de aplicación**

Este instrumento no cuenta con un tiempo determinado para su aplicación.

**d. Calificación:**

Las puntuaciones oscilan entre 1 que representa “Totalmente en desacuerdo” y 7 que representa “Totalmente de acuerdo”. En todas las dimensiones se realiza una media de los ítems que conforman la dimensión, quedando las puntuaciones entre 1 y 7. Si la puntuación es más cercana a 1 se interpreta como “está poco motivado” y si se acerca

a 7 como “está muy motivado”. Habiendo una excepción, en la dimensión Desmotivación, si la puntuación es cercana a 1 quiere decir que “está poco desmotivado” y si se acerca a 7 quiere decir que “está muy desmotivado”.

Una media de 1 a 2,33 indica un nivel bajo; de 2,34 a 4,66 indica un nivel medio y de 4,67 a 7 indica un nivel alto. Un nivel bajo significa que la dimensión en cuestión se practica pocas veces, un nivel medio significa que se practica ocasionalmente y un nivel alto indica que se practica la mayoría de veces; haciendo la salvedad para la dimensión Desmotivación.

**e. Validez:**

En el año 2012, se realizaron múltiples esfuerzos para validar esta escala en el contexto nacional peruano, como muestra de ello, Gastañaduy (2013), en su investigación denominada “*Motivación Intrínseca, Extrínseca y Bienestar Psicológico en Trabajadores Remunerados y Voluntarios*”, realizó una doble traducción de la escala como requisito previo a su aplicación. La traducción fue realizada a través de dos personas utilizando las escalas originales en las versiones traducidas al inglés y al español. Una de las traductoras, presentaba como lengua materna el idioma inglés y la otra, el español (con los registros específicos del ámbito peruano). Después de realizar la doble traducción, se realizó una validación de jueces con expertos en motivación para validar el instrumento en el contexto nacional. Los índices de concordancia fueron superiores a .50, por lo que se considera un instrumento confiable para medir la motivación en el Perú. Cabe señalar que este instrumento se validó en una muestra de 4783 empleados de 20 países diferentes, variando los grupos ampliamente en relación a sus valores culturales, idiomas y a una amplia variedad de organizaciones y trabajos (Gagné et al., 2010). Es así, que la Escala de Motivación Laboral (R-MAWS), se encuentra dirigida a trabajadores que se encuentren laborando en diferentes posiciones y en entidades de distintas condiciones y rubros; pueden

ser, de acuerdo a los estudios de sustento, públicas o privadas; también brindar servicios o generar productos, entre otras de sus características.

**f. Confiabilidad**

Todas las sub escalas del instrumento presentan un índice de confiabilidad (Alfa de Cronbach) superior a .70 (regulación externa .75; regulación introyectada .77; regulación identificada .88; motivación intrínseca .91) por lo que los datos pueden considerarse confiables (Gagné et al., 2010).

**B. Escala de Productividad:**

Esta escala mide la productividad de los empleados, de manera global. Consta de 25 reactivos de tipo escala Likert; con 4 opciones de respuesta: A: “Escasamente”, B: “A veces”, C: “Generalmente” y D: “Siempre”.

**a. Autor:**

Elaborada y validada por Silvia Fuentes Navarro en el año 2011.

**b. Forma de aplicación:**

Los jefes inmediatos de cada unidad son los encargados de evaluar al personal a su cargo.

**c. Tiempo de aplicación:**

No hay un tiempo de aplicación establecido.

**d. Calificación**

Cada pregunta tiene un valor de 4 puntos haciendo un total de 100 puntos para una puntuación exacta. “Siempre” se le otorga un puntaje de 4, “Generalmente” se le otorga un puntaje de 3, “A veces” se le otorga un puntaje de 2 y “Escasamente” se le otorga un puntaje de 1. Si el evaluado presenta una puntuación entre 0 y 33 puntos su nivel de productividad es “Bajo”, si la puntuación se encuentra entre 34 y 66

su nivel de productividad es “Medio” y si la puntuación se encuentra entre 67 y 100 su nivel de productividad es “Alto”.

- Una productividad alta, significa que los productos y/o servicios obtenidos son superiores a la cantidad y calidad de recursos utilizados.
- Una productividad baja, significa que los productos y/o servicios obtenidos son inferiores a la cantidad y calidad de recursos utilizados.
- Una productividad media significa que algunas veces los productos y/o servicios obtenidos son superiores a la cantidad y calidad de recursos utilizados y otras veces los productos y/o servicios obtenidos son inferiores a la cantidad y calidad de recursos utilizados.

#### e. Validez

Este instrumento fue validado mediante criterio de jueces, en total fueron 5 personas.

### 6. PROCEDIMIENTO

Para la realización de la presente investigación, se siguió el siguiente procedimiento: Se viajó con una semana de anticipación para solicitar el permiso correspondiente al alcalde del Municipio de La Joya, Christian Cuadros y así coordinar y calendarizar la fecha para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Una vez obtenido el permiso, procedimos a constituirnos en el Municipio de La Joya y convocamos la participación voluntaria de aquellos trabajadores varones y mujeres que se encuentren laborando, entregándoles así un consentimiento informado (Anexo A), el cual firmaron haciendo constar que se les estuvo solicitando su autorización para participar en la investigación a realizarse. La aplicación de las 2 pruebas: Escala de Motivación Laboral (Anexo B) y Escala de Productividad Laboral (Anexo C); se realizó en sus respectivos

puestos de trabajos y teniendo en cuenta los dos grupos: los jefes inmediatos y sus subordinados -los únicos que pueden llenar las pruebas de productividad son los jefes inmediatos-. Se les brindó las instrucciones correspondientes para el llenado de las mismas, asegurándoles que las respuestas que den solo serán utilizadas para fines investigativos y así poder evitar cualquier tipo de suspicacia.

Una vez culminada la aplicación de las pruebas se procedió a la calificación y vaciado de datos. Para la interpretación y análisis de los resultados, se utilizó el paquete estadístico SPSS en su versión 21, debido a que el estudio es de tipo correlacional y amerita este tipo de análisis.

## **CAPÍTULO IV**

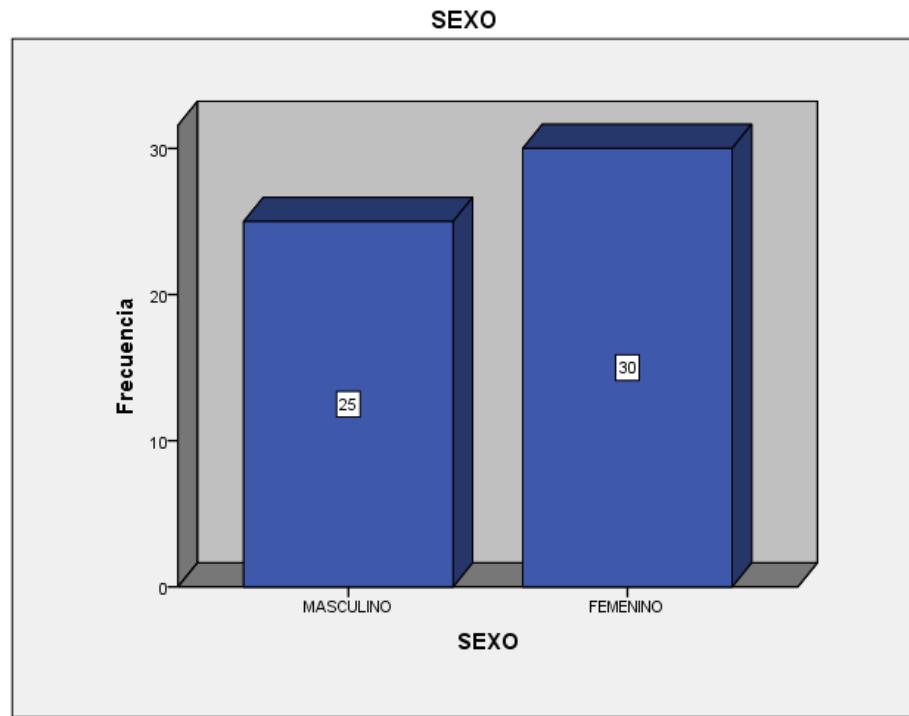
### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

En este capítulo presentaremos los resultados encontrados en nuestra investigación, sintetizándolos en cuadros y gráficos que nos permitirán una mayor explicación y comprensión de las variables evaluadas como son: Motivación y Productividad Laboral; además del cuadro general donde se encuentra el resultado de dichas variables.

**Tabla N° 1: Trabajadores del Municipio Distrital de La Joya según el sexo.**

| SEXO             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| MASCULINO        | 25         | 45,5%      | 45,5%             | 45,5%                |
| Válidos FEMENINO | 30         | 54,5%      | 54,5%             | 100%                 |
| Total            | 55         | 100%       | 100%              |                      |

**Gráfico N° 1: Trabajadores del Municipio Distrital de La Joya según el sexo.**



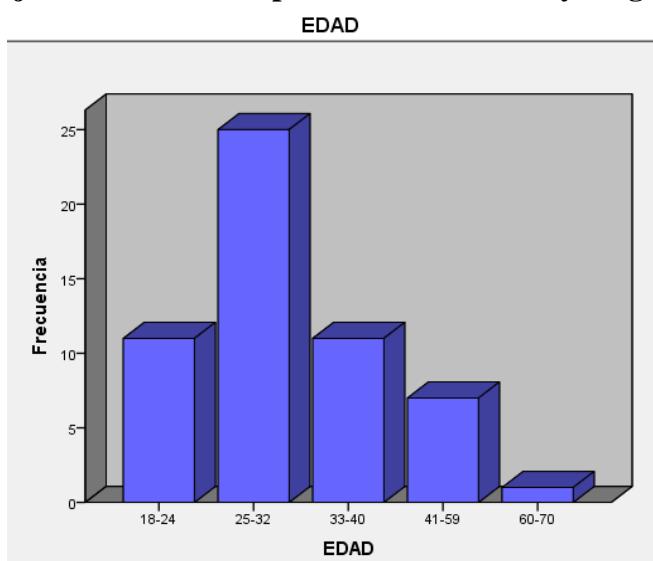
#### **INTERPRETACIÓN:**

En el gráfico anterior podemos observar que del total de trabajadores evaluados en el Municipio Distrital de La Joya, 30 personas corresponden al sexo femenino (54,5%), mientras que 25 personas son del sexo masculino (45,5%); es decir que de los trabajadores que fueron evaluados durante la etapa de recolección de datos, en su mayoría fueron del sexo femenino.

**Tabla N° 2: Trabajadores del Municipio Distrital de La Joya según la edad.**

| EDAD           | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válidos</b> | <b>18-24</b> | 11         | 20%               | 20%                  |
|                | <b>25-32</b> | 25         | 45,5%             | 65,5%                |
|                | <b>33-40</b> | 11         | 20%               | 85,5%                |
|                | <b>41-59</b> | 7          | 12,7%             | 98,2%                |
|                | <b>60-70</b> | 1          | 1,8%              | 100%                 |
|                | <b>Total</b> | 55         | 100%              | 100%                 |

**Gráfico N° 2: Trabajadores del Municipio Distrital de La Joya según la edad.**

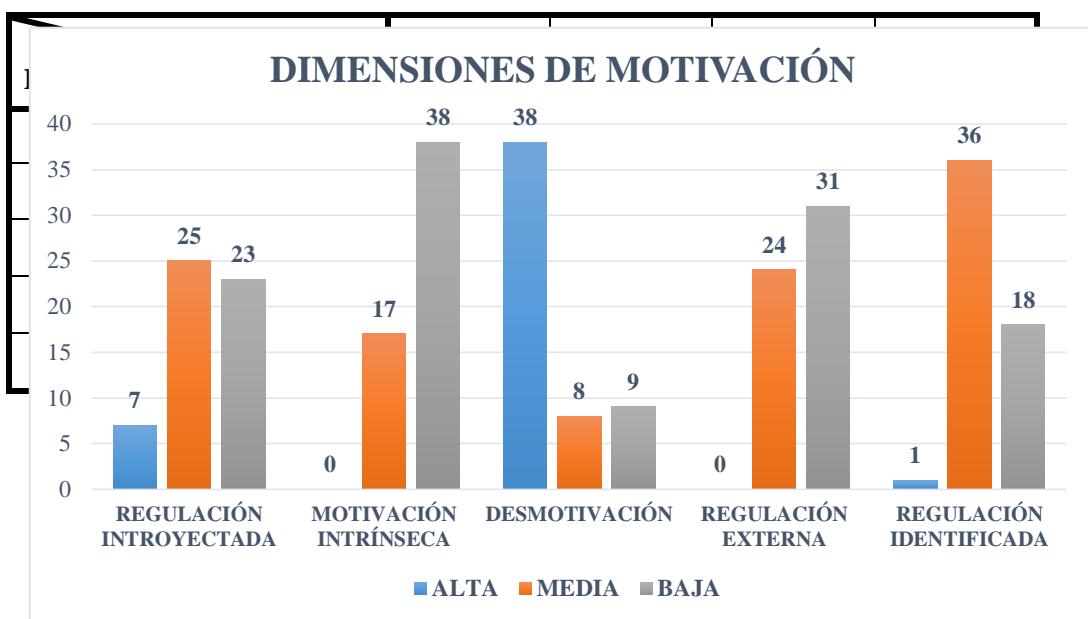


#### **INTERPRETACIÓN:**

En el gráfico anterior podemos observar que del total de trabajadores evaluados en el Municipio Distrital de La Joya, el 45,5%, corresponden a las edades comprendidas entre 25 a 32 años de edad, para las edades de 18 a 24 y las de 33 a 40 años corresponden el 20% en ambos casos, para las personas comprendidas entre los 41 a 59 años corresponde un 12,7% y por último las personas comprendidas entre 60 y 70 años corresponden al 1,8%. Es decir, la mayor cantidad de la muestra se ubica en el rango de edades de 25 a 32 años, los cuales son personas jóvenes, debido a que en la actualidad la mayoría de Instituciones requieren de preferencia, personal joven para ocupar los puestos de trabajo.

**Tabla N° 3: Nivel de las Dimensiones de Motivación**

**Gráfico N° 3: Niveles de las Dimensiones de Motivación**



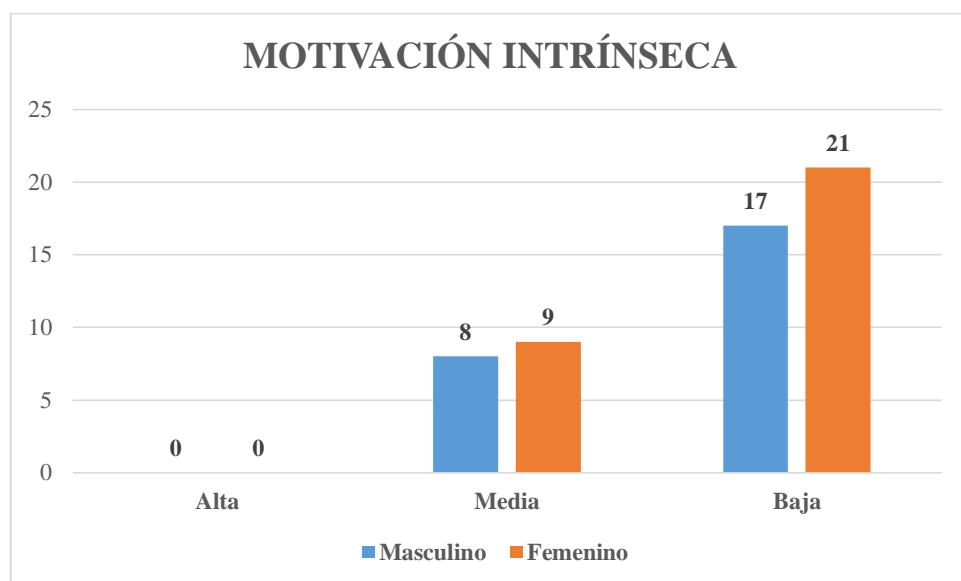
### **INTERPRETACIÓN:**

En los esquemas anteriores podemos observar que del total de trabajadores evaluados en el Municipio Distrital de La Joya, 38 personas presentan un nivel alto en la dimensión *Desmotivación*, para las dimensiones *Regulación Introyectada* y *Regulación Identificada* se encuentran 25 y 36 personas respectivamente con niveles medios, mientras que para las dimensiones *Motivación Intrínseca* y *Regulación Externa* se encuentran 38 y 31 personas respectivamente con niveles bajos. Es decir que la mayoría de personas que laboran en el municipio se encuentran altamente desmotivadas; probablemente a que existe una falta de interés y adecuado compromiso con el trabajo, por lo cual no valoran el trabajo que realizan, haciendo que su labor se torne rutinaria y aburrida.

**Tabla N° 4: Nivel de la dimensión: Motivación Intrínseca y sexo**

|                       |       | Sexo      |          |
|-----------------------|-------|-----------|----------|
|                       |       | MASCULINO | FEMENINO |
| Motivación intrínseca | BAJA  | 17        | 21       |
|                       | MEDIA | 8         | 9        |
|                       | ALTA  | 0         | 0        |

**Gráfico N° 4: Nivel de la dimensión: Motivación Intrínseca y sexo**



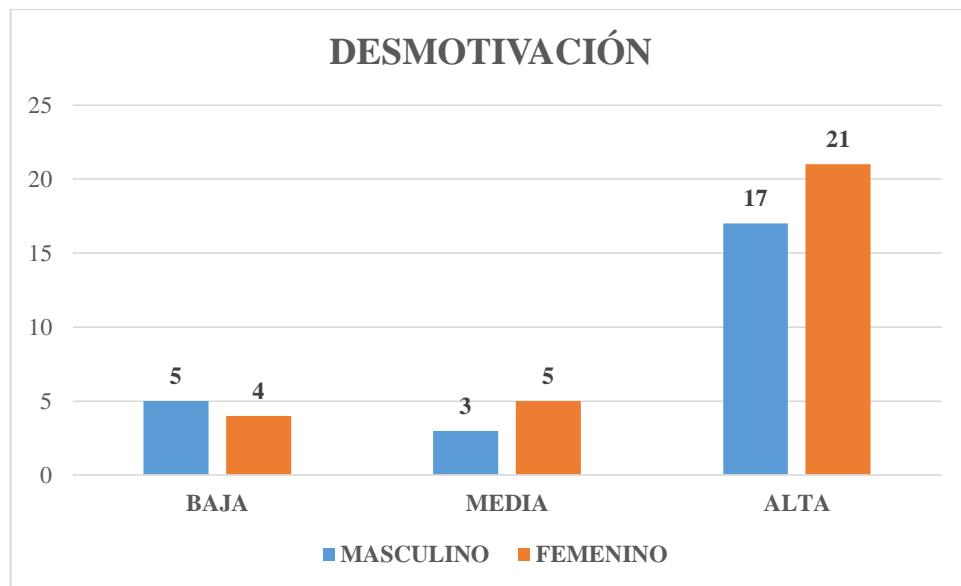
### INTERPRETACIÓN:

En los esquemas anteriores se puede apreciar que en lo que corresponde al sexo masculino el nivel de *Motivación intrínseca* de manera predominante se encuentra en un nivel bajo (17 varones); de manera similar ocurre con el sexo femenino (21 mujeres). Lo cual significa que tanto varones como mujeres, no experimentan placer al realizar sus actividades, resultándoles indiferente, ejecutan su labor por obligación y presión, más no porque les resulte agradable e interesante y esperan la mayoría de las veces recibir una estimulación externa directa para sentirse motivados.

**Tabla N° 5: Nivel de la dimensión: Desmotivación y sexo**

|               |       | SEXO      |          |
|---------------|-------|-----------|----------|
|               |       | MASCULINO | FEMENINO |
| DESMOTIVACIÓN | BAJA  | 5         | 4        |
|               | MEDIA | 3         | 5        |
|               | ALTA  | 17        | 21       |

**Gráfico N° 5: Nivel de la dimensión: Desmotivación y sexo**



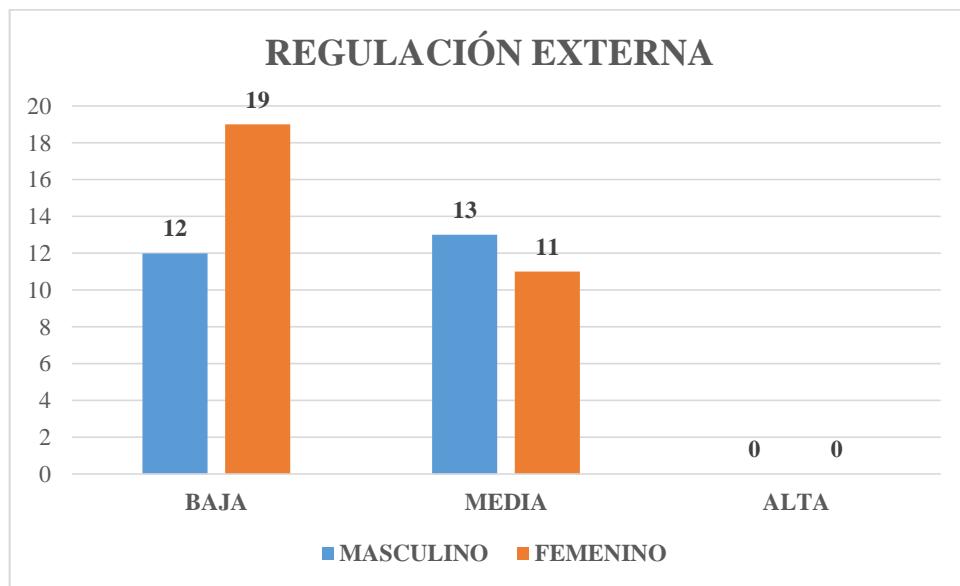
### **INTERPRETACIÓN:**

En los esquemas anteriores se puede apreciar que en lo que corresponde al sexo masculino el nivel de *Desmotivación*, de manera predominante se encuentra en un nivel alto (17 varones); de manera similar ocurre con el sexo femenino (21 mujeres). Lo cual significa que tanto hombres como mujeres, no encuentran una intencionalidad para ejecutar su labor, asimismo experimentan ausencia de interés y placer por mejorar y crecer tanto profesional y laboralmente.

**Tabla N° 6: Nivel de la dimensión: Regulación Externa y sexo**

|                    |       | SEXO      |          |
|--------------------|-------|-----------|----------|
|                    |       | MASCULINO | FEMENINO |
| Regulación Externa | BAJA  | 12        | 19       |
|                    | MEDIA | 13        | 11       |
|                    | ALTA  | 0         | 0        |

**Gráfico N° 6: Nivel de la dimensión: Regulación Externa y sexo**



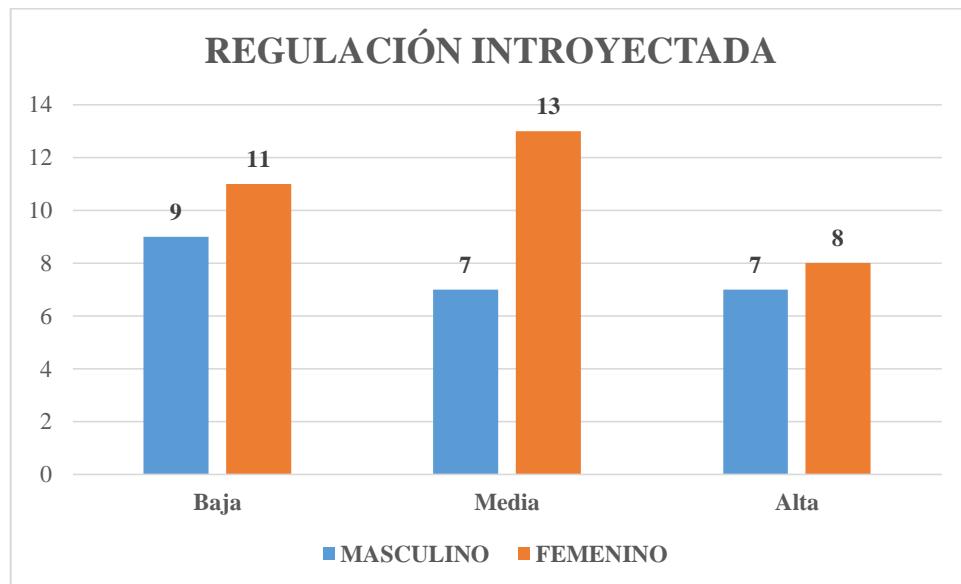
### INTERPRETACIÓN:

En los esquemas anteriores se puede apreciar que en lo que corresponde al sexo masculino la *Regulación Externa* se encuentra solo en los niveles medio y bajo, (13 y 12 varones respectivamente); en cambio en lo que corresponde al sexo femenino dicha dimensión se encuentra de forma predominante en un nivel bajo (19 mujeres), seguido del nivel medio (11 mujeres). Lo cual significa que tanto hombres como mujeres, la mayoría de las veces se motivan por las recompensas obtenidas y evitan ser sancionados. Por ejemplo siempre llegan temprano para recibir un reconocimiento a fin de mes y evitar un descuento salarial.

**Tabla N° 7: Nivel de la dimensión: Regulación Introyectada y sexo**

|                         |       | SEXO      |          |
|-------------------------|-------|-----------|----------|
|                         |       | MASCULINO | FEMENINO |
| REGULACIÓN INTROYECTADA | BAJO  | 9         | 11       |
|                         | MEDIO | 7         | 13       |
|                         | ALTO  | 7         | 8        |

**Gráfico N° 7: Nivel de la dimensión: Regulación Introyectada y sexo**



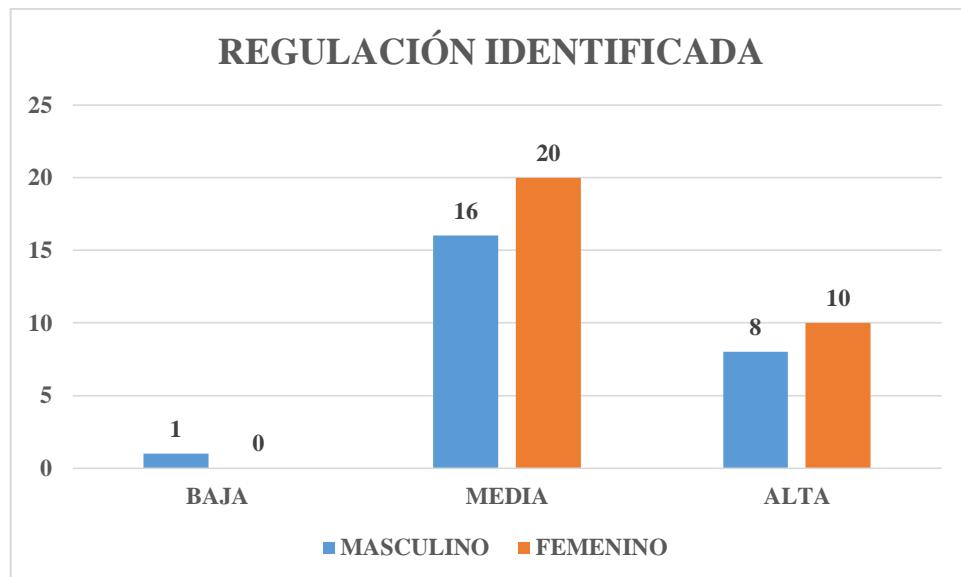
### INTERPRETACIÓN:

En los esquemas anteriores se puede apreciar que en lo que corresponde al sexo masculino la *Regulación introyectada* se encuentra de manera predominante en un nivel bajo (9 varones), seguido de los niveles alto y medio (7 varones); en cambio en las mujeres el nivel con mayor predominancia es el medio (13 mujeres) seguido del nivel bajo (11 mujeres). Lo cual significa que a los varones no les importa mucho el sentirse presionados a nivel interno para controlar su desempeño laboral, sin embargo a las mujeres en algunas ocasiones si experimentan esta presión, lo cual las motiva a tener un mejor desempeño laboral.

**Tabla N° 8: Nivel de la dimensión: Regulación Identificada y sexo**

|                         |       | SEXO      |          |
|-------------------------|-------|-----------|----------|
|                         |       | MASCULINO | FEMENINO |
| REGULACIÓN IDENTIFICADA | BAJA  | 1         | 0        |
|                         | MEDIA | 16        | 20       |
|                         | ALTA  | 8         | 10       |

**Gráfico N° 8: Nivel de la dimensión: Regulación Identificada y sexo**



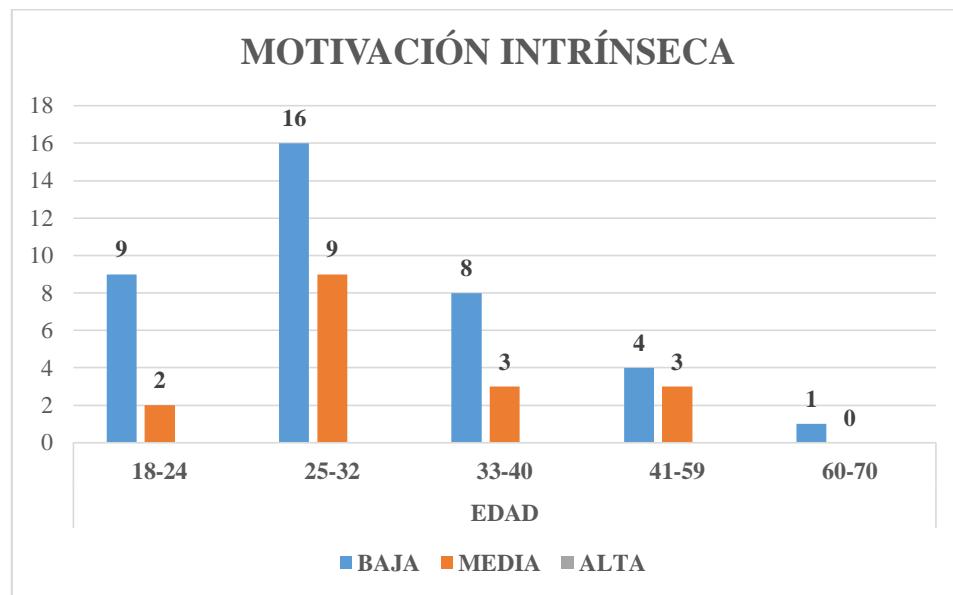
### INTERPRETACIÓN:

En los esquemas presentados se puede apreciar que en lo que corresponde al sexo masculino la *Regulación identificada* se encuentra ubicada en nivel medio en su gran mayoría (16 varones) seguido del nivel alto (8 varones); de manera similar sucede con el sexo femenino en el nivel medio se encuentran (20 mujeres) y en el nivel alto (10 mujeres). Ello significa que tanto hombres como mujeres, la mayoría de las veces valoran su trabajo y lo consideran como importante; aunque las actividades que realicen no necesariamente sean de su agrado.

**Tabla N° 9: Nivel de la dimensión: Motivación Intrínseca y edad**

|                       |       | EDAD  |       |       |       |       |
|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                       |       | 18-24 | 25-32 | 33-40 | 41-59 | 60-70 |
| MOTIVACIÓN INTRÍNSECA | BAJA  | 9     | 16    | 8     | 4     | 1     |
|                       | MEDIA | 2     | 9     | 3     | 3     | 0     |
|                       | ALTA  | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     |

**Gráfico N° 9: Nivel de la dimensión: Motivación Intrínseca y edad**



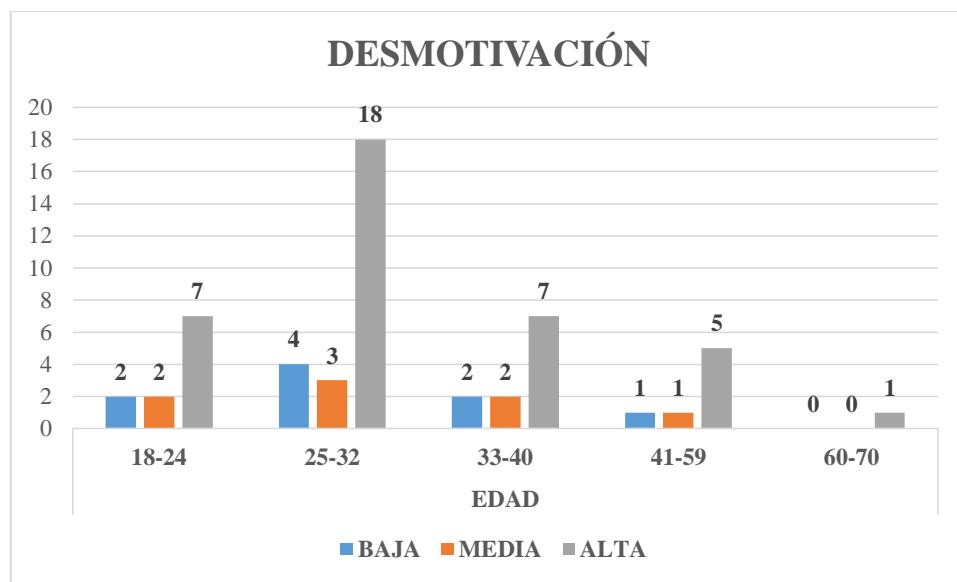
### INTERPRETACIÓN:

En los esquemas anteriores se puede apreciar que en lo que corresponde al rango de edades las puntuaciones más altas se obtuvieron dentro de los 25 y 32 años, siendo el grupo más representativo, con una gran cantidad de personas (16) presentando un nivel de *Motivación intrínseca* baja, mientras que una cantidad menor (9) presentan un nivel de motivación intrínseca media. Lo cual significa que la gran mayoría de personas realizan su trabajo por obligación y responsabilidad más no porque les resulte agradable e interesante.

**Tabla N° 10: Nivel de la dimensión: Desmotivación y edad**

|               |       | EDAD  |       |       |       |       |
|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|               |       | 18-24 | 25-32 | 33-40 | 41-59 | 60-70 |
| DESMOTIVACIÓN | BAJA  | 2     | 4     | 2     | 1     | 0     |
|               | MEDIA | 2     | 3     | 2     | 1     | 0     |
|               | ALTA  | 7     | 18    | 7     | 5     | 1     |

**Gráfico N° 10: Nivel de la dimensión: Desmotivación y edad**



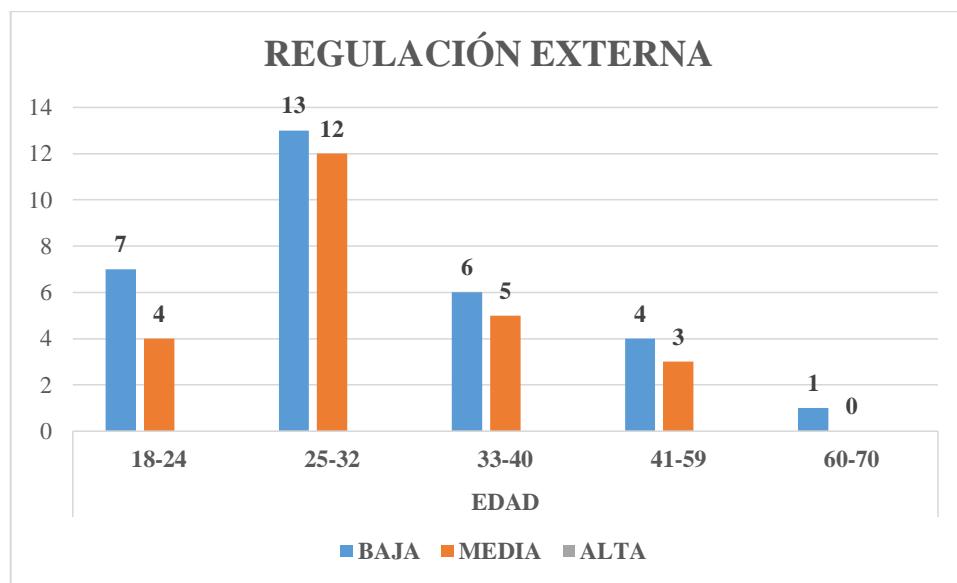
### INTERPRETACIÓN:

En los esquemas anteriores se puede apreciar que en lo que corresponde al rango de edades las puntuaciones más altas en *Desmotivación*, se obtuvieron dentro de los 25 y 32 años, siendo el grupo más representativo (18 personas), lo cual significa que una gran cantidad de personas se sienten escasamente motivadas para laborar, trayendo consigo serios déficits tanto a nivel personal como laboral (descontento personal, baja productividad, estrés, etc.).

**Tabla N° 11: Nivel de la dimensión: Regulación Externa y edad**

|                    | BAJA  | EDAD  |       |       |       |       |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                    |       | 18-24 | 25-32 | 33-40 | 41-59 | 60-70 |
| REGULACIÓN EXTERNA | MEDIA | 7     | 13    | 6     | 4     | 1     |
|                    | ALTA  | 4     | 12    | 5     | 3     | 0     |
|                    | BAJA  | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     |

**Gráfico N° 11: Nivel de la dimensión: Regulación Externa y edad**



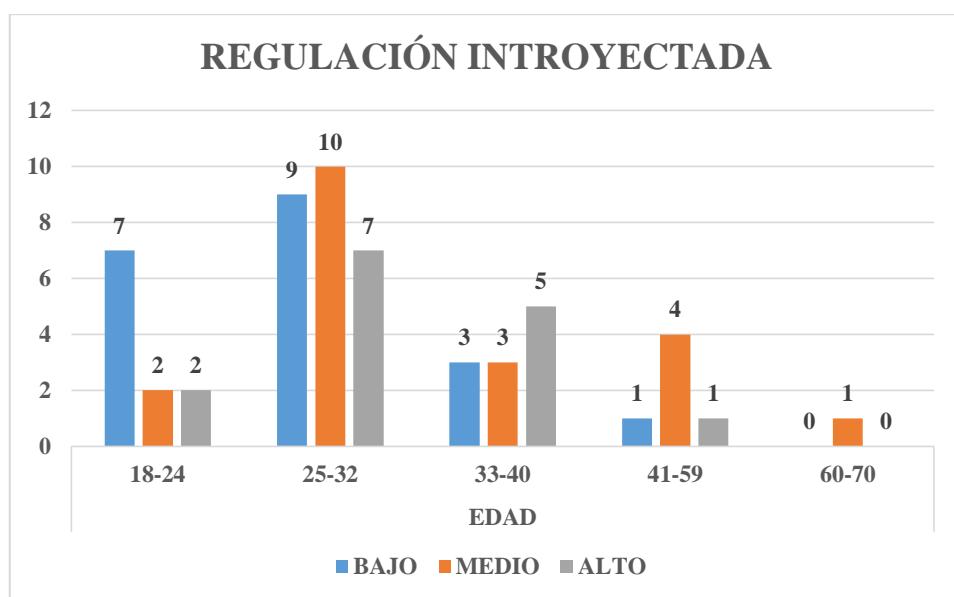
### INTERPRETACIÓN:

En los esquemas anteriores se puede apreciar que en lo que corresponde a las edades comprendidas entre los 25 y 32 años, la *Regulación externa* se encuentra en los niveles bajo y medio, (13 y 12 personas respectivamente); lo cual significa que la mayoría de trabajadores, algunas veces realizan actividades con el fin de obtener alguna recompensa o beneficio. Por ejemplo siempre llegar temprano a fin de recibir un reconocimiento a fin de mes; y otras ocasiones desempeñan su labor sin esperar mayores beneficios.

**Tabla N° 12: Nivel de la dimensión: Regulación Introyectada y edad**

|                         |       | EDAD  |       |       |       |       |
|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                         |       | 18-24 | 25-32 | 33-40 | 41-59 | 60-70 |
| REGULACIÓN INTROYECTADA | BAJO  | 7     | 9     | 3     | 1     | 0     |
|                         | MEDIO | 2     | 10    | 3     | 4     | 1     |
|                         | ALTO  | 2     | 7     | 5     | 1     | 0     |

**Gráfico N° 12: Nivel de la dimensión: Regulación Introyectada y edad**



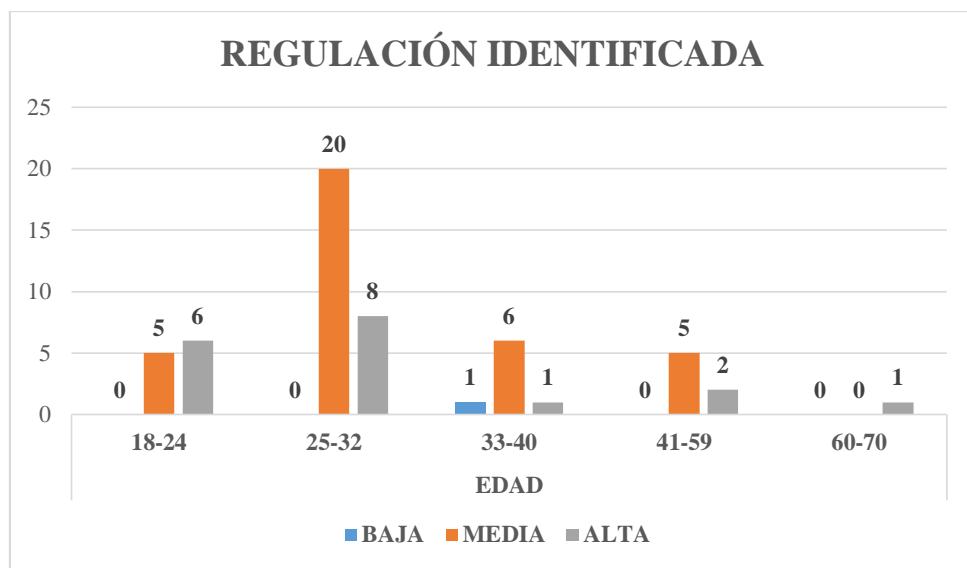
#### INTERPRETACIÓN:

En los esquemas anteriores se puede apreciar que, en lo que corresponde al rango de edades entre los 25 y 32 años, el cual es el grupo representativo, la *Regulación introyectada* se encuentra de manera predominante en un nivel medio, seguido del nivel bajo (10 y 9 personas respectivamente); lo cual significa que a las personas de este grupo de edades, la mayoría de las veces, la presión interna no influye en su desempeño laboral. Mientras que el grupo de edades entre los 33 y 40 años, existen puntuaciones altas en esta dimensión, lo cual indica que ellos realizan su trabajo sintiendo una presión interna, la misma que influye en su desempeño laboral, mostrando mejores resultados en comparación al grupo anterior.

**Tabla N° 13: Nivel de la dimensión: Regulación Identificada y edad**

|                         |       | EDAD  |       |       |       |       |
|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                         |       | 18-24 | 25-32 | 33-40 | 41-59 | 60-70 |
| REGULACIÓN IDENTIFICADA | BAJA  | 0     | 0     | 1     | 0     | 0     |
|                         | MEDIA | 5     | 20    | 6     | 5     | 0     |
|                         | ALTA  | 6     | 8     | 1     | 2     | 1     |

**Gráfico N° 13: Nivel de la dimensión: Regulación Identificada y edad**

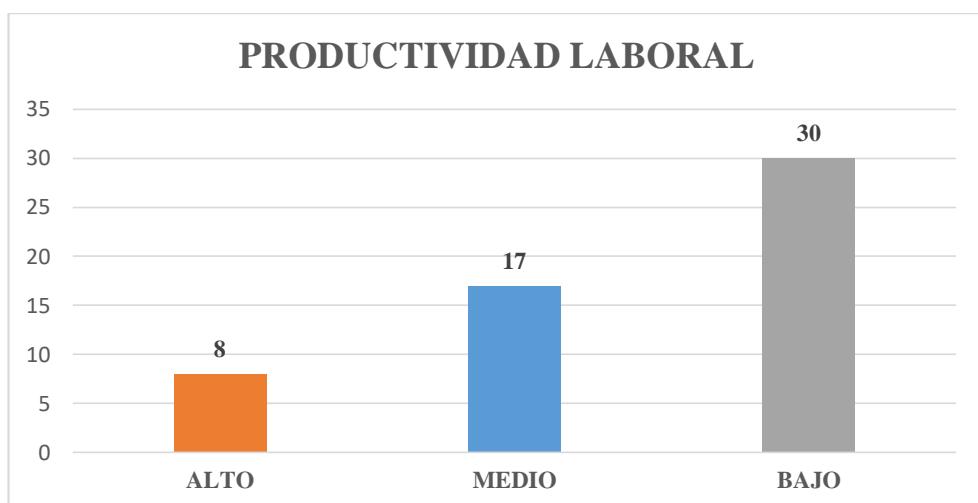


### INTERPRETACIÓN:

En los esquemas presentados se puede apreciar que en lo que corresponde al rango de edades comprendida entre los 25 y 32 años, la *Regulación identificada* se encuentra de forma predominante en un nivel medio (20 personas), repitiéndose el mismo patrón para los demás rangos de edades. Asimismo en los rangos de edades de 18 y 24 años la regulación identificada es alta (6 personas), lo cual significa que las personas entre los 25 y 32 años trabajan en algunas ocasiones identificándose con el valor que representa su labor y la importancia que tiene, en cambio las personas entre los 18 y 24 años la mayoría de veces, reconocen y le dan la debida importancia a su trabajo.

**Tabla N° 14: Nivel de Productividad Laboral**

|         |       | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VÁLIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| VÁLIDOS | ALTO  | 8          | 14,55%     | 14,55 %           | 14,55%               |
|         | MEDIO | 17         | 30,9%      | 30,9%             | 45,45%               |
|         | BAJO  | 30         | 54,55%     | 54,55%            | 100%                 |
|         | TOTAL | 55         | 100%       | 100%              |                      |

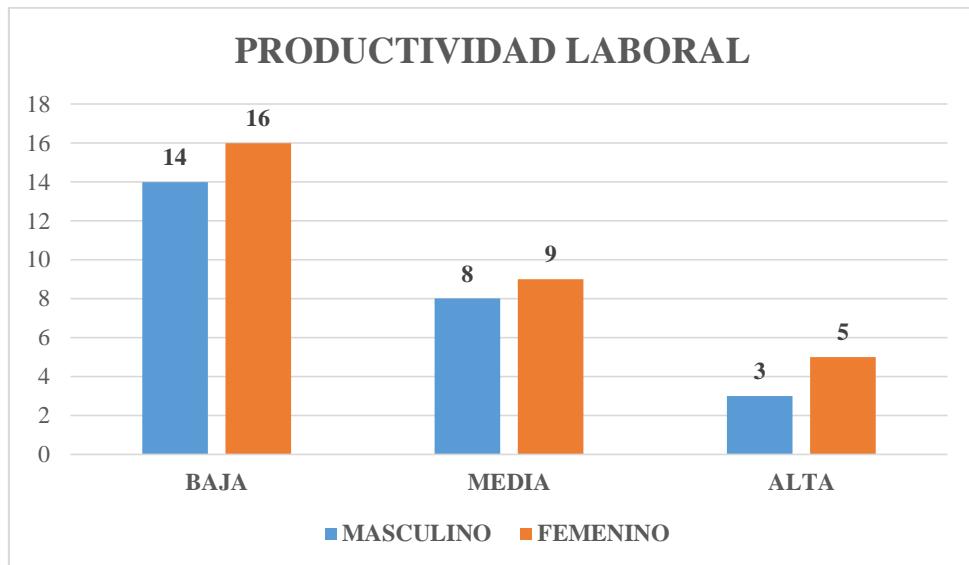
**Gráfico N° 14: Nivel de Productividad Laboral****INTERPRETACIÓN:**

En el gráfico anterior podemos observar que del total de trabajadores evaluados por sus superiores en el Municipio Distrital de La Joya, 30 personas siendo la mayoría, presentan niveles bajos en su Productividad Laboral mientras que una minoría de trabajadores, solo 17 personas presentan un nivel medio en Productividad y 8 personas presentan un nivel alto; es decir, los trabajadores poseen resultados poco alentadores en su Productividad Laboral debido a que posiblemente presentan deficiencias en los siguientes aspectos: motivación, aplicación de valores institucionales, relaciones laborales entre compañeros, puntualidad, cumplimiento de metas establecidas, responsabilidad, trabajo bajo presión, aprovechamiento de los recursos disponibles, etc.

**Tabla N° 15: Nivel de Productividad Laboral según sexo**

|               |       | SEXO      |          |
|---------------|-------|-----------|----------|
|               |       | MASCULINO | FEMENINO |
| PRODUCTIVIDAD | BAJA  | 14        | 16       |
|               | MEDIA | 8         | 9        |
|               | ALTA  | 3         | 5        |

**Gráfico N° 15: Nivel de Productividad Laboral según sexo**



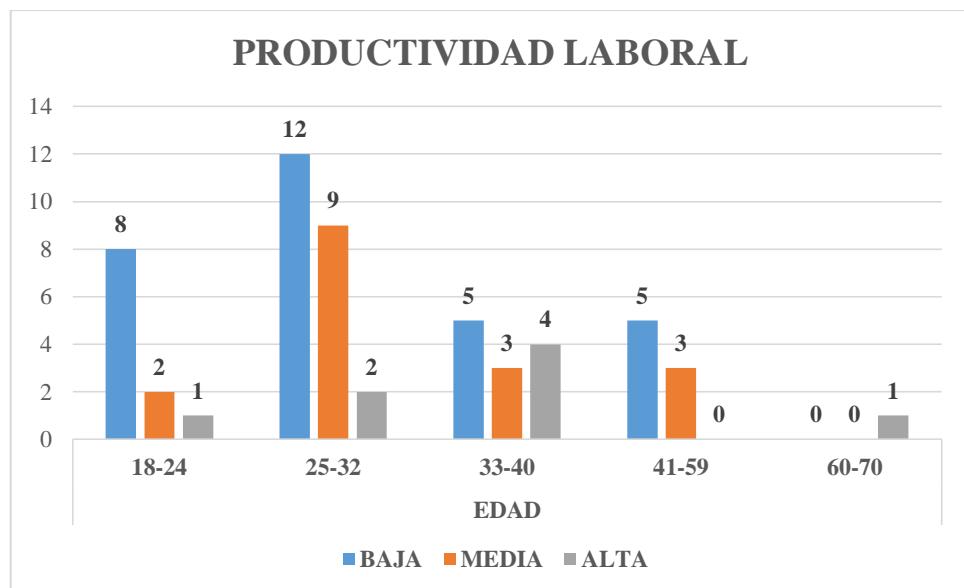
#### **INTERPRETACIÓN:**

En los esquemas anteriores se puede apreciar que la Productividad Laboral de manera predominante en un nivel bajo de acuerdo al sexo (16 mujeres y 14 varones), en tanto que una menor cantidad se encuentran en un nivel medio y alto. Lo cual significa, que posiblemente debido a varios factores la productividad se vea afectada, influenciando de manera negativa en el desarrollo de la municipalidad.

**Tabla N° 16: Nivel de Productividad según edad**

|               |       | EDAD  |       |       |       |       |
|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|               |       | 18-24 | 25-32 | 33-40 | 41-59 | 60-70 |
| PRODUCTIVIDAD | BAJA  | 8     | 12    | 5     | 5     | 0     |
|               | MEDIA | 2     | 9     | 3     | 3     | 0     |
|               | ALTA  | 1     | 2     | 4     | 0     | 1     |

**Gráfico N° 16: Nivel de Productividad según edad**



### **INTERPRETACIÓN:**

En los esquemas anteriores se puede apreciar que la Productividad Laboral, se encuentra de manera predominante en un nivel bajo en el rango de edades comprendido entre los 25 y 32 años (12 personas), seguido del nivel medio (9 personas); este patrón es similar en los demás grupos de edades. Lo cual significa, que en líneas generales la productividad de acuerdo a la edad, se encuentra en niveles bajos y es necesario mejorar para así incrementar el desarrollo de la institución donde laboran.

**Tabla N° 17: Relación entre las dimensiones: Motivación Intrínseca y Productividad Laboral**

|                              |                        | Correlaciones         |               |
|------------------------------|------------------------|-----------------------|---------------|
|                              |                        | MOTIVACIÓN INTRÍNSECA | PRODUCTIVIDAD |
| <b>MOTIVACIÓN INTRÍNSECA</b> | Correlación de Pearson | 1                     | ,887**        |
|                              | Sig. (bilateral)       |                       | ,001          |
|                              | N                      | 55                    | 55            |
|                              | Correlación de Pearson | ,887**                | 1             |
| <b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b> | Sig. (bilateral)       | ,001                  |               |
|                              | N                      | 55                    | 55            |

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

### **INTERPRETACIÓN:**

La relación que existe entre la dimensión *Motivación Intrínseca* y *Productividad Laboral* es muy significativa, debido a que el nivel de significancia es de .001, el cual es mucho menor a  $p<0,05$ , demostrando así que mientras menor Motivación Intrínseca exista menor nivel de Productividad Laboral presentarán los trabajadores del municipio de la Joya y viceversa. Lo cual significa, mientras menos auto-determinados y competitivos se sientan para comprometerse en tareas que le brinden satisfacción en sí mismas (atención al público, reuniones, ejecución de talleres y actividades, etc.) menos resultados favorables brindarán a la organización.

**Tabla N° 18: Relación entre las dimensiones: Desmotivación y Productividad Laboral**

|                      |                        | Correlaciones |               |
|----------------------|------------------------|---------------|---------------|
|                      |                        | PRODUCTIVIDAD | DESMOTIVACION |
| <b>PRODUCTIVIDAD</b> | Correlación de Pearson | 1             | -,985**       |
|                      | Sig. (bilateral)       |               | ,001          |
|                      | N                      | 55            | 55            |
| <b>DESMOTIVACION</b> | Correlación de Pearson | -,985**       | 1             |
|                      | Sig. (bilateral)       | ,001          |               |
|                      | N                      | 55            | 55            |

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

### **INTERPRETACIÓN:**

La relación existente entre la dimensión *Desmotivación* y la *Productividad Laboral*, es negativa y altamente significativa .001, ya que el índice de correlación es menor a  $p < 0,05$ , tal es así que, mientras más desmotivación exista menor grado de productividad se demostrará, lo cual nos indica, mientras mayor desánimo y presencia de pensamientos negativos exista en los trabajadores, ellos presentarán menores niveles de productividad. Lo cual es perjudicial para el crecimiento y cumplimiento de metas por parte del municipio en general.

**Tabla N° 19: Relación entre la dimensión: Regulación Externa y Productividad Laboral**

|                              |                        | Correlaciones      |               |
|------------------------------|------------------------|--------------------|---------------|
|                              |                        | REGULACIÓN EXTERNA | PRODUCTIVIDAD |
| <b>REGULACIÓN EXTERNA</b>    | Correlación de Pearson | 1                  | ,327*         |
|                              | Sig. (bilateral)       |                    | ,004          |
|                              | N                      | 55                 | 55            |
| <b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b> | Correlación de Pearson | ,327*              | 1             |
|                              | Sig. (bilateral)       | ,004               |               |
|                              | N                      | 55                 | 55            |

\*. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

### **INTERPRETACIÓN:**

La relación que existe entre la dimensión *Regulación Externa y Productividad Laboral* es significativa, debido a que el nivel de significancia es de .004, el cual es menor a  $p<0,05$ , demostrando así, mientras mayor regulación externa exista, mayor nivel de productividad laboral presentarán los trabajadores del municipio de La Joya y viceversa. Es decir que el salario o las recompensas que reciban los trabajadores por su trabajo realizado, influirán en el desempeño de sus funciones así como en la mejora de su nivel de productividad.

**Tabla N° 20: Relación entre la dimensión: Regulación Introyectada y Productividad Laboral**

|                         |                        | Correlaciones           |               |
|-------------------------|------------------------|-------------------------|---------------|
|                         |                        | REGULACIÓN INTROYECTADA | PRODUCTIVIDAD |
| REGULACIÓN INTROYECTADA | Correlación de Pearson | 1                       | ,291*         |
|                         | Sig. (bilateral)       |                         | ,003          |
|                         | N                      | 55                      | 55            |
| PRODUCTIVIDAD LABORAL   | Correlación de Pearson | ,291*                   | 1             |
|                         | Sig. (bilateral)       | ,003                    |               |
|                         | N                      | 55                      | 55            |

\*. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

### **INTERPRETACIÓN:**

La relación que existe entre la dimensión *Regulación Introyectada* y *Productividad Laboral* es significativa, debido a que el índice de significancia es de .003, el cual es menor a  $p<0,05$ , demostrando así, mientras mayor regulación introyectada exista mayor nivel de productividad presentarán los trabajadores del municipio de La Joya y viceversa. Es decir que mientras los trabajadores se sientan bien consigo mismos y con el trabajo que realizan tendrán mejores niveles de productividad.

**Tabla N° 21: Relación entre las dimensiones: Regulación Identificada y Productividad Laboral**

|                         |                        | Correlaciones           |               |
|-------------------------|------------------------|-------------------------|---------------|
|                         |                        | REGULACIÓN IDENTIFICADA | PRODUCTIVIDAD |
| REGULACIÓN IDENTIFICADA | Correlación de Pearson | 1                       | ,256          |
|                         | Sig. (bilateral)       |                         | ,059          |
|                         | N                      | 55                      | 55            |
| PRODUCTIVIDAD LABORAL   | Correlación de Pearson | ,256                    | 1             |
|                         | Sig. (bilateral)       | ,059                    |               |
|                         | N                      | 55                      | 55            |

### **INTERPRETACIÓN:**

La relación que existe entre la dimensión *Regulación Identificada* y *Productividad Laboral* no es significativa, debido a que el índice de correlación es 0.059, el cual se encuentra por encima del valor  $p<0,05$ , el incremento o decremento de la Regulación Identificada variables no guarda relación con la Productividad; esto nos indica que, el hecho de que los trabajadores se sientan identificados o no con su trabajo, no quiere decir que necesariamente la productividad aumente o disminuya. Esto debido a que en toda organización los factores que intervienen en el comportamiento y desempeño de los trabajadores son particulares y diferentes, en cada uno de ellos.

## DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo principal, determinar la relación que existe entre las dimensiones de la Motivación y la Productividad Laboral; obteniendo como resultados, la validación de nuestra hipótesis, la cual menciona que, sí existe relación entre dichas variables; por lo tanto rechazamos la hipótesis nula.

En primer lugar se encontró que del total de trabajadores evaluados en el Municipio Distrital de La Joya, 38 personas que representan más de la mitad, tienen un nivel alto en la dimensión Desmotivación, con éstas cifras afirmamos que la mayoría de personas que laboran en el municipio carecen de motivación; lo cual puede estar afectando al buen desempeño y productividad, tal como lo afirman Cequea & cols. (2011), quienes sugieren que las organizaciones deben planificar y dirigir un cambio sistemático y continuo del comportamiento de las personas que la conforman, para alcanzar una mejora sistemática y sostenida de la productividad; ya que tanto la motivación como la satisfacción laboral, dependen de la satisfacción de las necesidades de los individuos y su congruencia con las de la organización. Por esta razón, la satisfacción de las mismas, genera un individuo más motivado y satisfecho laboralmente, lo cual incidirá de manera positiva en el incremento de su productividad.

En segundo lugar, en lo que corresponde a la dimensiones de la motivación laboral, del total de 55 trabajadores: se encontró que tanto la *Motivación Intrínseca* como la *Regulación Externa* se encuentran en un nivel **bajo**; mientras que la *Regulación Introyectada* y la *Regulación Identificada* se encuentran en un nivel **medio**; a partir de estos resultados, se hace necesaria la intervención urgente por parte del municipio, para mejorar su productividad; ello implica mejorar los niveles de motivación y así obtener resultados prometedores como los encontrados por Tito & Acuña (2015), quienes concluyeron que: el ejercicio de una buena motivación por parte de los ejecutivos hacia los colaboradores contribuye a un mejor resultado en la productividad del área de Infraestructura de Telefónica del Perú. Asimismo se comprobó que la motivación es uno de los factores determinantes para alcanzar los objetivos de la organización, mostrados a través del cumplimiento de indicadores de gestión; también es esencial para generar un buen clima laboral. De la misma manera investigaciones realizadas por Najar (2014),

afirman que los factores que más motivan a los empleados son: *La buena actitud que el jefe tiene con los trabajadores, el clima laboral de la empresa, la satisfacción personal, el sentido de pertenencia a la empresa, el espíritu de colaboración, apoyo incondicional hacia su equipo-proyecto, la estabilidad, el aumento de salario, el respaldo para ascender y crecer profesionalmente, así como el tiempo para realizar otras actividades (personales)*; la productividad y los resultados que mostraron los trabajadores eran por demás alentadores, demostrando así la verdadera influencia que ejerce una motivación adecuada en la productividad.

En organizaciones como la presentada en nuestro estudio, a raíz de los resultados obtenidos lo cuales arrojaron que los trabajadores manifiestan que se encuentran poco satisfechos con las condiciones laborales (salario, incentivos, relación entre compañeros de trabajo, etc.), se hace necesaria una urgente intervención a fin de obtener no solo mejoras significativas en la productividad, sino a nivel general; tal como lo realizó Pacheco (2012), en una investigación llamada *La productividad como efecto de la motivación en operarios de una empresa transnacional de telecomunicaciones*, encontrando que los trabajadores percibían que no tenían posibilidad de crecimiento laboral, ni de mejora salarial, ni buenas condiciones laborales (ergonómicas), tampoco se sentían identificados con la empresa. Ante estos resultados elaboraron un plan que consideraba acciones de mejora, para generar una mayor motivación, el cual consistía en crear una opción de crecimiento laboral, mejora en sus ingresos, reconocimiento a sus buenas labores, un mejor acondicionamiento en el aspecto ergonómico y mayor integración con las otras áreas de la empresa, todo ello con los recursos disponibles, se realizó un pre test antes de la aplicación del programa, y un post test 6 meses después, obtuvieron como resultado mejores porcentajes de aceptación en los ámbitos estudiados, mejorando la calidad de vida laboral, gracias a empleados más motivados y la reducción del tiempo de producción de los procesos en un 30%, es decir de 18.20min/equipo a 12.70min/equipo en la línea de producción, tiempo inclusive menor que el tiempo objetivo planteado de 15.40min/equipo. Con ello se demuestra la gran implicancia que tiene la motivación sobre la productividad dentro de la Compañía.

En tercer lugar en lo que corresponde al nivel de productividad en los trabajadores se encontró que 30 personas se encuentran en un nivel bajo, la misma que puede obedecer a

distintos factores entre ellos la falta de motivación, el clima laboral, las condiciones laborales, etc. Este panorama hace necesaria la inmediata intervención por parte del municipio en dar pronta solución a este problema, sino se da el caso se verá afectada la organización y los trabajadores como sucedió en la investigación realizada por Peña (2014), quien encontró que el jefe de la microempresa al no reconocer el logro de objetivos, hace que los colaboradores solo realicen el mínimo esfuerzo para el cumplimiento de su trabajo, además, los trabajadores no se sienten identificados y comprometidos con la labor que desempeñan, ya que solo trabajan por un salario para satisfacer sus necesidades básicas, y ello indefectiblemente influye en la productividad ya que ésta última se encontraba en franco proceso de disminución, lo cual resulta preocupante en términos de desarrollo empresarial. Asimismo de acuerdo con Summ (2015), quien concluyó que la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores, además afirma que la motivación es un tema de gran importancia para las organizaciones, ya que si se aplica de una buena forma, puede ayudar a que los trabajadores tengan una mayor productividad y mejor desempeño laboral, para así obtener óptimos resultados.

Seguidamente se encontró que de acuerdo con el grado de correlaciones que se analizaron entre las dimensiones de la motivación y la productividad: por un lado en lo que respecta a *Motivación Intrínseca* se obtuvo una correlación de .001, indicándonos una fuerte relación entre las dos variables, es decir que mientras más auto-determinados y competitivos se sientan los trabajadores para comprometerse en tareas que les brindan satisfacción en sí mismas, mejores resultados favorables brindarán a la organización. Resultados muy similares fueron obtenidos por Gastañaduy (2013), quien encontró que los niveles de motivación intrínseca fueron más altas en los bomberos que no percibían un salario, es decir que en ellos primaba el sentido de una motivación autónoma, el deseo de realizar bien las cosas parte de ellos mismos. Por otro lado la *Motivación Extrínseca e Introyectada* eran predominantes en los trabajadores que percibían un salario; estos resultados son equiparables con la presente investigación en la cual hallamos que una correlación de .004 en motivación extrínseca y .003 en regulación introyectada, las mismas que son significativas; de ello podemos afirmar: mientras mejor salario o recompensas reciban los trabajadores, así como mayor sensación de bienestar

experimenten a nivel personal; entonces presentarán mejor desempeño en sus funciones, así como mejor nivel de productividad.

No obstante en lo que respecta a la relación entre la dimensión regulación identificada y productividad, se obtuvo que el grado de correlación es .0059 la misma que es mayor a .005, resultando ser no significativa; es decir independientemente de que los trabajadores se sientan o no identificados con su trabajo ello no repercute en el nivel de productividad que puedan mostrar; llegado este punto es preciso resaltar que un buen nivel de productividad no sólo obedece a un solo factor (motivación), sino que en ella intervienen otros factores, tal como lo afirman Cequea & cols. (2011), entre los factores humanos dentro de las dimensiones de productividad se encuentran: los *factores individuales* ( las competencias, la satisfacción laboral, la identificación, el compromiso y la implicación con la organización), los *factores grupales* (la participación, la cohesión y la gestión de conflictos) y los *factores organizacionales* (la cultura organizacional, el clima organizacional y el liderazgo); estos resultados son apoyados por la investigación realizada por Fuentes S. (2012), quien halló que no existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad; pues los resultados en las encuestas de productividad la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la Delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario. En tanto que su satisfacción laboral era mínima. De ahí podemos colegir que la productividad es un tema amplio y debe tratarse desde una amplia perspectiva; además según Peña & Giraldo (2007), según la investigación realizada encontraron que el tipo de contrato (fijo y/o indefinido) por el cual están vinculados los trabajadores GENSA S.A., la motivación y la productividad no se relacionan. Cabe resaltar que la motivación del personal no se reduce solamente a un aspecto (en este caso el tipo de contratación); sino que ella puede obedecer a una variedad de factores, los cuales son distintos en cada organización ya que la dinámica suele también ser diferente. Es preciso mencionar que al momento de buscar mejorar la motivación en las organizaciones se debe tener en cuenta una previa evaluación para así identificar los puntos débiles y fuertes con los cuales se debe trabajar.

De la misma forma en lo que respecta a desmotivación y productividad encontramos un alto grado de correlación de .001, la cual además resultó negativa, lo que indica que

mientras mayor desánimo y presencia de pensamientos negativos exista en los trabajadores, ellos presentarán menores niveles de productividad; de la misma forma mientras mayor ánimo, motivación y pensamientos positivos mejores niveles de motivación se obtendrán, tal como lo demuestra Ochoa (2014), quien encontró que el nivel de motivación influye grandemente en el nivel de productividad laboral; en sus resultados estadísticos mostró que el nivel de motivación que tiene la empresa es de un 75%, siendo la motivación con la que se cuenta para lograr una productividad laboral efectiva, eficaz y de alto grado. Es por esto que, se afirma que la motivación influye de manera absoluta en la productividad laboral de cada empleado, como lo confirma la investigación mencionada, en donde se demuestra que desde las motivaciones que se viven en el ambiente familiar hasta la que existe en relación con los compañeros de trabajo, tiene que ver en el desarrollo integral de los colaboradores.

Finalmente de todo lo anteriormente explicado, se concluye que, la motivación del personal genera un cambio de actitud en el desempeño laboral, lo cual a su vez contribuye al aumento de la eficiencia y eficacia de un proyecto; es decir mientras más motivado esté el empleado habrá un mayor grado de pertenencia, que se verá reflejado en el uso adecuado de los recursos, el cumplimiento de objetivos y requerimientos, manifestándose así en una relación biunívoca con la productividad; así como la generación del valor a los procesos productivos del municipio en general.

## CONCLUSIONES

- PRIMERA:** De las cinco dimensiones de la Motivación, cuatro de ellas, guardan relación directa y significativa con la Productividad Laboral; lo cual indica que mientras mayor grado de motivación presenten los trabajadores del Municipio de la Joya, mayor nivel de productividad demostrarán.
- SEGUNDA:** Las dimensiones de la Motivación fluctúan entre niveles altos, medios y bajos: la gran mayoría de trabajadores (42) presentan un nivel alto en Desmotivación; mientras que en Regulación introyectada e identificada presentan niveles medios; finalmente en Motivación intrínseca y Regulación externa cuentan con un nivel bajo.
- TERCERA:** Los niveles de las dimensiones de la Motivación de los trabajadores según el sexo varían: por un lado, en Motivación Intrínseca tanto hombres como mujeres, presentan niveles bajos; en Regulación Identificada tanto hombres como mujeres, presentan niveles medios y en Desmotivación tanto hombres como mujeres, presentan niveles altos. Por otro lado, en Regulación Externa, los varones muestran niveles medios en tanto que las mujeres niveles bajos; finalmente en Regulación Introyectada, los varones presentan niveles bajos y las mujeres niveles medios.
- CUARTA:** Los niveles de las dimensiones de la Motivación que presentan los trabajadores según su edad varían en cuanto a niveles pero no en edad; es decir que en la Desmotivación presentan un nivel alto aquellos trabajadores que tienen entre los 25 y 32 años. En Motivación intrínseca y Regulación externa los trabajadores entre los 25 y 32 años presentan niveles bajos; por otro lado en la Regulación introyectada e Identificada presentan un nivel medio aquellos trabajadores con edades entre los 25 y 32 años.

- QUINTA:** Los trabajadores del Municipio de La Joya, quienes fueron evaluados por sus superiores, presentan un nivel bajo en su Productividad Laboral, debido a que no cuentan con niveles adecuados de motivación.
- SEXTA:** La mayoría de trabajadores (30) que laboran en el municipio de La Joya, tanto varones y mujeres presentan un nivel bajo en su Productividad Laboral.
- SÉPTIMA:** La mayoría de trabajadores que laboran en el municipio de La Joya (30), cuyas edades varían entre los 18 y 59 años de edad presentan un nivel bajo en su Productividad Laboral; mientras que tan solo un trabajador presenta un nivel alto.
- OCTAVA:** La relación existente entre la dimensión Motivación Intrínseca y la Productividad Laboral es directa y significativa, es decir, mientras menos interés personal, placer y competitividad para ejecutar un trabajo presenten los trabajadores, menor nivel de Productividad obtendrán.
- NOVENA:** La relación que existe entre la dimensión Desmotivación y la Productividad Laboral es significativa y negativa, lo cual nos indica que mientras mayor grado de desánimo presenten los trabajadores menor resultará el grado de productividad.
- DÉCIMA:** La relación existente entre la Dimensión Regulación Externa y la Productividad Laboral es significativa, puesto que mientras menos incentivos y/o recompensas reciban los trabajadores del municipio, su Productividad en las actividades que realicen también será baja.

**DÉCIMO PRIMERA:** La relación que existe entre la dimensión Regulación Introyectada y Productividad Laboral es significativa; ya que mientras menos valor le den al trabajo que realicen los empleados menor nivel de productividad presentarán.

**DÉCIMO SEGUNDA:** Se estableció que la relación existente entre la dimensión Regulación Identificada y Productividad Laboral es no significativa, ya que mientras más gusto experimenten los trabajadores con los estímulos externos, no necesariamente su productividad será mayor.

## RECOMENDACIONES

A los trabajadores

- Solicitar al departamento de Recursos Humanos del Municipio Distrital de la Joya, la implementación de un programa, que busque solucionar el bajo nivel de desmotivación presente en los trabajadores; teniendo en cuenta los siguientes aspectos: la dinámica de trabajo, darle valor al trabajo que realizan y la obtención de un significado personal a partir del desempeño laboral; los mismos que mejorarán tanto la eficiencia como la eficacia, componentes de una buena productividad.

A los jefes inmediatos:

- Brindar retroalimentación; así como también una evaluación periódica acerca del avance y cumplimiento de las metas y objetivos propuestos; ello incluye brindar felicitaciones y/o sanciones según sea el caso; de acuerdo a las necesidades de los trabajadores y de esta manera se podrá garantizar un desempeño tanto eficaz como eficiente, para mejorar la productividad.
- Durante la implantación del sistema de recompensas se debe tener en cuenta que es mucho más eficaz aquellos incentivos y/o estímulos que trabajen con la motivación autónoma, la cual incluye la motivación intrínseca y la regulación introyectada; en comparación con la motivación controlada, la cual incluye la regulación externa y la regulación identificada; estudios recientes afirman que en el ser humano, en la escala de necesidades, priman más las que tienen que ver con las necesidades de valor superior, en comparación a las necesidades sociales o inferiores; y es que si se motiva a las personas por medio de factores intrínsecos se conseguirá que realicen con mayor exactitud y eficacia su labor.

A los futuros investigadores:

- Revisar mayor literatura acerca de las dimensiones de motivación, ya que por ser un tema complejo requiere abordarlo con amplia perspectiva.

- Indagar acerca de programas que tengan como finalidad mejorar y fortalecer el grado de motivación de las personas, teniendo en cuenta la realidad y contexto social y organizacional.
- Investigar de manera más profunda que otros factores, aparte de la motivación inciden y afectan el nivel y/o grado de productividad de las organizaciones.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alva, J., & Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A.* (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/716>.
- Bain, D. (2003), *La productividad*. 2<sup>a</sup>. Edición. Editorial McGraw Hill. Colombia.
- Castañeda, E. & Julca, L (2016). *Aplicación de un programa de motivación laboral para mejorar la productividad de los trabajadores del área de ventas en la Distribuidora Casther y asociados S.A.C. para el año 2016.* (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1965/1/RE ADMI EDGAR.CASTA%C3%91EDA\\_LUCIANO.JULCA\\_APPLICACION.MOTIVACION.LABOR\\_AL\\_DATOS\\_T046\\_45447228T.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1965/1/RE ADMI EDGAR.CASTA%C3%91EDA_LUCIANO.JULCA_APPLICACION.MOTIVACION.LABOR_AL_DATOS_T046_45447228T.PDF).
- Cequea, M.; Rodríguez Monroy, C; Núñez Bottini, M A; (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 7, 549-584. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54921605013>.
- Castillo N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos.* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5431>.
- Chiavenato, I. (1999) *Administración de Recursos Humanos*. 5ta. Edición; Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000) *Administración de Recursos Humanos*. 5ta Edición; Mc Graw Hill; México.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de Administración*. 7ma. Edición. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. 8 va Edición; Mc Graw Hill; México.

Deci, E. y Ryan, R. (1985). *Intrinsic Motivation and Self Determination in Human Behavior*. Nueva York: Plenum Press

Ryan, R. M., y Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development and well-being. *American Psychologist*, 55, 68-78.

Deci, E., Ryan, R., Gagné, M., Leone, D., Usunov, J., y Kornazheva, B. (2001). *Need satisfaction, motivation, and well-being in the work organizations of a former eastern bloc country*. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27, 930-942. Recuperado de. [http://www.selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2001\\_DeciRyanGagneLeoneEtal.pdf](http://www.selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2001_DeciRyanGagneLeoneEtal.pdf)

Erazo, N. (2006). *Motivación en el trabajo para mayor productividad*. Universidad de la Sabana. Chía.

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis de Pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>.

Fleitman J. (2008). *Evaluación integral para implementar modelos de calidad*. México: Schoenfeld pax.

Frisancho, L., & Solis, C. (2004). *Motivación laboral en personal del establecimiento penitenciario de mujeres de Socabaya – Arequipa*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.

Gagné, M., Forest, J., Gilbert, M.-H., Aubé, C., Morin, E., & Malorni (2010). *The Motivation at Work Scale: Validation evidence in two languages*. *Educational and Psychological Measurement*, 70, 628-646. doi: 10.1177/0013164409355698.

Gagné, M., Forest, J., Vansteenkiste, M., Crevier-Braud, L., Van den Broeck, A., Martin-Albo, Nuñez. (2012). *Validation evidence in ten languages for the revised motivation at work scale. Cross-cultural evidence for self-determination theory applied to the work domain*. Manuscript submitted.

Galindo, M. & Ríos, V. (2015). *Productividad en Serie de Estudios Económicos*, Vol. 1, agosto 2015. México DF: México ¿cómo vamos?

García, D. (2011). *Estudio de la Motivación y Satisfacción Laboral en el colectivo de operadores de grúa torre en edificación a través de un método cualitativo*. (Tesis de Grado). Universidad Politécnica de Valencia, Valencia. Recuperado de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/13547/GARCIA%20MENENDEZ,%20DEBORAH.pdf?sequence=2>.

Gastañaduy K. (2013). *Motivación Intrínseca, Extrínseca y Bienestar Psicológico en Trabajadores Remunerados y Voluntarios*. (Tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5012>.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta edición. México: McGraw-Hill.

Herrera, D. & Matos, L. (2009). *Desarrollo del concepto de motivación y su representación en distintas aproximaciones teóricas*. En Teorías contemporáneas de la Motivación: Una Perspectiva Aplicada. Lima: Fondo Editorial PUCP.

Maldonado, P., & Perucca, P. (2008). *La motivación de los empleados en organizaciones con Planes de desarrollo de carrera*. Tesis para optar al título de Ingeniero Comercial. Universidad de Chile. Santiago – Chile. Recuperado de: [http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2008/maldonado\\_p/sources/maldonado\\_p.pdf](http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2008/maldonado_p/sources/maldonado_p.pdf)

Manual de Gestión para la Productividad Laboral (2012). *Programa de Apoyo para la productividad*. Estados Unidos Mexicanos. Recuperado de <http://www.stps.gob.mx>productividad>pdf>.

Moliner, M. (1998). *Diccionario del uso del español*. 2da. Edición. Herederos de María Moliner. Editorial Gredos, S.A.

Najar, M. (2014). *Factores que influyen en la motivación del talento humano y su actitud, y la relación existente con la productividad en un proyecto*. Tesis para Especialización en Gerencia Integral de Proyectos. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá – Colombia. Recuperado de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13265/1/Proyecto>.

Neyra, L. (2009). *Comunicación organizacional y Productividad de los colaboradores de la facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.

Ochoa, K. (2008). *Motivación y productividad laboral: Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX*. (Tesis de Pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>.

OIT (2008). *Conferencia Internacional del Trabajo*. 97<sup>a</sup> reunión. Informe V. Calificaciones para la mejora de la productividad, el crecimiento del empleo y el desarrollo, primera edición.

Pacheco, G. (2012). *La productividad como efecto de la motivación en operarios de una empresa transnacional de telecomunicaciones*. Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5325>.

Parfyonova, N. (2009). *Employee motivation, performance and well being: the role of managerial support for autonomy, competence and relatedness needs*. (Disertación doctoral). Recuperada de ProQuest Dissertations and Theses.

Peña, M., & Giraldo, Y. (2007) *Los tipos de contratación, La motivación y la productividad del trabajador en GENSA S.A.* Tesis para optar al título de Magíster en Gerencia del Talento Humano. Universidad De Manizales. Manizales - Colombia. Recuperado de [http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/861/Pe%C3%B1a\\_B1a\\_Mejia\\_Mariana\\_2007.pdf?sequence=1](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/861/Pe%C3%B1a_B1a_Mejia_Mariana_2007.pdf?sequence=1).

Peña, P. (2014) *La Motivación del Personal y la Productividad de la Microempresa La Cabaña en el periodo 2013*. Tesis para optar el Título de Licenciado en: Administración de Empresas. Universidad Nacional Tecnológica Del Cono Sur De Lima. Lima- Perú. Recuperado de <http://repositorio.untecs.edu.pe/handle/UNTELS/83>.

- Perea, C. & Salinas G. (2005). *La motivación en la elección de la carrera profesional y el clima social familiar en estudiantes de psicología y medicina de la Universidad Nacional de San Agustín – 2004*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.
- Pintrich, P. y Schunk, DH. (2006). *Motivación intrínseca. Motivación en contextos educativos*. Madrid: Pearson-Prentice Hall.
- Ramírez, R, Abreu J. L. y Badii M. H. (2008). *La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero*. Daena: International Journal of Good Conscience. 3 (1): 143-185. Marzo ISSN 1870-557X. Recuperado de <https://philpapers.org/rec/RAMLML>.
- Render, B. & Heizer, J. (2007). *Administración de la producción*. 1<sup>a</sup> Edición. México
- Reynaga, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas*. Tesis para optar el Título de Licenciado en: Administración de Empresas. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas – Perú. Recuperado de [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda\\_Reyna ga\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reyna ga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Reyes, A. (2000). *Administración de Empresas Teoría y Práctica*. 5ta edición. México: Limusa.
- Sánchez, J. (2013). *Motivación del personal como herramienta para mejorar la productividad de los trabajadores en proyectos de construcción*. Tesis para obtener el grado de licenciatura en Ingeniería Civil. Universidad de Costa Rica. Costa Rica. Recuperado de <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/handle/123456789/3103>.
- Schultz, D. (1995). *Psicología industrial*. México: McGraw-Hill.
- Schroeder Roger G. (2002). *Administración de operaciones*. 2<sup>a</sup>. Edición McGraw Hill Interamericana de México S.A.
- Summ, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral: Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*. Tesis para optar el grado académico de licenciada en Psicología Industrial /

Organizacional. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango – Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>.

Tabares, D., & Noy, R. (2012). *La motivación y la calidad de vida laboral en una empresa de servicios públicos domiciliarios del sector eléctrico: una oportunidad de mejoramiento de la productividad organizacional*. Estudio de caso para optar al título de especialista en Gerencia de Recursos Humanos. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lazo. Colombia. Recuperado de <http://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1644/T236.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tito, P. & Acuña, P. (2015). *Impacto de la Motivación en la Productividad Empresarial: Caso Gerencia de infraestructura en Telefónica del Perú*. Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM (Vol. 18-I, Nº 35, enero - junio). Lima: Perú. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/download/11709/10497>

Velásquez N. (2015). *Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote*. Tesis para optar el grado de Doctor en Contabilidad y Finanzas. Universidad Nacional de Trujillo. Chimbote – Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5994>.

Venutolo E. (2009). *Estudio del clima laboral y la Productividad en empresas pequeñas y Medianas: El transporte vertical en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina)*. (Tesis Doctoral). Universidad Politécnica de Valencia, Valencia. Recuperado de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/6561/tesisUPV3161.pdf>.

Vidaurre, R. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional en una empresa de telecomunicaciones de El Salvador: Punto de partida para la propuesta de un programa de motivación para el personal*. (Tesis de Maestría). Universidad Dr. José Matías Delgado, Antiguo Cuscatlán. Recuperado de <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/03/MPO/ADVD0001155.pdf>.

Yagosesky R. (2014). *Conocimientosweb.net*. La divisa del nuevo milenio. Recuperado de <http://www.conocimientosweb.net/portal/article2563.html>.

Zuazua, A. (2007). *El proyecto de autorrealización. Cambio, curación y desarrollo*. Alicante: Editorial Club Universitario.

# **ANEXOS**

1. Consentimiento Informado.
2. Escala de Motivación Laboral.
3. Escala de Productividad.
4. Validación de la Escala de Productividad Laboral.



## ANEXO A:



### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

#### **UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA Tesis para obtener el grado académico de licenciatura en Psicología**

#### **“RELACIÓN ENTRE DIMENSIONES DE MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD EN TRABAJADORES DEL MUNICIPIO DE LA JOYA, AREQUIPA, 2017”**

El presente documento es un consentimiento informado a través del cual se le solicita su autorización para participar en la investigación realizada por Julia Gonzales y Luis Callata, egresados de la carrera de Psicología de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

El objetivo de este estudio consiste en conocer la relación que existe entre las dimensiones de la motivación y productividad en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos. En caso de encontrar alguna deficiencia se plantearán métodos y estrategias de solución para las mismas.

Para llevar a cabo esta investigación, solicitamos su colaboración para completar las preguntas del cuestionario presentado. La información obtenida será totalmente confidencial y únicamente se hará uso de ella para fines del estudio.

Su participación es totalmente voluntaria por lo que usted puede decidir no continuar en el momento que crea pertinente. Si usted decide continuar con la investigación, le agradecemos pueda responder a todas las preguntas con total sinceridad y pueda firmar este documento aceptando su participación.

¡Muchas gracias!

---

NOMBRE Y FIRMA



## ANEXO B:



### **ESCALA DE MOTIVACION LABORAL**

**NOMBRE DEL EVALUADO:** \_\_\_\_\_

**PUESTO:** \_\_\_\_\_

**SEXO (M) (F)**

**EDAD** \_\_\_\_\_

#### **INSTRUCCIONES:**

A continuación, se muestran proposiciones relacionadas a los motivos por los que Usted se desempeña en su trabajo en general. Para cada uno de los 19 enunciados, indique por favor en qué medida la proposición corresponde actualmente a uno de los motivos por los que Usted se encuentra realizando su trabajo. Marque con una (X) la letra de su elección y trate de contestar al enunciado que mejor refleje su punto de vista. No existen respuestas correctas ni incorrectas.

|   | A. Totalmente de acuerdo | B. De acuerdo | C. Levemente de acuerdo | D. Ni de acuerdo ni en desacuerdo | E. Levemente en desacuerdo | F. En desacuerdo | G. Totalmente en desacuerdo |
|---|--------------------------|---------------|-------------------------|-----------------------------------|----------------------------|------------------|-----------------------------|
| <b>¿PORQUÉ PONES O PONDRÍAS MUCHO ESFUERZO EN TU TRABAJO EN GENERAL?</b>  |                          |               |                         |                                   |                            |                  |                             |
| 1. Porque el poner esfuerzo en este trabajo va con mis valores personales.  |                          |               |                         |                                   |                            |                  |                             |
| 2. Porque me divierto haciendo mi trabajo.  |                          |               |                         |                                   |                            |                  |                             |
| 3. Porque me hace sentir orgulloso de mi mismo.   |                          |               |                         |                                   |                            |                  |                             |
| 4. Porque otras personas me van a ofrecer más seguridad en el trabajo sólo si pongo el suficiente esfuerzo.                             |                          |               |                         |                                   |                            |                  |                             |
| 5. Para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo: mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.) |                          |               |                         |                                   |                            |                  |                             |
| 6. Porque tengo que probarme a mí mismo que yo puedo hacerlo.   |                          |               |                         |                                   |                            |                  |                             |

|   |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 7. Para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo: mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.)  |  |  |  |  |  |  |
| 8. Porque si no me sentiría mal respecto a mí mismo.  |  |  |  |  |  |  |
| 9. Me esfuerzo poco, porque no creo que valga la pena esforzarse en este trabajo.   |  |  |  |  |  |  |
| 10. Porque el trabajo que llevo a cabo es interesante.  |  |  |  |  |  |  |
| 11. Porque me arriesgo a perder mi trabajo si no pongo el suficiente esfuerzo.  |  |  |  |  |  |  |
| 12. Porque lo que hago en mi trabajo es emocionante.  |  |  |  |  |  |  |
| 13. No sé por qué hago este trabajo, puesto que no le encuentro sentido.  |  |  |  |  |  |  |
| 14. Porque otras personas me van a compensar financieramente, sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo.                         |  |  |  |  |  |  |
| 15. Porque yo personalmente considero que es importante poner esfuerzo en mi trabajo.   |  |  |  |  |  |  |
| 16. Porque el poner esfuerzo en este trabajo tiene un significado personal para mí.   |  |  |  |  |  |  |
| 17. Porque si no sentiría vergüenza de mí mismo.  |  |  |  |  |  |  |
| 18. No me esfuerzo, porque siento que estoy malgastando mi tiempo en el trabajo.  |  |  |  |  |  |  |
| 19. Porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.). |  |  |  |  |  |  |



## ANEXO C:



### ESCALA DE PRODUCTIVIDAD

**NOMBRE DEL EVALUADO:** \_\_\_\_\_

**PUESTO:** \_\_\_\_\_

#### **INSTRUCCIONES:**

La presente encuesta tiene la finalidad de medir la productividad de sus colaboradores, por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y asignarle un grado de acuerdo a la siguiente escala de calificación:

| GRADO | CALIFICACIÓN |
|-------|--------------|
| A     | Escasamente  |
| B     | A veces      |
| C     | Generalmente |
| D     | Siempre      |

Deberá marcar con una X el grado que mejor describa o más se adecue al rendimiento del colaborador, únicamente puede marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no le comprometen en su desempeño laboral.

| ENUNCIADOS  | A | B | C | D |
|---|---|---|---|---|
| 1. Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.                                     |   |   |   |   |
| 2. Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.  |   |   |   |   |
| 3. Es leal con sus superiores.  |   |   |   |   |
| 4. Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.   |   |   |   |   |
| 5. Le gusta participar en actividades en grupo.   |   |   |   |   |
| 6. Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.  |   |   |   |   |
| 7. Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad. |   |   |   |   |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| 8. Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.   |  |  |  |
| 9. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.                      |  |  |  |
| 10. En ausencia de su inmediato superior asume responsabilidad.   |  |  |  |
| 11. Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.                  |  |  |  |
| 12. Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.   |  |  |  |
| 13. Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.   |  |  |  |
| 14. Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.  |  |  |  |
| 15. Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.                              |  |  |  |
| 16. Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.               |  |  |  |
| 17. Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación.                        |  |  |  |
| 18. Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas. |  |  |  |
| 19. Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.                                       |  |  |  |
| 20. Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.                                 |  |  |  |
| 21. Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia.  |  |  |  |
| 22. Hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo.   |  |  |  |
| 23. Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.   |  |  |  |
| 24. Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad.                     |  |  |  |
| 25. Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.                                     |  |  |  |

## ANEXO D

### **ESCALA DE PRODUCTIVIDAD LABORAL: VALIDACIÓN MEDIANTE CRITERIO DE JUECES**

Se estableció un grupo de 5 jueces de manera independiente para que evalúen los siguientes aspectos de la Escala de Productividad Laboral: pertinencia, relevancia y la claridad de los ítems. Cada uno de ellos recibió información sobre el propósito de la prueba, conceptualización del universo del contenido, tabla de Operacionalización de variables de estudio. Las valoraciones que se dieron a cada ítem fueron dicotómicas de 0 a 1. Una vez obtenida la calificación se procedió a tabular los datos con la fórmula:

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

**Siendo:**

S= Sumatoria de Si

Si=Valor asignado por el Juez

n= número de Jueces

c=número de valores de la escala de valoración

| Ítem | JUEZ 1 | JUEZ 2 | JUEZ 3 | JUEZ 4 | JUEZ 5 | $\Sigma$ | V Aiken | Decisión |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|---------|----------|
| 1    | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15       | 1       | Válido   |
| 2    | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15       | 1       | Válido   |
| 3    | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15       | 1       | Válido   |
| 4    | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15       | 1       | Válido   |
| 5    | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15       | 1       | Válido   |
| 6    | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15       | 1       | Válido   |
| 7    | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15       | 1       | Válido   |
| 8    | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15       | 1       | Válido   |
| 9    | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15       | 1       | Válido   |
| 10   | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15       | 1       | Válido   |
| 11   | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15       | 1       | Válido   |
| 12   | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15       | 1       | Válido   |
| 13   | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15       | 1       | Válido   |
| 14   | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15       | 1       | Válido   |
| 15   | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15       | 1       | Válido   |
| 16   | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15       | 1       | Válido   |
| 17   | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15       | 1       | Válido   |
| 18   | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15       | 1       | Válido   |
| 19   | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15       | 1       | Válido   |
| 20   | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15       | 1       | Válido   |
| 21   | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15       | 1       | Válido   |
| 22   | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15       | 1       | Válido   |
| 23   | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15       | 1       | Válido   |
| 24   | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15       | 1       | Válido   |
| 25   | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15       | 1       | Válido   |

De acuerdo a la tabla se considera a este instrumento como **VÁLIDO**, considerando su pertinencia, relevancia y claridad de los ítems.

# **CASO CLÍNICO 1**

# HISTORIA CLÍNICA PSICOLÓGICA

## ANAMNESIS

### I. DATOS DE FILIACIÓN

- ❖ Nombres y Apellidos : Rosmery Y. M. M.
- ❖ Sexo : Femenino
- ❖ Edad : 21 años
- ❖ Fecha de Nacimiento : 14 de Agosto del 1994
- ❖ Lugar de Nacimiento : Moquegua
- ❖ Estado Civil : Soltera
- ❖ Ocupación : Sin ocupación
- ❖ Grado de Instrucción : Secundaria Completa
- ❖ Religión : Católica
- ❖ Referido por : Médico del CMUPPD.
- ❖ Informante : Su madre y la paciente
- ❖ Lugar de Atención : Consultorio de Psicología – CMUPPD.
- ❖ Fechas de Consulta : 23 y 30 de mayo; 06, 13, 20 y 27 de junio del 2016
- ❖ Fecha de Informe : 14 de Julio del 2016
- ❖ Examinador : Luis Miguel Callata Callata

### II. MOTIVO DE CONSULTA

La paciente acude a consulta manifestando: “me siento muy nerviosa cuando estoy rodeada de otras personas, mi respiración se hace más rápida cada vez más y más, me causan miedo, no sé cómo reaccionar ni qué hacer, lo único que hago en esos momentos es escaparme de los lugares grandes y con mucha gente, ya que me dan mucho miedo, estoy desesperada doctor, necesito que me ayude quiero librarme de este problema que tengo de una vez”.

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

- **Tiempo:** La paciente desde que asistió al jardín de 05 años, mostraba un comportamiento temeroso, no tenía muchos amigos, siempre quería ir acompañada al jardín; en ocasiones inclusive no asistía a clases y pedía regresar a casa. En primaria y secundaria, su comportamiento mejoró poco, algunas veces iba sola, debido a que sus padres no podían acompañarla por el trabajo que tenían.
- **Forma de inicio:** Desde muy pequeña la madre sobreprotegía en demasía a su hija, mientras que el padre siempre se molestaba por esta actitud e insistía que en que no debería engreírla mucho; por ejemplo cuando la niña no le gustaba una comida, la madre no la obligaba; dejaba que coma lo que le gustaba, en cuanto al juego siempre quería jugar con su madre y cuando no era así se ponía a llorar desconsoladamente, sentía tristeza y preocupación. Cuando venía de visita algún familiar le disgustaba y provocaba llanto y miedo cuando su madre la dejaba sola.

En el jardín no quería jugar con ningún otro niño o niña; solo quería jugar con su madre; inclusive su mamá tenía que quedarse fuera del salón durante toda la jornada de clases para que su hija se sienta cómoda y tranquila. Cuando la profesora o alguna otra persona le llamaba la atención rompía en llanto.

Cuando ingresa a la escuela por insistencia de la madre la niña comenzó a juntarse con otra niña; conversaba muy poco y las veces que lo hacía dialogaba mirando hacia abajo, y con uno tono de voz bajo. En una ocasión cuando cursaba el quinto grado de primaria su profesora hizo que participara en un representación teatral (caperucita roja), en tal fecha, Rosmery olvidó una parte del libreto, motivo por el cual fue burla de una de sus compañeras; este acontecimiento incremento más el miedo a estar rodeada frente a otras personas, por temor a que le pasen sucesos traumáticos de la misma magnitud; su madre discutió con la profesora y le increpó “cómo es posible que a mi hija le hagan pasar estas cosas, que clase de niños estudian aquí, pobre de mi hijita”

En ocasiones cuando iba a la escuela se regresaba a casa porque no se sentía bien, le dolía la cabeza, le daba mareos, se sentía desesperada, cuando se le preguntaba cómo se sentía ella respondía “mal, no quiero ir al colegio”. La madre tenía que prestarse los trabajos y las tareas de sus compañeros, para que se ponga al día. En el salón de clases siempre se mantenía callada y no participaba de las actividades. Cuando cursaba el 5to grado, sino es por la madre quien conversa con la profesora para que la ayude, por poco desaprueba el año escolar.

Cuando ingresa a secundaria su madre decide cambiarla de colegio, para que de alguna manera supere las dificultades que tenía anteriormente, así como sus miedos; sin embargo fue todo lo contrario los miedos y temores se iban acrecentando progresivamente; ya que al estar rodeada en un ambiente nuevo, con compañeros y profesores nuevos; sentía más angustia y nervios; incluso narró que había un compañero que le gustaba, pero cuando su compañero se enteró de esta situación la humilló diciéndole “nunca estaría con una chica como tú, eres muy tranquila, muy callada y temerosa, esas cosas no me gustan a mí”. Este suceso provocó que durante una semana no asista al colegio. Incluso la siguiente vez que asistió tuvo que ir con su madre por que la angustia y desesperación se habían incrementado más, pero cuando estuvieron frente al colegio se sintió mal, “la cabeza me dolía, me sentía mareada, me sudaban las manos, lo único que quería es irme de ese lugar, sentía que todos me van a mirar, se van a burlar de mi”. Tal es así que su madre al ver como se sentía su hija, se la tuvo que llevar a casa; cuando llegaban a casa poco a poco se iba calmado y los síntomas iban disminuyendo de manera progresiva.

La madre nos cuenta que a regañadientes la hacía asistir al colegio y por no perder el año académico iba pero con un gran malestar, en más de una ocasión tuvo que retornar a casa por el malestar que sentía, la madre al igual que cuando era pequeña tenía que pedir prestado los trabajos y tareas de sus compañeros para que se ponga al corriente con los demás. Con mucho esfuerzo terminó la secundaria.

Cuando terminó la secundaria no se decidía que iba a estudiar; intentó asistir a la academia a prepararse pero solo fue el primer día porque sentía la misma desesperación cuando se encontraba frente a lugares y personas nuevas, sentía que quería huir de ese lugar, nadie le hablaba y eso le generaba más pánico. Ante esta situación su padre le echaba toda la culpa a la madre, ya que aducía “toda la vida tú la has protegido y has dejado que haga lo que quiera, mira como está nuestra hija por tu culpa”. La paciente luego de esta situación solo permanecía en casa y cuando salía lo hacía en compañía de su madre; una vez logró salir sola a “pasear” al centro de la ciudad de Arequipa sola; pero no supo qué hacer, se desesperó, sintió gran malestar, ya que pensaba que todos la estaban mirando y se burlaban de ella, sentía que los edificios se movían, tuvo mareos y fuerte dolor de cabeza y de inmediato regresó a casa.

Actualmente acude a consulta por insistencia de su madre quien se encuentra preocupada por el futuro de su hija, ya que no se encuentra estudiando ninguna carrera por el momento, desea que su hija entre en tratamiento para así superar sus problemas. La paciente manifiesta también: “quiero curarme de todo mi malestar, quiero estudiar, tener una vida como otras personas de mi edad, quiero trabajar, para más adelante tener mi propia familia, quiero que mis padres se sientan orgullosos de mí”.

- **Síntomas Principales:** Cuando se le pregunta qué siente cuando se encuentra en lugares abiertos y grandes, donde hay bastantes personas, ella responde “siento como si todas las cosas que me rodean me quisieran hacer algo malo, siento que las demás personas me están mirando, se burlan de mí, después siento que me falta el aire, mis manos comienzan a sudar, la cabeza me quiere doler, inclusive a veces me dan ganas de vomitar, me entra una desesperación intensa, quiero escaparme irme del lugar donde estoy”.
- **Antecedentes clínicos:** La madre refiere que ella también se pone bastante nerviosa y desesperada cuando se encuentra frente a situaciones que no

puede controlar. Pero que esto le sucede muy pocas veces y puede manejarlo la mayoría de las ocasiones.

## **IV. ANTECEDENTES PERSONALES**

### **1. Periodo del desarrollo**

- Etapa prenatal**

El embarazo tuvo una duración de 42 semanas, el padre tenía 28 años y la madre tenía 23 años; fue planificada por sus padres, la madre durante el embarazo presentaba constantes preocupaciones por problemas económicos y familiares que tenía en ese momento, asistía de manera continua a sus controles, no hubo algún tipo de complicación o accidente que pudiese perjudicar el desarrollo normal de la paciente.

- Etapa natal**

Nació a los 9 meses del periodo de gestación, el parto se realizó por cesárea, llevada a cabo por un profesional médico; la niña nació en posición cefálica. Su peso al nacer aproximadamente fue de 3 kilos y una talla aproximada de 58 cm. No se observó ningún problema en la niña en el momento de su nacimiento.

- Etapa postnatal**

La niña recibió lactancia materna hasta la edad de 2 años y 8 meses, recibió sus primeras papillas y alimentos sólidos cuando tenía 6 meses de edad, recibió todas sus vacunas; la menor siempre estuvo acompañada de su madre, su padre no paraba mucho en casa ya que su trabajo no le permitía, la madre la ayudó para el control de esfínteres, a dar sus primeros pasos y en su alimentación.

Su desarrollo psicomotor se desarrolló con normalidad, irguió la cabeza a los 3 meses, se sentó solo a los 5 meses, gateó a los 8 meses y logró caminar a la edad de 1 año y 6 meses; la menor desde pequeña era calmada, tímida, callada, cuando se encontraba frente a personas o situaciones nuevas rompía en llanto.

Comenzó sus primeros balbuceos a los 6 meses de edad, emitiendo su primera palabra a la edad de 12 meses, durante su desarrollo no presentó dificultades en cuanto al lenguaje, con excepción de que su tono de voz siempre fue de baja intensidad, actualmente posee un buen nivel de lenguaje expresivo y comprensivo.

Logró controlar su esfínter vesical de día a la edad de 1 año y 6 meses, de noche a la edad de 1 año y 8 meses, y el esfínter anal a los 2 años de edad; este entrenamiento fue llevado a cabo por su madre, quien le enseñó a ir al baño, usando como recurso de apoyo el bacín. A la edad de 3 años y medio aproximadamente ya empieza a vestirse y lavarse sola.

En cuanto al sueño, la paciente en ocasiones presenta pesadillas las cuales le dificultan conciliar el sueño. Duerme 9 horas y en ocasiones duerme unas dos horas durante el día.

Asistió por primera vez al jardín a la edad de 05 años, mantuvo una conducta tímida, no participaba en clases, en ocasiones faltaba a clases porque se sentía mal, tuvo problemas de rendimiento a causa de todos estos problemas.

### **Etapa escolar y/o superior o técnico**

Ingresó a la Escuela a la edad de los 6 años, no conversaba con nadie, tenía miedo de hablar con los demás, hablaba con un tono de voz muy bajo. Incluso cuando cursaba el quinto grado de primaria casi repite de año, ya que además de no participar y no conversar con nadie, en ocasiones se regresaba a casa porque sentía malestar al asistir a la escuela; es más cuando se encontraba participando en una actividad, durante la actuación por el día del maestro, la paciente se olvidó el libreto y fue blanco de burla de una de sus compañeras, lo cual provocó risas entre sus compañeros y se sintió anímicamente terriblemente mal.

En 2do de secundaria le sucedió algo peor “un chico que le gustaba a ella, le dijo: “nunca estaría contigo porque eres muy calladita y tímida a mí me gustan las chicas que son sociables”. Estos sucesos hicieron que su época escolar fuera muy traumática y difícil, su rendimiento escolar era bajo durante toda su etapa escolar; incluso no quería asistir al colegio quería

abandonarlo; pero su madre la convenció de que haga su último esfuerzo y terminara la secundaria. Su madre la inscribió en la academia pero solo fue un día ya que sintió con no podía permanecer sola en ese lugar. Y después de ello no estudió ninguna carrera. Actualmente ayuda de manera espontánea en las labores de casa.

### **Desarrollo y función sexual**

Tuvo su menarquia a la edad de 13 años, este acontecimiento fue algo traumático ya que su madre nunca le había hablado de esta situación; lo que generó en ella muchas dudas y preocupaciones, no tuvo ninguna relación sentimental ni relaciones íntimas hasta la actualidad, según lo manifestado por la paciente.

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

En sus ratos libres sale a pasear con su madre a hacer compras y los domingos aprovechan para estar en familia, permanecen en casa la mayor parte de las veces.

### **Actividad laboral**

La paciente no ha laborado hasta la actualidad en ningún lugar.

### **Servicio militar**

La paciente no realizó servicio militar.

### **Religión**

La paciente es de religión católica

### **Hábitos e influencias nocivas o toxicas**

La paciente no consumió ni consume algún tipo de sustancia nociva o toxica (drogas, alcohol, etc.)

## **Antecedentes mórbidos personales**

### **Enfermedades y accidentes**

La paciente no sufrió enfermedades que pudieran afectar su salud física, con excepción de las enfermedades virales (gripe, tos, etc.)

### **Personalidad pre mórbida**

De pequeña siempre fue callada, tímida le costaba relacionarse con sus compañeros, con una actitud sumisa y débil. Luego de lo que le sucedió en 5to grado de primaria estos síntomas se incrementaron notablemente. Las situaciones sociales y contacto social le generaban miedo y pánico y lo que le sucedió en 2do de secundaria acrecentó más la intensidad de estos síntomas.

### **Composición familiar**

| Nombres y Apellidos | Edad    | Parentesco | Grado de Instrucción | Ocupación     |
|---------------------|---------|------------|----------------------|---------------|
| Marco Antonio M. R. | 50 años | Padre      | Secundaria Completa  | Agricultor    |
| Silvia M. V.        | 45 años | Madre      | Secundaria Completa  | Ama de casa   |
| Rosmery Yaneth      | 21 años | Ella misma | Secundaria completa  | Sin ocupación |

### **Dinámica familiar (Hábitos y costumbres)**

La familia de la paciente es funcional, conformada por sus dos padres y ella. En su familia predominan los estilos de crianza de sobreprotección y permisividad, lo cual dificultan la madurez y adaptación en su entorno, tiene ciertos rasgos de dependencia y apego hacia la madre, ya que es con ella con quien pasa la mayoría de tiempo y sale a cualquier lugar en compañía de ella. Su padre no permanece en casa, sale temprano a laborar a la chacra y regresa en la noche. Con su padre la relación es distante ya que no conversan del problema; mientras que la madre es la única que se preocupa por el estado en el que se encuentra su hija.

### **Condición socioeconómica**

Viven en una casa de material noble, cuentan con todos los servicios básicos (agua, luz, desagüe), la familia es de un nivel sociocultural medio bajo, la madre ayuda en ocasiones al padre quien labora como agricultor y la paciente ayuda en las labores de la casa junto con su madre.

### **Antecedentes patológicos**

No existen antecedentes patológicos.

## **RESUMEN**

La paciente tuvo un desarrollo pre y post natal dentro de los límites de la normalidad, salvo las constantes preocupaciones que tuvo la madre durante el embarazo, por problemas económicos y familiares; la paciente desde pequeña fue sobreprotegida por la madre, se caracterizó por ser retraída, tímida, callada, no tenía amigos. Actualmente presenta dificultades para conciliar el sueño, debido a la preocupación por su problema actual y ocasionalmente tiene pesadillas, en las cuales la persiguen y atacan. Asistió al jardín a la edad de los 5 años, no le gustaba jugar con sus compañeros era con su madre con quien siempre quería jugar, tal es así que la madre tenía que quedarse la jornada completa de clases para que su hija se sienta tranquila.

Cuando ingresó a la escuela, las dificultades a nivel de relaciones interpersonales se siguieron presentando, tal es así que en quinto de primaria es una actuación por el día del maestro, la paciente se olvidó del libreto y sus demás compañeros se burlaron de esta situación, lo que de alguna manera desencadenó que sus miedos incrementaran, ya no quería hablar con nadie, ni jugar con nadie, en ocasiones faltaba a clases. Cuando estuvo en 2do de secundaria le sucedió algo similar, un chico que le gustaba a ella le dijo “nunca estaría con alguien como, tú eres tan callada y tan tímida...”, una semana no fue al colegio luego de que sucediera este acontecimiento. Sus miedos luego estas situaciones incrementaron, se sentía indefensa, si su madre no estaba cerca.

Las relaciones con su madre son regulares ya que si bien la protege a veces discute con ella y le reclama por que no estudia o hace algo con su vida; por otro lado su padre echa toda la culpa a la madre y se desentiende del problema.

---

LUIS M. CALLATA CALLATA

Bachiller en Psicología

## EXAMEN MENTAL

### I. DATOS DE FILIACIÓN

- ❖ Nombres y Apellidos : Rosmery Y. M. M.
- ❖ Sexo : Femenino
- ❖ Edad : 21 años
- ❖ Fecha de Nacimiento : 14 de Agosto del 1994
- ❖ Lugar de Nacimiento : Moquegua
- ❖ Estado Civil : Soltera
- ❖ Ocupación : Sin ocupación
- ❖ Grado de Instrucción : Secundaria Completa
- ❖ Religión : Católica
- ❖ Referido por : Médico del CMUPPD.
- ❖ Informante : Su madre y la paciente
- ❖ Lugar de Atención : Consultorio de Psicología – CMUPPD.
- ❖ Fechas de Consulta : 23 y 30 de mayo y 06, 13, 20 y 27 de junio  
del 2016
- ❖ Fecha de Informe : 14 de Julio del 2016
- ❖ Examinador : Luis Miguel Callata Callata

### II. PORTE, COMPORTAMIENTO Y ACTITUD

La paciente aparenta la edad cronológica referida, es de contextura delgada, tez trigueña, ojos marrones, cabello oscuro corto, presenta una estatura de 1,58 cm y un peso aproximado de 50 kilogramos. Su vestimenta y arreglo personal están bien cuidados. Posee una expresión facial decaída y tono de voz bajo, postura algo encorvada y marcha lenta. La paciente se siente angustiada por el problema que tiene y manifiesta estar desesperada por su situación. Al principio tuvo una actitud muy temerosa, sin embargo conforme se le hacía el report, mostró mayor nivel de apertura e interés; aunque le costaba trabajo contar con mayor detalle al momento de responder cuando se le preguntaba, tal es así que se le tuvo que preguntar de varias maneras para obtener mayor información.

### **III. CONCIENCIA Y ORIENTACIÓN**

El estado de conciencia es lúcido, tiene conciencia de quien es y de lo que sucede a su alrededor reaccionando alerta a los diferentes estímulos externos, es capaz de responder a preguntas simples, reacciona frente a ruidos intensos o situaciones inesperadas.

Su orientación respecto a sí misma es adecuada, logra reconocer su nombre y su esquema corporal. Asimismo se encuentra orientada correctamente en tiempo y espacio, reconoce el lugar en el que se encuentra y la fecha exacta.

### **IV. ATENCIÓN Y CONCENTRACIÓN**

Su atención es regular, debido a que en ocasiones se distrajo, y se tuvo que preguntar varias veces para obtener respuesta, por momentos se observa leve silencio, cuando se le formulaban algunas preguntas; además muestra fatigabilidad para entrevistas largas.

### **V. LENGUAJE**

Su habla es fluida dentro de lo normal sin embargo por momentos muestra interrupciones con tensión y rigidez facial cuando trata de describir hechos del pasado que requieren mayor concentración y esfuerzo para su memoria. En cuanto al lenguaje comprensivo entiende correctamente las instrucciones así como las preguntas a lo largo de la evaluación, sin embargo en una de las pruebas no entendía el significado de algunos términos por lo cual se le tuvo que dar mayores detalles al respecto, por lo cual fueron pocas las ocasiones en las que se tuvo que repetir las indicaciones. En lo que corresponde a su lenguaje expresivo está exento de barbarismos, groserías y neologismos.

## **VI. PENSAMIENTO**

En cuanto al curso denota inhibición ya que se produce lentitud en el pensamiento. En cuanto al contenido presenta ideas irrationales, respecto a las situaciones que le causan un temor excesivo: “los demás se burlarán de mí, siento que no puedo salir sola a la calle, etc.”

## **VII. PERCEPCIÓN**

Los analizadores de la paciente se encuentran en perfecto funcionamiento y respondió adecuadamente a los estímulos. Asimismo no presenta deficiencias ni trastornos perceptivos.

## **VIII. MEMORIA**

Tanto la memoria de corto plazo como de largo plazo se encuentran en estado óptimo, ya que es capaz de brindar detalles tanto de su vida pasada como de los últimos acontecimientos que le han sucedido.

## **IX. FUNCIÓN INTELECTUAL**

La función cognitiva y el trabajo intelectual se encuentran muy bien conservados, ya que cuando se le solicitó ejecutar tareas intelectuales como la resolución de acertijos y ejercicios que impliquen esfuerzo cognitivo, lo hizo sin ninguna dificultad.

## **X. ESTADOS DE ÁNIMO Y AFECTOS**

Su estado de ánimo revela tristeza, debido a que el problema que padece ha repercutido en su vida, lo cual la ha limitado en sus relaciones sociales, las cuales son nulas. Fácilmente pasa de un estado de calma a uno de inquietud, ansiedad y pánico, cuando se aleja de casa y encuentra en lugares grandes, donde hay multitud de personas. Siente amor por su madre, por el cariño, atención y apoyo constante que le brinda. Cuando se habla de su padre manifiesta enojo hacia él, ya que se desentiende de su problema.

## **XI. VOLUNTAD**

Este plano está muy conservado ya que la paciente denota ganas de cambiar y mejorar su situación.

## **XII. COMPRENSIÓN Y GRADO DE INCAPACIDAD DEL PROBLEMA O DE LA ENFERMEDAD**

La paciente tiene conciencia de enfermedad ya que sabe que la problemática que presenta interfiere con su vida diaria y las actividades que ella realiza. Tiene intenciones de seguir un tratamiento y así poder lograr un equilibrio en su vida y desenvolverse de la mejor manera en el medio social.

## **RESUMEN**

Rosmery refiere una edad de 21 años aparentando la misma, su talla y contextura son promedio, postura algo encorvada, pelo negro y corto. La actitud frente al evaluador es de colaboración. Es consciente de quien es y del estado afectivo que presenta. Se encuentra correctamente orientada en tiempo y espacio. Su atención es regular, debido que en ocasiones se distrae, teniendo que volver a preguntarle y darle indicaciones. Su lenguaje es adecuado, solo que el tono de voz es bajo. Su pensamiento en cuanto al curso es algo lento y en el contenido presenta ideas irrationales: “los demás se burlarán de mí, siento que no puedo salir sola a la calle, etc.”. La memoria de la paciente se encuentra conservada. En cuanto a sus funciones sensitivas y perceptivas se mantienen conservadas. Sus funciones intelectuales son adecuadas. Tiene motivación en seguir el tratamiento ya que quiere continuar con los planes que se había trazado. Mantiene un estado de ánimo de tristeza, sin embargo es capaz de motivarse por los planes que ella tiene; manifestando así conciencia de enfermedad y deseos de sanar y rehabilitarse.

Arequipa, 21 de julio del 2016

---

LUIS M. CALLATA CALLATA

Bachiller en Psicología

## INFORME PSICOMÉTRICO

### I. DATOS DE FILIACIÓN

- ❖ Nombres y Apellidos : Rosmery Y. M. M.
- ❖ Sexo : Femenino
- ❖ Edad : 21 años
- ❖ Fecha de Nacimiento : 14 de Agosto del 1994
- ❖ Lugar de Nacimiento : Moquegua
- ❖ Estado Civil : Soltera
- ❖ Ocupación : Sin ocupación
- ❖ Grado de Instrucción : Secundaria Completa
- ❖ Religión : Católica
- ❖ Referido por : Médico del CMUPPD.
- ❖ Informante : Su madre y la paciente
- ❖ Lugar de Atención : Consultorio de Psicología – CMUPPD.
- ❖ Fechas de Consulta : 23 y 30 de mayo y 06, 13, 20 y 27 de junio del 2016
- ❖ Fecha de Informe : 14 de Julio del 2016
- ❖ Examinador : Luis Miguel Callata Callata

### II. OBSERVACIONES GENERALES

Cuando la paciente ingresa al consultorio de Psicología, se mostraba tímida y nerviosa, ya que su postura era encorvada, sus manos estaban cerradas y juntas y cabizbaja; sin embargo con un previo saludo y un posterior rapport su temor y nerviosismo disminuyeron un poco; este fue el momento oportuno para comenzar con la aplicación de las pruebas psicológicas, al iniciar la ejecución de las mismas se encontraba intrigada, respondía a las preguntas con mucha calma, y en aquellas en las que presentaba alguna duda realizaba gestos de asombro e inquietud, motivo por el cual preguntaba y solicitaba que se le explicara mediante ejemplos de la vida diaria. Al finalizar la evaluación se sintió cansada y a la vez algo satisfecha por haber culminado con las pruebas

programadas para tal día, mostrando mayor confianza y calma hacia el examinador, luego de practicarle una terapia de relajación.

### **III. INSTRUMENTOS UTILIZADOS**

#### ❖ Pruebas Psicológicas

- Test de Matrices Progresivas – J.C. Raven
- Análisis Caracterológico (René Le ‘Senné)
- Inventario de Agorafobia (I.A.)- Echeburúa y Corral
- Inventario de Ansiedad de Beck – B.A.I.

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

#### **1. Test de Matrices Progresivas de Raven**

La presente prueba se ejecutó en dos sesiones por la inmensa cantidad de ítems, la primera sesión se realizó el 23 de mayo y se aplicó los apartados A, B, C; y en la segunda sesión se realizó el día 30 de mayo y se aplicó los apartados D y E. La paciente al inicio de la aplicación se mostraba muy intranquila; pero luego a medida que iba avanzando se calmó un poco y logró finalizar la prueba sin ninguna dificultad; este procedimiento se llevó a cabo en el consultorio de Psicología.

##### **a. Análisis Cuantitativo**

Presenta un nivel intelectual que se ubica dentro del percentil 50, rango III.

##### **b. Análisis Cualitativo**

El percentil 50 hace referencia a que su nivel de inteligencia se ubica dentro del término medio; es decir, es capaz de establecer relaciones conceptuales; así como establecer deducciones e inferencias, además puede resolver y establecer juicios frente a los problemas a los cuales enfrenta.

## **2. Análisis Carácterológico (René Le ‘Senne)**

La prueba se aplicó en dos sesiones: la primera se realizó el 23 de mayo y la segunda se realizó el 30 de mayo; debido a que la cantidad de ítems es amplia. Durante la aplicación la paciente pedía que se le diera ejemplos ya que unos ítems se notaban confusos según ella. La prueba se aplicó en el consultorio de Psicología.

### **a. Análisis Cuantitativo:**

Formula: nE nA S (Emotivo, no Activo, Secundario); la misma que corresponde al tipo caracterológico *apático*.

### **b. Análisis Cualitativo**

La paciente es emocionalmente inestable, le cuesta mostrar sus sentimientos y reírse; es desconfiada; asimismo prefiere la vida monótona, tranquila, se inclina por la soledad; dentro los aspectos positivos: prefiere los trabajos teóricos y no prácticos, su campo predilecto es la abstracción. Por otro lado, dentro de los aspectos negativos: en ocasiones puede llegar encerrarse en su egocentrismo, su atención la centra alrededor de ella misma, por lo mismo que evita comprometerse en actividades empáticas.

## **3. Inventario de Ansiedad de Beck (B.A.I.)**

La prueba fue aplicada en una sola sesión el 30 de mayo, la paciente colaboró de manera eficaz y se realizó en el consultorio de psicología

### **a. Análisis Cuantitativo:**

Obtuvo un puntaje de 22

### **b. Análisis Cualitativo :**

Presenta una ansiedad de nivel moderado, ya que los síntomas que presenta son de alta intensidad y con mucha frecuencia, sintiendo: dolores de cabeza, preocupación frecuente, tiene miedo a perder el

control y no poder soportarlo, resultándole difícil relajarse en tales circunstancias, también le sudan las manos y siente que le falta el aire.

#### **4. Inventario de Agorafobia (I.A.) - Echeburúa y Corral**

La prueba se realizó en una sesión, se aplicó el 06 de junio (35 minutos), debido a la gran cantidad de ítems del instrumento. Toda la aplicación se llevó a cabo en el consultorio de Psicología.

##### **a. Análisis Cualitativo**

Obtuvo un puntaje de 180

##### **b. Análisis Cualitativo:**

Tiene un nivel moderado de Agorafobia. Manifestando: gran malestar y pánico a los lugares altos, a los hospitales, grandes almacenes y en general a lugares extraños en los cuales se encuentra rodeada de gran cantidad de personas. Dentro de las manifestaciones psicofisiológicas muestra: mareos, escalofríos, náuseas y/o vómitos, sensación de tener un nudo en el estómago y sudoración excesiva. Además de pensamientos negativos: “voy a decir tonterías, la gente se va a burlar de mí, voy a volverme loca, siento que todos me miran, siento mucho miedo y desesperación”, etc.

## **V. RESUMEN**

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede apreciar que Rosmery presenta un nivel intelectual, que se ubica dentro del término medio, es decir es capaz de establecer relaciones conceptuales; establecer deducciones e inferencias, además puede resolver y establecer juicios frente a los problemas a los cuales enfrenta. En cuanto a su personalidad, es emocionalmente inestable, le cuesta mostrar sus sentimientos y reírse; es desconfiada con las personas extrañas, prefiere la vida monótona y tranquila y se inclina por la soledad. En ocasiones puede llegar encerrarse en su egocentrismo, su atención

la centra alrededor de ella misma, por lo mismo que evita comprometerse en actividades empáticas. Asimismo, existen rasgos evidentes de ansiedad como dolores de cabeza, preocupación frecuente, tiene miedo a perder el control y no poder soportarlo, resultándole difícil relajarse en tales circunstancias, también le sudan las manos y siente que le falta el aire. Además, presenta marcados síntomas de agorafobia manifestando: gran malestar y pánico a los lugares altos, a los hospitales, grandes almacenes y en general a lugares extraños en los cuales se encuentra rodeada de gran cantidad de personas. Dentro de las manifestaciones psicofisiológicas muestra: mareos, escalofríos, náuseas y/o vómitos, sensación de tener un nudo en el estómago y sudoración excesiva. Además de pensamientos negativos: “voy a decir tonterías, la gente se va a burlar de mí, voy a volverme loca, siento que todos me miran, siento mucho miedo y desesperación”, etc.

Arequipa, 21 de julio del 2016

---

LUIS MIGUEL CALLATA CALLATA  
BACHILLER EN PSICOLOGÍA

## INFORME PSICOLÓGICO

### I. DATOS DE FILIACIÓN

- ❖ Nombres y Apellidos : Rosmery Y. M. M.
- ❖ Sexo : Femenino
- ❖ Edad : 21 años
- ❖ Fecha de Nacimiento : 14 de Agosto del 1994
- ❖ Lugar de Nacimiento : Moquegua
- ❖ Estado Civil : Soltera
- ❖ Ocupación : Sin ocupación
- ❖ Grado de Instrucción : Secundaria Completa
- ❖ Religión : Católica
- ❖ Referido por : Médico del CMUPPD.
- ❖ Informante : Su madre y la paciente
- ❖ Lugar de Atención : Consultorio de Psicología – CMUPPD.
- ❖ Fechas de Consulta : 23 y 30 de mayo y 06, 13, 20 y 27 de junio del 2016
- ❖ Fecha de Informe : 14 de Julio del 2016
- ❖ Examinador : Luis Miguel Callata Callata

### II. MOTIVO DE CONSULTA

La paciente acude a consulta manifestando: “me siento muy nerviosa cuando estoy rodeada de otras personas, mi respiración se hace más rápida cada vez más y más, me causan miedo, no sé cómo reaccionar ni qué hacer, lo único que hago en esos momentos es escaparme de los lugares grandes y con mucha gente, ya que me dan mucho miedo, estoy desesperada doctor, necesito que me ayude quiero librarme de este problema que tengo de una vez”.

### **III. INSTRUMENTOS UTILIZADOS**

➤ Pruebas Psicológicas:

- Test de Matrices Progresivas J.C. Raven
- Análisis Caracterológico de René Lessenne
- Inventario de Agorafobia (I.A.)- Echenurúa y Corral
- Inventario de Ansiedad de Beck – B.A.I.

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

La paciente tuvo un desarrollo pre y post natal dentro de los límites de la normalidad, salvo las constantes preocupaciones que tuvo la madre durante el embarazo, por problemas económicos y familiares; la paciente desde pequeña fue sobreprotegida por la madre, se caracterizó por ser retraída, tímida, callada, no tenía amigos. Actualmente presenta problemas de sueño (pesadillas, en las cuales sueña que la atacan y la persiguen), que le dificultan conciliar el sueño. Asistió al jardín a la edad de los 5 años, no le gustaba jugar con sus compañeros, era con su madre con quien siempre quería jugar, tal es así que la madre tenía que quedarse, fuera del aula, la jornada completa de clases, para que su hija se sienta tranquila.

Cuando ingresó a la escuela, las dificultades a nivel de relaciones interpersonales se siguieron presentando, tal es así que en quinto de primaria es una actuación por el día del maestro, la paciente se olvidó del libreto y sus demás compañeros se burlaron de esta situación, lo que de alguna manera desencadenó que sus miedos incrementaran, ya no quería hablar con nadie, ni jugar con nadie, en ocasiones faltaba a clases. Cuando estuvo en 2do de secundaria le sucedió algo similar, un chico que le gustaba a ella le dijo: “nunca estaría con alguien como, tú eres tan callada y tan tímida...”, durante una semana no asistió al colegio luego de que sucediera este acontecimiento. Sus miedos luego estas experiencias vividas incrementaron, se sentía desesperada y con temor a perder el control, si su madre no estaba junto a ella.

Las relaciones con su madre son regulares ya que si bien la protege a veces discute con ella y le reclama por que no estudia o hace algo con su vida; por otro lado su padre echa toda la culpa a la madre, desentendiéndose del problema.

## **V. OBSERVACIONES GENERALES DE LA CONDUCTA**

Rosmery refiere una edad de 21 años aparentando la misma, su talla y contextura son promedio, postura algo encorvada, pelo negro y corto. La actitud frente al evaluador es de colaboración. Es consciente de quien es y del estado afectivo que presenta. Se encuentra correctamente orientada en tiempo y espacio. Su atención es regular, debido que en ocasiones se distrae, teniendo que volver a repetirle la pregunta, durante la entrevista, y las indicaciones para la resolución de alguna prueba. Su lenguaje es adecuado, solo que el tono de voz es bajo. Su pensamiento en cuanto al curso es algo lento y en el contenido presenta ideas irrationales: “los demás se burlarán de mí, siento que no puedo salir sola a la calle, etc.”. La memoria de la paciente se encuentra conservada. En cuanto a sus funciones sensitivas y perceptivas se mantienen conservadas. Sus funciones intelectuales son adecuadas. Tiene motivación en seguir el tratamiento ya que quiere continuar con los planes que se había trazado. Mantiene un estado de ánimo de tristeza, debido a la agorafobia que padece; sin embargo es capaz de motivarse por los planes que ella tiene y por el apoyo y amor que recibe por parte de su madre; manifestando así conciencia de enfermedad y deseos de sanar y rehabilitarse.

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

A partir de la información obtenida, Rosmery presenta un Nivel Intelectual que se ubica dentro del término medio, es decir es capaz de establecer relaciones conceptuales; establecer deducciones e inferencias, además puede resolver y establecer juicios frente a los problemas a los cuales enfrenta, lo cual es un buen indicador que le permitirá desempeñarse de manera idónea en sus futuras metas y objetivos. En cuanto a su personalidad, se caracteriza por ser emocionalmente inestable, oscilando entre sentimientos de tranquilidad y angustia, le cuesta mostrar sus sentimientos y reírse; es desconfiada con las personas extrañas, tal es así que cuando asistió por primera vez a consulta mostró mucho temor y desconfianza hacia el evaluador; prefiere una vida monótona y tranquila, sin mayores complicaciones, inclinándose muchas veces por permanecer sola para evitar críticas, por el temor a la opinión de las demás personas; evitando así comprometerse en actividades empáticas.

Cuando apenas tenía solo 10 años fue víctima de la crítica y burla por parte de sus compañeros, debido a que en un actuación escolar olvidó su parte del libreto, este acontecimiento desencadenó ansiedad en ella, el mismo que padece hasta la actualidad; a nivel cognitivo presenta pensamientos irracionales: “voy a decir tonterías, la gente se va a burlar de mí, voy a volverme loca, siento que todos me miran; a nivel emocional “siento mucho miedo y desesperación, además de una preocupación frecuente”; a nivel conductual: “huye y evita lugares donde hay gran cantidad de personas, no quiere salir sola de casa, en ocasiones permanece estática, mantiene un estado de alerta e hipervigilancia, torpeza y dificultad en sus movimientos” y a nivel fisiológico, manifiesta: “palmosudoración, sensación de falta de aire, molestias digestivas y sensación de mareo acompañado de dolores de cabeza”. Todas estas manifestaciones no son sino características de la agorafobia que padece; y preceden al hecho de alejarse de casa, viajar sola en bus e ir a lugares donde hay gran cantidad de personas.

## VII. DIAGNÓSTICO

Rosmery se caracteriza por presentar los siguientes rasgos de personalidad: inestabilidad emocional, tristeza, excesiva desconfianza. Sus relaciones interpersonales muchas veces se ven afectadas, debido a que le cuesta mostrar sus sentimientos hacia los demás, es tímida, siente que los demás se van a burlar de ella, siente que nadie la ayudaría cuando se encuentre en un momento de crisis, no se relaciona fácilmente con personas nuevas y le cuesta asumir riesgos. En cuanto a su autoimagen se percibe desvalorizada por ella misma y por los demás. En lo que corresponde al control de impulsos, Rosmery mide las consecuencias de sus acciones y la toma de sus decisiones, en base a la opinión de su madre. Por todas estas características presenta rasgos de un Trastorno de Personalidad Evitativa. Además Rosmery presenta temor a las situaciones y lugares nuevos, miedo a viajar sola y entrar en lugares grandes, miedo a estar en espacios abiertos, donde hay multitud de gente; además de sudoración excesiva, dolores de cabeza, nerviosismo y dificultad para relajarse. Por todas esas características se concluye que presenta un cuadro clínico de:

- Agorafobia F40.0 (CIE - 10)

## **VIII. PRONÓSTICO**

Favorable: en primer lugar porque es consciente de su enfermedad; en segundo lugar quiere y tiene deseos de salir adelante y superar su problema, lo cual es respaldado por su nivel intelectual, el cual le permitirá un buen desempeño en el estudio de una carrera y después en el campo laboral; en tercer lugar cuenta con el apoyo de su madre, quien es pieza fundamental para el tratamiento del trastorno que padece y por último según las estadísticas el porcentaje de remisión total es el 10 %, lo cual nos existe posibilidades que se recupere la paciente y tenga una vida lo más “normal” posible.

## **IX. RECOMENDACIONES**

- ❖ Realizar psicoterapia individual
- ❖ Realizar psicoterapia familiar
- ❖ Mejorar la comunicación entre los miembros de la familia.
- ❖ Desarrollar y/o fortalecer habilidades sociales básicas
- ❖ Elaborar un proyecto de vida.

Arequipa, 21 de julio del 2016

---

LUIS M. CALLATA CALLATA

Bachiller en Psicología

## PLAN PSICOTERAPÉUTICO

### I. DATOS DE FILIACIÓN

- ❖ Nombres y Apellidos : Rosmery Y. M. M.
- ❖ Sexo : Femenino
- ❖ Edad : 21 años
- ❖ Fecha de Nacimiento : 14 de Agosto del 1994
- ❖ Lugar de Nacimiento : Moquegua
- ❖ Estado Civil : Soltera
- ❖ Ocupación : Sin ocupación
- ❖ Grado de Instrucción : Secundaria Completa
- ❖ Religión : Católica
- ❖ Referido por : Médico del CMUPPD.
- ❖ Informante : Su madre y la paciente
- ❖ Lugar de Atención : Consultorio de Psicología – CMUPPD.
- ❖ Fechas de Consulta : 23 y 30 de mayo y 06, 13, 20 y 27 de junio del 2016
- ❖ Fecha de Informe : 14 de Julio del 2016
- ❖ Examinador : Luis Miguel Callata Callata

### II. DIAGNÓSTICO

Rosmery se caracteriza por presentar los siguientes rasgos de personalidad: inestabilidad emocional, tristeza, excesiva desconfianza. Sus relaciones interpersonales muchas veces se ven afectadas, debido a que le cuesta mostrar sus sentimientos hacia los demás, es tímida, siente que los demás se van a burlar de ella, siente que nadie la ayudaría cuando se encuentre en un momento de crisis, no se relaciona fácilmente con personas nuevas y le cuesta asumir riesgos. En cuanto a su autoimagen se percibe desvalorizada por ella misma y por los demás. En lo que corresponde al control de impulsos, Rosmery mide las consecuencias de sus acciones y la toma de sus decisiones, en base a la opinión de su madre. Por todas estas características presenta rasgos de un Trastorno de Personalidad

Evitativa. Además Rosmery presenta temor a las situaciones y lugares nuevos, miedo a viajar sola y entrar en lugares grandes, miedo a estar en espacios abiertos, donde hay multitud de gente; además de sudoración excesiva, dolores de cabeza, nerviosismo y dificultad para relajarse. Por todas esas características se concluye que presenta un cuadro clínico de:

- Agorafobia F40.0 (CIE - 10)

### **III. OBJETIVO GENERAL**

Generar que la paciente controle pensamientos y conductas irracionales, que le impiden, sentirse relajada y tranquila, reemplazándolas por pensamientos racionales y conductas positivas; las cuales le permitan enfrentar con éxito situaciones, donde se encuentre frente a lugares espaciosos, con gran cantidad de personas; asimismo desarrollar habilidades sociales básicas, que fortalezcan la autonomía personal y vencer así, la ansiedad elevada que presenta como consecuencia de la *agorafobia*.

### **IV. TÉCNICAS PSICOTERAPÉUTICAS**

- Relajación muscular progresiva de Jacobson.
- Psicoeducación.
- Taller de Autoestima.
- Reestructuración Cognitiva.
- Distracción, entrenamiento atencional y bloqueo y detención del pensamiento.
- Auto instrucciones.
- Exposición en vivo.
- Entrenamiento en Habilidades Sociales Básicas.

## V. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Instaurar la relajación muscular mediante ejercicios de tensión y relajación para reducir los niveles de activación fisiológica.
- Disminuir los niveles de ansiedad mediante ejercicios de imaginería.
- Explicar cuáles son las manifestaciones de la agorafobia así como los sesgos cognitivos y la necesidad excesiva de mantener el control.
- Fomentar la valoración de sí misma y fortalecer los sentimientos de valía personal.
- Realizar exposición en vivo de manera progresiva para disminuir el pánico generado en distintas situaciones.
- Identificación y modificación de los pensamientos catastrofistas respecto de las sensaciones fisiológicas y las cogniciones que subyacen a la agorafobia.
- Situar el foco de atención fuera de uno mismo y bloquear pensamientos negativos.
- Sustituir el dialogo interno de la paciente por afirmaciones menos amenazantes, más positivas, realistas y adaptativas.
- Fomentar el hecho de hacer y recibir críticas, incrementar el apoyo social y la asertividad.

### **SESIÓN N° 1**

#### **“Relajación Progresiva de Jacobson”**

**Tema:** Relajación

**Objetivos:** Aprender la técnica y que la practique.

**Técnicas:** Relajación Progresiva de Jacobson.

**Tiempo:** Aproximadamente de 30 a 45 minutos

**Descripción:** Se da una lista de los grupos musculares importantes que deben relajarse. Se deben seguir todos ellos en el orden que se indica, tensando y relajando cada grupo dos veces antes de pasar al siguiente: (Ver Anexo 1)

- Manos. Tensar las manos cerrando el puño y apretando. Relajar. Repetir.
- Antebrazos. Doblar las manos por las muñecas, estirando los dedos hacia arriba. Relajar. Repetir.
- Bíceps. Intentar tocarse los hombros con los puños respectivos, tensando los bíceps (antebrazo). Relajar. Repetir.

- Hombros. Levantar los hombros como si se quisieran tocar las orejas. Relajar. Repetir.
- Frente. Levantar las cejas el máximo posible. Relajar. Repetir.
- Rostro. Arrugar la nariz y cerrar los ojos (apretándolos). Relajar. Repetir.
- Labios. Apretar los labios uno contra otro. Relajar. Repetir.
- Lengua. Apretar la lengua contra el paladar. Relajar. Repetir.
- Cuello. Presionar la cabeza contra el respaldo de la silla o contra la almohada. Relajar. Repetir.
- Pecho. Inspirar profundamente de modo que se expandan los músculos del Tórax. Contener el aliento durante cinco segundos y después echarlo. Permitir que el ritmo respiratorio vuelva a ser normal y repetir el ciclo.
- Estómago. Tensar, manteniendo hacia adentro, los músculos del estómago "aspirando" hacia la columna vertebral. Mantenerlo así durante cinco segundos y relajarlo. Permitir que se normalice la respiración y repetir.
- Espalda. Hacer un arco con la espalda (separándola de la silla). Relajar. Repetir.
- Piernas y muslos. Levantando las piernas de la silla o de la cama, tensar los músculos de los muslos. Relajar. Repetir.
- Pantorrillas y pies. Levantar los dedos del pie hacia atrás, tensando los músculos de las pantorrillas. Relajar. Repetir.

▪ **Exposición en vivo**

Una vez practicada la relajación se procederá a acompañar a la paciente a la iglesia más cercana de su casa, dicha estancia durará un tiempo de 15 minutos en compañía del terapeuta y su madre. Para regresar a casa Rosmery deberá tomar un autobús en compañía de su madre y el terapeuta. Mientras duren las sesiones se deberá practicar la relajación cada vez que sea necesario.

**SESIÓN 2**

**“INFÓRMANDOME DE MI PROBLEMA”**

- **Técnica: Psicoeducación**

- **Objetivo:** Explicar cuáles son las manifestaciones de la ansiedad así como los sesgos cognitivos y la necesidad excesiva de mantener el control.
- **Descripción:**

- a. Primero se explicará en qué consiste la agorafobia:

Este trastorno consiste en un miedo y una ansiedad intensos de estar en lugares de donde es difícil escapar o donde no se podría disponer de ayuda. La agorafobia generalmente involucra miedo a las multitudes, a los puentes o a estar solo en espacios exteriores.

### Causas

Se desconoce la causa exacta de la agorafobia. Algunas veces ocurre cuando una persona ha tenido una crisis de angustia y comienza a tener miedo de situaciones que podrían llevar a otra crisis.

### Síntomas

Con la agorafobia, usted evita lugares o situaciones porque no se siente seguro en sitios públicos. El miedo es peor en lugares muy concurridos.

#### Los síntomas de agorafobia abarcan:

- Sentir temor de quedarse solo.
- Sentir miedo a estar en lugares donde el escape podría ser difícil.
- Sentir miedo a perder el control en un lugar público.
- Dependencia de otros.
- Sentimientos de separación o distanciamiento de los demás.
- Sentimientos de desesperanza.
- Sensación de que el cuerpo es irreal.
- Sensación de que el ambiente es irreal.
- Tener temperamento o agitación inusuales
- Permanecer en la casa por períodos prolongados.

### **Los síntomas físicos pueden abarcar:**

- Molestia o dolor torácico
  - Asfixia
  - Mareo o desmayo
  - Náuseas u otro malestar estomacal
  - Corazón acelerado
  - Dificultad para respirar
  - Sudoración
  - Temblor
- b. Luego se le pedirá que nos explique con sus propias palabras en que consiste la misma y deberá reconocer que síntomas presenta él.
- c. Se dejará como tarea leer artículos acerca la ansiedad para que cuente con mayor información. Para que a la próxima sesión nos cuente la trama del libro.

En seguida se le enseñará *imaginería* una técnica auxiliar para que se puede reducir los síntomas ansiosos.

### **Exposición en vivo**

Finalmente deberá viajar en bus en compañía sólo del terapeuta a la iglesia más cercana del consultorio, poniendo en práctica, lo que se aprendió tanto en relajación como en imaginería. En la iglesia deberá permanecer un tiempo de 30 minutos. De regreso a casa deberá emplear un taxi.

- **Tiempo:** 35 minutos en consultorio 10 minutos en bus y 30 minutos en la iglesia.
- **Materiales:** lectura de la teoría

## SESIÓN N° 3

### “CAMBIANDO MIS PENSAMIENTOS”

- **Técnica:** Reestructuración cognitiva
- **Objetivo:** Identificación y modificación de los pensamientos catastrofistas respecto de las sensaciones fisiológicas y las cogniciones que subyacen a la ansiedad
- **Descripción:**

El tener algunos tipos de pensamientos hace que te sientas más o menos nervioso. Por "Pensamientos" se refirieren a "cosas que nos decimos a nosotras mismas".

- Los pensamientos pueden tener un efecto sobre tu cuerpo.
- Los pensamientos pueden tener un efecto sobre tus acciones (lo que haces).
- Los pensamientos pueden tener un efecto sobre tu estado de ánimo (cómo te sientes).

- a. *Se le proporciona un ejemplo de cómo un pensamiento puede tener un efecto sobre el cuerpo, las acciones y el estado de ánimo.*

*Por ejemplo: Vas caminando por una calle solitaria y ves a una persona que viene caminando bien rápido detrás de ti. Luce seria y te está mirando y piensas que te va a asaltar. Inmediatamente, tu cuerpo, tus acciones y tu estado de ánimo reaccionan ante ese pensamiento. Empiezas a sudar, se te acelera el corazón y sientes un nudo en el estómago. Comienzas a mirar sobre el hombro y a caminar más rápido. Te sientes nerviosa, temerosa. La persona te alcanza y te pasa por el lado y continúa caminando con su paso acelerado mientras se aleja de ti. Piensas que quizás tiene prisa.*

- A continuación deberá mencionar si sucedió o no lo que estaba pensando ella.
- ¿Qué pensaste que iba a suceder?
  - ¿Viste lo que sucedió al final?
  - ¿Pensaste que iba a terminar así?
  - ¿Cómo debes de pensar de ahora en adelante?

Luego se brinda una retroalimentación acerca de que la actitud hacia los pensamientos erróneos son en si la fuente generadora de ansiedad y no en si los pensamientos.

### **Exposición en vivo**

Finalmente deberá viajar sola en bus a la iglesia más cercana al centro histórico de la ciudad, poniendo en práctica, lo que se aprendió acerca del cambio de pensamientos negativos, la relajación e imaginería En la iglesia deberá permanecer un tiempo de 60 minutos. Luego deberá retornar a casa en taxi. Sólo en caso necesario deberá llamar al terapeuta para recibir una retroalimentación de todo lo aprendido.

Se le dejará de tarea que para la siguiente sesión venga sola desde su casa hasta el consultorio.

- **Tiempo:** 30 minutos en consultorio 30 minutos en bus y 60 minutos en la Iglesia.
- **Materiales:** folleto de ejemplo.

### **SESIÓN N° 4**

#### **“”MANEJANDO MI ATENCIÓN**

- **Técnica:** Entrenamiento atencional
- **Objetivo:** Para situar el foco de atención fuera de uno mismo.
- **Descripción:** se le contara una historia que tiene muchos detalles; como por ejemplo acerca de los personajes, como se llaman a que se dedican, que estaban haciendo mientras los hechos acontecían entre otras preguntas.

#### **El gato viajero**

Esta es la historia de un gato travieso que una señora lo había encontrado en un viaje de retorno a su ciudad cuenta ella de que el felino; ya antes mencionado se acercó donde ella cuando se encontraba en el ómnibus que la iba a trasladar a su destino cuando de pronto antes de la partida el gato subió al ómnibus y fue

directamente donde ella cariñosamente se le subió entre las piernas y se meció en su pantalón y como la señora que era amante de las mascotitas, lo acaricio y se encariño de inmediato con él. Hasta que por fin llegó la hora de la partida y se fueron de inmediato a su destino, la señora con el minino en sus brazos. En el trayecto sucedieron una serie de cosas, una de ellas fue que uno de los pasajeros que se sentaba al costado de la señora bajo a miccionar cuando el bus se detuvo este señor bajo rápidamente y el chofer que también había salido junto con el ayudante no se percataron de la bajada del pasajero. Este se demoró mucho en subir de nuevo al ómnibus entre tanto el chofer y su ayudante ya estaban de vuelta en la unidad móvil. Partieron sin el pasajero, y la señora pensaba “¿Por qué? no regresara el pasajero de aquí mi costado seguramente esta adelante esperaré un poco para avisarles al chofer y a su ayudante” paso una media hora y aún no regresaba el bendito pasajero paso otra media hora y aun no lo hacía, así que la señora se decidió y con el minino en brazos fue donde le chofer y le preguntó que si un pasajero no estaba con ellos. El chofer le respondió “perdón señora pero aquí adelante solo podemos ir mi ayudante y yo nadie más”, ellos preguntaron hace cuánto tiempo se había bajado el desafortunado viajero la señora respondió hace una hora, ellos le increparon porque no les aviso y la dama solo atinó a decir que pensó que estaba con ellos. Después de esto el chofer no podía hacer nada ante lo sucedido ya que estaban lejos del lugar del que se habían alejado y decidieron continuar sin el perdido viajero y la señora retorno a su asiento con el minino que se encontraba durmiendo cuando sucedió todo esto; faltaba mucho para llegar al destino, todo lo mencionado anteriormente sucedió durante la noche por eso es que no se pudo hacer nada. Hasta que llegó el amanecer con el radiante y sofocante sol la señora se levantó y el gato se levantó al mismo tiempo y comenzó a llorar de hambre y la señora con asiento vacío a su costado le dio huesos al felino que había traído consigo y el minino lo devoro todo en un santiamén y en agradecimiento el minino le lamio cariñosamente la mano y de nuevo se puso a tomar una de sus tan acostumbradas siestas los curioso de este minino es que roncaba muy poco esto es poco común en los mininos solo restaba unas horas para llegar al destino final para ser exactos unas dos horas eran aproximadamente las 6:30 de la mañana, la señora trataba cariñosamente al gato lo mimaba mucho así pasaron dos horas justo antes de llegar al destino la

señora vio un trágico asalto en medio del calle todas las miradas estaban dirigidas hacia una mujer que se encontraba dando quejidos lastimeros, porque unos minutos antes la habían asaltado y le habían arrebatado toda la plata que había cobrado del banco hasta que llegó la policía en su tradicional patrullero en tanto los ladrones se había fugado como “balas” del lugar al escuchar la sirena de la policía. Mientras la desafortunada señora lloraba desconsoladamente todo esto causó malestar en la señora “viajera” y en los demás pasajeros, partieron hasta llegar y así lo hicieron la señora no tenía equipajes solo llevaba consigo: su maletín, una bolsa, una bebida refrescante y el felino; este último se había despertado y no lloraba como lo había hecho más antes caminaron hasta salir del terminal tomaron un taxi para llegar donde un familiar que tenía la señora. En la casa todos la recibían pero no contaban que llegaría con el afortunado minino, en dicha casa no tenían nada de mascotas; así que lo acogieron cariñosamente y allí vive y vivirá por siempre.

## FIN

Asimismo como ejercicio alternativo se le pide que reste de 3 en tres desde el número 100 hacia abajo. Estos ejercicios los realizará cada vez que su atención se centre en ella misma.

### **Exposición en vivo**

Finalmente deberá asistir al cine en compañía sólo del terapeuta poniendo en práctica todo lo que aprendió en las distintas sesiones, deberá sentarse en el medio en la parte de atrás. Finalizada la función del cine, deberá ir a casa en bus sola. Como tarea se le encomendará viajar sola fuera de Arequipa.

- **Tiempo:** 30 minutos en el consultorio y 1 hora y 30 minutos en el cine.
- **Materiales:** el cuento.

### **SESIÓN N° 5**

### **“DÁNDOME ORDENES A MI MISMA”**

- **Técnica:** Autoinstrucciones

- **Objetivo:** Sustituir el dialogo interno de la paciente por afirmaciones menos amenazantes, más positivas, realistas y adaptativas.
- **Descripción:** se le explicó a la paciente que cuando este atravesando por una crisis de ansiedad dentro de ella se activaran afirmaciones positivas y adaptativas; de manera que los pensamientos negativos irán desapareciendo conforme repite las siguiente frases:
  - No es real lo que está pasando.
  - Soy tan fuerte que nada me vencerá.
  - Puedo luchar y jamás me cansaré.
  - Puedo sacar algo bueno de lo que me está pasando.
  - Me relajare por completo y todo habrá desaparecido.

Cabe mencionar que estas frases se deberán repetir de manera segura y varias veces hasta lograr internalizarlas.

### **Exposición en vivo**

Finalmente deberá ir a un centro comercial Mall Aventura en compañía sólo del terapeuta poniendo en práctica, lo que se aprendió acerca de las auto instrucciones y las demás técnicas aprendidas a lo largo de las sesiones. En el centro comercial deberá permanecer un tiempo de 30 minutos en un lugar observando lo que sucede a su alrededor. Luego deberá ingresar sola al cine y sentarse en la parte central; terminada la función deberá ir a visitar a su prima quien vive en Miraflores y luego retornar a casa. Practicando siempre las técnicas aprendidas.

- **Tiempo:** 20 minutos en el consultorio, 30 minutos en el Mall, 120 minutos en el cine y 30 minutos en la casa de su prima.

## **SESIÓN N° 6** **“SOLUCIONANDO MIS PROBLEMAS”**

- **Técnica:** Entrenamiento en Solución de problemas.
- **Objetivo:** Para discutir los pros y los contras de anticiparse negativamente.

- **Descripción:**

El terapeuta se presenta compartiendo información personal relevante.

*Se le proporciona un ejemplo de cómo un pensamiento puede tener un efecto sobre el cuerpo, las acciones y el estado de ánimo. Y asimismo puede generar problemas.*

*Por ejemplo:* Vas caminando por una calle solitaria y ves a una persona que viene caminando bien rápido detrás de ti. Luce seria y te está mirando y piensas que te va a asaltar. Inmediatamente, tu cuerpo, tus acciones y tu estado de ánimo reaccionan ante ese pensamiento. Empiezas a sudar, se te acelera el corazón y sientes un nudo en el estómago. Comienzas a mirar sobre el hombro y a caminar más rápido. Te sientes nerviosa, temerosa. La persona te alcanza...

Una vez finalizado la lectura se le pide a la paciente que brinde varias soluciones al problema que está escuchando.

Luego se le solicita que ella nos plantee un problema que le pasa a ella para que de esta manera sea ella misma quien busque las soluciones del caso.

Luego se dará una retroalimentación de la importancia de dar posibles soluciones a los problemas antes que entrar en un estado de desesperación.

### **Exposición en vivo**

Finalmente deberá ir al centro comercial “Real plaza” poniendo en práctica, lo que se aprendió acerca de solución de problemas y las demás técnicas, además deberá caminar entre la gente a lo largo y ancho del centro comercial. Luego retornará a casa en bus.

- **Tiempo:** 30 minutos.
- **Materiales:** lectura del ejemplo

## **SESIÓN N° 7**

### **“APRENDIENDO COSAS BUENAS”**

- **Técnica:** Entrenamiento en Habilidades Sociales Básicas
- **Objetivo:** Para fomentar el hecho de hacer y recibir críticas, incrementar el apoyo social y la asertividad.
- **Descripción:**
  - a. Se pretende realizar un adiestramiento activo en habilidades sociales entre ellas la asertividad: se le planteará una situación a la paciente y ella deberá manifestar como respondería a tal situación; luego se le enseña cómo debería de actuar ante situaciones similares pero utilizando la asertividad.
  - b. Luego se le enseñara cómo actuar y qué palabras emplear, así como la actitud que debe asumir al hacer y recibir una crítica.
  - c. Finalmente se le enseñará manera prácticas de relacionarse con los demás y así ampliar el círculo y red social de apoyo.
  - d. Como tarea para la casa se le dejará que salga al cine y consiga un nuevo amigo o amiga.
- **Tiempo:** 40 minutos.
- **Materiales:** hoja bond y lapicero

## **VI. TIEMPO DE EJECUCIÓN**

El presente plan será ejecutado en un plazo aproximado de 03 meses, dos a tres sesiones por mes.

## **VII. AVANCES TERAPÉUTICOS**

**Sesión 1:** Mediante ejercicios de relajación se logró que la paciente cada vez que sienta que un estímulo ansiógeno la amenace emplee la técnica que se le enseñó y de esta manera se calme y sienta que tiene el control de la situación al enfrentarse a una situación ansiógena (iglesia y el viajar en bus)

**Sesión 2:** Mediante una explicación detallada acerca de cómo funciona y en qué consiste la agorafobia, se logró concientizar e informar de la dinámica del problema que presenta. La paciente a medida que avanzábamos se identificaba con el tema y además se mostraba contenta ya que pudo conocer más de su trastorno y lo más importante se le informó que puede curarse mediante un tratamiento idóneo y mejorar su calidad de vida. Además pudo permanecer 30 minutos sola en una iglesia

**Sesión 3:** Al finalizar la sesión la paciente pudo identificar por un lado lo negativo que tiene, sus defectos, pero también logró darse cuenta que además de los defectos también existían en ella cosas positivas sus virtudes, que le iban a servir de mucha ayuda en el tratamiento del problema, asimismo se generó motivación en ella de que puede luchar y vencer cualquier obstáculo que se interponga en su camino. Pudo permanecer 60 minutos en una iglesia más grande que las anteriores y logró venir para la siguiente sesión sola en bus desde casa hasta el consultorio.

**Sesión 4:** Una vez identificados los pensamientos irracionales de la paciente, se logró desarraigar poco a poco estos pensamientos desastrosos que impedían enfrentar los estímulos amenazantes, la paciente logró comprender que pensar una y otra vez en lo mismo no la iba a conducir a ningún lado y muy por el contrario que estos pensamientos lo único que hacían era fortalecer e incrementar sus miedos. Además logró permanecer en el cine en compañía sólo del terapeuta, sentándose en el medio en la parte de atrás, pudo volver a casa en bus sola. Logró salir de la ciudad de Arequipa, yendo a visitar a su tío el cual viven en Majes.

**Sesión 5:** A partir de esta técnica se consiguió que la paciente cada vez que se encuentre desesperada por una determinada situación, aplique “detención del pensamiento” de manera racional pueda calmarse y enfrentar así la situación. Además logró ir a un centro comercial Mall Aventura en compañía sólo del terapeuta, permaneciendo allí un tiempo de 30 minutos en un lugar observando lo que sucedía a su alrededor. Ingresó sola al cine y pudo ubicarse en la parte central; terminada la función deberá visitó a su prima quien vive en Miraflores y luego retornó a casa.

**Sesión 6:** Se consiguió que la paciente cuando enfrente situaciones que le generen pánico, se brinde ánimos y se motive por si misma a luchar y salir airosa de la situación y encontrar la calma para que pueda continuar con sus actividades. Además logró ir al centro comercial “Real plaza” poniendo en práctica todo lo aprendido, caminando entre la gente a lo largo y ancho del centro comercial.

**Sesión 7:** Se logró que Rosmery actúe con asertividad frente a situaciones que se le presenten, mostrando calma y tranquilidad al solucionar la situación. Además narró que consiguió una amiga cuando asistió al cine, con la cual mantiene comunicación hasta la actualidad.

Arequipa, 21 de julio del 2016

---

LUIS M. CALLATA CALLATA  
Bachiller en Psicología

**PROTOCOLO DE PRUEBA DE RAVEN**

○ ESCALA GENERAL ○



|                  |            |  |
|------------------|------------|--|
| HOMBRE           | Rosmer     | SEXO:  |
| FECHA EXAMEN     | 23/05/2016 | Instituto, Colegio o Clínico:                      |
| FECHA NACIMIENTO | 14/08/1994 | Año o Grado escolar:                               |
| EDAD CRONOLÓGICA | 9 09 22    | Referido por: Madre Examinador: Luis Miguel Delite |

| A          |         |   | B          |         |   | C          |         |   | D          |         |   | E          |         |   |
|------------|---------|---|------------|---------|---|------------|---------|---|------------|---------|---|------------|---------|---|
| Nº         | Tanteos | R |
| 1          | 1       |   | 1          | 2       |   | 1          | 3       |   | 1          | 2       |   | 1          | 4       |   |
| 2          | 2       |   | 2          | 1       |   | 2          | 1       |   | 2          | 3       |   | 2          | 5       |   |
| 3          | 1       |   | 3          | 2       |   | 3          | 2       |   | 3          | 1       |   | 3          | 1       |   |
| 4          | 3       |   | 4          | 1       |   | 4          | 1       |   | 4          | 4       |   | 4          | 5       |   |
| 5          | 1       |   | 5          | 3       |   | 5          | 1       |   | 5          | 5       |   | 5          | 2       |   |
| 6          | 2       |   | 6          | 2       |   | 6          | 1       |   | 6          | 2       |   | 6          | 3       |   |
| 7          | 3       |   | 7          | 1       |   | 7          | 2       |   | 7          | 2       |   | 7          | 1       |   |
| 8          | 4       |   | 8          | 1       |   | 8          | 3       |   | 8          | 1       |   | 8          | 1       |   |
| 9          | 1       |   | 9          | 4       |   | 9          | 4       |   | 9          | 1       |   | 9          | 1       |   |
| 10         | 2       |   | 10         | 5       |   | 10         | 5       |   | 10         | 1       |   | 10         | 2       |   |
| 11         | 3       |   | 11         | 4       |   | 11         | 3       |   | 11         | 3       |   | 11         | 3       |   |
| 12         | 4       |   | 12         | 1       |   | 12         | 1       |   | 12         | 2       |   | 12         | 1       |   |
| P. PARCIAL |         |   | P. PARCIAL |         |   | P. PARCIAL |         |   | P. PARCIAL |         |   | P. PARCIAL |         |   |

**ACTITUD DEL SUJETO**

FORMA DE TRABAJO

|            |   |             |
|------------|---|-------------|
| INTUITIVA  | X | REFLEXIVA   |
| LENTA      | X | RAPIDA      |
| TORPE      | X | INTELIGENTE |
| DISTRAYIDA | X | CONCENTRADA |

DISPOSICION

|             |   |            |
|-------------|---|------------|
| FATIGADA    | X | DISPUESTA  |
| DESLERESADA | X | INTERESADA |
| INTRANQUILA | X | TRANQUILA  |
| VACILANTE   | X | SEGURA     |

PERSEVERANCIA

|           |   |         |
|-----------|---|---------|
| IRREGULAR | X | REGULAR |
|-----------|---|---------|

**DIAGNOSTICO**

|            |         |           |                      |
|------------|---------|-----------|----------------------|
| EDAD CRON. | 22,09   | PUNTAJE   | -                    |
| TIEMPO     | 85 min. | PERCENTIL | 7                    |
| DISCREP.   |         | RANGO     | Superior Norma media |

DIAGNOSTICO DE LA CAPACIDAD INTELECTUAL

(Capaz de exhibir relaciones, comprender conceptos, abstraer ideas, y proponer soluciones)

ANALISIS CARACTEROLOGICO  
(Hoja de Respuesta)

NOMBRES Y APELLIDOS..... M.M. Rosmary Yaneth ..... EDAD: 21  
SEXO..... F ..... GRADO DE INSTRUCCION..... SECUNDARIA COMPLETA  
LUGAR..... C.H.U.P.P.D.....

23/30/2016

ENCIERRE CON UN CIRCULO SU RESPUESTA ELEGIDA

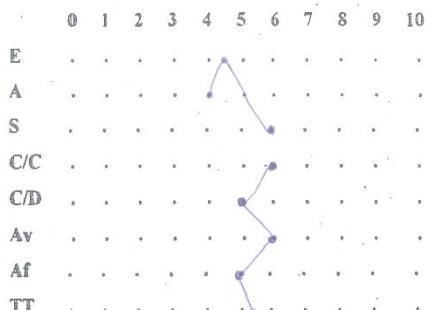
|     |     |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |     |     |    |
|-----|-----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|-----|-----|----|
| 1.  | DNC | 2.  | DN | 3.  | DN | 4.  | DN | 5.  | DN | 6.  | DN | 7.  | DN  | 8.  | DN |
| 11. | DN  | 12. | ND | 13. | ND | 14. | ND | 15. | DN | 16. | DN | 17. | DN  | 18. | DN |
| 21. | DNC | 22. | DN | 23. | ND | 24. | ND | 25. | DN | 26. | DN | 27. | DNC | 28. | DN |
| 31. | DN  | 32. | ND | 33. | ND | 34. | ND | 35. | ND | 36. | DN | 37. | DN  | 38. | ND |
| 41. | DNC | 42. | ND | 43. | DN | 44. | ND | 45. | DN | 46. | DN | 47. | DN  | 48. | DN |
| 51. | DN  | 52. | DN | 53. | DN | 54. | ND | 55. | DN | 56. | DN | 57. | DNC | 58. | DN |
| 61. | DN  | 62. | DN | 63. | ND | 64. | ND | 65. | ND | 66. | ND | 67. | DN  | 68. | DN |
| 71. | DNC | 72. | ND | 73. | DN | 74. | ND | 75. | DN | 76. | DN | 77. | DN  | 78. | ND |
| 81. | DN  | 82. | DN | 83. | DN | 84. | ND | 85. | DN | 86. | DN | 87. | DN  | 88. | DN |
| 91. | DN  | 92. | DN | 93. | DN | 94. | ND | 95. | DN | 96. | DN | 97. | DN  | 98. | ND |

50

Sólo para ser llenado por el EXAMINADOR

| E   | A  | S   | C/C | C/D | Av | Af  | TT |
|-----|----|-----|-----|-----|----|-----|----|
| 1.  | 10 | 2.  | 0   | 3.  | 10 | 4.  | 0  |
| 11. | 0  | 12. | 0   | 13. | 10 | 14. | 10 |
| 21. | 5  | 22. | 0   | 23. | 0  | 24. | 10 |
| 31. | 10 | 32. | 10  | 33. | 0  | 34. | 10 |
| 41. | 5  | 42. | 0   | 43. | 10 | 44. | 10 |
| 51. | 0  | 52. | 10  | 53. | 10 | 54. | 10 |
| 61. | 0  | 62. | 0   | 63. | 10 | 64. | 0  |
| 71. | 5  | 72. | 10  | 73. | 10 | 74. | 0  |
| 81. | 0  | 82. | 10  | 83. | 0  | 84. | 10 |
| 91. | 10 | 92. | 0   | 93. | 0  | 94. | 0  |
| 45  |    | 40  |     | 60  |    | 60  |    |
| 50  |    | 60  |     | 50  |    | 60  |    |
| 55  |    | 60  |     | 50  |    | 55  |    |

GRAFICA INTERIOR



DIAGNOSTICO

Fórmula : mE nA S

Tipo : Apático

Fórmula : —

Sub - tipo: —

Prefiere la Soledad, Pre-fiera la vida, Tranquila y monótona, Asimila lentamente nuevas Costumbres

- ASPECTOS TENDENCIALES POSITIVOS Su Campo Predilecto es la abstracción  
Suele tener: Aficiones, Nidencia, Preferencia por los trabajos teóricos.
- ASPECTOS TENDENCIALES NEGATIVOS Falta de dinamismo psíquico, Se enjuicia  
en su egoísmo, no se compromete en actividades que requieren esfuerzo.
- NORMAS AUTOEDUCATIVAS Repetitivo, Hisiogénicos (ansiedad), Si debe  
destruir la inercia de su temperamento de manera progresiva.
- PROFESIONES RECOMENDADAS Farmacéutico, dentista, Veterinario, secretaria, contabilist  
deudor

*Zosmery : 22 años*

En el cuestionario hay una lista de síntomas comunes de la ansiedad. Lea cada uno de los ítems atentamente, e indique cuanto le ha afectado en la última semana incluyendo hoy:

### Inventario de Ansiedad de Beck (BAI)

|   | En<br>absoluto        | Levemente                        | Moderadamente                    | Severamente                      |
|---|-----------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1 Torpe o entumecido.                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>            |
| 2 Acalorado.                                    | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>            |
| 3 Con temblor en las piernas.                   | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>            |
| 4 Incapaz de relajarse                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> |
| 5 Con temor a que ocurra lo peor.               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> |
| 6 Mareado, o que se le va la cabeza.            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>            |
| 7 Con latidos del corazón fuertes y acelerados. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>            |
| 8 Inestable.                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> |
| 9 Atemorizado o asustado.                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> |
| 10 Nervioso.                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> |
|   | En<br>absoluto        | Levemente                        | Moderadamente                    | Severamente                      |
| 11 Con sensación de bloqueo.                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>            |
| 12 Con temblores en las manos.                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>            |
| 13 Inquieto, inseguro.                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> |
| 14 Con miedo a perder el control.               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>            |
| 15 Con sensación de ahogo.                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>            |
| 16 Con temor a morir.                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> |
| 17 Con miedo.                                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>            |
| 18 Con problemas digestivos.                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>            |
| 19 Con desvanecimientos.                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>            |
| 20 Con rubor facial.                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>            |
|   | En<br>absoluto        | Levemente                        | Moderadamente                    | Severamente                      |
| 21 Con sudores, frios o calientes.              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> |



## INVENTARIO DE AGOROFOBIA (IA)

(Echeburúa y Corral, 1987)

NOMBRE ..... *Rosmery* ..... N° ..... *Hel 051654*  
TERAPEUTA: ..... *Luis Callata Oliva* ..... FECHA ..... *30-05-06-01*

### A. TIPOS DE RESPUESTAS

#### 1. Respuestas motoras

A) Señale con qué frecuencia evita los lugares, medios de transporte o situaciones que se le indican a continuación debido al nivel de malestar que lee producen. Utilice la escala siguiente

- |               |                 |
|---------------|-----------------|
| 0. Nunca      | 3. A menudo     |
| 1. Casi nunca | 4. Casi siempre |
| 2. A veces    | 5. Siempre      |

Marque la puntuación correspondiente para cada situación o lugar en ambas condiciones: *solo* y *acompañado*. No escriba nada si la situación planteada no se corresponde con su caso.

| LUGARES  | Solo                       | Acompañado                 |
|--|----------------------------|----------------------------|
| Grandes almacenes .....                            | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 2 |
| Bares y restaurante.....                           | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 3 |
| Cine.....  | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| Ascensores.....                                    | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 2 |
| Aparcamientos subterráneos.....                    | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 |
| Iglesias .....                                     | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| Campos de fútbol o plazas de toros.....            | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 2 |
| Lugares altos.....                                 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 3 |
| Playas.....  | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 |
| Espacios abiertos (montes, calles anchas...). .... | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 2 |
| Hospitales.....                                    | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 3 |



MEDIOS DE TRANSPORTE

|                |                            |                                       |
|----------------|----------------------------|---------------------------------------|
| Autobuses..... | <input type="checkbox"/> 3 | <input checked="" type="checkbox"/> 4 |
| Trenes.....    | <input type="checkbox"/> 3 | <input checked="" type="checkbox"/> 2 |
| Aviones.....   | <input type="checkbox"/> 5 | <input checked="" type="checkbox"/> 3 |
| Coches.....    | <input type="checkbox"/> 4 | <input checked="" type="checkbox"/> 2 |

SITUACIONES

|                       |                            |                                       |
|-----------------------|----------------------------|---------------------------------------|
| Salir a pasear.....   | <input type="checkbox"/> 2 | <input checked="" type="checkbox"/> 3 |
| Alejarse de casa..... | <input type="checkbox"/> 5 | <input checked="" type="checkbox"/> 2 |

SITUACIONES

|   |                            |                                       |
|---|----------------------------|---------------------------------------|
| Ir de vacaciones y viajar.....                        | <input type="checkbox"/> 5 | <input checked="" type="checkbox"/> 3 |
| Cruzar puentes y túneles.....                         | <input type="checkbox"/> 4 | <input checked="" type="checkbox"/> 3 |
| Acudir al médico.....                                 | <input type="checkbox"/> 4 | <input checked="" type="checkbox"/> 3 |
| Ir a hacer una gestión en una ventanilla.....         | <input type="checkbox"/> 5 | <input checked="" type="checkbox"/> 3 |
| Ir a visitar a unos amigos o familiares.....          | <input type="checkbox"/> 5 | <input checked="" type="checkbox"/> 2 |
| Ir a buscar a los niños al colegio.....               | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/>              |
| Acudir a una unión de vecinos.....                    | <input type="checkbox"/> 6 | <input checked="" type="checkbox"/> 7 |
| Asistir a una manifestación legal.....                | <input type="checkbox"/> 3 | <input checked="" type="checkbox"/> 2 |
| Ir al trabajo diariamente.....                        | <input type="checkbox"/> 5 | <input checked="" type="checkbox"/> 4 |
| Hacer una cola.....                                   | <input type="checkbox"/> 5 | <input checked="" type="checkbox"/> 4 |
| Asistir a fiestas o reuniones sociales.....           | <input type="checkbox"/> 4 | <input checked="" type="checkbox"/> 3 |
| Discutir en casa ante los demás.....                  | <input type="checkbox"/> 4 | <input checked="" type="checkbox"/> 3 |
| Que la gente me mire.....                             | <input type="checkbox"/> 4 | <input checked="" type="checkbox"/> 2 |
| Hacer la compra en el mercado en el supermercado..... | <input type="checkbox"/> 4 | <input checked="" type="checkbox"/> 3 |
| Estar en la peluquería.....                           | <input type="checkbox"/> 5 | <input checked="" type="checkbox"/> 4 |
| Comer o beber con otras personas.....                 | <input type="checkbox"/> 4 | <input checked="" type="checkbox"/> 1 |
| Otras (especifíquelas).....                           | <input type="checkbox"/> 4 | <input checked="" type="checkbox"/> 0 |

B) Ahora, por favor, vuelva a leer la lista de estos síntomas y subraye los 5 lugares, medios de transporte y/o situaciones-entre todos los propuestos-que le crean mayor nivel de ansiedad y le dificultan más para su vida cotidiana.



**2. Respuestas psicofisiológicas subjetivas.**

A) Señale la frecuencia con que experimenta y el grado de temor que le producen las sensaciones corporales que se indican a continuación y que pueden ocurrir cuando usted está nervioso o ante una situación temida. Utilice las escalas siguientes y no deje, por favor, ningún elemento sin constatar:

Escala de frecuencia      Escala de grado de temor

- |                 |              |
|-----------------|--------------|
| 0. Nunca        | 0. Nada      |
| 1. Casi nunca   | 1. Casi nada |
| 2. A veces      | 2. Poco      |
| 3. A menudo     | 3. Bastante  |
| 4. Casi siempre | 4. Mucho     |
| 5. Siempre      | 5. Muchísimo |

|   | <i>Frecuencia</i> | <i>Grado de temor</i> |
|---|-------------------|-----------------------|
| Taquicardia .....                                     | 4                 | 2                     |
| Opresión torácica .....                               | 4                 | 3                     |
| Frecuencia Grado de temor.....                        | 3                 | 4                     |
| Pérdida de sensibilidad en brazos o piernas .....     | 4                 | 3                     |
| Pérdida de sensibilidad en cualquier parte del cuerpo | 3                 | 3                     |
| Escalofríos u oleadas de calor .....                  | 4                 | 4                     |
| Mareos o vértigos .....                               | 4                 | 4                     |
| Visión nublada o borrosa.....                         | 4                 | 3                     |
| Nauseas y/o vómitos .....                             | 3                 | 3                     |
| Tener un nudo en el estómago.....                     | 4                 | 2                     |
| Flojera en las piernas .....                          | 4                 | 3                     |
| Sudoración .....                                      | 3                 | 4                     |
| Sequedad de boca .....                                | 4                 | 4                     |
| Sentirse desorientado y confuso.....                  | 4                 | 4                     |
| Sensación de ahogo y sofoco .....                     | 5                 | 3                     |
| Desmayos .....  | 5                 | 3                     |
| Tremblores o estremecimientos .....                   | 4                 | □                     |

|  |                                       |                            |
|--|---------------------------------------|----------------------------|
| Diarreas .....                                 | <input checked="" type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 |
| Dificultad para respirar o respiración agitada | <input checked="" type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 2 |
| Dolor de cabeza .....                          | <input checked="" type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 |
| Cansancio extremo .....                        | <input checked="" type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 2 |
| Otras (especifíquelas):.....                   | <input checked="" type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 1 |

B) Ahora, por favor, vuelva a leer la lista de síntomas y subraye las tres sensaciones corporales que le crean más dificultades en su vida cotidiana.

Sudoración

Mareo

Dolor de cabeza



### 3. Respuestas Cognitivas

A) Señale con que frecuencia se le pasan por la cabeza cuando está usted nervioso o asustado las ideas que figuran a continuación. Utilice la escala siguiente:

- |               |                 |
|---------------|-----------------|
| 0. Nunca      | 3. A menudo     |
| 1. Casi nunca | 4. Casi siempre |
| 2. A veces    | 5. Siempre      |

|   |                            |
|---|----------------------------|
| Me voy a marear .....   | <input type="checkbox"/> 0 |
| Me voy a desmayar.....  | <input type="checkbox"/> 1 |
| A lo mejor tengo un tumor cerebral.....                                     | <input type="checkbox"/> 2 |
| Me va a dar un infarto .....  | <input type="checkbox"/> 3 |
| Voy a decir tonterías .....   | <input type="checkbox"/> 4 |
| Voy a volverme loco.....  | <input type="checkbox"/> 5 |
| Voy a perder el control .....   | <input type="checkbox"/> 0 |
| Voy a hacer daño a alguien .....  | <input type="checkbox"/> 1 |
| Voy a gritar .....  | <input type="checkbox"/> 2 |
| Voy a quedarme enfermo para toda la vida .....                              | <input type="checkbox"/> 3 |
| Me voy a quedar paralizado por el miedo y no hacer nada .....               | <input type="checkbox"/> 4 |
| Voy a ser incapaz de volver a casa (o a un sitio seguro) por mí mismo ..... | <input type="checkbox"/> 5 |
| Otras (específicas): .....  | <input type="checkbox"/> 0 |

B) Ahora, por favor, vuelva a leer la lista y subraye los 3 pensamientos que le crean mayor nivel de ansiedad y le dificultan más su vida cotidiana.



**B. VARIABILIDAD DE LAS RESPUESTAS**

1.a) Señale con una X los factores concretos que contribuyen a *aumentar* la ansiedad que experimenta en los lugares, medios de transporte o situaciones que ha indicado anteriormente.

- La hora del día. Diga en su caso, cual..... *Al salir de casa*
- La cantidad de gente presente
- El calor y/o los ambientes cargados
- Las discusiones familiares
- El estrés laboral
- El pensar sobre mis problemas
- Otros (especifíquelo):.....

B) Ahora, por favor, vuelva a leer la lista y subraye el factor que contribuye a aumentarle más la ansiedad.

2.a) Señale con una X los factores concretos que contribuyen a *reducir* la ansiedad que experimenta en los lugares, medios de transporte o situaciones que ha indicado anteriormente:

- La compañía de su pareja
- La presencia de su perro
- Llevar consigo algún objeto. Especifique cual:.....
- El pensar en otra cosa y estar distraído.

*Ambiente familiar*

# **CASO CLÍNICO 2**

# HISTORIA CLÍNICA PSICOLÓGICA

## ANAMNESIS

### I. DATOS DE FILIACIÓN

|                      |  |
|----------------------|--|
| Nombres y Apellidos  | : Alejandro B.H.                       |
| Sexo                 | : Masculino                            |
| Edad                 | : 19 años                              |
| Fecha de Nacimiento  | : 03/04/1997                           |
| Lugar de Nacimiento  | : Arequipa                             |
| Lugar de Procedencia | : Arequipa                             |
| Grado de Instrucción | : Superior Incompleta                  |
| Centro Educativo     | : SENATI                               |
| Estado Civil         | : Soltero                              |
| Ocupación            | : Estudiante                           |
| Religión             | : Católico                             |
| Informantes          | : El paciente, sus padres y su hermana |
| Fechas de Evaluación | : 04, 05, 19, 26/05 y 14/07 del 2016   |
| Examinador           | : Julia Avelina Gonzales Sandoval      |

### II. MOTIVO DE CONSULTA

Alejandro ingresa a consulta refiriendo lo siguiente: “estoy estudiando en el instituto SENATI la carrera de Mecánica automotriz, y cuando mis profesores me toman evaluaciones tanto orales como escritas, mi mente se pone en blanco, mis manos empiezan a sudar, me pongo nervioso, me preocupo demasiado, me da miedo, siento que me falta el aire y mi corazón empieza a latir más rápido de lo normal. Ya no aguento esta situación, quisiera dejar de sentir estas cosas”.

### III. HISTORIA DE LA ENFERMEDAD ACTUAL

Cuando Alejandro cumplió los seis años, ingresó al Colegio Luis H. Bouroncle, durante su primer año de estudios, era un niño tranquilo, tenía miedo y como no

conocía a nadie, durante los primeros días no socializaba, pero una vez que se fue adaptando a su vida escolar, tenía amigos, durante el recreo era un niño muy juguetón, le gustaba jugar fútbol con sus demás compañeros. Durante este año no presentó dificultades académicas y sus notas estaban en un nivel promedio.

Cuando cursaba el segundo grado de primaria en el mismo colegio; su profesora en una oportunidad, le hizo una pregunta la cual no pudo responder correctamente, y ante esto le dijo frente a todos sus compañeros “no sabes nada, no sirves para nada, eres un inútil, deberías aprender de tus demás compañeros”; frente a esta situación incómoda que le hizo pasar su profesora, Alejandro se puso nervioso, queriendo llorar, pero no lo hizo por vergüenza a sus demás compañeros que lo miraban. Luego de este suceso, no participaba en las actividades propuestas en clase, se quedaba callado, se retrasaba en copiar las tareas y los apuntes de la pizarra, no cumplía adecuadamente con las tareas encomendadas en clase, lo que le generaba retrasos; siendo la madre quien por las tardes tenía que ir a prestarse el cuaderno de sus compañeros para que se pudiera poner al día en sus cursos; siendo así que su rendimiento bajó progresivamente. Al ver esto, su madre quiso cambiarlo de colegio pero como ya era más de medio año, no pudo hacerlo y decidió ir hablar con la profesora sobre lo que le había dicho a su hijo, diciéndole “cómo es posible que siendo una maestra le hable de esa manera a mi hijo y lo insulte frente a sus compañeros, es sólo un niño”. Posteriormente a este suceso mostró signos de ansiedad, nerviosismo y sudoración en sus manos, cada vez que tenía algún tipo de evaluación. Como bajó su rendimiento, sus padres decidieron ponerle profesores particulares para que puedan reforzarlo y ayudarlo en las dificultades que tenía; su hermana mayor y su enamorado también lo ayudaban con sus cursos por las tardes; pero no disminuía el miedo que le tenía a las evaluaciones. Es así que para cursar el tercer grado de primaria, lo cambiaron al colegio La Vallejo para que Alejandro aumente en su rendimiento académico. Desde entonces y durante toda su etapa escolar siempre mostró dificultades cuando se enfrentaba a las evaluaciones orales y escritas; lo cual originó que sus notas fueran bajas.

Cuando estaba en segundo grado de secundaria, en el colegio La Vallejo, la madre indica que “se tiraba la pera”; Alejandro en una oportunidad, durante una semana

completa no asistió al colegio porque sentía repentinos dolores de estómago y prefería evitar las evaluaciones programadas que tenía en el colegio; la madre al enterarse de esto, se molestó y decidió llevarlo personalmente al colegio asegurándose así que su hijo asistiera a clases. Sus padres lo vuelven a cambiar, y esta vez al colegio Don Bosco, para cursar el tercer grado de secundaria donde culminó sus estudios presentando aún las dificultades frente a los exámenes tanto orales como escritos.

Actualmente, Alejandro presenta un rendimiento académico por debajo de lo normal, cuando alguno de sus profesores anuncia en clase que tomaría alguna evaluación ya sea oral o escrita; experimenta una crisis de ansiedad presentando signos de nerviosismo, preocupación, miedo a perder el control y no saber qué decir, su mente se pone en blanco olvidándose lo que estudió, obteniendo así malos resultados.

## **IV. ANTECEDENTES PERSONALES**

### **1. Periodo de Desarrollo**

#### **A. Etapa Pre-Natal: Embarazo o Gestación**

Fue un niño deseado por sus padres, la madre asistió mensualmente a sus controles prenatales. Cuando la madre tenía ocho meses de gestación, se golpeó la barriga de cólera e impotencia dándose puñetes y palmadas muy fuertes a causa de que su hija mayor intentó suicidarse tomándose veneno porque sus padres en ese tiempo tenían algunos problemas de pareja; por lo cual tuvieron que llevarla de emergencia al seguro social. La madre refiere que tuvo un aborto después del nacimiento de su hija mayor debido a que cuando se disponía a bajar de la combi pisó mal y se cayó.

#### **B. Etapa Natal: Parto**

Nació a los 9 meses y 2 semanas, fué un parto inducido, el cual duró aproximadamente doce horas. Durante el parto, la madre escuchó que los médicos decían “sufriente fetal” por lo cual tuvieron que realizarle una cesárea. Al momento de nacer

Alejandro pesó 3.500 kg, con una estatura de 50 cm aproximadamente; de color amarillo, no lloró necesitando una palmadita en las nalgas para llorar.

### C. Etapa Pos-Natal

Su alimentación fue a base de leche en polvo hasta el año seis meses y después se le daba leche gloria, siendo su destete de forma brusca, debido a que la madre tenía que trabajar y ya no podía darle de lactar. Cuando tenía un año aproximadamente, empezó con el consumo de alimentos sólidos como las papillas, mazamorras, entre otros. Actualmente, la madre refiere que come muy poco o a veces no come y es por esto que reniega, refiere también que Alejandro es flojo para comer y hay que estar obligándolo para que consuma fruta o su comida en horas de alimentarse.

En cuanto a su desarrollo psicomotor, irguió la cabeza a los tres meses, se sentó sólo a los seis meses, gateó aproximadamente a los nueve meses, al año y ocho meses se paró sólo, teniendo dificultades al pararse y al caminar siendo ahí cuando el doctor le dijo que tenía displasia en la cadera, por lo cual empezó a caminar casi a los dos años. Empezó a balbucear cuando tenía cuatro meses aproximadamente, la primera frase que dijo fue al año seis meses, no presentando dificultad alguna para comunicarse. Cuando la madre se dirigía hacia él, no necesitaba que le griten y se hacía entender hablando, excepto las veces cuando no obedecía.

Controló el esfínter vesical a los dos años y anal lo hizo hasta que estuvo en primer grado de primaria porque aún manchaba su ropa interior. Sus padres creen que demoró un poco porque quizás tenía miedo de ir al baño, miedo a pedir o también por juguetón puesto que prefería jugar antes que hacer caso a sus necesidades fisiológicas. Durante sus primeros años dormía bien y tenía un sueño pesado. En la actualidad duerme sus ocho horas diarias, duerme solo en una habitación, cuando está dormido en algunas

ocasiones; su madre lo ha escuchado hablar o gritar lo cual sucede cuando tiene pesadillas y especialmente cuando sus manos están cruzadas encima de su pecho.

## **2. Etapa Escolar y/o Superior o Técnico**

Desde los 3 a 4 años estuvo en una cuna porque sus padres trabajaban y su hermana estudiaba y no tenían quien lo cuide. A los 5 años asistió al jardín demostrando cierta incomodidad ya que lloró cuando su madre lo dejó por primera vez. Durante su etapa escolar, estuvo en diversos colegios: a los 6 años ingresó al colegio Luis H. Bouroncle cursando el primer grado; era un niño tímido, tenía miedo porque veía gente que no conocía, pero poco a poco se fue adaptando. No repitió ningún año.

En segundo grado de primaria tenía dificultades en sus cursos debido a que su profesora en una ocasión frente a sus compañeros le dijo que “no sabes nada, no sirves para nada, eres un inútil, deberías aprender de tus demás compañeros”; por lo cual empezó a retrasarse en sus cuadernos y su madre era quien tenía que prestarse el cuaderno de sus compañeros para que Alejandro se pudiera poner al día. Sus padres, al ver que su rendimiento bajaba progresivamente, decidieron ponerle profesores particulares; su hermana mayor y su enamorado también lo ayudaban con sus cursos por las tardes; pero no mejoraba el miedo que le tenía a las evaluaciones y sus padres, para que Alejandro mejore su rendimiento académico, decidieron cambiarlo de colegio para el siguiente año.

Desde tercero de primaria a segundo grado de secundaria, sus padres lo cambiaron al colegio La Vallejo; aquí, Alejandro se peleaba a puños con sus compañeros debido a que lo molestaban mucho por su contextura delgada. La madre refiere que “se tiraba la pera” y durante una semana completa no asistió al colegio por lo que la madre se molestó y decidió llevarlo personalmente al colegio asegurándose así que su hijo asistiera a clases.

Para cursar el tercer grado de secundaria, sus padres lo volvieron a cambiar, y esta vez al colegio Don Bosco donde culminó sus estudios secundarios presentando aún dificultades frente a las evaluaciones.

### **3. Desarrollo y Función Sexual**

A los 12 años tuvo su primera información sobre sexualidad por parte de su madre; quien le habló sobre los cambios en la adolescencia y que experimentaría en su cuerpo, entre otros temas. Alejandro refiere que nunca se masturbó, que es “algo horrible” “no se debe hacer eso” “no sé porque lo hacen”. No ha tenido relaciones sexuales, ha tenido un aproximado de 3-4 enamoradas y actualmente se encuentra sin pareja.

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

La mayor parte del tiempo se dedica a ver televisión, le gusta jugar con su sobrina menor, algunas veces realiza la limpieza de su casa, le gusta salir con sus amigos y en otras ocasiones suele salir a pasear con su familia. Sus padres refieren que se sienten preocupados porque todo el día está viendo películas en DVD y no dedica el tiempo suficiente a sus estudios.

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

6. Alejandro no fuma cigarros, no consume bebidas alcohólicas, ni drogas.

En su celular tiene muchos juegos y cuando se encuentra estudiando, no lo deja de lado sino que, lo tiene en su mano y se pone a jugar; haciendo las dos cosas a la vez.

### **7. Antecedentes Mórbidos Personales**

#### **A. Enfermedades y accidentes**

Como todo niño en ciertas épocas del año sufría de infecciones respiratorias. A la edad de dos años sufrió de asma hasta los 11 años, tuvo neumonía, y cuando jugaba algunas veces se caía golpeándose la cabeza. A los 9 años sufrió un accidente, el cual sucedió mientras su vecino realizaba arreglos en el segundo piso de su casa y se le cayó un pedazo de ladrillo, impactando en la cabeza de Alejandro dejándolo inconsciente durante unos minutos; sus padres asustados lo llevaron a

una clínica y le realizaron un electroencefalograma en el cual no resultó ningún daño grave.

## B. Personalidad Premórbida

Desde que tenía 6 años, era un niño tímido, en el colegio durante los primeros días no socializaba porque no conocía a nadie, tenía miedo a la oscuridad y tenía pesadillas por lo que dormía con la luz encendida. Presenta rasgos de egocentrismo, impulsividad, es vanidoso, dependiente, poco cooperador, terco, cerrado en sus ideas, no obedece a sus padres, cree saberlo y poderlo todo ya que desea empezar a trabajar y ganar su propio dinero para poder irse de la casa y no seguir escuchando los gritos de su madre.

## V. ANTECEDENTES FAMILIARES

### 1. Composición Familiar

| Nombres y Apellidos | Edad          | Parentesco | Grado de Instrucción  | Ocupación                |
|---------------------|---------------|------------|-----------------------|--------------------------|
| B. S. G. B. D.      | 57            | Padre      | Secundaria incompleta | Operador de motocarga    |
| B. S. H. de B.      | 54            | Madre      | Superior incompleta   | Obrera en fábrica textil |
| Y. R. B. H.         | 31            | Hermana    | Superior              | Profesora                |
| D. G.               | 1 año 7 meses | Sobrina    | -----                 | -----                    |

### 2. Dinámica Familiar

No existe una buena comunicación entre los miembros de la familia. Alejandro es una persona rebelde, no obedece a sus padres, tiende a discutir y levantarles la voz. Su hermana es una persona tranquila, cariñosa y comprensiva; fue como una madre para Alejandro desde que tenía 7 años, ya que era ella con quien pasaba más tiempo por las tardes puesto que lo cuidaba cuando sus padres trabajaban, le daba consejos, lo ayudaba en sus tareas y lo apoyaba en sus estudios junto con su enamorado, quien fue como su figura paterna. Cuando Alejandro tenía 9 años, fallece el

enamorado de su hermana a causa de una enfermedad, tras este acontecimiento, su conducta cambió, se volvió una persona desobediente con sus padres, en el colegio se peleaba con sus compañeros, no quería comer, estaba triste y desanimado, lo cual repercutió en su problema del temor a las evaluaciones haciendo que su rendimiento siga bajando. La madre es una persona posesiva, dominante y controladora ya que con tan solo una mirada puede callar a algún miembro de su familia. El padre es una persona sumisa, callada, no posee iniciativa propia para actuar o expresar alguna molestia porque la madre es quien “domina” en la familia. Es decir que, Alejandro posee una buena relación con su hermana mayor así como también con su sobrina de 1 año 7 meses de edad; mientras que con sus padres su relación es muy distante y cortante.

### **3. Condición Socioeconómica**

Alejandro vive con sus padres, hermana y sobrina en una casa propia, de material noble que cuenta con los servicios básicos de agua, luz y desagüe además de internet. Poseen un nivel de condición socioeconómica medio; ya que ambos padres son quienes sostienen los gastos de la casa, logrando satisfacer sus necesidades básicas.

### **4. Antecedentes Patológicos**

No se ha encontrado ningún antecedente patológico.

## **VI. RESUMEN**

Alejandro fue un niño deseado por sus padres, nació de parto inducido a los 9 meses y 2 semanas. Irguió la cabeza a los 3 meses, gateó aproximadamente a los 9 meses, empezó a caminar casi a los 2 años porque tenía displasia en la cadera; no presentó dificultades significativas durante el proceso de aprendizaje del lenguaje, escritura, lectura y demás funciones. A los 3 años ingresó a una cuna, a los 5 años asistió al jardín, a los 6 años ingresó al colegio Luis H. Bouroncle, cuando cursaba el segundo grado de primaria su profesora le dijo “no sabes nada, no sirves para nada, eres un inútil, deberías aprender de tus demás compañeros”, al no responder correctamente a una pregunta; Alejandro se puso nervioso, queriendo llorar, pero

no lo hizo por vergüenza a sus demás compañeros que lo miraban. Luego de este suceso, no participaba en clase, se quedaba callado, se retrasaba en copiar las tareas y los apuntes de la pizarra, lo que le generaba retrasos y empezó a bajar su rendimiento académico; siendo su madre quien tenía que prestarse los cuadernos para que se ponga al día. Su madre quiso cambiarlo de colegio pero como era más de medio año, no pudo hacerlo, habló con la profesora y por las tardes le puso profesores particulares. Posteriormente a este suceso mostró signos de ansiedad, nerviosismo y palmosudoración, tenía miedo cada vez que tenía algún tipo de evaluación. Los padres deciden cambiarlo de colegio, pasando así su etapa escolar en diversos colegios y presentando aún las dificultades frente a los exámenes tanto orales como escritos.

Desde que tenía 6 años era un niño tímido, tenía miedo a la oscuridad, presenta rasgos de egocentrismo, impulsividad, es poco cooperador y no obedece a sus padres. A los 9 años sufrió un accidente: a su vecino se le cayó un pedazo de ladrillo en la cabeza de Alejandro dejándolo inconsciente durante unos minutos; sus padres lo llevaron al seguro social, le realizaron un electroencefalograma en el cual no salió ningún daño grave. A esta misma edad, fallece el enamorado de su hermana, quien fue como un padre; ya que junto con su hermana lo ayudaban en sus tareas, lo aconsejaban y pasaban las tardes juntos. No existe una buena comunicación con sus padres; la madre es una persona posesiva, dominante y controladora; el padre es una persona sumisa, no posee iniciativa propia para actuar o expresar alguna molestia; su hermana es una persona cariñosa, comprensiva, fue como una madre desde que tenía 7 años. La mayor parte del tiempo se dedica a ver televisión y películas en DVD, cuando estudia está jugando con el celular, no tiene vicio por sustancias tóxicas, sus padres refieren que se sienten preocupados porque no dedica el tiempo suficiente a sus estudios.

Arequipa, 18 de Agosto del 2016

---

Julia Avelina Gonzales Sandoval  
BACHILLER EN PSICOLOGÍA

## **EXAMEN MENTAL**

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

|                      |   |                                      |
|----------------------|---|--------------------------------------|
| Nombres y Apellidos  | : | Alejandro B.H.                       |
| Sexo                 | : | Masculino                            |
| Edad                 | : | 19 años                              |
| Fecha de Nacimiento  | : | 03/04/1997                           |
| Lugar de Nacimiento  | : | Arequipa                             |
| Lugar de Procedencia | : | Arequipa                             |
| Grado de Instrucción | : | Superior Incompleta                  |
| Centro Educativo     | : | SENATI                               |
| Estado Civil         | : | Soltero                              |
| Ocupación            | : | Estudiante                           |
| Religión             | : | Católico                             |
| Informante           | : | El paciente, sus padres y su hermana |
| Fechas de Evaluación | : | 04, 05, 19, 26/05 y 14/07 del 2016   |
| Examinador           | : | Julia Avelina Gonzales Sandoval      |

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

#### **1. Apariencia General y Actitud Motora**

Alejandro es un joven de 19 años de edad, físicamente aparenta su edad cronológica, de contextura delgada y talla promedio, tez blanca, cabello corto de color negro, ojos negros, nariz perfilada, labios delgados, es diestro, se observa aliño en su vestimenta y cuidado en su aseo personal, su postura es ligeramente encorvada, con marcha lenta.

#### **2. Molestia General y Manera de Expresarlo**

Cuando algo le molesta se queda callado, mirando a un solo lugar, si se le hace alguna pregunta tiende a responder muy cortante, con monosílabos o

simplemente no responde, realiza movimientos con la cabeza acentuando o negando lo que se le dice.

### **3. Actitud hacia el Examinador y hacia el Examen**

Se muestra tranquilo ante las evaluaciones, con una actitud colaboradora, presta atención a las instrucciones que se le brinda para la realización de las pruebas psicológicas, su tono de voz es intermedio y realiza las actividades propuestas. Una vez que empieza a resolver las pruebas tiende a distraerse ante cualquier estímulo exterior, su mirada se encuentra “perdida”, se muestra pensativo durante un buen rato, hasta que vuelve en sí y retoma las actividades propuestas.

### **4. Comportamiento**

Su expresión facial, en algunas ocasiones, al momento de hablar tiende a fruncir el ceño y realizar mímicas al dar énfasis en algunas aclaraciones que desea hacer. Se encuentra tranquilo, pensativo, su mirada se encuentra “perdida”, y de rato en rato suele jugar con su sobrina a modo de distraerse.

## **III. CONCIENCIA, ATENCION Y ORIENTACION**

### **1. Conciencia o Estado de Alerta**

Se encuentra en un estado de alerta y lucidez, tiene conocimiento de sí mismo, del ambiente que lo rodea y refiere correctamente sus datos personales como su nombre, edad, donde estudiaba, fecha actual, entre otros.

### **2. Atención**

Posee un bajo nivel de atención y concentración, ya que tiende a distraerse ante cualquier estímulo externo; tendía a quedarse con la mirada fija en un solo lugar, teniendo que llamar su atención llamándolo por su nombre y en ocasiones cuando se le formulaba alguna pregunta se quedaba pensativo.

### **3. Orientación**

Se encuentra orientado en cuanto a su persona pues refiere su nombre y edad, orientado en lugar refiriendo el centro psicológico donde se está realizando las evaluaciones, la ciudad en donde se encuentra. También se encuentra orientado con respecto a otras personas como el reconocimiento de sus padres, hermana y sobrina. Y a la vez se encuentra orientado en el tiempo, pues refiere el día y el año correctamente en referencia al día de la evaluación.

## **IV. CURSO DEL LENGUAJE**

Su lenguaje es fluido, no presenta alteraciones de pronunciación, su lenguaje comprensivo y expresivo no se encuentran alterados ya que comprende las instrucciones dadas y las preguntas planteadas durante la evaluación así como también en la entrevista.

## **V. PENSAMIENTO**

En cuanto al curso del pensamiento, este se torna lento y sin bloqueos; el cuanto al contenido, presenta ideas irracionales con respecto a las evaluaciones: “me va ir mal, siento que no voy a poder, si mi respuesta es errada que va a pensar de mí el profesor”.

## **VI. PERCEPCION**

No presenta alteraciones perceptuales visuales ya que reconoce formas, colores y distingue objetos; en cuanto a su percepción auditiva distingue ruidos, sonidos altos y bajos; y en la percepción táctil reconoce texturas y tamaños. Es decir, no presenta alteraciones perceptuales visuales, ni auditivas ni táctiles.

## **VII. MEMORIA**

Su memoria remota no se encuentra alterada ya que recuerda sus datos personales y datos familiares. Su memoria reciente no está alterada pues recuerda las actividades que realizó la semana pasada, y su memoria inmediata tampoco se encuentra alterada puesto que puede recordar las instrucciones dadas durante la evaluación.

## **VIII. FUNCIONAMIENTO INTELECTUAL**

Su función cognitiva se encuentra conservada, ya que logra solucionar problemas aritméticos simples, sin embargo cuando éstos son más complejos se toma su tiempo para resolverlos y comprenderlos mejor, logrando solucionarlos adecuadamente; puede emitir juicios, resolver acertijos entre otros.

## **IX. ESTADO DE ÁNIMO Y AFECTOS**

Existe concordancia entre lo que refiere y su expresión facial; refleja apatía, tristeza y desánimo; las evaluaciones le producen ansiedad, miedo y preocupación. Su madre le produce enojo, intranquilidad y ansiedad, ya que siempre está gritando y dando órdenes por lo que Alejandro suele molestarse con facilidad y terminan discutiendo. Por su padre siente cariño y tristeza al ver que no puede expresar con facilidad sus ideas y sentimientos. Hacia su hermana mayor siente amor, alegría, porque siempre estuvo con él y lo cuidó desde que tenía 7 años. Por su sobrina de un año y siete meses siente cariño, ternura, amor ya que la ve como una hermana menor y le transmite alegría en los momentos que pasan juntos. En cuanto a sus relaciones interpersonales, los pocos amigos que posee le transmiten alegría y tranquilidad.

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

Alejandro es consciente del problema que presenta, ya que el temor excesivo que tiene al momento de dar alguna evaluación o expresar alguna opinión cuando el profesor se lo pide; le está trayendo dificultades en su rendimiento académico y desea mejorar su calidad de vida.

## **XI. RESUMEN**

Alejandro aparenta la edad que tiene, vestimenta y cuidado en su aseo personal, de contextura delgada y talla promedio, postura ligeramente encorvada y marcha lenta, tono de voz intermedio. Se muestra tranquilo ante la evaluación con actitud colaboradora. Conciencia y atención conservadas; orientado en persona, tiempo y espacio. Lenguaje expresivo y comprensivo conservado. En cuanto al

pensamiento presenta ideas irracionales con respecto a las evaluaciones: “me va ir mal, siento que no voy a poder, si mi respuesta es errada que va a pensar de mí el profesor”. No presenta alteraciones perceptuales visuales ya que reconoce formas, colores y distingue objetos; en cuanto a su percepción auditiva distingue ruidos, sonidos altos y bajos; y en la percepción táctil reconoce texturas y tamaños. Memoria remota, reciente e inmediata conservadas. Intelecto conservado, ya que logra solucionar problemas aritméticos, puede emitir juicios, resolver acertijos entre otros. Su rostro refleja apatía, tristeza y desánimo; las evaluaciones le producen ansiedad, miedo y preocupación. Su madre le produce enojo, intranquilidad y ansiedad, ya que siempre está gritando y dando órdenes por lo que Alejandro suele molestarte con facilidad y terminan discutiendo. Por su padre siente cariño y tristeza al ver que no puede expresar con facilidad sus ideas y sentimientos. Hacia su hermana mayor siente amor, alegría, porque siempre estuvo con él y lo cuidó desde que tenía 7 años. Por su sobrina de un año y siete meses siente cariño, ternura, amor ya que la ve como una hermana menor y le transmite alegría en los momentos que pasan juntos. En cuanto a sus relaciones interpersonales, los pocos amigos que posee le transmiten alegría y tranquilidad. Tiene conciencia de su problema, ya que el temor excesivo que tiene al momento de dar alguna evaluación le está trayendo dificultades en su rendimiento académico y desea mejorar su calidad de vida.

Arequipa, 18 de Agosto del 2016

---

Julia Avelina Gonzales Sandoval  
BACHILLER EN PSICOLOGÍA

## INFORME PSICOMÉTRICO

### I. DATOS DE FILIACIÓN

|                      |  |
|----------------------|--|
| Nombres y Apellidos  | : Alejandro B.H.                       |
| Sexo                 | : Masculino                            |
| Edad                 | : 19 años                              |
| Fecha de Nacimiento  | : 03/04/1997                           |
| Lugar de Nacimiento  | : Arequipa                             |
| Lugar de Procedencia | : Arequipa                             |
| Grado de Instrucción | : Superior Incompleta                  |
| Centro Educativo     | : SENATI                               |
| Estado Civil         | : Soltero                              |
| Ocupación            | : Estudiante                           |
| Religión             | : Católico                             |
| Informante           | : El paciente, sus padres y su hermana |
| Fechas de Evaluación | : 04, 05, 19, 26/05 y 14/07 del 2016   |
| Examinador           | : Julia Avelina Gonzales Sandoval      |

### II. OBSERVACIONES GENERALES

Alejandro se mostró amable y colaborador frente a las evaluaciones, se tomó su tiempo para realizarlas ya que se distraía de vez en cuando frente a cualquier estímulo externo, no tuvo dudas o dificultades con respecto a las indicaciones, llegando a concluirlas satisfactoriamente.

### III. INSTRUMENTOS UTILIZADOS

#### ➤ Pruebas Psicométricas:

- Tony II
- Inventario de Hábitos de Estudio
- Test de Persona bajo la lluvia
- Inventario Clínico Multiaxial de Millon III
- Test del Árbol

## **IV. INTERPRETACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**

### **➤ Tony II**

#### **i. Análisis Cuantitativo**

C.I.: 94

#### **ii. Análisis Cualitativo**

Alejandro presenta un C.I de 94 el cual corresponde a un nivel Promedio, lo cual nos indica que es capaz de establecer juicios adecuados y resolver problemas sin ninguna dificultad.

### **➤ Test de Hábitos de Estudios**

#### **i. Análisis Cualitativo**

La prueba aplicada presenta un nivel medio en Sinceridad lo cual indica que contestó a la prueba con veracidad, tranquilidad e interés que permiten considerar a los resultados obtenidos como válidos, confiables y consistentes. Posee una memorización adecuada de lo que estudia mediante la comprensión racional; sin embargo esto no es suficiente ya que su ambiente de estudio es inadecuado debido a interferencias físicas y/o psicológicas las cuales impiden que Alejandro pueda concentrarse, reduciendo así la eficiencia en su aprendizaje y rendimiento académico. No utiliza esquemas, resúmenes y fichas en horas de estudio dificultándole obtener mejor provecho a su lectura, por último posee un deficiente uso de las relaciones entre los hechos que está estudiando con otros estudiados anteriormente; es decir no utiliza adecuadamente los conocimientos previos.

### **➤ Test de Persona bajo la lluvia**

#### **i. Análisis Cualitativo**

Es una persona pasiva, con rasgos de inmadurez e impulsividad, posee dependencia materna, se muestra ansioso, se preocupa por lo social, está disconforme con su propio cuerpo; sin embargo tiene deseos de sobresalir y luchar por su autonomía.

➤ **Test de Millon III**

i. **Análisis Cuantitativo**

| Escalas Clínicas de los patrones de Personalidad EJE – II | Puntaje Final |
|---|---------------|
| Ansiedad ANS  | 92            |

ii. **Análisis Cualitativo**

Es una persona tensa, indeciso, que presenta nerviosismo, miedo y una notable preocupación en situaciones ansiógenas, le es difícil relajarse por sí mismo y siente que perderá el control; junto a ello, también manifiesta problemas fisiológicos como malestares físicos, sudoración, manos frías y húmedas, dolores musculares y molestias estomacales.

➤ **Test del Árbol**

i. **Análisis Cuantitativo**

$$IW = \frac{190}{19}$$

$$IW = 10$$

$$EC = \frac{97}{10}$$

$$EC = 9.7$$

ii. **Análisis Cualitativo**

Debido a ciertos traumas, posee sentimientos de angustia y vacío interior, actitud defensiva, se reprime inconscientemente mostrando sólo una parte de él mismo, hace un gran esfuerzo en causar buena impresión ante los demás. Existen problemas para el aprendizaje, trastornos en el desarrollo, conflicto con el medio que lo rodea.

**V. RESUMEN**

A partir de la evaluación realizada se obtuvieron los siguientes resultados: Alejandro presenta un C.I. de 94 que corresponde a un nivel promedio, lo cual nos indica que es capaz de establecer juicios adecuados y resolver problemas sin ninguna dificultad. En cuanto a los rasgos de personalidad; es una persona pasiva, con rasgos de inmadurez, impulsividad, es ansioso; posee dependencia materna, vacío interior y actitud defensiva; se preocupa por la crítica, se reprime; presenta: tensión, angustia, nerviosismo, miedo y una notable preocupación ante una

situación ansiógena, posee incapacidad de relajarse por sí mismo; además, presenta problemas fisiológicos como sudoración, manos húmedas, dolores musculares y molestias estomacales. Presenta problemas en su aprendizaje debido a que su ambiente de estudio es inadecuado, con interferencias que impiden una buena concentración, no utiliza técnicas de estudio como resúmenes y fichas; posee una adecuada memorización.

Arequipa, 18 de Agosto del 2016

---

Julia Avelina Gonzales Sandoval  
BACHILLER EN PSICOLOGÍA

# INFORME PSICOLÓGICO

## I. DATOS DE FILIACIÓN

|                      |   |                                      |
|----------------------|---|--------------------------------------|
| Nombres y Apellidos  | : | Alejandro B.H.                       |
| Sexo                 | : | Masculino                            |
| Edad                 | : | 19 años                              |
| Fecha de Nacimiento  | : | 03/04/1997                           |
| Lugar de Nacimiento  | : | Arequipa                             |
| Lugar de Procedencia | : | Arequipa                             |
| Grado de Instrucción | : | Superior Incompleta                  |
| Centro Educativo     | : | SENATI                               |
| Estado Civil         | : | Soltero                              |
| Ocupación            | : | Estudiante                           |
| Religión             | : | Católico                             |
| Informante           | : | El paciente, sus padres y su hermana |
| Fechas de Evaluación | : | 04, 05, 19, 26/05 y 14/07 del 2016   |
| Examinador           | : | Julia Avelina Gonzales Sandoval      |

## II. MOTIVO DE CONSULTA

Alejandro ingresa a consulta refiriendo lo siguiente: “estoy estudiando en el instituto SENATI la carrera de Mecánica automotriz, y cuando mis profesores me toman evaluaciones tanto orales como escritas, mi mente se pone en blanco, mis manos empiezan a sudar, me pongo nervioso, me preocupo demasiado, me da miedo, siento que me falta el aire y mi corazón empieza a latir más rápido de lo normal. Ya no aguento esta situación, quisiera dejar de sentir estas cosas”.

## III. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

➤ Pruebas Psicométricas:

- Tony II

- Inventario de Hábitos de Estudio
- Test de Persona bajo la lluvia
- Inventario Clínico Multiaxial de Millon III
- Test del Árbol

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

Alejandro fue un niño deseado por sus padres, nació de parto inducido a los 9 meses y 2 semanas. Irguió la cabeza a los 3 meses, gateó aproximadamente a los 9 meses, empezó a caminar casi a los 2 años porque tenía displasia en la cadera; no presentó dificultades significativas durante el proceso de aprendizaje del lenguaje, escritura, lectura y demás funciones. A los 3 años ingresó a una cuna, a los 5 años asistió al jardín, a los 6 años ingresó al colegio Luis H. Bouroncle; cuando cursaba el segundo grado de primaria su profesora le dijo “no sabes nada, no sirves para nada, eres un inútil, deberías aprender de tus demás compañeros”, al no responder correctamente a una pregunta; Alejandro se puso nervioso, queriendo llorar, pero no lo hizo por vergüenza a sus demás compañeros que lo miraban. Luego de este suceso, no participaba en clase, se quedaba callado, se retrasaba en copiar las tareas y los apuntes de la pizarra, lo que le generaba retrasos y empezó a bajar su rendimiento académico; siendo su madre quien tenía que prestarse los cuadernos para que se ponga al día. Su madre quiso cambiarlo de colegio pero como era más de medio año, no pudo hacerlo; habló con la profesora y por las tardes le puso profesores particulares. Posteriormente a este suceso mostró signos de ansiedad, nerviosismo y palmosudoración, tenía miedo cada vez que tenía algún tipo de evaluación. Los padres deciden cambiarlo de colegio, pasando así su etapa escolar en diversos colegios y presentando aún las dificultades frente a los exámenes tanto orales como escritos.

Desde que tenía 6 años era un niño tímido, tenía miedo a la oscuridad; era poco cooperador y no obedecía a sus padres. A los 9 años sufrió un accidente: a su vecino se le cayó un pedazo de ladrillo en la cabeza de Alejandro dejándolo inconsciente durante unos minutos; sus padres lo llevaron al seguro social, le realizaron un electroencefalograma en el cual no salió ningún daño grave. A esta misma edad, fallece el enamorado de su hermana, quien fue como un padre; ya

que junto con su hermana lo ayudaban en sus tareas, lo aconsejaban y pasaban las tardes juntos. Actualmente no existe una buena comunicación con sus padres; la madre es una persona posesiva, dominante y controladora; el padre es una persona sumisa, no posee iniciativa propia para actuar o expresar alguna molestia; su hermana es una persona cariñosa, comprensiva, fue como una madre desde que tenía 7 años. La mayor parte del tiempo se dedica a ver televisión y películas en DVD, cuando estudia está jugando con el celular, no tiene vicio por sustancias tóxicas, sus padres refieren que se sienten preocupados porque no dedica el tiempo suficiente a sus estudios.

## V. OBSERVACIONES CONDUCTUALES

Alejandro aparenta la edad que tiene, su vestimenta y aseo personal están bien cuidados, es de contextura delgada y talla promedio, postura ligeramente encorvada y marcha lenta, tono de voz intermedio. Se muestra tranquilo ante la evaluación con actitud colaboradora. Su conciencia y atención están conservadas; orientado en persona, tiempo y espacio. Su lenguaje expresivo y comprensivo están conservados. En cuanto al pensamiento presenta ideas irrationales con respecto a las evaluaciones: “me va ir mal, siento que no voy a poder, si mi respuesta es errada que va a pensar de mí el profesor”. No presenta alteraciones perceptuales visuales ya que reconoce formas, colores y distingue objetos; en cuanto a su percepción auditiva distingue ruidos, sonidos altos y bajos; y en la percepción táctil reconoce texturas y tamaños. Su memoria remota y reciente están conservadas. Con un intelecto conservado, pudiendo solucionar problemas aritméticos, puede emitir juicios, resolver acertijos entre otros. Su rostro refleja apatía, tristeza y desánimo; las evaluaciones le producen ansiedad, miedo y preocupación. Su madre le produce enojo, intranquilidad y ansiedad, ya que siempre está gritando y dando órdenes por lo que Alejandro suele molestarte con facilidad y terminan discutiendo. Por su padre siente cariño y tristeza al ver que no puede expresar con facilidad sus ideas y sentimientos. Hacia su hermana mayor siente amor, alegría, porque siempre estuvo con él y lo cuidó desde que tenía 7 años. Por su sobrina de un año y siete meses siente cariño, ternura y amor, ya que la percibe como una hermana menor y le transmite alegría en los momentos que

pasan juntos. En cuanto a sus relaciones interpersonales, los pocos amigos que posee le transmiten alegría y felicidad.

Tiene conciencia de su problema, ya que el temor excesivo que tiene al momento de dar alguna evaluación le está trayendo dificultades en su rendimiento académico y desea mejorar su calidad de vida.

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

A partir de la evaluación realizada se obtuvieron los siguientes resultados: Alejandro presenta un C.I. de 94 el cual corresponde a un nivel promedio, mostrando que es capaz de establecer juicios adecuados, resolver problemas sin dificultad, establecer inducciones y deducciones. En cuanto a sus rasgos de personalidad; es una persona pasiva, espera que le digan lo que tiene que hacer e incluso su madre tiene que estar exigiéndole para que consuma sus alimentos o estudie, posee también rasgos de inmadurez e impulsividad, es ansioso y tiene dependencia materna y una actitud defensiva; alardea y pretende causar una buena impresión tratando de compensar la falta de autoconfianza y el bajo desempeño académico que presenta, siendo este su mecanismo de defensa. Por un lado presenta nerviosismo, miedo y una notable preocupación cuando se encuentra expuesto a evaluaciones tanto orales como escritas, no puede relajarse por sí mismo. Las manifestaciones fisiológicas que experimenta son: excesiva sudoración en algunas partes del cuerpo como cabeza, cuello y tórax; manos húmedas y frías, dolores musculares y molestias estomacales, toda esta sintomatología repercute en su rendimiento académico. Por otro lado, presenta problemas en su aprendizaje debido a que su ambiente de estudio es inadecuado lo que le impide concentrarse y atender adecuadamente durante el corto tiempo que le dedica a sus estudios; no utiliza técnicas de estudio como resúmenes, fichas y mapas conceptuales, lo cual le dificulta relacionar información para obtener mejores resultados en su rendimiento académico.

## **VII. DIAGNÓSTICO**

Alejandro evidencia rasgos de ansiedad, evita situaciones (evaluaciones orales y escritas); y esto debido a la inseguridad, al temor, a la humillación y a las críticas de su profesor cuando le pida o le tome lección oral y/o escrita; manifiesta un deseo de afecto por parte de sus padres ya que desde que era un niño, sus padres siempre se encontraban trabajando y no pasaba mucho tiempo con ellos. A menudo se muestra alegre y tiene a alardear para mostrarse amistoso. Ante las evaluaciones orales y escritas, muestra: nerviosismo, ansiedad, miedo y preocupación; experimentando palpitaciones, sudoración, manos frías y húmedas, molestias estomacales y confusión. Por las características mencionadas se concluye que el paciente presenta un Trastorno de Ansiedad:

- F40.2 Fobia Específica [300.29]

## **VIII. PRONÓSTICO**

Favorable, ya que el paciente tiene conciencia de su enfermedad y muestra deseos de mejorar; de superar el miedo, el nerviosismo y la ansiedad que le produce al enfrentarse a las evaluaciones tanto orales como escritas; además cuenta con el apoyo de su familia, la cual se encuentra interesada en la mejora del paciente; por último, de acuerdo a investigaciones realizadas muestran resultados alentadores en la recuperación de pacientes con este tipo de trastorno.

## **IX. RECOMENDACIONES**

- Psicoterapia individual
- Psicoterapia familiar

Arequipa, 18 de Agosto del 2016

---

Julia Avelina Gonzales Sandoval  
BACHILLER EN PSICOLOGÍA

## PLAN PSICOTERAPÉUTICO

### I. DATOS GENERALES

|                      |  |
|----------------------|--|
| Nombres y Apellidos  | : Alejandro B.H.                       |
| Sexo                 | : Masculino                            |
| Edad                 | : 19 años                              |
| Fecha de Nacimiento  | : 03/04/1997                           |
| Lugar de Nacimiento  | : Arequipa                             |
| Lugar de Procedencia | : Arequipa                             |
| Grado de Instrucción | : Superior Incompleta                  |
| Centro Educativo     | : SENATI                               |
| Estado Civil         | : Soltero                              |
| Ocupación            | : Estudiante                           |
| Religión             | : Católico                             |
| Informante           | : El paciente, sus padres y su hermana |
| Fechas de Evaluación | : 04, 05, 19, 26/05 y 14/07 del 2016   |
| Examinador           | : Julia Avelina Gonzales Sandoval      |

### II. DIAGNÓSTICO

Alejandro evidencia rasgos de ansiedad, evita situaciones (evaluaciones orales y escritas); y esto debido a la inseguridad, al temor, a la humillación y a las críticas de su profesor cuando le pida o le tome lección oral y/o escrita; manifiesta un deseo de afecto por parte de sus padres ya que desde que era un niño, sus padres siempre se encontraban trabajando y no pasaba mucho tiempo con ellos. A menudo se muestra alegre y tiene a alardear para mostrarse amistoso. Ante las evaluaciones orales y escritas, muestra: nerviosismo, ansiedad, miedo y preocupación; experimentando palpitaciones, sudoración, manos frías y húmedas, molestias estomacales y confusión. Por las características mencionadas se concluye que el paciente presenta un Trastorno de Ansiedad:

- F40.2 Fobia Específica [300.29]

### **III. OBJETIVO GENERAL**

Reducir los niveles de ansiedad al enfrentarse a las evaluaciones tanto orales como escritas, a través de las técnicas de relajación y cognitivo conductual.

### **IV. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Enseñar técnicas de relajación con el fin de reducir los niveles de ansiedad cuando se encuentre ante una situación ansiógena; es decir ante las evaluaciones.
- Mejorar las estrategias y hábitos de estudio que se aprendieron a través de la práctica, para incrementar su rendimiento.
- Erradicar aquellos pensamientos irracionales que tiene cuando se enfrenta a las evaluaciones.
- Lograr que el paciente reduzca la ansiedad y las manifestaciones fisiológicas que le producen al estar ante una evaluación escrita.
- Enseñar técnicas de imaginería con el fin de reducir los niveles de ansiedad y angustia, para que con constancia y repetición del mismo, logre primero controlarla y después erradicarla.
- Lograr que el paciente reduzca la ansiedad y las manifestaciones fisiológicas que le producen al estar ante una evaluación oral.
- Lograr que el paciente enfrente y rinda una evaluación, ya sea oral o escrita, solo y sin ayuda, controlando y en lo posible reducir su ansiedad.
- Enseñar al paciente a resolver conflictos que se presenten en su hogar, con un familiar de una forma más racional.

### **V. TÉCNICAS PSICOTERAPÉUTICAS**

Las técnicas a realizar para cumplir con los objetivos propuestos son los siguientes:

- Relajación
- Exposición en vivo
- Autoinstrucciones
- Imaginería

➤ Condicionamiento

## VI. TIEMPO DE EJECUCIÓN

El tiempo que se empleó para la realización y cumplimiento de los objetivos planteados será alrededor de tres meses, con un tiempo de duración de 40 a 45 minutos aproximadamente, desarrollando una sesión por semana de acuerdo al avance y superación de sus limitaciones. Como parte de la terapia se le dejará pequeñas tareas las cuales tendrá que cumplir en casa y en lo mayor posible, en su centro de estudios ante la situación que le produce los ataques de ansiedad, es decir ante las evaluaciones.

## VII. DESCRIPCION DEL PLAN PSICOTERAPÉUTICO

| SESIÓN 1   | “Relajación”  |
|------------|---|
| DURACIÓN   | 40 minutos  |
| OBJETIVO   | Enseñar técnicas de relajación con el fin de reducir los niveles de ansiedad cuando se encuentre ante una situación ansiogena; es decir ante las evaluaciones.  |
| DESARROLLO | <ul style="list-style-type: none"><li>- Para iniciar con ésta sesión, primero se le enseñara un video donde se muestre a alumnos en clase rindiendo una evaluación oral.</li><li>- Luego se le mostrará una evaluación impresa en una hoja; para así ver las reacciones que le producen el observar ambas evaluaciones.</li><li>- Para después pedirle que se sitúe en un lugar cómodo, sentado y darle las siguientes indicaciones:</li><li>- Coloque una mano sobre su abdomen y otra sobre su pecho, inspire aire profunda y lentamente por la nariz y diríjalo al abdomen. Cuente mentalmente hasta 4 y note cómo éste se va hinchando lentamente.</li><li>- Retenga el aire y cuente mentalmente hasta 4. Déjelo salir muy lentamente por la boca contando mentalmente hasta 4.</li><li>- Repita éste ejercicio varias veces, observando siempre cómo sube y baja lentamente el abdomen y concéntrese en la sensación de relajación que está experimentando.</li><li>- Una vez trabajado con la respiración se inicia con los ejercicios tensando diversos grupos de músculos.</li></ul> |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Brazos y manos: Tense los músculos de la mano y antebrazo derechos apretando el puño.</li> <li>- <i>Cara</i>: Tense los músculos de la frente levantando las cejas tan alto como se pueda.</li> <li>- Tense los músculos de las mejillas y la mandíbula, apriete los dientes y lleve las comisuras de la boca hacia atrás.</li> <li>- <i>Cuello</i>: Empuje la barbilla hacia abajo y contra el pecho, pero tratando de evitar a que toque el mismo. Debe sentir un poco de temblor o sacudida en estos músculos.</li> <li>- <i>Pecho, hombros y espalda</i>: Lleve los hombros hacia atrás intentando que los omoplatos se toquen. Debe sentir una tensión significativa en el pecho, los hombros y la parte superior de la espalda.</li> <li>- <i>Abdomen</i>: Ponga el estómago duro, como preparándose para ser golpeado. Debe sentir una gran tensión y tirantez en el área del estómago.</li> <li>- <i>Piernas y pies</i>: Ponga en tensión la parte superior de la pierna derecha tratando de estirarla lo máximo posible. Debe notar que el músculo delantero del muslo está duro.</li> <li>- Tense los músculos de la pantorrilla derecha con la pierna estirada, tirando con la mano de los dedos del pie hacia arriba.</li> <li>- Tense los músculos del pie derecho, encogiéndolo del mismo modo que cuando se cierra el puño, pero solo lo suficiente para sentir la tirantez debajo del arco y en el empeine del pie.</li> </ul> <p>Hacer los ejercicios anteriores con el pie izquierdo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se le dejara como tarea estudiar un determinado tema para la siguiente sesión, ya que tendrá evaluación tanto oral como escrita.</li> </ul> |
|--|---|

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>SESIÓN 2</b>   | <b>“Cómo debo estudiar”</b>   |
| <b>DURACIÓN</b>   | 40 minutos  |
| <b>OBJETIVO</b>   | Mejorar las estrategias y hábitos de estudio que se aprendieron a través de la práctica, para incrementar su rendimiento.   |
| <b>DESARROLLO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para iniciar esta sesión se le aplicó una evaluación oral la cual durará un aproximado de 30 minutos y una evaluación escrita con una duración de 1 hora, del tema indicado en la sesión anterior.</li> <li>- Al culminar las evaluaciones se le explicó los diversos métodos que puede emplear para estudiar, como son los</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>mapas conceptuales, resúmenes, fichas, subrayado y nemotecnias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Luego se le dio como tarea que en casa establezca un horario dedicado a estudiar, que habilite un ambiente para estudiar el cual cuente con los materiales necesarios como sus libros, apuntes, materiales de escritorio, sillas y mesa, con buena iluminación y ventilación, aislado de distracciones y/o ruidos.</li> </ul> |
|--|--|

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>SESIÓN 3</b>   | <b>“Pensamientos irracionales”</b>  |
| <b>DURACIÓN</b>   | 45 minutos  |
| <b>OBJETIVO</b>   | Eradicar aquellos pensamientos irracionales que tiene cuando se enfrenta a las evaluaciones.  |
| <b>DESARROLLO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para comenzar, se le pedirá al paciente que identifique cuándo es que tiene ese pensamiento irracional: “me va ir mal”, “siento que no voy a poder” “si respondo mal, que va pensar el profesor de mí”. En este caso son las evaluaciones.</li> <li>- Seguidamente, se le pidió que responda a las siguientes preguntas: ¿Es totalmente cierto estos pensamientos? ¿En qué pruebas me baso? ¿Podría existir otra explicación u otra forma de pensar más realista? ¿Es un hecho probado científicamente? Una vez que dé respuesta a éstas interrogantes, se le explicará y que es una exageración errónea y se le pedirá que registre si esto es así todos los días; ya que es absurdo pensar que no voy a poder responder bien las preguntas de mi evaluación y que me irá mal. Si pienso eso me va producir nerviosismo y me olvidare lo que estudié; si lo modificara por “me he esforzado mucho estudiando, daré una buena evaluación y todo me irá muy bien”.</li> <li>- Luego, se le hicieron preguntas encaminadas a evaluar la magnitud de las consecuencias, en caso de que el pensamiento irracional fuera cierto: ¿Qué consecuencias me traería si no puedo hacerlo bien? ¿Qué ocurriría si no puedo hacerlo? ¿Podría encontrarme bien aun cuando esto sea así? ¿Habrá otras personas a quienes les haya ocurrido y cómo lo han vivido?</li> <li>- Si las respuestas a las preguntas anteriores generaran la posibilidad de que dicho pensamiento resulte cierto y que además implique cierta gravedad; se le hará una última pregunta que si bien no va a desechar el pensamiento irracional, sí va a amortiguar el malestar que le produce.</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se le harán preguntas que intenten evaluar los efectos de pensar de esa manera como por ejemplo: ¿Me ayuda a solucionar mis problemas? ¿Me hace sentirme bien? “Aunque sea una situación compleja el que sienta que no voy a poder y sienta que me va ir mal, no va a mejorar nada por seguir pensándolo, <i>aunque sienta que no voy a poder y que me irá mal tengo que esforzarme más en mis estudios y pensar que todo me irá bien en vez de seguir abrumándome</i> con este pensamiento.</li> </ul> |
|--|--|

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>SESIÓN 4</b>   | <b>“Evaluación escrita”</b>  |
| <b>DURACIÓN</b>   | 40 minutos   |
| <b>OBJETIVO</b>   | Lograr que el paciente reduzca la ansiedad y las manifestaciones fisiológicas que le producen al estar ante una evaluación escrita.  |
| <b>DESARROLLO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta sesión se llevó a cabo dentro del salón de clases y junto a todos sus compañeros, el paciente estuvo expuesto al estímulo “evaluación escrita”.</li> <li>- Primeramente se conversó con el profesor sobre el tratamiento que está recibiendo Alejandro sobre la ansiedad que le produce las evaluaciones orales y escritas.</li> <li>- Luego se le explicó sobre lo que trataba la sesión del día: se mantendría comunicación telefónica durante 1 hora, Alejandro estaría con audífonos dando su examen con apoyo del terapeuta, es decir que con palabras lo alentaría para que pueda continuar y rendir su evaluación. Aclarando que el apoyo sería exclusivamente de la terapia, mas no del curso que rendiría.</li> <li>- Una vez en clase y al momento del examen, se le dio las siguientes indicaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>- “Alejandro cálmate, respira profundo y exhala lentamente, es una evaluación como la que diste en el consultorio. Tú puedes hacerlo, has estudiado y te has esforzado mucho para rendir tu evaluación. Lee pausadamente y empieza con la primera pregunta, adelante”.</li> <li>- Cuando Alejandro sienta aquellos síntomas fisiológicos pedirá ayuda al terapeuta, y sólo en caso de que fuera necesario, se le dará palabras de aliento e intentará relajarlo.</li> <li>- Al culminar la evaluación escrita, fuera de clase se conversará con Alejandro sobre cómo se sintió en esta primera exposición a la evaluación escrita.</li> </ul> </li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para la siguiente sesión se le recordará que será una exposición ante una evaluación oral en su salón de clase.</li> </ul> |
|--|---|

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>SESIÓN 5</b>   | <b>“No más”</b>   |
| <b>DURACIÓN</b>   | 45 minutos  |
| <b>OBJETIVO</b>   | Enseñar técnicas de imaginería con el fin de reducir los niveles de ansiedad y angustia, para que con constancia y repetición del mismo, logre primero controlarla y después erradicarla.   |
| <b>DESARROLLO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Antes de rendir su evaluación oral, se le dará las siguientes indicaciones:</li> <li>- Piensa qué haces justo antes de que suceda y se dispare la ansiedad. ¿Qué ves? ¿Qué escuchas? ¿Qué sientes? ¿Cuáles son tus pensamientos? ¿Qué la detona? En este caso específico son las lecciones orales. Trata de investigar esto, pues te dará la clave del problema.</li> <li>- Ahora proyecta en una pantalla imaginaria frente tuyo, la imagen donde te pones de pie en el salón de clases y congélala.</li> <li>- Aumenta el tamaño de esta imagen. Mueve un poco tu cuello y respira profundo, pausado.</li> <li>- Ahora piensa cómo te gustaría ser en estos momentos en el salón de clases ante la pregunta de tu profesor, ¿Cómo serías si respondieras de otra manera y no tuvieras esta limitación? ¿Cómo te verías a ti mismo si hubieras realizado el cambio?</li> <li>- Esta nueva imagen tuya debe tener las cualidades que tú quieres e imagínate actuando como te gustaría, como si fuera una película en tu mente. Fíjate bien en esa escena y en lo que sientes al verla. Respira profundamente.</li> <li>- En un recuadro pequeño de tu pantalla, en la parte inferior izquierda, coloca esta escena de tu Yo Ideal en el salón de clases. ¿Cómo se mueve, qué dice, cómo se comporta? Haz una imagen pequeña y oscura de la imagen donde te pones de pie.</li> <li>- Ahora al decir “CHAS” en voz alta y con fuerza, rápidamente agrandas la imagen pequeña de tu Yo Ideal. Dale brillo y agrándala hasta cubrir la imagen donde te pones de pie en el salón de clases. La velocidad es esencial. Observa esta escena, respirando y disfrutándola.</li> <li>- Ahora cierra los ojos, respira profundo y apaga la pantalla.</li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prende la pantalla de nuevo, observa el recuadro de tu Yo Ideal, di “CHAS” y rápidamente cubre la pantalla con esta escena. Cierra tus ojos, respira y apaga nuevamente tu pantalla.</li> <li>- Repite esta secuencia unas 5 veces con rapidez y comprueba si ya no ves la primera imagen. Si ya no aparece, o está borrosa el ejercicio funcionó.</li> <li>- Su tarea fue el de ver su pantalla con su Yo Ideal cada vez que se acordara y sobre todo cuando tuviera lección oral.</li> </ul> |
|--|---|

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>SESIÓN 6</b>   | <b><i>“Evaluación oral”</i></b>   |
| <b>DURACIÓN</b>   | 45 minutos  |
| <b>OBJETIVO</b>   | Lograr que el paciente reduzca la ansiedad y las manifestaciones fisiológicas que le producen al estar ante una evaluación oral.  |
| <b>DESARROLLO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para iniciar, se le recalcó las indicaciones: se mantendría comunicación telefónica durante media hora, Alejandro estaría con audífonos dando su examen con apoyo del terapeuta, aclarando que el apoyo sería exclusivamente de la terapia, más no del curso que rendiría.</li> <li>- Al momento del examen, se le apoyó diciendo: “Alejandro cálmate, respira profundo y exhala lentamente, es una evaluación como la que diste en el consultorio. Tú puedes hacerlo, has estudiado y te has esforzado mucho para rendir tu evaluación. Lee pausadamente y empecemos con la primera pregunta, adelante”.</li> <li>- Cuando Alejandro sienta aquellos síntomas fisiológicos pedirá ayuda al terapeuta, quien le dará palabras de aliento e intentará relajarlo.</li> <li>- Al culminar la evaluación oral, fuera de clase se conversará con Alejandro sobre cómo se sintió en esta segunda exposición pero esta vez a la evaluación oral.</li> </ul> |

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>SESIÓN 7</b>   | <b>“Sí puedo”</b>   |
| <b>DURACIÓN</b>   | 40 minutos  |
| <b>OBJETIVO</b>   | Lograr que el paciente enfrente y rinda una evaluación, ya sea oral o escrita, solo y sin ayuda, controlando y en lo posible reducir su ansiedad.   |
| <b>DESARROLLO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para ésta sesión, Alejandro se encontrará solo en su salón de clases donde rendirá su evaluación oral o escrita sin apoyo del terapeuta.</li> <li>- Cuando culmine su evaluación, se conversará con él para saber cómo se sintió, si las reacciones fisiológicas fueron intensas como antes, si las pudo controlar y cómo le fue durante la evaluación.</li> </ul> |

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>SESIÓN 8</b>   | <b>“Resuelvo un conflicto familiar”</b>  |
| <b>DURACIÓN</b>   | 40 minutos   |
| <b>OBJETIVO</b>   | Enseñar al paciente a resolver conflictos que se presenten, con un familiar de una forma más racional.   |
| <b>DESARROLLO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Al paciente se le pide que se ponga de pie y llame a su espacio como “el tuyo”, ahora imagina a la persona con la que tienes un problema en un espacio enfrente de tuyo, en la situación en que vivieron el problema.</li> <li>- Seguidamente, desde tu espacio dime, ¿ves a esa persona que está frente a ti en esa situación específica? ¿qué pasa, que escuchas? ¿que sientes frente a esa situación de conflicto? Respira y déjate sentir, identifica el sentimiento que surge tocando la parte de tu cuerpo donde sea más intenso.</li> <li>- Ahora ubícate donde has imaginado a la otra persona; de este modo quedaras enfrente de donde te encontrabas. Metete en los zapatos de esta persona ¿Qué escucha y como te escucha? ¿cuál pueden ser sus sentimientos ante esta situación y ante ti? Date cuenta y respira profundamente.</li> <li>- Sal de ahí y sitúate en un espacio neutro como espectador de la situación.</li> <li>- Ahora dime, habiendo vivido las dos partes del conflicto y analizando la situación ¿Qué recursos fueron los que deberías haber utilizado para no caer en esta situación problemática? Tal vez más paciencia o valentía, piensa qué recurso habría arreglado todo en su momento.</li> <li>- Una vez que hayas detectado el recurso adecuado en esta situación, respira profundamente cerrando los ojos, centra todos estos recursos dentro de ti y fíjate en que parte del cuerpo se alojan; y toca esta parte con las dos</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>manos. Respira nuevamente y ve a tu primer espacio sin cambiar las manos del lugar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desde aquí mira y escucha lo que pasa en esta misma situación, con esta misma persona, y siente como se modifica al estar tu lleno de recursos.</li> <li>- Sal de ese espacio y date cuenta de que la próxima vez que surja una situación parecida con esa persona, o con cualquier otra, con solo tocar esta parte de tu cuerpo y respirar profundamente, tendrás los recursos necesarios para afrontarla correctamente.</li> </ul> |
|--|--|

## VIII. AVANCES PSICOTERAPÉUTICOS

- ✓ Se logró que el paciente tenga práctica en la relajación, utilizándola cuando lo necesite; así como a su vez mostró predisposición para la respiración y relajación aprendiéndolos paso a paso, inhalar – contener el aire – exhalar.
- ✓ Alejandro tuvo dificultades al iniciar la sesión de Imagería, ya que su nerviosismo era más fuerte y no lograba concentrarse adecuadamente; sin embargo al aplicar las técnicas de respiración pudo hacerlo correctamente, logrando así reducir el nivel de ansiedad que le producía al exponerse ante una evaluación.
- ✓ Logró vencer sus miedos y erradicar aquellos Pensamientos irrationales que le producía cuando estaba frente a la situación de evaluaciones orales y escritas, manteniendo un pensamiento positivo y alentador cada vez que sentía que volvían.
- ✓ Se logró el uso adecuado de los métodos de estudio, principalmente con la técnica del subrayado y los resúmenes, haciendo que su forma de estudio sea mejor y obtenga mejores resultados en su rendimiento.
- ✓ Alejandro identificó aquellos sentimientos negativos como la cólera y frustración que le provocan cuando ocurre algún conflicto con uno de los miembros de su familia, logrando mejorar la relación con sus padres.
- ✓ Aprendió que el mantenerse calmado, respirar profundo y ponerse en el lugar de la otra persona, mejoran las respuestas que pueda emitir en el momento que se dé el conflicto.

- ✓ El principal avance que se consiguió fue que, al enfrentarse a una exposición en vivo (una evaluación oral y escrita), logró reducir los síntomas de ansiedad y mejorar su desempeño académico.

Arequipa, 18 de Agosto del 2016

---

Julia Avelina Gonzales Sandoval  
BACHILLER EN PSICOLOGÍA

# TONI - 2

TEST OF NONVERBAL INTELLIGENCE

FORMA A

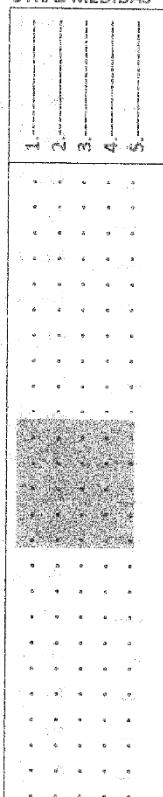
HOJA DE RESPUESTAS  
Y FORMA DE REGISTRO

## Sección II. Perfil de los resultados de la Prueba

TONI-2  
COCIENTE

RESULTADOS DE  
OTRAS MEDIDAS

|                 |        |
|-----------------|--------|
| X = 100 SD = 15 |        |
| Forma A         |        |
| Forma B         |        |
| 160 . .         | .....  |
| 155 . .         | ....   |
| 150 . .         | ... .  |
| 145 . .         | .. . . |
| 140 . .         | .. . . |
| 135 . .         | .. . . |
| 130 . .         | .. . . |
| 125 . .         | .. . . |
| 120 . .         | .. . . |
| 115 . .         | .. . . |
| 110 . .         | .. . . |
| 105 . .         | .. . . |
| 100 . .         | .. . . |
| 95 . .          | .. . . |
| 90 . .          | .. . . |
| 85 . .          | .. . . |
| 80 . .          | .. . . |
| 75 . .          | .. . . |
| 70 . .          | .. . . |
| 65 . .          | .. . . |
| 60 . .          | .. . . |
| 55 . .          | .. . . |
| 50 . .          | .. . . |
| 45 . .          | .. . . |
| 40 . .          | .. . . |



94

34

SEm

## Sección III. Datos de Pruebas adicionales

Nombre Fecha de aplicación cociente equiv.

1.

2.

3.

4.

5.

## Sección I. Datos de identificación

Nombre del examinador: *Miguel*

Nombre del padre o tutor del examinado:

Colegio: \_\_\_\_\_ Grado: \_\_\_\_\_

Nombre del examinador: \_\_\_\_\_

Título del examinador: \_\_\_\_\_

Año Mes

Fecha de evaluación: 2016 09

Fecha de nacimiento: 03 1997 04

Edad actual: 17

## Sección IV. Condiciones de evaluación

¿Quién refirió al sujeto? \_\_\_\_\_

¿Cuál fue el motivo de referencia? \_\_\_\_\_

¿Con quién se discutió la referencia del examinado? \_\_\_\_\_

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

Administración grupal (G) ó Individual (I) \_\_\_\_\_

Variables de Ubicación: \_\_\_\_\_

Interferente (I) ó No interferente (N) \_\_\_\_\_

Nivel de ruido \_\_\_\_\_

Interrupciones, distracciones \_\_\_\_\_

Luz temperatura \_\_\_\_\_

Privacidad \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_

Variables de Evaluación: \_\_\_\_\_

Interferente (I) ó No interferente (N) \_\_\_\_\_

Comprendió del contenido de la prueba \_\_\_\_\_

Comprendió del formato de la prueba \_\_\_\_\_

Nivel de Energía \_\_\_\_\_

Actitud frente a la prueba \_\_\_\_\_

Salud \_\_\_\_\_

Rapport \_\_\_\_\_

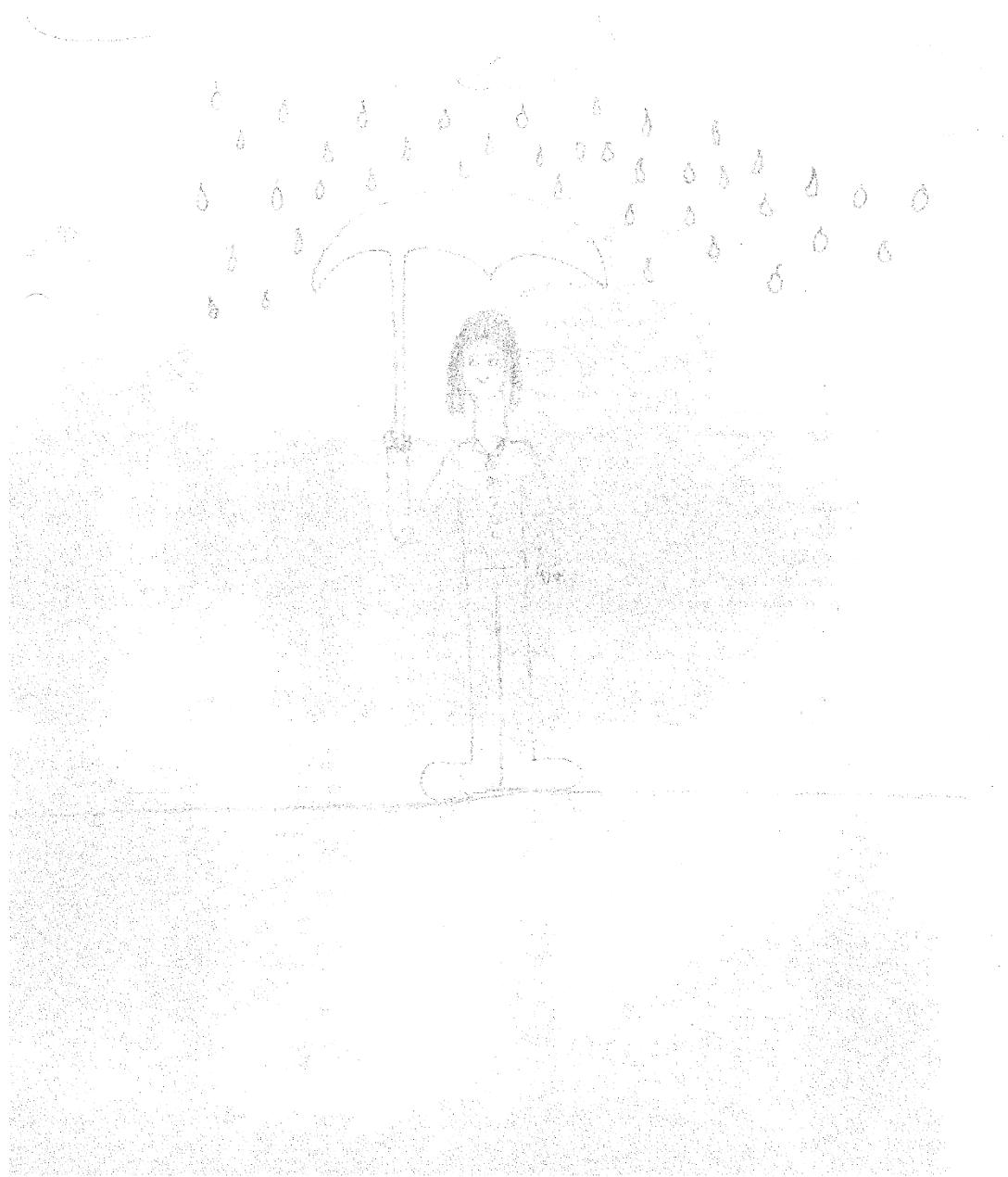
Otros \_\_\_\_\_

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

BASE : 22 + 12 (varios)  
 PUNTAJE TOTAL: 35  
 DIAGNOSTICO : 94 C.I. promedio

Percentil 34

| INVENTARIO DE HABITOS DE ESTUDIO Y DEDICACION AL ESTUDIO |           |                 |                 |      |       |
|--|-----------|-----------------|-----------------|------|-------|
| DIRECCION Y NOMBRE:                                      |           |                 | EDAD:           |      |       |
| CENTRO DE ESTUDIOS:                                      |           |                 | SECCION:        |      |       |
| TIPO DE ESTUDIOS:  |           |                 | FECHA: DE HOY:  |      |       |
| 101.   | X ? NO    | 31. SI X NO     | 61. SI X NO     |      |       |
| 102.   | X ? NO    | 32. 2 X ? NO    | 62. 2 X ? NO    |      |       |
| 103.   | SI X NO   | 33. SI X NO     | 63. SI X NO     |      |       |
| 104.   | SI X NO   | 34. SI ? NO     | 64. SI ? NO     |      |       |
| 105.   | X ? NO 3  | 35. X ? NO 3    | 65. SI ? NO 3   |      |       |
| 106.   | X ? NO    | 36. X ? NO      | 66. SI ? NO     |      |       |
| 107.   | X ? NO 1  | 37. X ? NO      | 67. X ? NO      |      |       |
| 108.   | SI ? NO   | 38. 6.5 SI ? NO | 68. 1 X ? NO    |      |       |
| 109.   | SI X NO   | 39. SI ? NO     | 69. SI X NO     |      |       |
| 110.   | X ? NO    | 40. SI X NO     | 70. X ? NO      |      |       |
| 111.   | X ? NO    | 41. SI X NO 1   | 71. SI ? NO 2   |      |       |
| 112.   | SI X NO   | 42. X ? NO      | 72. SI ? NO     |      |       |
| 113.   | SI X NO   | 43. X ? NO      | 73. SI ? NO     |      |       |
| 114.   | X ? NO    | 44. 1 SI X NO   | 74. 0 X ? NO    |      |       |
| 115.   | SI X NO   | 45. SI ? NO     | 75. SI X NO     |      |       |
| 116.   | X ? NO    | 46. SI ? NO     | 76. SI X NO     |      |       |
| 117.   | SI X NO 5 | 47. X ? NO 1    | 77. X ? NO 1    |      |       |
| 118.   | S X NO    | 48. SI ? NO     | 78. X ? NO      |      |       |
| 119.   | X ? NO    | 49. X ? NO      | 79. X ? NO      |      |       |
| 120.   | 4 X ? NO  | 50. 6.5 SI X NO | 80. 0.5 SI X NO |      |       |
| 121.   | SI X NO   | 51. X ? NO      | 81. SI X NO     |      |       |
| 122.   | SI X NO   | 52. SI X NO     | 82. X ? NO 2    |      |       |
| 123.   | X ? NO 2  | 53. SI ? NO 2   | 83. X ? NO      |      |       |
| 124.   | SI ? NO   | 54. SI ? NO     | 84. X ? NO      |      |       |
| 125.   | X ? NO    | 55. X ? NO      | 85. X ? NO      |      |       |
| 126.   | 4 SI X NO | 56. 2 SI ? NO   | 86. 1 SI ? NO   |      |       |
| 127.   | SI ? NO   | 57. 2 SI ? NO   | 87. SI X NO     |      |       |
| 128.   | SI ? NO   | 58. 3 SI ? NO   | 88. 1 SI ? NO   |      |       |
| 129.   | X ? NO 2  | 59. X ? NO 2    | 89. SI X NO 1   |      |       |
| 130.   | X ? NO    | 60. X ? NO      | 90. SI X NO     |      |       |
|  | I         | II              | III             | IV   | V     |
| D.   | 18        | 6.5             | 14.5            | 25.5 | 22    |
| ESTADIO  | 3         | 4               | 3               | 7    | 6     |
| ANTEL  | Baip      | Medio           | Bajo            | Alto | Medio |



**HOJA DE RESPUESTAS**

Nombres Y Apellidos Hernández Edad 19  
 Fecha de hoy 03/05/2016

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

