

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



**“PROGRAMA MOTIVACIONAL PARA MEJORAR EL NIVEL DE
SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA CONTRATISTA MINERA”**

**Tesis presentada por la Bachiller:
HUAMPA CAHUANA; Ediza Gardenia**

**Para optar el Título Profesional de
PSICÓLOGA**

AREQUIPA – PERÚ

2017

PRESENTACIÓN

SEÑOR RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN

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

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO DICTAMINADOR:

Presento a vuestra consideración el trabajo de tesis titulado: **“PROGRAMA MOTIVACIONAL PARA MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA CONTRATISTA MINERA”** con el cual pretendo obtener el Título Profesional de Psicología.

Espero que el presente trabajo de investigación, cumpla con las expectativas deseadas y pueda ser de orientación para futuros estudios.

Arequipa, Abril 2017

Ediza Gardenia, Huampa Cahuana

DEDICATORIA

A mi abuelo, mi ejemplo a seguir mientras te tuve prestado aquí en la tierra. Tu inteligencia, sabiduría y tu gran corazón me motivaron siempre a crecer más como ser humano.

A mi mejor amiga, María Pro, un regalo del cielo, disfruté de tu amistad. En tu amistad aprendí lo valioso que es sonreír a pesar de los vaivenes de la vida, tan alegre e inteligente, motivándome a ser mejor cada día sin mencionar alguna palabra, lo fui aprendiendo con tus acciones. Hubieras sido la mejor colega.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por llamarse mi padre, por darle sentido a la vida; por ser mí soporte, compañía, protector, fortaleza, inspiración y proveedor en todo momento. Gracias por tanto;

A mis padres, mami gracias por tus enseñanzas, gracias por la vida, por estar conmigo siempre, por tus acertados y sabios consejos. Papa, gracias por motivarme y confiar en mí en este proceso.

A mis hermanos, Karina, gracias por tu apoyo en este tiempo, es bueno saber que la vida me regaló tenerte como mi hermana, eres muy valiosa para mí. Darwin, tan pequeño pero cada consejo que suelo recibir de ti siempre han sido sinceras y muy maduras viniendo de tu corta edad.

Cada logro para ser un ejemplo de ustedes. Los amo;

A mis docentes, porque cada uno de ellos aportó en lo que soy como profesional hoy en día. Llenos de inteligencia, experiencia pero sobre todo grandes seres humanos que me siguen enseñando y motivando a seguir creciendo en esta profesión tan hermosa como es Psicología. Por siempre agradecida;

A mis amigos, Por sus palabras de motivación, su compañía y amistad. Cada uno de ustedes ha sumado tanto a mi vida, Dios ha sido bueno con darme la oportunidad de conocerlos y hacerlos parte de mí.

A mis familiares cercanos, aunque lejos de ustedes, su apoyo ha sido muy importante y valioso en mi formación académica y en la culminación de este proyecto. En especial: Adrián, Gabino, Leonardo y Olger. ¡Muchas gracias por confiar en mi;

RESUMÉN

En contraste de las grandes compañías mineras, las empresas de servicios como son las contratas mineras en su gran mayoría desconocen los fines de los programas motivacionales en la gestión del talento humano, en estas organizaciones se ha identificado que existe cierta insatisfacción laboral que ocasiona cuantiosas pérdidas económicas a causa de la rotación del personal y bajo desempeño de los trabajadores.

La presente investigación titulada “Programa Motivacional para mejorar el nivel de Satisfacción Laboral en una empresa contratista minera” tiene como objetivo Comprobar la efectividad de un programa basado en la motivación intrínseca y extrínseca que busca desarrollar las competencias personales y laborales para mejorar el nivel de satisfacción en las organizaciones. Se realizó entre el año 2015 y 2016 en trabajadores del área de operación de la empresa. Se utilizó un diseño de investigación cuasi experimental con pre-test – intervención – post-test, con grupo control. Para medir del impacto del programa se utilizó la escala de Satisfacción Laboral SL SPC, escala que cuenta con una confiabilidad de 0.79 Alfa de Cronbach. La muestra incluyó a 50 trabajadores de una empresa privada, 25 grupo experimental y 25 de grupo control todos del sexo masculino. Se empleó un tipo de muestra intencional. Los resultados sugieren un impacto positivo del Programa motivacional para mejorar significativamente la satisfacción laboral, al haber registrado ($T=-13.016$; $p<0.05$) de un nivel parcial insatisfacción y regular satisfacción a un nivel de parcial satisfacción en el grupo experimental de acuerdo a los resultados en el post-test.

Palabras claves: Satisfacción Laboral, Programa de capacitación, Motivación, Competencias.

ABSTRACT

In contrast to large mining companies, service companies such as mining contractors are largely unaware of the purposes of motivational programs in the management of human talent, these organizations have identified that there is some job dissatisfaction that causes large losses Due to staff turnover and underperforming workers.

This research entitled "Motivational Program to improve the level of Work Satisfaction in a mining contractor" aims to

Check the effectiveness of a program based on the intrinsic and extrinsic motivation that seeks to develop personal and work skills to improve the level of satisfaction in organizations. It was carried out between 2015 and 2016 in workers of the area of operation of the company. A quasi experimental experimental design was used with pre-test - intervention - post-test, with control group. To measure the impact of the program was used the scale of Satisfaction Labor SL SPC, scale that has a reliability of 0.79 Cronbach Alpha. The sample included 50 workers of a private company, 25 experimental group and 25 of control group all males. An intentional sample type was used. The results suggest a positive impact motivational program to significantly improve job satisfaction, having registered ($T = -13,016$; $p <0.05$) from a partial level dissatisfaction and regular satisfaction to a level of partial satisfaction in the experimental group according to The results in the post-test.

Key words: Job Satisfaction, Training Program, Motivation, Competencies.

INDICE

CAPITULO I INTRODUCCIÓN

1.	PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA	14
2.	OBJETIVOS	18
3.	HIPOTESIS	18
4.	IMPORTANCIA DE ESTUDIO.....	19
5.	LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
6.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	20
7.	VARIABLES	21

CAPITULO II MARCO TEORICO

1.	MODELOS TEÓRICOS QUE EXPLICAN LA SATISFACCIÓN Y MOTIVACION EN EL TRABAJO.....	22
2.	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	29
2.1	LAS ACTITUDES Y LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO	29
3.	MOTIVACIÓN LABORAL	36
3.1.	Motivación Intrínseca:.....	38
3.2.	Motivación Extrínseca:	39
4.	IMPORTANCIA DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS EN LAS ORGANIZACIONES.....	39
5.	TERMINOLOGIAS DEL PROGRAMA MOTIVACIONAL PARA LA SATISFACCION LABORAL	41
6.	MINERIA.....	47
6.1.	EFECTOS EN EL PAIS.....	47
6.2.	REGULACIÓN DE LAS JORNADAS LABORALES ATIPICAS	48
7.	ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	49
7.1.	ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	50
7.2.	ANTECEDENTES NACIONALES	54
7.3.	ANTECEDENTES LOCALES	65

CAPITULO III METODOLOGIA

1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	67
2. SUJETOS	68
2.1. CRITERIOS DE INCLUSION	68
2.2. CRITERIO DE EXCLUSION.....	69
3. INSTRUMENTOS	69
3.1. ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL – SPC	69
3.2. PROGRAMA MOTIVACIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	71
4. PROCEDIMIENTO	72

CAPITULO IV RESULTADOS

1. NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL ANTES DE LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA EN AMBOS GRUPOS	76
2. NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DESPUES DE LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA EN AMBOS GRUPOS	80
3. COMPARACIÓN RESULTADOS DEL PRE Y POST TEST DEL GRUPO CONTROL DESPUÉS DE LA INTERVENCION CON EL PROGRAMA.	85
4. COMPARACIÓN RESULTADOS DEL PRE Y POST TEST DEL GRUPO EXPERIMENTAL DESPUÉS DE LA INTERVENCION CON EL PROGRAMA.....	86
5. COMPARACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL POST TEST DE AMBOS GRUPOS ...	87

CAPITULO V	
DISCUSIÓN.....	89
CONCLUSIONES	94
SUGERENCIAS.....	96
REFERENCIAS BIBLIOGRÀFICAS	97
CASO CLINICO	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA Nro. 1	: VARIABLE E INDICADORES.....	22
TABLA Nro. 2	: COMPOSICION DE MUESTRA.....	70
TABLA Nro. 3	: PUNTUACION DE ITEMS POSTIVOS O NEGATIVOS DE LA ESCALA SL-SPC.....	72
TABLA Nro. 4	: SATISFACCION LABORAL – PRE TEST.....	77
TABLA Nro. 5	: CONDICIONES FISICAS Y/O MATERIALES PRE TEST	
TABLA Nro. 6	: BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERACIONES PRE TEST.....	78
TABLA Nro. 7	: POLITICA ADMINISTRATIVA PRE TEST.....	78
TABLA Nro. 8	: RELACIONES SOCIALES PRE TEST.....	79
TABLA Nro. 9	: DESARROLLO PERSONAL PRE TEST.....	79
TABLA Nro. 10	: DESARROLLO DE TAREAS PRE TEST.....	80
TABLA Nro. 11	: RELACIONES CON LA AUTORIDAD PRE TEST.....	80
TABLA Nro. 12	: SATISFACCION LABORAL POST TEST.....	81
TABLA Nro. 13	: CONDICIONES FISICAS Y/O MATERIALES POST TEST	82
TABLA Nro. 14	: BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERACIONES POST TEST.....	82
TABLA Nro. 15	: POLITICA ADMINISTRATIVA POST TEST.....	83
TABLA Nro. 16	: RELACIONES SOCIALES POST TEST.....	83
TABLA Nro. 17	: DESARROLLO PERSONAL POST TEST.....	84
TABLA Nro. 18	: DESARROLLO DE TAREAS POST TEST.....	84
TABLA Nro. 19	: RELACIONES CON LA AUTORIDAD POST TEST.....	85
TABLA Nro. 20	: PRUEBA T GRUPO CONTROL.....	85
TABLA Nro. 21	: PRUEBA T GRUPO EXPERIMENTAL.....	86
TABLA Nro. 22	: PRUEBA T COMPARACIONES POST TEST.....	87

ÍNDICE DE GRAFICAS

GRÁFICO Nro. 1	:	SATISFACION LABORAL PRE TEST.....	77
GRÁFICO Nro. 2	:	SATISFACCION LABORAL POST TEST.....	81

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

Existen diferentes referencias de investigación sobre la satisfacción laboral en las organizaciones privadas y públicas, ya que esto influye en producción, en el desempeño, en la disposición al cambio y en la contribución del logro de los objetivos, que es clave para que la organización tenga éxito y sea competitiva. El ponerle la importancia necesaria en mejorar la satisfacción laboral fomenta resultados internos como externos y entre ellos se encuentra la motivación, el desarrollo profesional del personal, el alto sentido de pertenencia en la organización, entre otros. La satisfacción laboral como tal, se refiere al conjunto de expresiones cognitivas y afectivas que hace el trabajador de sus actividades, la organización y las relaciones con sus compañeros (Dalal, 2013). En tanto la motivación es un estado interno que activa o induce a algo; es lo que da energía, manda, conduce y sostiene las acciones y el comportamiento de los trabajadores (Gamero, citado por Gutiérrez, 2014).

Los trabajadores de las contratas mineras, en su gran mayoría laboran bajo jornadas laborales atípicas; investigaciones realizadas por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional revelan que este tipo de jornadas producen diversos efectos desfavorables en la salud psicológica y familiar del trabajador, y para realizar un buen afronte a estos efectos dependerá de uno mismo, la actitud con la que enfrentará, los conocimientos y experiencias previas de la misma, y a lo que Fischman (2014) lo llama, motivación intrínseca que consta en descubrir y potenciar aquella motivación que nace de la voluntad del trabajador, sus anhelos y sus gustos en contraposición de las recompensas externas, por tanto sustenta que la motivación intrínseca es el verdadero motor que impulsará a la mejora de la vida personal y laboral del trabajador.

Muchos autores utilizan modelos y estrategias diversos en el desarrollo de competencias para mejorar el bienestar laboral, como el estudio de Pecho (2016) que luego de haber desarrollado el programa de gestión motivacional, obtuvo como resultado en la pos prueba un 54.55% de alta satisfacción laboral, lo cual reafirma la hipótesis planteada en su investigación, otro similar estudio realizado por Montes (2014) al desarrollar en su programa motivacional tuvo cambios significativos en las competencias de comunicación asertiva y el trabajo en equipo por consiguiente ayudando incrementar el bienestar del trabajador. Así mismo un grupo de investigadores, dirigidos por Cuadra (2010) lograron obtener aumentos significativos en la satisfacción laboral y bienestar subjetivo de su muestra trabajando competencias personales y abriendo la posibilidad de lograr efectos positivos con este modelo de gestión y diseño de estudio.

Consideramos necesaria e importante la realización del presente estudio en función a que toda empresa debe generar un sentido de pertenencia, satisfacción laboral y compromiso en

sus trabajadores, mediante el uso de recursos y técnicas de motivación, beneficiando así al recurso humano que posee, porque un trabajador motivado y satisfecho laboralmente se sentirá mejor no solo en la empresa que labora, sino en su entorno personal y familiar, además un trabajador motivado y satisfecho está en mejores condiciones de realizar su trabajo a diferencia de un trabajador desmotivado e insatisfecho; el presente estudio también tiene un propósito fundamental más allá de los resultados que se pretende obtener, es realizar un aporte a la organización y futuros estudios con este modelo de programa motivacional, haciendo uso del diseño cuasi experimental con grupo control, donde existe cierto grado de manipulación de la variable independiente, con el fin de comprobar su efecto en la variable dependiente, el pre y post test se evaluó con la Escala de satisfacción laboral SL-SPC. Este tipo de diseño de investigación generalmente es desarrollado en contextos naturales (Hernández, 2010)

La presente tesis se titula “Programa motivacional para mejorar el nivel de satisfacción laboral en una empresa contratista minera”. Tiene como objetivo desarrollar y comprobar la efectividad del programa motivacional para mejorar la satisfacción laboral basado en el desarrollo personal y motivación propuesto por Fischman (2014).

El desarrollo integral de la investigación consta de cinco capítulos, los cuales se describen a continuación:

En el primer capítulo se encontrará el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos, hipótesis, variables, definición de términos, importancia de la investigación y limitaciones de la investigación.

El segundo capítulo se presentará al marco teórico con información sobre modelos teóricos que explican la satisfacción y motivación en el trabajo, comportamiento organizacional,

motivación laboral, importancia de los programas de capacitación y desarrollo de las personas en las organizaciones, terminologías del programa motivacional para la satisfacción laboral, minería y por ultimo antecedentes de investigación.

El tercer capítulo mostrara una información sobre el diseño de investigación, sujetos, instrumentos de medición e intervención y el procedimiento que llevo la investigación.

En el cuarto capítulo se encontraran los resultados en tablas y gráficos donde nos indicarán el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en el pre y post test de la muestra seleccionada.

El quinto y último capítulo encontraremos la discusión, donde se realizara el análisis en similitud o en contra posición de estudios encontrados, seguido de las conclusiones a las que se llegará, las sugerencias y por ultimo las bibliografías que utilizaran para la presente investigación.

1. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

En la actualidad es un hecho que las empresas de éxito traten a su personal como una parte primordial de competitividad en el mercado, y se debe considerar al recurso humano como el activo más importante de la empresa; y es la razón y la necesidad de conseguir y contar en todo momento con el personal más calificado, motivado y competitivo posible para obtener mejores resultados organizacionales.

Las estadísticas nos hablan de un elevado índice de desmotivación laboral en las organizaciones; lo muestra un estudio Eurobarómetro en Europa donde registra Grecia con bajo grado de satisfacción con solo el 16%. En el mundo América Latina registra México con 87% de trabajadores infelices por tanto menos motivados, de los 230.000 empleados

encuestados, solo el 13% se encuentran motivados y completamente satisfechos con su trabajo; es decir que más de la mitad de los trabajadores del mundo no sienten entusiasmo por su actividades, vínculo con su empresa, ni les interesa innovar o promover nuevas iniciativas para su empresa. (Universia México y España, 2014).

Y nuestro país no está exento de dichas cifras, también en el 2014 se registraron más del 80% de trabajadores descontentos, refiriendo que si trabajan en una empresa es porque están a la espera de ver otro empleo que le brinde mejores oportunidades laborales, por tanto su permanencia de los mismos es momentánea. Ese mismo año la Consultora Supera añadió otras cifras relacionada a la problemática; su estudio constó en encuestar a 1.500 trabajadores de Lima, Arequipa y Chiclayo de la primera, segunda y tercera línea de los sectores de Minería, Banca, Retail, Telecomunicaciones y Servicios; donde el 71% señaló no sentirse valorado por su organización, el 53% de los colaboradores indicó no sentirse feliz en su centro de labores, el 41% de los encuestados indicó que en su centro laboral le brindan poco apoyo para alcanzar los objetivos que se le encomienda ya que no cuentan con las herramientas necesarias que les permitan alcanzar las metas planteadas. Y en cuanto al tema de comunicación el 52% de los colaboradores manifestó que no tienen una buena comunicación con su jefe directo lo que representaría que no se cumple a cabalidad los objetivos de la empresa, ya que los mensajes no están alineados; y en otro momento se consultó a los encuestados sobre qué factores los motivarían a ser más productivos dentro de su empresa, las alternativas más valoradas fueron el mayor reconocimiento, las capacitaciones constantes y una mejor comunicación con porcentajes de 52%, 49% y 48% respectivamente. Las razones o causas de estas cifras serían producto de algunas posturas que los dueños de las empresas poseen al pensar que las razones de abandono e infelicidad

laboral son por causas externas que no tiene relación del trabajador con la empresa. (El comercio, 2014).

Gonzales y Gonzales (2015), señalan que la empresa es la persona quien forma al trabajador ya que es su mayor recurso para consolidarse y ser cada día más competitiva y rentable en mundo laboral, para ello requiere hacer uso de nuevas técnicas de gestión entre esas varias técnicas se encuentran los programas motivacionales que busca mediante la interacción de los colaboradores brindar información y desarrollar habilidades, capacidades, actitudes y conceptos en beneficio del trabajador y la organización (Chiavenato, 2010). El bienestar laboral es el resultado de factores intrínsecos y extrínsecos, entre ellos se puede mencionar la motivación, el desarrollo laboral del trabajador, la identificación y pertenencia en la empresa; el cuidar estos aspectos reflejara resultados favorables en la productividad (Fischman, 2014). Por tanto es necesario y oportuno que los gerentes y dueños de empresas brinden mejoras en cuanto al nivel de bienestar de sus trabajadores para evitar desarrollar o poseer trabajadores poco comprometidos que terminaran abandonado su puesto de trabajo y por consiguiente generaran pérdidas económicas.

Por las características de los participantes para el presente estudio nos es necesario referir la importancia que tiene el sector minero en nuestro país, en el 2015 represento el 80.1% de exportaciones tradicionales, considerándose como uno de los principales motores del desarrollo económico de la última década; pero, el factor con más valor en este sector va más allá de la economía y es el factor humano, que hace posible estos logros, los cuales están expuestos a diferentes condiciones de trabajo obteniendo diferentes impactos en su salud física y psicológica, ya que adoptan diferentes jornadas laborales que alteran su estilo

de vida generando conflictos internos asociados a la ansiedad, depresión, estrés en distintos niveles y; cambios en la conducta como irritabilidad, intolerancia, baja autoestima entre otros (Rímac Seguros, 2013, p.4). A diferencia de las grandes compañías mineras, las empresas de servicios como son las contratas mineras son creadas con pocos recursos económicos y pocos conocimientos sobre gestión administrativo y del recurso humano, por tanto su objetivo primordial es “ganar y ganar”; dejando de lado el desarrollo personal de sus trabajadores. Así mismo los programas motivacionales son poco trabajados en estos ámbitos laborales. G.J. Cáceres (comunicación personal, 21 de marzo, 2017).

En la organización que se pretende realizar el estudio se ha identificado que existe cierta insatisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones y que esta insatisfacción ha ocasionado cuantiosas pérdidas económicas a causa de la rotación del personal y bajo desempeño y por consiguiente a generando incumplimiento de los trabajos de su cliente. Por lo cual, buscando cumplir con los objetivos de esta investigación se pretende elaborar y comprobar la efectividad de un programa motivacional basado en el desarrollo personal y motivación propuesto por Fischman (2014) quien en muchas de sus publicaciones de textos orienta a generar satisfacción laboral y buen desempeño en los colaboradores ya que la fuerte confianza en sus capacidades con las que las nuevas generaciones ingresan al mercado laboral traen consigo otras demandas y expectativas en materia de “salarios emocionales”.

Por tal motivo nos planteamos la siguiente pregunta: ¿La aplicación del programa motivacional, permitirá incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa contratista minera?

2. OBJETIVOS

a. Objetivos Generales

- ✓ Elaborar un programa motivacional para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa contratista minera.
- ✓ Comprobar la efectividad del programa motivacional en los trabajadores de la empresa contratista minera.

b. Objetivos específicos

- ✓ Medir el nivel de satisfacción laboral antes de la aplicación del Programa.
- ✓ Medir el nivel de la satisfacción laboral después de la aplicación del Programa.
- ✓ Comparar el nivel de satisfacción laboral del pre y post test del grupo control después de aplicar el programa.
- ✓ Comparar el nivel de satisfacción laboral del pre y post test del grupo experimental después de aplicar el programa.
- ✓ Contrastar el nivel de satisfacción laboral en el post test del grupo control y experimental.

3. HIPOTESIS

Hi: La aplicación del programa motivacional, si permitirá incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa contratista minera.

Ho: La aplicación del programa motivacional, no permitirá incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa contratista minera.

4. IMPORTANCIA DE ESTUDIO

Se estima que cinco generaciones de trabajadores conviven hoy en el ecosistema laboral, cada una con distintas habilidades, motivaciones y experiencias, pero algo los une: en su inmensa colectividad son personas insatisfechas con su trabajo y en su mayoría las jerarquías directivas casi nunca están sincronizadas con las estrategias y prioridades fijadas por las áreas de recursos humanos. (Larraz, 2014).

Se ha visto necesaria e importante la realización de la presente investigación en función a que toda organización debe buscar apoyar con el desarrollo, el bienestar, y el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, mediante el uso de nuevas técnicas de gestión motivacional para optimizar sus resultados en un contexto dado, de tal manera que pueda ayudar a la disminución del alto índice de desmotivación laboral e insatisfacción laboral que se viene presentando en las diferentes empresas tanto del sector público y privado en donde se están manifestando renuncias constantes, bajo rendimiento laboral, incapacidades, permisos sin justa causa, falta de los empleados a su labor, quejas constantes de los mismos y otros problemas (Gutiérrez, 2014).

Ya muchas organizaciones están tomando conciencia de que depende del factor humano el éxito de sus planes de desarrollo, por tanto, están incorporando y evaluando modelos basados en el trabajo de competencias, es más los sistemas integrados de gestión de calidad así lo exigen. (Chiavenato, 2010).

Trabajar en las características personales del trabajador, lleva a la organización a tener consecuencias favorables para el cumplimiento de sus objetivos, pero lo más importante le permite poseer al mejor talento; como refiere Fischman (2010) manifestar y potenciar la motivación desde la voluntad, los anhelos y gustos del

colaborador es la motivación verdadera que se puede buscar a diferencia de motivadores externos que se pueden encontrar en la organización.

Más allá de los resultados que se pretende en este estudio, también se busca realizar un aporte a la organización para que pueda ser incluida en su proceso de gestión.

5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

En el transcurso de la presente investigación se han encontrado ciertas dificultades que han sido superadas progresivamente. Sin embargo, las limitaciones que escaparon a las posibilidades de manejo son:

- Inexistencia de trabajos de investigación relacionados a programas de mejoramiento de la satisfacción laboral en empresas contratistas mineras.
- Inexistencia de programas del área organizacional en las bibliotecas relacionadas a la satisfacción laboral.

6. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

A. Satisfacción Laboral:

Se define la satisfacción laboral como la actitud laboral, o como un conjunto de respuestas cognitivas y afectivas a la situación laboral con importantes implicancias en el comportamiento de los empleados y los resultados organizacionales (Dalal, 2013).

B. Programa de capacitación:

La capacitación es ocuparse de dar información y desarrollar habilidades, capacidades, actitudes y conceptos, hoy en día se orienta al desarrollo de ciertas competencias que requieren en la organización. (Chiavenato, 2010).

C. Motivación:

La motivación es el resultado de la interacción de los individuos con la situación, para ello se necesita procesos que incidan en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para conseguir un objetivo. Robbins y Judge (2013).

D. Competencias:

Son las características de personalidad, acontecidas en comportamientos, que crean o generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. (Alles, 2010).

7. VARIABLES

Tabla 1 Variables e indicadores

		<i>Variables</i>	<i>Operacionalización</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>
VI		Programa motivacional		Condiciones físicas y/o materiales Beneficios laborales y/o remuneraciones Políticas Administrativas Relaciones Sociales Desarrollo Personal Desempeño de Tareas Relación con la Autoridad	- Alta satisfacción - Parcial satisfacción - Regular - Parcial insatisfacción - Alta insatisfacción
VD	Satisfacción laboral	Escala de satisfacción laboral SL-SPC			

CAPITULO II

MARCO TEORICO

1. MODELOS TEÓRICOS QUE EXPLICAN LA SATISFACCIÓN Y MOTIVACION EN EL TRABAJO

Por consiguiente detallaremos las teorías que dan soporte a la presente investigación. Ellos son la teoría de la Higiene-Motivación, La teoría de Jerarquía de Necesidades, la del Ajuste en el Trabajo, de la Discrepancia, de la Satisfacción por Facetas, y la de los Eventos Situacionales.

A. Teoría de Higiene-Motivacional.

Esta teoría señala que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968 citado por Alva y Domínguez, 2013). Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se

catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad).

B. Teoría de la jerarquía de las necesidades

Es una de las teorías más conocidas sobre la motivación enunciada por Abraham Maslow, quien planteo la hipótesis de que dentro de cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

1. **Fisiológica.** Incluyen hambre, sed, cobijo, sexo, y otras necesidades corporales.
2. **Seguridad.** Están el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales.
3. **Sociales.** Afecto, sentido de pertenencia, aceptación y amistad.
4. **Estima.** Quedan incluidos factores de estimación internos como el respeto de si, la autonomía y el logro; y factores externos de estimación, como el status, el reconocimiento y la atención.
5. **Autorrealización.** Impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser: se incluye el crecimiento, el desarrollo del potencial propio y la autorrealización.

Cuanto más se satisface a cada una de estas necesidades, la siguiente se vuelve dominante porque el individuo sube los escalones de la jerarquía; y desde el punto de la motivación nos refiere Robbins (2010) que la teoría nos afirma que si bien ninguna de las necesidades se satisface por completo, aquella que se cubre en lo sustancial deja de motivar. Así que de acuerdo a Maslow, si deseamos motivar a alguien, necesitamos entender y saber que primero tenemos que identificar en qué

nivel de jerarquía se encuentra la persona y centrarnos en satisfacer las necesidades de ese nivel o las superiores.

Se refiere que Maslow clásico de las cinco necesidades en ordenes mayores y menores. Las fisiológicas y de seguridad las describió como necesidades de orden inferior, y las sociales, de estima y autorrealización como necesidades de orden superior; la diferencia entre los dos órdenes se basó en la premisa de que las superiores se satisfacen en forma interna es decir dentro de la persona, mientras que las inferiores se satisfacen sobre todo en lo exterior con cosas como el salario, contratos sindicales y el hecho de tener definitividad.

C. Teoría del Ajuste en el trabajo.

Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador (Dawes, 1994, citado en Alcocer 2010). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

D. Teoría de la discrepancia.

Esta hipótesis sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el

logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales (Locke, 1968, citado en Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012). La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

E. Teoría de la satisfacción por facetas.

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto (Lawler, 1973 citado en Bardelli, Díaz y Tokushima, 2012). La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

F. Teoría de los eventos situacionales.

En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales (Quarstein, McAffe, & Glassman, 1992 citado en Can, 2014). Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

G. La teoría ERG de Alderfer

Clayton Alderfer, (1969 citado en Macedo, 2014) propone ciertos cambios a la Pirámide de Maslow, referidos a los niveles de necesidades de las personas, que deben tenerse en cuenta en el ámbito de la motivación. El mismo considera que los trabajadores deben de cubrir:

- Necesidades de Existencia (E), que incluyen junto a las necesidades fisiológicas y de seguridad de Maslow las condiciones de trabajo y las retribuciones.
- Necesidades de Relación (R), agrupan las necesidades sociales y de consideración de Maslow. Según Alderfer, estas necesidades se satisfacen más con una interacción abierta, correcta y honesta que por mantener relaciones agradables eludiendo la crítica.

- Necesidades de Desarrollo (D), que se refieren al deseo de autoestima y autorrealización, a través de una fuerte implicación en la dinámica laboral y por la completa utilización de las habilidades, capacidades y creatividad.

Quirós y Cabestrero (como se citó en Gonzales y Gonzales, 2015), comentan que el modelo de Alderfer es más flexible al plantear un doble proceso: por una parte no es necesario que estén cubiertas las necesidades inferiores para que el individuo pueda sentir necesidades superiores, junto a ello si no se lograsen satisfacer estas necesidades superiores (frustración), se activaría y potenciaría la necesidad inmediatamente inferior, que serviría así de elemento motivador sustitutorio de las necesidades no satisfechas todavía.

Los mismos autores afirman que esta teoría facilita la investigación de las necesidades de los trabajadores, al plantear que la conducta laboral no depende exclusivamente de la satisfacción de necesidades superiores, ya que puede centrarse en la satisfacción de las necesidades inferiores. Este fenómeno es conocido como el proceso de frustración-regresión.

H. Motivación 360° de Fischman

Fischman (2014), parte de la conjetura de que la motivación verdadera nace de la voluntad, los anhelos y los gustos de la persona al cual lo llama motivación intrínseca. Refiere que en el transcurso de su experiencia; las personas se motivan por que trabajan en un equipo de mucha confianza, porque sienten que hacen la diferencia y todas estas las consideran motivación intrínseca, es decir que la persona se motiva haciendo la actividad en sí misma y no siempre por motivadores externos (pagos y premios).

Por tanto considera que la MI son de mayor calidad porque tienen más beneficios que los ME. Considera que la autoestima es esa sensación que permite a la persona sentirse competente haciéndolo autónomo para las decisiones que debe tomar en su centro de trabajo, la emociones agradables motivan y nos permiten ampliar nuestra capacidad de ver el todo, nos dan perspectiva, nos dan fuerza y nos disponen para enfrentar futuras circunstancias difíciles. En cuanto a la empatía señala que se necesita superar nuestras tendencias cerebrales, ya que es difícil ser empático cuando estamos realizando varias tareas y es un aspecto que se debe trabajar siempre en las organizaciones. En cuanto a los pensamientos plantea que nuestros pensamientos generan nuestras emociones y muchas veces los pensamientos que tenemos son irrationales; considera que una de las habilidades para tener éxito en la vida es aprender a descifrar más positivamente las adversidades en el ámbito laboral y familiar. Asimismo acerca del estrés refiere que destruye nuestra capacidad de frenar nuestros impulsos y al ocurrir eso puede dañar nuestras relaciones interpersonales donde surge esa necesidad de ser amados y amar, por tanto manejar la asertividad en el trabajo y la vida personal permite ser respetuosos con las personas de nuestro alrededor; otro aspecto que recalca es sobre el reconocimiento, esto fomenta a que el personal sienta el deseo de ganar los incentivos, bonos y el castigo y muchas veces desplaza los salarios o pagos al mismo tiempo incrementa el compromiso, y no puede faltar el nivel o la eficacia de cómo se lleva la comunicación en la empresa y su familia del trabajador, acerca de este punto refiere es un proceso donde se necesita disciplina de saber escuchar y canalizar toda atención al quien está expresándose; es así que estos aspectos repercuten en el desempeño y satisfacción del trabajador.

2. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

El CO podemos definir como el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el ámbito laboral, por lo cual centra su análisis en cómo el trabajo de los obreros contribuye o disminuye la eficacia y productividad de la organización; el análisis específico se hace a tres unidades: al individuo, el grupo y la organización; Las dos primeras unidades de análisis se centran al nivel individual del empleado sobre este campo y resaltan temas como los rasgos de personalidad en lo que se resalta las diferencias entre las personas, las actitudes de los empleados y su motivación para el trabajo y liderazgo, la formación de grupos y la toma de decisiones en grupo. (Dailey, 2012).

2.1 LAS ACTITUDES Y LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

Si hablamos de actitudes nos referimos a aquellos enunciados de evaluación favorable o desfavorable que hacemos acerca de los objetos, individuos o eventos; estos reflejan cómo se siente alguien con respecto a algo. Cuando escuchó a una amiga expresar lo bien que se siente en el puesto que ocupa, que le agrada las actividades que realiza; está refiriendo su actitud hacia su trabajo.

Las actitudes poseen tres componentes principales, cuando escuchamos la afirmación “mi salario es bajo” es el componente cognitivo de una actitud, es decir, una descripción de la creencia de cómo son las cosas. Crea el escenario para el elemento fundamental de una actitud: su componente afectivo. El afecto es el segmento emocional o sentimental de una actitud, y se refleja en el enunciado: “Estoy enojado por lo poco que se me paga” y por último, el afecto conduce a eventos del comportamiento.

A lo cual podemos añadir lo que Rojas (2012) señala que en el área organizacional, una actitud se precisa a los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los trabajadores perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden y, en última instancia, su comportamiento

2.1.1. PRINCIPALES ACTITUDES HACIA EL TRABAJO

Se refiere que cada ser humano presentamos diferentes actitudes para cada situación, pero dentro del comportamiento organizacional se exige la atención pertinente para un número limitado de actitudes relacionadas con el trabajo, las cuales son evaluaciones positivas o negativas que los trabajadores tienen acerca de ciertos aspectos de su ambiente laboral.

Una gran mayoría de investigaciones sobre el CO se ha dedicado especialmente a tres actitudes: satisfacción laboral, involucramiento en el trabajo y compromiso organizacional.

1. Involucramiento en el trabajo:

Robbins y Judge (2013) señalan que:

Un concepto relacionado con la satisfacción laboral es el involucramiento en el trabajo, el cual mide el grado en que un individuo se identifica psicológicamente con su puesto de trabajo y considera que su nivel de desempeño percibido es importante para la valía personal. Los empleados con un nivel alto de involucramiento en el trabajo se sienten muy identificados e interesados por la actividad que realizan. Otro concepto ampliamente vinculado con lo anterior es la facilitación psicológica, es decir, el grado en que los empleados creen que influyen

en su entorno laboral, su competencia, la importancia de su puesto y la autonomía que perciben. (p. 74)

2. Compromiso organizacional

En este punto se habla del trabajador que se identifica con su organización, es decir que el trabajador se siente parte de la organización donde labora ya que esta copera con sus metas, creencias y valores.

Resulta interesante que algunas investigaciones indican que los individuos que consideran que sus empleadores no cumplen con sus promesas se sienten menos comprometidos, y esa disminución en el compromiso, a la vez, conduce a menores niveles del desempeño. (Feldmany, 2010)

3. Satisfacción laboral.

Si de actitudes de los trabajadores se habla, nos estamos refiriendo a la satisfacción laboral, la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características; un trabajador con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos. Por ello cuando hablamos de satisfacción laboral nos referimos a la actitud que refiere a un conjunto de respuestas cognitivas y afectivas a la situación laboral con importantes implicancias en el comportamiento de los empleados y los resultados organizacionales (Dalal, 2013). No podemos dejar de lado a la autora del test que evaluamos para el presente estudio, Palma (2005), define la satisfacción laboral como la “disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en

creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional”. La autora propone siete factores que podrían incidir la satisfacción del trabajador como son:

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales. Son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma; estos son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficacia y el desempeño.

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos. Es el grado de agrado en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor.

Factor III: Políticas Administrativas. Se refiere al grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales que están dirigidas a regular la relación laboral y que está asociada directamente con el trabajador.

Factor IV: Relaciones Sociales. Se trata del grado de simpatía frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Robbins y Judge et al (2013), opina que la mayoría de trabajadores pasan varias horas del día en su lugar de trabajo y por lo tanto se sienten mejor si es que en su entorno existen personas amigables, que le apoyen y que exista una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que reducen en la

convivencia, el crecimiento de las personas, la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

Factor V: Desarrollo Personal. Se refiere a la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a favor de su autorrealización. (Oscoco, 2015)

Factor VI: Desempeño de Tareas. Es la estimación con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión.

Factor VII: Relación con la Autoridad. Este factor habla o se refiere a la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

3.1. Efectos de la insatisfacción laboral

Cuando a los trabajadores no les agrada su lugar de trabajo, esto se manifiesta bajo cuatro respuestas (Robbins y Judge et al, 2013):

- **Salida.** Esta respuesta dirige el comportamiento hacia abandonar la organización, en busca de un puesto nuevo o por renuncia.
- **Voz.** La respuesta de voz implica tratar de mejorar las condiciones en forma activa y constructiva, incluyendo sugerencias de mejora, análisis de los problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.
- **Lealtad.** Implica esperar de manera pasiva pero optimista que las condiciones mejoren, incluso hablando a favor de la organización frente a críticas externas, con la confianza de que la gerencia está “haciendo las cosas correctas”.
- **Negligencia.** La respuesta negligente implica permitir pasivamente que las condiciones empeoren, demostrando ausentismo o impuntualidad crónicos, poco esfuerzo y mayor tasa de errores.

Las conductas de salida y de negligencia representan nuestras variables de desempeño: productividad, ausentismo y rotación de personal. Sin embargo, este modelo amplía la respuesta de los trabajadores e incluye la voz y la lealtad, consideradas como actitudes constructivas que permiten que los individuos toleren situaciones desagradables o reanimen las condiciones de trabajo insatisfactorias.

3.2. Técnicas para enfrentar la insatisfacción laboral

Hoy en día se conoce diversas técnicas para enfrentar la insatisfacción de los trabajadores como son:

- Realización de programas como puntos, ascensos y premios.
- Posibilidad de ascender y desarrollo profesional.
- Ambiente de trabajo agradable.
- Horarios laborales flexibles.
- Posibilidad de medias jornadas de trabajo y de empleo compartido.
- Permisos.
- Que el trabajador perciba que la organización y sus responsables directos están agradecidos por su trabajo.
- Distribución adecuada considerando los perfiles de puesto. (Méndez y Urgilés, 2010)

3.3. Instrumentos para medir la satisfacción laboral

Son diversos los instrumentos analizados y de ellos se da exclusiva atención a la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC que ha sido validado en Perú.

a) Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.

La escala SL-SPC (Palma, 2005) permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta escala se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. A través de este instrumento, se puede describir el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción con respecto a siete factores: Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas, Relación con la Autoridad.

La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 36 ítems, tanto positivos como negativos. Con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 36 y 180 puntos.

Este instrumento demostró su validez correlacionando el puntaje total de la Escala SLSPC con las del cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota en una sub muestra de 300 trabajadores. La validez es de 0.05. El coeficiente Alfa de Cronbach ítem - puntaje total permitió estimar la confiabilidad, la confiabilidad obtenida es de 0.79.

3. MOTIVACIÓN LABORAL

El concepto motivación deriva del término latín *movere*, lo cual se refiere a mover (Chiavenato, 2010).

En el campo organizacional la motivación como característica de la psicología humana contribuye al grado de compromiso del trabajador. Por lo que se puede señalar que este un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados; y algo importante que resaltar es el hecho de que a pesar de que los patrones de comportamiento cambian de acuerdo con las necesidades del individuo, valores sociales y capacidad individual, el proceso se considera el mismo para todas las personas y sigue esta dirección:

El comportamiento es causado, esta puede ser con causa externa o interna, producto de la herencia o del medio ambiente; es motivado ya sea por impulsos, deseos, necesidades o tendencias; y está orientado, dirigido hacia algún fin u objetivo. (Pérez y Verastegui, 2013)

Otros autores (Steers, Bigley & Porter, 1996, citado por Gutiérrez, 2013) describen la motivación como un conjunto de fuerzas que ocasiona que las personas participen en un comportamiento más que en otro comportamiento alterno. En el contexto laboral, la motivación comprende tanto los procesos individuales que llevan a un trabajador a actuar y que se vinculan con su desempeño y satisfacción en la empresa, como los procesos organizacionales que influyen para que tanto los motivos del trabajador como los de la empresa vayan en la misma dirección.

La motivación es un motor que llevamos en nuestro mundo emocional y que nos impulsa para conseguir nuestros anhelos, en ciertos momentos lo conseguimos por nuestros medios y en otros necesitamos la ayuda de los demás; la motivación no significa solamente descubrir las necesidades de las personas sino también la escala de valores y las pasiones de las mismas. Sin duda, existe una relación entre la jerarquía de la escala de valores y las necesidades personales: la escala de valores (como elemento racional) y las pasiones (lo emocional, como faceta de la personalidad) configuran las necesidades. Si una persona considera la amistad como valor primordial en su escala es poco probable que su necesidad fuera prioritariamente el dinero. Por lo que es importante que el supervisor, capataz o jefe necesite conocer muy bien a sus compañeros de trabajo, tomando en cuenta tanto su aptitud, como su actitud y perfil emocional. Cuando se conocen estos tres componentes, el jefe u supervisor tendrá más oportunidades de éxito en motivar a su personal. (Espada, 2002 citado por Gutiérrez, 2013)

Otra definición acerca de la motivación refiere que son “procesos que inciden en la dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo” (Robbins y Judge, 2013:202).

Ahora bien hablaremos sobre la motivación intrínseca y la motivación extrínseca:

3.1.Motivación Intrínseca:

Este tipo de motivación se refiere cuando la persona fija su interés por el trabajo, demostrando siempre superación y personalidad en la consecución de sus fines, sus aspiraciones y sus metas, generalmente es definida por el hecho de realizar una actividad por el placer y la satisfacción que uno experimenta mientras aprende, explora o trata de entender algo nuevo; además esta tiene dos direcciones uno es hacia la realización, en la cual los individuos se enfocan más sobre el proceso de logros que sobre resultados por el placer y satisfacción que se experimenta cuando termina de realizar algo. Y la otra dirección que tiene la motivación intrínseca es hacia las experiencias estimulantes y esta opera cuando alguien realiza una acción, a fin de experimentar sensaciones como el placer sensorial, experiencias estéticas, diversión y excitación. García (2011).

Otro autor que también habla sobre este tema es Morris (Como se citó en Can, 2014) señaló como primer eslabón a la motivación intrínseca, y la definió como ese factor determinante para provocar un motivo para realizar un acto pero que surge de una misma conducta realizada. Según la estructura de Morris, la motivación es un sistema que se complementa en factores internos o personales y que dentro de la vida personal de cada sujeto, se encontraran momentos en los cuales las motivaciones intrínsecas puedan ser más fuertes que las extrínsecas y viceversa; y esto es un factor a considerar, ya que en ambientes laborales la actividad de regulación y consideración de estos factores recaerán en aquellos que se encarguen de velar y organizar los procesos que sean los que causen estas

condiciones motivacionales para los sujetos que individualmente tienen necesidades de motivación tanto en el trabajo como en la vida personal. (p.8).

Feldman (citado por Can et al, 2014), sustentó un ejemplo claro para explicar la motivación en una ciudad de Estados Unidos; en el ejemplo un joven de 27 años que durante una expedición tuvo un accidente, terminó con el brazo inmovilizado por el peso de una piedra, el joven manejo la situación amputándose el mismo. El objetivo de Feldman fue enfatizar la importancia que tienen los motivos internos en el ser humano para lograr salir adelante.

3.2. Motivación Extrínseca:

Está relacionada con los factores externos, los que son dados por otros, es donde la persona realiza su trabajo para ganar una recompensa o evitar un castigo externo; el realizar una actividad con el objetivo de ganar algo, es muy potente siempre en cuando hayan premios que ganar, sin embargo, esta se agota con el pasar del tiempo. Si no hay objetivo no hay motivación; una vez establecidos los motivos, darán seguridad, una conducta firme y consistente. Dirigen, movilizan la energía y el esfuerzo, aumentan la fatiga y hacen desarrollar estrategias para lograrlos. García et al (2011).

4. IMPORTANCIA DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS EN LAS ORGANIZACIONES

El recurso humano necesita ser dirigido y desarrollado de manera adecuada, y que capacitar a los empleados no es gratis, consta de costos pero que enriquecen y acrecienta el recurso humano, por tanto lo amerita.

Chiavenato (2010) en su libro *Gestión de Talento Humano* nos refiere:

La capacitación es un proceso sistemático de mejora del comportamiento de las personas para que alcancen los objetivos de la organización; por lo que la capacitación y desarrollo constituyen procesos de aprendizajes, es decir modifican el comportamiento de las personas por medio de cuatro tipos de cambios:

1. Transmisión de información
2. Desarrollo de habilidades
3. De actitudes y
4. De conceptos

La capacitación es un proceso de cuatro etapas:

Diagnóstico, significa levantar un inventario de las necesidades de capacitación por medio de métodos, como el análisis organizacional, el análisis de recursos humanos, el análisis de la estructura de los puestos y el análisis de la capacitación.

Diseño de programa, es decir quien debe ser capacitado, como capacitar, en qué capacitar, quién capacita, donde, cuando y para qué capacitar.

Implantación, donde la tecnología de la información moderna influye en la tecnología de la capacitación e implica recursos audiovisuales y multimedia. Por lo que su conducción se realiza por medio de técnicas para repartir información, como lecturas, instrucción programada, y también a través de la capacitación en el puesto y en clase.

Las técnicas de capacitación se clasifican en razón del uso, del tiempo y del lugar y se basan en la aplicación de la teoría de la del aprendizaje.

Evaluación, esta evaluación se puede basar en datos concretos, medidas de resultados, ahorro de costos, mejoría de la calidad o ahorro de tiempo, y se puede hacer en tres niveles:

- Organizacional
- De recursos humanos y al
- Nivel de los puestos

Y el desarrollo está más enfocado hacia el crecimiento personal del empleado y se orienta hacia la carrera futura y no se fija solo en el puesto actual.

Todas las personas sin importar sus diferencias individuales, se pueden y se deben desarrollar porque las organizaciones hoy en día exigen que todas las personas que desean trabajar cuenten con nuevas habilidades, conocimientos y competencias que sumen a la empresa por lo cual incrementara el bienestar laboral y organizacional.

(p. 375, 376, 398).

5. TERMINOLOGIAS DEL PROGRAMA MOTIVACIONAL PARA LA SATISFACCION LABORAL

El programa está elaborado está basado en conceptos básicos sobre la Actitud, Aptitudes emocionales, Estrés, Reconocimiento, Gimnasia laboral; el cual la gran mayoría de conceptos se centra en la motivación intrínseca y extrínseca, propuesto por Fischman (2014) además sus aportes acerca de la gestión del talento. Todos estos conceptos tratados Alles (2010), la definiría en el ámbito laboral como las

competencias, destrezas, habilidades, conocimientos y características conductuales que concretamente combinados predicen un desempeño superior y satisfacción.

- **La actitud:** Robbins y Judge (2013) refiere que “son enunciados o juicios de evaluación favorable o desfavorable de los objetos, personas o eventos; refleja cómo se siente alguien con respecto a algo” (p.75).

Las actitudes tiene tres componentes: cognitiva, afectiva y comportamiento; en la organización las actitudes son importantes debido a su componente de comportamiento.

- **Autoestima:** Branden (citado por Fischman et al 2014) refiere que la autoestima es “La sensación de sentirte competente, capaz, y valorado” (p.23) y esta se va formando en la niñez donde uno se ve en el espejo de las críticas o complementos de los padres; las personas que tienen baja autoestima, que son exitosas logran sus metas y sobresalen, no necesariamente presentan un bienestar emocional; una baja autoestima esclaviza a la persona ya que esta persona piensa de que si no logra lo que aspira, si no lo alcanza sus metas, no va a valer o no lo van a querer y con esta creencia en la mente, cada vez que consigue lograr una meta, siente y tiene el sentimiento de que no es suficiente, que necesita seguir avanzado porque solo si sigue demostrando que es capaz, será querido.

Por tanto una persona con buena autoestima no necesita el poder externo porque ya se siente completo interiormente.

- **Emociones:** la gran mayoría por no decir todos entran a trabajar a una empresa con muchas expectativas, optimismo y deseos de desarrollarse, pero si apenas llega siente un ambiente negativo, oye comentarios negativos en las reuniones, siente o percibe que hay conflictos en los equipos de trabajo, incluso se escucha

quejas sobre el gerente; esta persona o trabajador a la semana, su estado de ánimo optimista mengua y siente negatividad y pesimismo y en unas semanas más será uno más hablando en las reuniones en forma negativa, por tanto las emociones agradables motivan y nos permiten ampliar nuestra capacidad de ver el todo, nos dan perspectiva, nos dan fuerza y nos prepararán para enfrentar futuras situaciones difíciles. (Fischman et al, 2014)

- **Empatía:** En el trabajo la empatía nos ayuda a establecer buenas relaciones con nuestros compañeros, y nos llevará a tener conexiones más duraderas y auténticas; pero en un estudio realizado por Jack (citado por Fishman et al 2014) señala que al poner en práctica la empatía en el mundo de la empresa, de las metas y los problemas reduciría el pensamiento analítico; resulta que en este estudio se ha demostrado que cuando se activan los circuitos neuronales del análisis y del pensamiento, se reduce la actividad en el circuito de neuronas relacionadas a manejar nuestro entorno social dificultando ser empático ya que estamos presionados en la empresa por las metas y los problemas, por tanto si queremos ser trabajadores empáticos se necesita superar nuestras tendencias cerebrales.

Nos menciona algunos beneficios de la empatía en el trabajo:

- Tomar el tiempo y la actitud óptimos para entender las necesidades de los colaboradores o compañeros.
- Tener la actitud adecuada a la hora de llegar a acuerdos, para resolver conflictos

- Entender y proporcionar a los compañeros y colaboradores lo que necesitan para avanzar.
- Sentirnos comprendidos, escuchados y respetados por nuestra forma de pensar ayuda a ser más abiertos a la hora de expresar nuestras emociones.
- Gracias a las "neuronas espejo" siendo empáticos contagiaremos a los demás a serlo, creando un ambiente de conexión que hará el entorno de trabajo mucho más agradable y enriquecedor.
- **Pensamiento Positivo:** Se dice que en promedio una persona tiene 50 000 diálogos internos por día, de los cuales, el 80% son negativos. Burns (como se citó en Fischman et al 2014) plantea que nuestros pensamientos generan nuestras emociones, y muchas veces los pensamientos que tenemos son irracionales, son generalizaciones o tienen poco sustento en la realidad, si tan solo pudiéramos ser conscientes de la irracionalidad y sustituir por pensamientos más realistas, en seguida ayudaríamos a mejorar nuestro estado emocional. Por lo que el autor del libro considera que una de las habilidades para tener éxito en la vida es aprender a interpretar más positivamente las adversidades en el ámbito laboral y familiar.
- **Estrés:** Fischman et al (2013) refiere que el estrés destruye nuestra capacidad de frenar nuestros impulsos, nos convierte en un auto sin frenos que termina atropellando a las personas que más queremos.
- **Relaciones interpersonales:** Fischman et al (2014) afirma. “Uno de los desmotivadores en el área de trabajo es la ausencia de las buenas relaciones interpersonales con los compañeros y esto influye en las funciones que deben

cumplir y en la calidad; cuando uno siente que es el único que trabaja o se toma en serio sus laborales, genera mucha insatisfacción”. (p.142)

- **Asertividad:** En nuestro centro de labores y en las actividades diversas fuera de nuestro trabajo, practicar la asertividad nos permite ser respetuosos con nosotros mismos y con los de más, ya que decirle a la otra persona con respeto que nos deje agredir (Fischman et al, 2012). La asertividad tiene una connotación muy importante en los trabajos de hoy, pues guarda relación con la estrategia y estilo de comunicación de las personas; se dice además que la agresión comunicacional y la incapacidad de algunos trabajadores para darse a entender o discutir en el plano de las ideas, se ha vuelto una preocupación de las nuevas empresas que buscan eficiencia y efectividad en la labor que realizan como organización y en cada uno de sus trabajadores.
- **Reconocimiento:** El motivador del reconocimiento forma parte de los motivadores extrínsecos, porque es externo a la actividad en si misma que realiza el trabajador, fomenta a que el personal sienta el deseo de ganar los incentivos, bonos y el castigo y muchas veces desplaza los salarios o pagos. Gostick y Elton (como se sito en Fischman et al, 2014) refieren que los trabajadores más comprometidos son aquellos que perciben por lo menos un reconocimiento una vez por semana ya que prefieren ser apreciados en el lugar de trabajo.
- **Compromiso:** el compromiso no se consigue únicamente con dinero. Ya Hertzberg (citado por Fischman et al, 2014) refiere que el dinero es un factor higiénico, es decir, se convierte en un desmotivador cuando está en un nivel inadecuado. Por tanto el autor del libro Motivación 360° refiere que los

trabajadores requieren un sueldo adecuado para navegar en la empresa, pero aumentarlo, no necesariamente, los motivará más. Algunas sugerencias que propone es generar la participación, el crecimiento profesional dando a conocer que existen oportunidades de seguir creciendo en la empresa (línea de carrera) e importante es el fomentar el crecimiento personal donde se hace énfasis en desarrollar su carácter y moralidad, ayudarles a ser personas más equilibradas y felices.

- **Gimnasia Laboral:** Se refiere a la adecuación físico-sicológica de un trabajador que realiza al inicio de sus actividades labores o cotidianas, sean dinámicas o estáticas; dinámicas en el sentido que realice actividades de desplazamiento, manipulación de cargas, operación de equipos, etc. y estática a las actividades de oficina y las que solo se encuentran en un lugar desde donde ejecutan sus actividades. “Su gran objetivo es ofrecer al trabajador un alto grado de bienestar en el desarrollo de sus actividades, a nivel físico, mental, social, organizacional, etc. Es de reconocer que aporta grandes niveles de tranquilidad y adecuación al desarrollo de las labores” (Licea, 2012, p. 3)
- **Comunicación:** Fischman et al(2014) refiere que este proceso requiere de una disciplina de escuchar lo cual es una tarea difícil ya que se necesita escuchar al otro y sintonizar nuestros propios sentimientos; además de observar la actitud de uno mismo, ser consciente de nuestras emociones y pensamientos cuando estemos escuchando a alguien y se debe poner dichas emociones y pensamientos a un lado para lograr un silencio interior que realmente nos deje escuchar, por tanto para saber escuchar no solo se necesita oídos. Por tanto como parte de una

organización debemos evitar tener buenas relaciones con todos ya que eso es poco difícil, lo cual evitara problemas a futuro cuando no logremos congeniar con un compañero, por tanto se debe cuestionar y expresar los comentarios discordantes en forma assertiva.

6. MINERIA

6.1. EFECTOS EN EL PAIS

En el libro recientemente publicado titulado “La industria de la minería en el Perú: 20 años de contribución al crecimiento y desarrollo económico del país” por Tamayo (2017), refiere que el sector minero representaba el 80.1% de las exportaciones tradicionales de la economía peruana en el 2015, durante la historia peruana es uno de los rubros más importantes y mediante la extracción, producción y exportación de cobre, oro, plata, zinc, hierro, plomo, estaño y molibdeno ha optado por tal importancia.

La inversión en minería está destinada, de manera general, a la exploración, explotación, infraestructura, equipamiento de planta, equipamiento minero, preparación de mina y otros gastos. En el rubro “otros gastos de inversión” se incluye, entre otros elementos, la inversión en aspectos ambientales, proyectos de equipamiento complejos, adquisiciones y construcciones incluso fuera de la concesión (por ejemplo, viviendas y facilidades para el traslado y reubicación de los residentes). Cabe resaltar que la extracción y producción de minerales están estrechamente relacionadas con la inversión en exploración ejecutada en los años previos a la operación.

6.2. REGULACIÓN DE LAS JORNADAS LABORALES ATÍPICAS

En un boletín informativo que Rímac Seguros (2013) realizó para sus clientes refiere que “las características y exigencias del mercado, el crecimiento de las actividades extractivas y los procesos tecnológicos, hacen que los trabajadores se vean obligados a laborar bajo distintas modalidades y ritmos de trabajo” (p.2).

Algunas empresas requieren regímenes laborales especiales, muchas veces prolongados, con rotación de turnos diurnos y nocturnos en diferentes modalidades, labores en áreas de difícil acceso o lejanas del lugar de residencia.

Este tipo de jornadas son denominadas Jornadas Atípicas, y dependiendo de sus características pueden ocasionar efectos adversos en los trabajadores y sus familias.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo ha descrito en diversos estudios los efectos adversos para la salud en trabajadores con jornadas prolongadas clasificándolos en:

- **Efectos generales a la salud:** Una de las principales alteraciones descritas se relaciona con el ritmo y calidad del sueño. El no poder descansar y dormir en las horas acostumbradas conservando el ciclo biológico, hace que nuestro ritmo de sueño se altere y no se descance efectivamente. El ritmo circadiano (ciclo biológico de reposo y vigilia) se altera, provocando sintomatología relacionada a trastornos cardíacos y trastornos músculo esqueléticos en diferentes regiones del cuerpo como en el cuello, hombros, columna lumbar, etc.
- **Otros efectos involucran:** Molestias y fatiga visuales, asociadas a las demandas propias del trabajo y la falta de reposo y sueño. Déficit de atención y reducción de la precisión en las tareas habituales, lo cual puede incrementar el riesgo de accidentes y aumento de hábitos negativos (consumo de cigarrillo y alcohol).

- **Efectos en la performance:** La alteración del ciclo de reposo-vigilia, asociado a las exigencias propias del trabajo, las condiciones de aislamiento y el estar lejos del lugar de residencia o familia, disminuyen la calidad del trabajo incrementando la posibilidad de errores y accidentes; paralelamente encontramos que el ritmo de trabajo y la productividad disminuyen.
- **Efectos psicológicos:** Desde el punto de vista psicológico encontramos una alteración en el estilo de vida del trabajador, lo que genera conflictos internos que se asocian con ansiedad, depresión y estrés de distintos niveles y por períodos inversamente proporcionales a la capacidad de afronte del individuo. Estos estados pueden asociarse con cambios en la conducta como irritabilidad, intolerancia, baja autoestima, adquisición de hábitos nocivos como el consumo de alcohol o cigarrillos.
- **Efectos en la familia:** La pérdida de contacto con la familia se asocia a sensaciones de aislamiento, carencias afectivas y falta de comunicación que pueden conducir a una alteración de la armonía familiar.

Como consecuencia de ello se pueden ver afectados los hijos y las relaciones entre padres y las relaciones de los padres con los hijos. (p.4).

7. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

Para la realización de la presente investigación se revisaron otros estudios acerca de la satisfacción laboral realizados en nuestro ámbito, el país, en Latinoamérica y en el mundo; en los cuales se ha estudiado la satisfacción laboral y su relación con otras variables como el desempeño, el clima organizacional, problemas psicosociales, las actitudes laborales entre otros.

7.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en la cooperativa de ahorros y crédito juventud Ecuatoriana Progresista JEP – Cuenca – Ecuador. Un estudio realizado por Méndez y Urgilés (2010) con el objetivo de mejorar la actitud de los trabajadores ante su realidad existente. Donde se concluye que la satisfacción laboral caracteriza el nivel de satisfacción de las necesidades de los trabajadores y directivos de una empresa, así como la actitud de los mismo ante la realidad existente, recalcan que la medición de la satisfacción laboral es importante dentro de la empresa, además enfatizan que el recurso humano es pieza clave para lograr el desarrollo de la empresa, y que la satisfacción laboral se relaciona constantemente con la productividad, rotación, ausentismo, las salud física y emocional, el desempeño y la percepción de la justicia de los sistemas de compensación. Y que además es el resultado de las percepciones de los trabajadores acerca de sus trabajos que realizan, basados en los factores del entorno laboral que desempeñan como: estilo de supervisión, políticas de las empresas, condiciones de trabajo y horarios.

Efecto de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital.- Chile. Realizado por Cuadra, Veloso, Moya, Reyes y Vilca (2010) donde explica y da aporte a la Psicología Positiva, donde además refiere que ha generado un gran revuelo en el área científica durante el último tiempo, al proponer un cambio en el foco de la psicología tradicional, elaborando y promoviendo una concepción más positiva de la especie humana. Esta investigación evalúa la influencia de un programa de intervención basado en psicología positiva e inteligencia emocional sobre el bienestar subjetivo (SWB) y la satisfacción laboral de profesores. Los resultados obtenidos arrojan un aumento significativo en los

niveles de las dos variables mencionadas, luego de llevado a cabo el programa de intervención.

Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal – Chile, estudio realizado por Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011). En este estudio se refiere que actualmente existe consenso respecto a que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables fundamentales dentro de la gestión de las organizaciones. Sin embargo, no está claro cuáles son los efectos específicos que tienen dichas variables sobre el desempeño laboral en general, ni tampoco sobre los aspectos específicos del desempeño, tales como el comportamiento normativo, la productividad y las relaciones sociales. Por tanto propusieron como objetivo de su estudio determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas. Se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional de Litwing y Stringer (1989) y de satisfacción laboral JDI y JIG (1969) a un total de 96 trabajadores de una empresa pública de la Región del Maule. Los cuestionarios fueron contestados de forma individual y en un solo momento. Esta aplicación fue realizada junto al proceso de evaluación anual de desempeño de la institución. En esta evaluación se aplicó un cuestionario confeccionado por la institución cuyo objetivo era evaluar tres dimensiones del desempeño de los funcionarios (“comportamiento funcional, condiciones personales, rendimiento y productividad”).

Se evidencia que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Y que el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima predice

significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el Rendimiento y la Productividad.

Propuesta de gimnasia laboral para disminuir los problemas de salud de los trabajadores de oficina –Cuba, Realizado por Licea (2012). Esta investigación se desarrolló para ofrecer solución a la problemática existente, donde los trabajadores de oficina presentan elevados índices de ausentismo asociado a problemas de salud, provocados en gran medida por la falta de compensación durante la jornada laboral. Se relacionan una serie de ejercicios con las debidas sugerencias metodológicas. El objetivo de la investigación era disminuir los problemas de salud de los trabajadores de oficina.

Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Minera – Chile, la investigación fue realizada por Gómez, Hernández y Méndez (2014) con el objetivo de identificar la relación entre Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa subcontratista del sector minero en Chile. Se utilizó el cuestionario SUSESOS-ISTAS 21, adaptación a la población chilena y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá y Peiró, 1989), aplicados a una muestra de 100 trabajadores. Los resultados dan cuenta de que existe una relación significativa y negativa entre factores de riesgo y satisfacción laboral; en las dimensiones trabajo activo y posibilidades del desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia, indicando que a mayor riesgo psicosocial percibido menor es la satisfacción laboral. Para la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo, se encontró que operarios/ayudantes poseen un rango de exposición alto y los demás

en un rango medio, además de una relación significativa entre la dimensión exigencias psicológicas según la sección donde trabajan.

Estudio sobre la influencia de la satisfacción en el trabajo sobre la accidentabilidad laboral – Barcelona por Talavera (2015) este trabajo pretende analizar a partir de estadísticas oficiales en qué grado las variables relacionadas con la satisfacción y el estrés laboral influye en la accidentabilidad. Para ello se han realizado dos clases de estudios: nivel descriptivo y nivel estadístico. En lo que se refiere al análisis descriptivo, los resultados nos muestran que existe una relación estrecha entre el nivel de satisfacción con la seguridad laboral y aspectos clave del perfil del trabajador. Los resultados que hacen referencia al nivel de satisfacción laboral por la Comunidad Autónoma sugieren que en territorios con altos niveles de satisfacción en el tiempo tienden a disminuir este efecto (período 2006-2008). El mismo efecto se muestra en los territorios que muestran niveles de satisfacción muy bajos. Por otro lado una población con bajos niveles de estrés laboral tiende cada vez más a disminuir este efecto en el tiempo, sin embargo los territorios donde se reporta altos niveles de estrés laboral tiende a aumentar este estrés laboral durante el tiempo analizado (2006-2008). Estos resultados pueden tener su origen como consecuencia de la coyuntura económica que tuvo su inicio en el 2008 en dicho país.

Capacitación en trabajadores: impacto de un programa, basado en psicología positiva y habilidades sociales, en satisfacción vital, satisfacción laboral y clima organizacional – Chile por Veloso, Cuadra, Gil, Quirós y Meza (2015) Esta investigación valoró la eficacia de una intervención, basada en psicología positiva y

habilidades sociales, sobre satisfacción vital, satisfacción laboral y clima organizacional, en una muestra de 27 trabajadores pertenecientes a una organización pública de la ciudad de Arica, Chile. Los resultados corroboraron la eficacia del programa, evidenciando mejoras estadísticamente significativas en el grupo cuasi-experimental ($N= 14$), en comparación con el grupo cuasi-control ($N= 13$). Se discuten las implicancias de los resultados encontrados en la práctica organizacional.

7.2. ANTECEDENTES NACIONALES

El perfil psicológico del minero. Realizado por Salvatierra (2001) este estudio se realizó con una muestra total de con 5,790 trabajadores mineros los cuales los clasificó y agrupo de 4,800 obreros, 950 de mando directivo y personal administrativo. Con el objetivo de definir el perfil psicológico del minero; cabe señalar que el nivel de escolaridad de los obreros abarcaba desde primaria incompleta hasta técnico, el de la plana gerencial de primaria completa a superior y del personal administrativo de secundaria completa a superior. Donde los resultados señalan que el grado de instrucción que predomina es de secundaria incompleta; su capacidad mental es normal y baja, (Test de Benton y 16PF) con un grado de deterioro neuropsicológico prematuro en relación con otros trabajadores; el tipo de carácter(test de René Le Senne) que predomina es de tipo sanguíneo con estrecha relación con el carácter ensimismado y con dificultad para establecer contacto social detectando en el test de Benreuter y con los rasgos encontrados en el (16PF) donde lo describe como cohibido, susceptible, retraído, cauteloso, aislado, cerrado, sensible, busca atención y ayuda, tierno e idealista, confiable, adaptable,

comprendedor, permisivo, tolerante, respetuoso y en cuanto al nivel de relación con los demás es normal, no muy expresivo ni muy rígido. Evita las opiniones comprometidas.

Emocionalmente es poco estable afectado por los sentimientos, guarda equilibrio entre la docilidad y la agresividad sin ser obstinado ni conformista.

Inquieto, ansioso, inseguro, conservador de ideas arraigadas, tradicionales y moderadas.

Dependiente, le gusta trabajar con la aprobación social, falta de resolución, descuidado de las normas sociales, sabe conducirse frente a las frustraciones.

Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Palma (2005) realizó esta investigación cuyo objetivo fue elaborar y validar una escala de satisfacción laboral. La investigación se realizó con una muestra de 1058 trabajadores dependientes de empresas privadas de Lima Metropolitana, de los cuales 602 trabajadores pertenecían al género femenino (57%) y 456 al género masculino (43%). La muestra también estaba segmentada por grupo ocupacional cuya composición estaba determinada por 644 profesionales (61%) y 414 administrativos (39%).

Como resultado la investigación determinó que la muestra obtuvo un nivel de satisfacción laboral promedio de 94.96 que los ubicaba en un nivel de satisfacción laboral Promedio, la misma que no variaba en las comparaciones realizadas por género y grupo ocupacional. Asimismo, se encontraron diferencias estadísticas por género en los factores Reconocimiento Personal y/o Social y Beneficios Económicos en ambos casos a favor del género femenino. También se encontró diferencias estadísticas por grupos ocupacionales en los factores Condiciones de

Trabajo y Beneficios Económicos que favorecían a los profesionales; y en el factor Reconocimiento Personal y/o Social que favorecían a los administrativos. Además, la investigación logró demostrar estadísticamente la validez y confiabilidad de la escala de satisfacción laboral, que constituye el instrumento utilizado en la presente investigación.

Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades – Lima, la investigación fue realizada por Alfaro, Leyton, Meza, Solano y Sáenz, (2012). Este estudio consiste en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables ocupacionales: (a) Condición Laboral, (b) Género y (c) Tiempo de Servicio en cada una de las tres municipalidades; además de la comparación del nivel de satisfacción medio. La investigación es del tipo descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades en estudio. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC” (Palma, 2005), de la versión abreviada que tiene cuatro factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos. Los principales resultados son que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse Promedio; además, que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas.

Satisfacción con la vida de operadores mineros, un estudio realizado por Rojas (2012) A través de esta investigación cuantitativa se buscó conocer la Satisfacción

con la Vida de los operarios de una compañía minera de los Andes peruanos, los cuales nacieron en las comunidades rurales aledañas al campamento minero. Las variables que se midieron fueron metas y la percepción de logro de estas metas. En la primera etapa del estudio se realizaron 30 entrevistas, luego se administró una escala émica a 269 operadores. Se identificaron tres necesidades subyacentes: *Superación familiar*, *Tener buenas relaciones con los demás*, y *Superación personal*. La muestra presentó insatisfacción en las necesidades *Superación Familiar* y *Superación personal*, y en equilibrio la necesidad *Tener Buenas Relaciones con los Demás*. Se expone la relación de las necesidades y el cumplimiento de las tareas evolutivas propuestas por Darwin (2000) y de los problemas evolutivos planteados por Buss (2003). Se discute sobre los motivos de la satisfacción de los operadores rurales siendo explicadas por la influencia de los ingresos económicos que reciben a través de su trabajo en la compañía minera.

Condiciones de trabajo y satisfacción laboral en una empresa de exploración minera. Investigación realizada por Bardelli, Díaz y Tokushima (2012) de tipo cualitativo, usaron entrevistas para conocer el estado afectivo del trabajador y para identificar las variables relevantes para los entrevistados, para luego realizar el análisis de las mismas teniendo como referencia base el marco conceptual desarrollado. Según el procesamiento de la información recolectada con las entrevistas, se identificaron algunas variables críticas de relevancia para el estudio de la satisfacción laboral de los trabajadores del sector minero, entre ellas: i) sistemas de trabajo atípico o acumulativo, ii) la forma en que se dan la contratación, remuneración y ascensos, iii) climas extremos, iv) trabajo en zona remota.

Propuesta motivacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una Mype de Lima Sur – caso avícola vera E.I.R.L, un estudio realizado por Pérez y Verastegui (2012), con el objetivo de elaborar una propuesta motivacional en función a sus necesidades, que ayude a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una MYPE de Lima Sur - Caso Avícola Vera E.I.R.L. La población de estudio está conformada por la totalidad de colaboradores. Los cuales son 14, el diseño fue: no experimental transversal, tipo: descriptivo-propositiva y método: cuantitativo. El instrumento utilizado fue un cuestionario que consto de 30 preguntas, para medir la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores. Así pues, con la realización de la prueba de hipótesis, utilizando la prueba T de Student, se obtuvo como resultado un valor $p = 0.006$, la cual sirvió para tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, en tal sentido, la aplicación de la propuesta motivacional mejora el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur.

Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad San Pedro de Chimbote, realizado por Alva y Domínguez (2013) esta investigación se elaboró con el objetivo de determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote en el 2013, de tipo cuantitativo-descriptiva-correlacional con un diseño no experimental transversal, que se trabajó con una muestra de 332 trabajadores de esta casa de estudios, y para recolectar los datos se utilizaron dos instrumentos (cuestionarios tipo escala). En este estudio se determinó que sí existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, por lo que la comunicación y las condiciones laborales son las dimensiones del clima

organizacional más determinantes para la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote.

Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013, una investigación realizada por Pérez y Rivera (2015) la investigación muestra el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, durante el periodo comprendido de Abril a Diciembre del 2013. Se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, a un total de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa, contestados de forma individual y en un solo momento, bajo estricta confidencialidad de los mismos. Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013.

Efectos de la aplicación de un programa de gimnasia laboral para reducir la prevalencia de cervicalgia en estudiantes que cursan el séptimo y octavo ciclo de la Escuela de Odontología de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas-UPC – Lima, esta investigación fue realizada por Gonzales y Meneses (2014) fue de tipo cuasi experimental para evaluar el efecto de un programa de gimnasia laboral en todos los estudiantes de cuarto año de un escuela de odontología de Lima para reducir la prevalencia de cervicalgia. El programa duró seis semanas, consistía en

dos charlas para que realicen ejercicios de estiramiento de 5 minutos 3 veces por día y un recordatorio diario por mensaje de texto. 31 estudiantes fueron evaluados al inicio y final de la intervención, 13/31 manifestaron no haber realizado los ejercicios. Se encontró que la prevalencia de cervicalgia en las últimos 4 semanas se redujo de 90,3% a 71,0% ($p=0,034$) y la intensidad del dolor se redujo de 5,4 a 3,6 ($p=0,009$). El programa demostró reducir la cervicalgia, futuras intervenciones deben buscar alternativas para incrementar la adherencia.

Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos, estudio realizado por Castillo (2014) esta investigación se orienta a precisar la relación entre tres variables psicológicas: clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral. El estudio se realizó con una muestra de trabajadores pertenecientes a diferentes niveles jerárquicos de una empresa del sector privado que fue seleccionada para participar en la encuesta nacional de clima laboral denominada *Great Place To Work*. Para cumplir con el propósito de dicha investigación, se trabajó con una muestra de cien trabajadores dependientes entre 25 a 40 años de edad, quienes ocupaban diferentes posiciones jerárquicas dentro de la organización. Se utilizó la escala de Clima Laboral de Sonia Palma (1999), la escala de Motivación Laboral de Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malorni (2010) y la escala de Satisfacción Laboral de Price, la cual fue adaptada al contexto peruano por Alarco (2010). Los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral, también en los diferentes grupos jerárquicos, por lo que se encuentran diferencias estadísticamente significativas entre las variables estudiadas. Los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas

dentro de la organización, perciben el clima organizacional de manera más favorable, reportan niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral (4.00, 5.74 y 4.47 respectivamente).

Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo por Alva, Juárez (2014) dicha investigación tuvo como propósito establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Se utilizó el diseño de investigación descriptivo, el tamaño de la muestra estuvo conformado por 80 colaboradores de la empresa; las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que se traduce en la eficiencia relacionada con el buen desempeño de los colaboradores. Entre los resultados más relevantes se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad (desempeño laboral) regular, se estima que al resultado de la investigación se sumó el desacuerdo que tienen acerca de laborar los días feriados ya que el colaborador prefiere que se le page. Asimismo corresponde a gerencia, analizar y evaluar continuamente. En dicha investigación se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción de los colaboradores.

Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización – Lima. Realizada por Oscco (2015) esta investigación busca comprobar cómo influye la responsabilidad social en la satisfacción laboral, la

investigación es de tipo descriptiva comparativa de diseño transversal, que se aplica a una muestra intencional compuesta por 20 trabajadores que presentan características laborales similares, para determinar la similitud se tomó como referencia los resultados promedios de los tres últimos meses de la encuesta mensual de desempeño que elabora la organización, todos pertenecientes a un desempeño laboral estándar, posteriormente esta muestra se subdivide en dos grupos que se forman al azar, un grupo compuesto por 10 sujetos participaron activamente en un programa de responsabilidad social: “Programa de voluntariado corporativo en un albergue infantil” y los otros 10 no participaron de este programa. Para la medición se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall (1979), que permite identificar la satisfacción general, que se compone a la vez de las subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Los principales resultados indican que sí existen diferencias significativas en la comparación de las medias de los resultados de ambos grupos, con respecto al grupo que participó y el grupo que no participó en un programa de responsabilidad social. Por lo que se concluye que los programas de responsabilidad social influyen de manera positiva en la satisfacción laboral, asimismo se puede evidenciar, a través de diversas investigaciones, la contribución de los programas de responsabilidad social en la mejora de calidad de vida, permite el aprendizaje de nuevas habilidades, mejora del clima laboral, la motivación y el sentido de pertenencia, mejora la atracción y retención del talento, disminución del ausentismo, incremento de la productividad. La investigación presenta el ROI (Retorno de la Inversión) que permite establecer el costo de la implementación de los programas de responsabilidad social y nos muestra el ahorro

económico significativo de las organizaciones a través de la influencia de sus resultados.

Grado de satisfacción laboral de los directores de las instituciones educativas de educación básica regular vinculadas al programa de educación rural de fe y alegría nº48 de Malingas – Tambogrande-Piura, es un estudio realizado por Távara (2015) con el objetivo identificar el grado de satisfacción laboral de los directores de las instituciones educativas de educación básica regular vinculadas al programa de educación rural de fe y alegría nº 48 de Malingas –Tambogrande, a través de una investigación exploratoria, descriptiva - correlacional, cuya metodología se enmarca dentro del paradigma positivista también conocido como empírico-analítico, racionalista o tecnológico; para lo cual se aplicó de manera anónima a 25 directores un “cuestionario de satisfacción laboral” constituido por 35 ítems como instrumento para cuantificar las ocho dimensiones relacionadas con la satisfacción laboral mediante procesamiento estadístico; se basó en el instrumento denominado “Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente”, el cual fue adaptado a las condiciones de dicho estudio; teniendo en cuenta que los directores encuestados desempeñan su labor en escuelas rurales gestionadas mediante un modelo de gestión participativo en red, especialmente diseñado para el medio rural, con la finalidad de brindar a la comunidad educativa el acompañamiento, monitoreo y seguimiento necesario para el desarrollo de actividades pedagógicas, administrativas, institucionales y comunitarias, de manera permanentemente por un equipo de promotores y especialistas que actúan como intermediarios ante las autoridades educativas. Las ocho dimensiones evaluadas, obtuvieron como resultado altos índices de satisfacción laboral, destacando de

mayor a menor grado el desempeño profesional, las relaciones interpersonales, la valoración del trabajo desarrollado, los factores organizacionales, el equipo promotor, las condiciones laborales, el ambiente físico y la participación; lo que evidencia el éxito del modelo de gestión y la capacidad del equipo promotor, que a pesar de las limitaciones existentes en contextos rurales, puede mantener un alto nivel de motivación intrínseca en el personal directivo de las escuelas que conforman esta red.

Motivación y satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de emergencia del hospital de contingencia tingo maría – Huánuco. Realizado por Murrieta (2016). Con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de motivación laboral y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de emergencia del Hospital de Contingencia Tingo María 2016. Este estudio fue de tipo observacional, prospectivo, transversal con diseño correlacional. La muestra fue de 50 profesionales de salud que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Contingencia Tingo María donde los resultados muestran que el 50% de los profesionales que laboran en el servicio de emergencia tuvieron un nivel bajo de motivación; el 48% un nivel moderado de motivación y solo un 2% manifestaron tener un nivel alto de motivación. El 76% de los profesionales que laboran en el servicio de emergencia manifestaron estar modernamente insatisfechos; el 18% manifestaron estar insatisfechos en sus labores y solo un 6% manifestó tener una satisfacción laboral. Llegándose a la conclusión que existe relación baja entre la motivación y la satisfacción laboral.

7.3. ANTECEDENTES LOCALES

La satisfacción laboral como dimensión de la felicidad en la ciudad de Arequipa.

Un estudio realizado por Gamero (2013) donde demostró que la felicidad y la satisfacción laboral poseen una correlación de 26%. Esta cifra es bastante alta tomando en cuenta la naturaleza de éstos dos aspectos. Esta relación, demuestra que es la persona en sí misma y no los factores externos, los que influyen consistentemente en la búsqueda de la felicidad y la satisfacción laboral. Luego se halló casi la misma cifra entre los trabajadores arequipeños que son “altamente felices” (28%) y los que están “altamente satisfechos con su trabajo” (27%). De forma contraria, el grupo de trabajadores “altamente infelices”, no se presentaron casos de trabajadores que no estén insatisfechos con su trabajo. De esta investigación se deduce que la influencia que la felicidad tiene sobre la satisfacción laboral es más fuerte que viceversa. La felicidad alcanzo un 68,79%. En base a esta cifra se puede afirmar que los trabajadores arequipeños están medianamente felices. Con respecto a la satisfacción laboral, el nivel promedio ascendió a 61,34%, que se interpreta como medianamente satisfechos con su trabajo. Al parecer la ciudad tiene más que antes, mayores oportunidades de satisfacer laboralmente.

Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado- Arequipa por Arias y Arias (2014). Este estudio pretendió valorar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, para ello se trabajó con un diseño correlacional y una muestra de 45 trabajadores de una pequeña empresa privada y se aplicó el Perfil Organizacional de Liker y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall. Los resultados indican que existen relaciones moderadas no significativas

entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Además, se encontraron diferencias significativas entre los varones y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado. Se concluye, por tanto, que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada.

Estudio de la gestión del talento humano en el hotel Fundador y su relación con el nivel de satisfacción de Los clientes, Arequipa. El estudio fue realizado por Marroquín y Moler (2016) y tuvo como objetivo establecer una relación entre Gestión del Talento Humano y el nivel de satisfacción de los clientes. Fue una investigación de campo y según su finalidad es pura, donde se ha consideraron dos variables: Gestión del Talento Humano y Satisfacción de los Clientes.

Llegando a concluir que solo el 66.67% de los procesos de Gestión del talento humano son aplicados en el establecimiento, por lo cual observaron que los niveles de satisfacción óptimos en promedio solo se dan en un 62.96% de los encuestados, no logrando así alcanzar el óptimo deseado.

CAPITULO III

METODOLOGIA

1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Con el propósito de responder a las pregunta planteada en la investigación y someter a prueba las hipótesis formulada, se ha seleccionado para esta investigación el diseño cuasi experimental con grupo experimental y grupo control, con pre y post test. En el diseño según Hernández (2010) existe “cierto grado de manipulación de la variable independiente, con el propósito de comprobar su efecto en la variable dependiente; por lo que en la medida de sus posibilidades, busca relaciones causales entre ambos tipos de variables” (p. 176). Y generalmente son desarrollados en contextos naturales.

En esta investigación los grupos ya estaban constituidos, según turnos disponibles para la capacitación del personal.

El diseño se diagrama como sigue:

G1	O1	X	O2
G2	O3	-	O4

En donde:

G1: Grupo Experimental

G2: Grupo Control

01 y 03: Pre-test de ambos grupos

X: variable independiente – Programa

02 y 04: Post-test de ambos grupos

2. SUJETOS

En consecuencia, la muestra fue constituida por 50 trabajadores, 25 de grupo control y 25 grupo experimental. Los grupos no se asignaron al azar, los participantes que forman parte de los grupos, fueron grupos fijos, porque ya estaban previamente formados, ya estuvieron establecidos de acuerdo a los turnos laborales, desde antes del experimento.

El tipo de muestreo es no probabilístico, intencional porque antes del experimento ya se tenían grupos formados.

2.1.CRITERIOS DE INCLUSION

- Trabajadores del área de operaciones.
- Trabajadores con más de 6 meses laborando en la empresa-estables.
- Trabajadores con el mismo nivel educativo.

2.2.CRITERIO DE EXCLUSION

- Trabajadores de otras áreas (administración y almacén).
- Trabajadores con menos de 6 meses laborando en la empresa.
- Supervisores de obras y jefes de área.

De la cual la muestra quedo divida de la siguiente manera:

Tabla 2 Composición de muestra

GRUPOS	SUJETOS
EXPERIMENTAL	25
CONTROL	25
TOTAL	50

3. INSTRUMENTOS

Para medir la satisfacción laboral de los trabajadores y partir de una base, se utilizará la escala elaborada por Sonia Palma Carillo que medirá nuestra variable dependiente.

Y a continuación se presenta la descripción de la misma:

3.1.ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL – SPC.

- **AUTOR:** Sonia Palma (2005)
- **ADMINISTRACIÓN:** Individual y colectiva.
- **DURACIÓN:** 20 min. Aprox.
- **APLICACIÓN:** A partir de los 18 años, ambos sexos.

- **CARACTERÍSTICAS:** El cuestionario utiliza la escala de Likert y consta de 36 proposiciones y permite evaluar el grado de satisfacción laboral para cada ítem mediante las siguientes alternativas: (5) total acuerdo, (4) de acuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (2) en desacuerdo, y (1) total desacuerdo. La puntuación para un ítem dependiendo si es positivo o negativo.
- **ASPECTOS QUE EVALÚA:** Evalúa siete factores sobre satisfacción laboral
 - **Factor I** Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems). Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. Items son: 1, 13, 21, 28, 32.
 - **Factor II:** Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems). El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
 - **Factor III:** Políticas Administrativas (5 ítems). El grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Items son: 8, 15, 17, 23, 33.
 - **Factor IV:** Relaciones Sociales (4 ítems). Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. Items son: 3, 9, 16, 24.
 - **Factor V:** Desarrollo Personal (6 ítems). Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. Los ítems correspondientes son: 4, 10, 18, 25, 29, 34.

- **Factor VI:** Desempeño de Tareas (6 ítems). La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la labora. Los ítems correspondientes son: 5, 11, 19, 26, 30, 35.
- **Factor VII:** Relación con la Autoridad (6 ítems). La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. Items son: 6, 12, 20, 27, 31, 36.
- **CALIFICACIÓN:** La puntuación para un ítem es dependiendo si es positivo o negativo como se muestra en la Tabla 2

Tabla 3 Puntuación de ítem positivo o negativo de la Escala SL-SPC

ítem	Total de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Total desacuerdo
Positivo	5	4	3	2	1
Negativo	1	2	3	4	5

Nota: Adaptación de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.

- **CONFIABILIDAD Y VALIDES:** se validó en trabajadores de Lima Metropolitana mediante el método de consistencia interna, obteniéndose 0.79 para los coeficientes Alfa de Cronbach, lo que indica que el instrumento es fiable.

3.2. PROGRAMA MOTIVACIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Para fines del presente estudio se elaboró un programa, que busca fortalecer las competencias personales del trabajador, usando la motivación y tomando como soporte a los aportes del consultor y conferencista internacional peruano David Fischman, quien enfatiza la importancia que tienen las motivaciones intrínsecas y

extrínsecas en el trabajador, pero que el verdadero motor que impulsará lograr objetivos personales y laborales es la motivación intrínseca.

El programa está compuesto por 11 sesiones, los aspectos tratados se centraron en fortalecer aspectos personales y actividades de motivación para el trabajador con temas como Actitud, Autoestima, Emociones, Empatía, Pensamiento, Relaciones Interpersonales, Asertividad, Compromiso, Comunicación, Reconocimiento y Gimnasia Laboral- Estrés ; todas fueron desarrolladas, cada sesión de 50 min como máximo, dos sesiones al mes. Se utilizaron técnicas de instrucción expositiva, narrativa e interrogativa y como estrategias de desarrollo también se usaron las dinámicas grupales, Storytelling, tarjetas flash y concursos entre los participantes, donde el participante pueda hacer consultas y pueda interactuar con sus compañeros y capacitador; se realizó entre los meses de setiembre del 2015 hasta febrero del 2016. Para medir la efectividad del programa se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Las actividades como tal se encuentran en (ANEXO 3)

4. PROCEDIMIENTO

El diseño y la aplicación del programa se realizaron de la siguiente manera:

Fase 1: Revisión de la bibliografía sobre programas motivacionales que busquen mejorar la satisfacción laboral.

Fase 2: Elaboración del programa motivacional y disponer de la escala para medir la satisfacción laboral. Terminada la elaboración del programa se presentó para su revisión y aprobación de la misma por uno de los expertos en el área, luego por otros dos expertos más.

Fase 3: Se determinó trabajar con trabajadores de empresas contratistas mineras porque este tipo de programas son poco o nunca trabajadas en estas empresas por tanto vimos necesaria conocer los resultados que obtendría de su desarrollo por lo cual se solicitó la entrevista con el gerente para explicar e informar el estudio que se desea realizar en su empresa; luego de tener la aprobación, el gerente de la empresa nos apoya con informar en la reunión matinal acerca del estudio que se realizará, pidiendo el compromiso pertinente de parte de los trabajadores.

Fase 4: Para la conformación de los grupos, el gerente nos informó acerca de las guardias o turnos disponibles, por tanto la composición de los grupos se determinó de acuerdo a lo ya establecido por la empresa.

Fase 5: Se procedió a la aplicación de la pre-prueba a ambos grupos (control y experimental) con la escala de satisfacción laboral SL –SPC, esto para conocer nuestra línea base o punto de inicio en cuanto al nivel de satisfacción presentado en la muestra seleccionada.

Fase 6: Seguidamente se procedió con la aplicación del programa motivacional al grupo experimental en la sala de capacitación de la empresa, la cual contaba con suficiente espacio para la realización de las actividades preparadas, bajo el trabajo dinámico y cooperativo; a la par se continuaron con las capacitaciones rutinarias y propias de la empresa para el grupo control, centradas en exposiciones.

Fase 7: Luego de culminar con la aplicación del programa, se pasó a medir el

efecto ocasionado con la intervención, se realizó la post prueba del grupo experimental y control con la escala de satisfacción laboral SL – SPC.

Fase 8: Luego se procedió a la calificación de las pruebas para luego procesar los datos con el paquete SPSS en su versión 20.0. La estadística empleada para la comparación de las muestras se utilizó la prueba paramétrica *t* Student, luego se prosiguió a interpretar y comparar los resultados obtenidos del grupo experimental así como del grupo control.

CAPITULO IV

RESULTADOS

Para dar respuesta a la pregunta de investigación planteada, se ha aplicado sobre los datos obtenidos el análisis paramétrico prueba *t* de Student para comparar los resultados del pre test con los resultados de los post test de los dos grupos que han sido evaluados con Escala de Satisfacción laboral SL – SPC .

En consiguiente, se presenta los datos estadísticamente analizados y mostrados a través de las tablas y gráficos para una mejor interpretación.

1. NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL ANTES DE LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA EN AMBOS GRUPOS

Gráfica 1 Satisfacción laboral pre-test

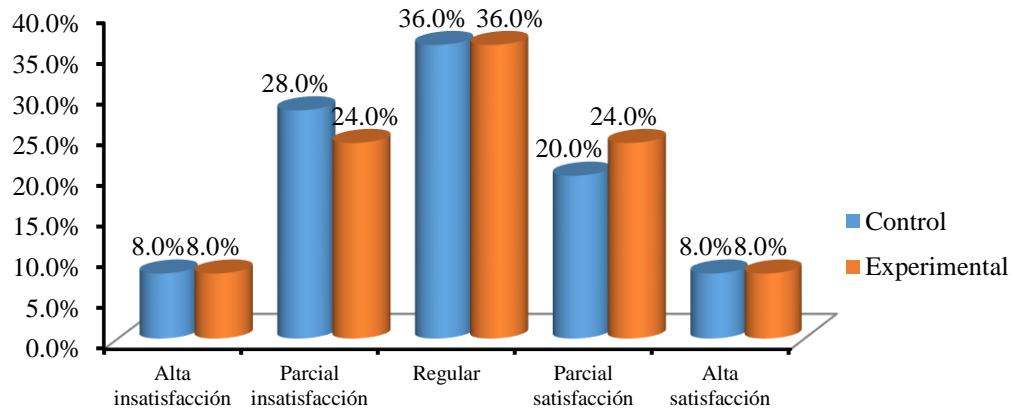


Tabla 4 Satisfacción laboral pre-test

Grupo	Control	Recuento	Alta insatisfacción	Parcial insatisfacción	Regular	Parcial satisfacción	Alta satisfacción	Total
			% dentro de Grupo	8,0%	28,0%	36,0%	20,0%	
Experimental	Experimental	Recuento	2	6	9	6	2	25
		% dentro de Grupo	8,0%	24,0%	36,0%	24,0%	8,0%	100,0%
Total		Recuento	4	13	18	11	4	50
		% dentro de Grupo	8,0%	26,0%	36,0%	22,0%	8,0%	100,0%

El nivel de satisfacción laboral antes de la aplicación del programa se encuentra entre el nivel parcial insatisfacción a regular en la muestra evaluada; solo el 8.0% de los evaluados registran con un nivel de alta satisfacción, nivel óptimo requerida para que una organización registre mayor desempeño y trabajadores motivados. Pero en tanto los resultados obtenidos indican que hay probabilidades de mejora. (Gutiérrez, 2013).

Tabla 5
Condiciones Físicas y/o Materiales pre-test

		Condiciones Físicas y/o Materiales pre-test					
Grupo	Control						
		Alta insatisfacción	Parcial insatisfacción	Regular	Parcial satisfacción	Alta satisfacción	Total
Control	Recuento	3	8	9	4	1	25
	% dentro de Grupo	12,0%	32,0%	36,0%	16,0%	4,0%	100,0%
Experimental	Recuento	3	8	8	5	1	25
	% dentro de Grupo	12,0%	32,0%	32,0%	20,0%	4,0%	100,0%
Total	Recuento	6	16	17	9	2	50
	% dentro de Grupo	12,0%	32,0%	34,0%	18,0%	4,0%	100,0%

En las condiciones físicas y/o materiales antes de la aplicación del programa son mayormente de un nivel regular tanto en los evaluados del grupo control (36%) como del experimental (32%).

Tabla 6
Beneficios Laborales y/o Remunerativos pre-test

		Beneficios Laborales y/o Remunerativos pre-test					
Grupo	Control						
		Alta insatisfacción	Parcial insatisfacción	Regular	Parcial satisfacción	Alta satisfacción	Total
Control	Recuento	1	5	10	7	2	25
	% dentro de Grupo	4,0%	20,0%	40,0%	28,0%	8,0%	100,0%
Experimental	Recuento	2	6	8	7	2	25
	% dentro de Grupo	8,0%	24,0%	32,0%	28,0%	8,0%	100,0%
Total	Recuento	3	11	18	14	4	50
	% dentro de Grupo	6,0%	22,0%	36,0%	28,0%	8,0%	100,0%

En el factor beneficios laborales y/o remunerativos antes de la aplicación del programa son mayormente de un nivel regular tanto en los evaluados del grupo control (40%) como del experimental (32%).

Tabla 7
Políticas Administrativas pre-test

		Políticas Administrativas pre-test						
Grupo	Control	Recuento	Alta insatisfacción	Parcial insatisfacción	Regular	Parcial satisfacción	Alta satisfacción	Total
			2	6	8	7	2	25
Experimental		% dentro de Grupo	8,0%	24,0%	32,0%	28,0%	8,0%	100,0%
		Recuento	1	5	11	6	2	25
Total		% dentro de Grupo	4,0%	20,0%	44,0%	24,0%	8,0%	100,0%
		Recuento	3	11	19	13	4	50
		% dentro de Grupo	6,0%	22,0%	38,0%	26,0%	8,0%	100,0%

Los evaluados en el factor de políticas administrativas antes de la aplicación del programa son mayormente de un nivel regular tanto en el grupo control (32%) como del experimental (44%).

Tabla 8
Relaciones Sociales pre-test

		Relaciones Sociales pre-test						
Grupo	Control	Recuento	Alta insatisfacción	Parcial insatisfacción	Regular	Parcial satisfacción	Alta satisfacción	Total
			2	5	10	7	1	25
Experimental		% dentro de Grupo	8,0%	20,0%	40,0%	28,0%	4,0%	100,0%
		Recuento	2	5	10	7	1	25
Total		% dentro de Grupo	8,0%	20,0%	40,0%	28,0%	4,0%	100,0%
		Recuento	4	10	20	14	2	50
		% dentro de Grupo	8,0%	20,0%	40,0%	28,0%	4,0%	100,0%

Los resultados en cuanto a las relaciones sociales antes de la aplicación del programa son mayormente de un nivel regular tanto en los evaluados del grupo control (40%) como del experimental (40%).

Tabla 9
Desarrollo Personal pre-test

		Desarrollo Personal pre-test					
Grupo	Control						
		Alta insatisfacción	Parcial insatisfacción	Regular	Parcial satisfacción	Alta satisfacción	Total
Control	Recuento	2	5	10	7	1	25
	% dentro de Grupo	8,0%	20,0%	40,0%	28,0%	4,0%	100,0%
Experimental	Recuento	2	5	9	5	4	25
	% dentro de Grupo	8,0%	20,0%	36,0%	20,0%	16,0%	100,0%
Total	Recuento	4	10	19	12	5	50
	% dentro de Grupo	8,0%	20,0%	38,0%	24,0%	10,0%	100,0%

El desarrollo personal antes de la aplicación del programa es mayormente de un nivel regular tanto en los evaluados del grupo control (40%) como del experimental (36%).

Tabla 10
Desempeño de Tareas pre-test

		Desempeño de Tareas pre-test					
Grupo	Control						
		Alta insatisfacción	Parcial insatisfacción	Regular	Parcial satisfacción	Alta satisfacción	Total
Control	Recuento	4	4	11	6	0	25
	% dentro de Grupo	16,0%	16,0%	44,0%	24,0%	,0%	100,0%
Experimental	Recuento	3	7	8	4	3	25
	% dentro de Grupo	12,0%	28,0%	32,0%	16,0%	12,0%	100,0%
Total	Recuento	7	11	19	10	3	50
	% dentro de Grupo	14,0%	22,0%	38,0%	20,0%	6,0%	100,0%

En el desempeño de tareas antes de la aplicación del programa es mayormente de un nivel regular tanto en los evaluados del grupo control (44%) como del experimental (32%).

Tabla 11
Relación con la Autoridad pre-test

		Relación con la Autoridad pre-test							
Grupo	Control	Recuento	Alta insatisfacción	Parcial insatisfacción	Regular	Parcial satisfacción	Alta satisfacción	Total	
			3	7	8	5	2	25	
Experimental		Recuento							
			4	4	11	6	0	25	
Total		Recuento							
			7	11	19	11	2	50	
		% dentro de Grupo							
		% dentro de Grupo							
		12,0%							
		28,0%							
		32,0%							
		20,0%							
		8,0%							
		100,0%							
		16,0%							
		16,0%							
		44,0%							
		24,0%							
		,0%							
		100,0%							

El factor de relación con la autoridad antes de la aplicación del programa es mayormente de un nivel regular tanto en los evaluados del grupo control (32%) como del experimental (44%)

2. NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DESPUES DE LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA EN AMBOS GRUPOS

Gráfica 2 Satisfacción laboral post-test

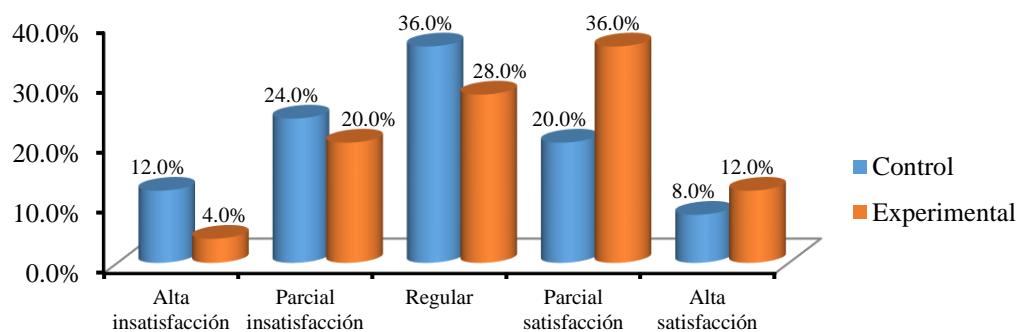


Tabla 12

Satisfacción laboral post-test

		Satisfacción laboral post-test						
Grupo	Control	Recuento	Alta insatisfacción	Parcial insatisfacción	Regular	Parcial satisfacción	Alta satisfacción	Total
			3	6	9	5	2	25
Experimental		% dentro de Grupo	12,0%	24,0%	36,0%	20,0%	8,0%	100,0%
		Recuento	1	5	7	9	3	25
Total		% dentro de Grupo	4,0%	20,0%	28,0%	36,0%	12,0%	100,0%
		Recuento	4	11	16	14	5	50
		% dentro de Grupo	8,0%	22,0%	32,0%	28,0%	10,0%	100,0%

Hallamos que la satisfacción laboral después de la intervención que es mayormente de un nivel de parcial satisfacción en los del grupo experimental (36%); mientras que en los sujetos del grupo control es mayormente de un nivel regular. Por lo cual los resultados muestran que el grupo experimental si mejoró su nivel de satisfacción con el programa desarrollado, indicando así su efectividad en el grupo aplicado.

Tabla 13

Condiciones Físicas y/o Materiales post-test

		Condiciones Físicas y/o Materiales post-test						
Grupo	Control	Recuento	Alta insatisfacción	Parcial insatisfacción	Regular	Parcial satisfacción	Alta satisfacción	Total
			3	9	8	4	1	25
Experimental		% dentro de Grupo	12,0%	36,0%	32,0%	16,0%	4,0%	100,0%
		Recuento	1	7	7	8	2	25
Total		% dentro de Grupo	4,0%	28,0%	28,0%	32,0%	8,0%	100,0%
		Recuento	4	16	15	12	3	50
		% dentro de Grupo	8,0%	32,0%	30,0%	24,0%	6,0%	100,0%

Encontramos que las condiciones físicas y/o materiales después de la aplicación del programa son mayormente de un nivel de parcial satisfacción en los evaluados del grupo experimental (32%); mientras que es mayormente de un nivel de parcial insatisfacción en

los del grupo control (36%); así mismo el 32% de participantes del grupo control y 28% del grupo experimental presentan un nivel regular.

Tabla 14
Beneficios Laborales y/o Remunerativos post-test

Grupo	Control	Recuento	Beneficios Laborales y/o Remunerativos post-test					Total
			Alta insatisfacción	Parcial insatisfacción	Regular	Parcial satisfacción	Alta satisfacción	
			1	5	10	7	2	25
		% dentro de Grupo	4,0%	20,0%	40,0%	28,0%	8,0%	100,0%
Experimental	Control	Recuento	2	5	7	8	3	25
		% dentro de Grupo	8,0%	20,0%	28,0%	32,0%	12,0%	100,0%
Total		Recuento	3	10	17	15	5	50
		% dentro de Grupo	6,0%	20,0%	34,0%	30,0%	10,0%	100,0%

En cuanto al factor de los beneficios laborales y/o remunerativos después de la aplicación del programa son mayormente de un nivel parcial satisfacción en los del grupo experimental (32%), mientras regular en los evaluados del grupo control (40%).

Tabla 15
Políticas Administrativas post-test

Grupo	Control	Recuento	Políticas Administrativas post-test					Total
			Alta insatisfacción	Parcial insatisfacción	Regular	Parcial satisfacción	Alta satisfacción	
			3	5	8	7	2	25
		% dentro de Grupo	12,0%	20,0%	32,0%	28,0%	8,0%	100,0%
Experimental	Control	Recuento	0	4	9	9	3	25
		% dentro de Grupo	,0%	16,0%	36,0%	36,0%	12,0%	100,0%
Total		Recuento	3	9	17	16	5	50
		% dentro de Grupo	6,0%	18,0%	34,0%	32,0%	10,0%	100,0%

En cuanto a las políticas administrativas después de la aplicación del programa son mayormente de un nivel parcial satisfacción en los del grupo experimental (36%) y de nivel regular en los evaluados del grupo control (32%).

Tabla 16
Relaciones Sociales post-test

		Relaciones Sociales post-test					
Grupo	Control						
		Alta insatisfacción	Parcial insatisfacción	Regular	Parcial satisfacción	Alta satisfacción	Total
Total	Control	Recuento	2	6	9	7	25
		% dentro de Grupo	8,0%	24,0%	36,0%	28,0%	4,0% 100,0%
Experimental	Control	Recuento	1	4	8	9	25
		% dentro de Grupo	4,0%	16,0%	32,0%	36,0%	12,0% 100,0%
Total	Control	Recuento	3	10	17	16	50
		% dentro de Grupo	6,0%	20,0%	34,0%	32,0%	8,0% 100,0%

Las relaciones sociales después de la aplicación del programa son mayormente de un nivel de parcial satisfacción en los del grupo experimental (36%) y de un nivel regular en los evaluados del grupo control (36%).

Tabla 17
Desarrollo Personal post-test

		Desarrollo Personal post-test					
Grupo	Control						
		Alta insatisfacción	Parcial insatisfacción	Regular	Parcial satisfacción	Alta satisfacción	Total
Total	Control	Recuento	3	5	9	7	25
		% dentro de Grupo	12,0%	20,0%	28,0%	32,0%	4,0% 100,0%
Experimental	Control	Recuento	1	4	8	7	25
		% dentro de Grupo	4,0%	16,0%	28,0%	36,0%	20,0% 100,0%
Total	Control	Recuento	4	9	17	14	50
		% dentro de Grupo	8,0%	18,0%	28,0%	34,0%	12,0% 100,0%

En el factor de desarrollo personal después de la aplicación del programa es mayormente de un nivel parcial satisfacción en grupo experimental (36%) y grupo control (32%).

Tabla 18
Desempeño de Tareas post-test

Grupo	Control	Recuento	Desempeño de Tareas post-test					
			Alta insatisfacción	Parcial insatisfacción	Regular	Parcial satisfacción	Alta satisfacción	Total
Experimental	Control	Recuento	4	5	10	5	1	25
		% dentro de Grupo	16,0%	20,0%	40,0%	20,0%	4,0%	100,0%
Total	Control	Recuento	6	10	17	12	5	50
		% dentro de Grupo	12,0%	20,0%	34,0%	24,0%	10,0%	100,0%

En cuanto al desempeño de tareas después de la aplicación del programa es mayormente de un nivel de parcial satisfacción en los del grupo experimental (28%); mientras que es mayormente de un nivel regular en los evaluados del grupo control (40%).

Tabla 19
Relación con la Autoridad post-test

Grupo	Control	Recuento	Relación con la Autoridad post-test					
			Alta insatisfacción	Parcial insatisfacción	Regular	Parcial satisfacción	Alta satisfacción	Total
Experimental	Control	Recuento	4	6	8	5	2	25
		% dentro de Grupo	16,0%	24,0%	32,0%	20,0%	8,0%	100,0%
Total	Control	Recuento	7	9	17	13	4	50
		% dentro de Grupo	14,0%	18,0%	34,0%	26,0%	8,0%	100,0%

La relación con la autoridad después de la aplicación del programa es mayormente de un nivel regular en los evaluados del grupo control (32%) y del grupo experimental (36%).

3. COMPARACIÓN RESULTADOS DEL PRE Y POST TEST DEL GRUPO CONTROL DESPUÉS DE LA INTERVENCION CON EL PROGRAMA.

Tabla 20
Prueba t grupo control

		Media	N	Desviación típ.	t	gl	Sig. (bilateral)
Par 1	Condiciones Físicas y/o Materiales pre-test	14,56	25	4,691	,000	24	1,000
	Condiciones Físicas y/o Materiales post-test	14,56	25	4,727			
Par 2	Beneficios Laborales y/o Remunerativos pre-test	11,32	25	4,059	,000	24	1,000
	Beneficios Laborales y/o Remunerativos post-test	11,32	25	4,059			
Par 3	Políticas Administrativas pre-test	15,84	25	4,896	,091	24	,929
	Políticas Administrativas post-test	15,80	25	4,950			
Par 4	Relaciones Sociales pre-test	12,92	25	3,785	,569	24	,574
	Relaciones Sociales post-test	12,80	25	3,830			
Par 5	Desarrollo Personal pre-test	19,72	25	6,175	,214	24	,832
	Desarrollo Personal post-test	19,60	25	6,318			
Par 6	Desempeño de Tareas pre-test	18,40	25	6,831	-,196	24	,846
	Desempeño de Tareas post-test	18,44	25	7,042			
Par 7	Relación con la Autoridad pre-test	18,16	25	6,688	,206	24	,839
	Relación con la Autoridad post-test	17,80	25	7,136			
Par 8	Satisfacción laboral pre-test	110,92	25	13,419	,292	24	,773
	Satisfacción laboral post-test	110,32	25	15,399			

No hallamos diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción laboral ($t= 0.292$; $p>0.05$) entre el pre y post-test en los evaluados del grupo control. Así mismo no hallamos diferencias significativas en ninguna de las dimensiones de la satisfacción laboral ($p>0.05$).

4. COMPARACIÓN RESULTADOS DEL PRE Y POST TEST DEL GRUPO EXPERIMENTAL DESPUÉS DE LA INTERVENCION CON EL PROGRAMA.

Tabla 21
Prueba t - grupo experimental

		Media	N	Desviación típ.	t	gl	Sig. (bilateral)
Par 1	Condiciones Físicas y/o Materiales pre-test	15,28	25	4,449	-2,665	24	,014
	Condiciones Físicas y/o Materiales post-test	18,12	25	4,720			
Par 2	Beneficios Laborales y/o Remunerativos pre-test	11,24	25	5,262	-4,242	24	,000
	Beneficios Laborales y/o Remunerativos post-test	14,56	25	7,036			
Par 3	Políticas Administrativas pre-test	16,44	25	4,473	-3,925	24	,001
	Políticas Administrativas post-test	19,80	25	4,435			
Par 4	Relaciones Sociales pre-test	13,64	25	4,386	-2,762	24	,011
	Relaciones Sociales post-test	16,80	25	4,787			
Par 5	Desarrollo Personal pre-test	20,92	25	6,855	-3,646	24	,001
	Desarrollo Personal post-test	25,68	25	6,517			
Par 6	Desempeño de Tareas pre-test	19,52	25	6,862	-5,778	24	,000
	Desempeño de Tareas post-test	24,72	25	6,955			
Par 7	Relación con la Autoridad pre-test	18,36	25	5,514	-4,145	24	,000
	Relación con la Autoridad post-test	23,32	25	6,101			
Par 8	Satisfacción laboral pre-test	115,40	25	13,802	-13,016	24	,000
	Satisfacción laboral post-test	143,00	25	14,414			

Hallamos que existen diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción laboral entre el pre y post-test luego del programa motivacional en los evaluados del grupo experimental ($t = -13.016$; $p < 0.05$); así como en las dimensiones de condiciones físicas y/o materiales ($t = -2.665$; $p < 0.05$), beneficios laborales y/o remunerativos políticas ($t = -4.242$; $p < 0.05$), políticas administrativas ($t = -3.925$; $p < 0.05$), relaciones sociales ($t = -2.762$; $p < 0.05$), desarrollo personal ($t = -3.646$; $p < 0.05$), desempeño de tareas ($t = -5.778$; $p < 0.05$)

y la relación con la autoridad ($t = -4.145$; $p < 0.05$), en todos los casos los puntajes son mayores en el post-test, esto nos indica que el programa comprueba su efectividad y justifica nuestra hipótesis.

5. COMPARACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL POST TEST DE AMBOS GRUPOS

Tabla 22
Prueba t - Comparaciones post-test

	Grupo	N	Media	Desviación típ.	t	gl	Sig. (bilateral)
Condiciones Físicas y/o Materiales post-test	Control	25	14,56	4,727	-2,665	48	,010
	Experimental	25	18,12	4,720			
Beneficios Laborales y/o Remunerativos post-test	Control	25	11,32	4,059	-1,994	48	,052
	Experimental	25	14,56	7,036			
Políticas Administrativas post-test	Control	25	15,80	4,950	-3,009	48	,004
	Experimental	25	19,80	4,435			
Relaciones Sociales post-test	Control	25	12,80	3,830	-3,262	48	,002
	Experimental	25	16,80	4,787			
Desarrollo Personal post-test	Control	25	19,60	6,318	-3,349	48	,002
	Experimental	25	25,68	6,517			
Desempeño de Tareas post-test	Control	25	18,44	7,042	-3,172	48	,003
	Experimental	25	24,72	6,955			
Relación con la Autoridad post-test	Control	25	17,80	7,136	-2,940	48	,005
	Experimental	25	23,32	6,101			
Satisfacción laboral post-test	Control	25	110,32	15,399	-7,747	48	,000
	Experimental	25	143,00	14,414			

Hallamos que existen diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción laboral entre los evaluados del grupo control y experimental luego de la aplicación del programa motivacional ($t = -7.747$; $p < 0.05$); así como en las dimensiones de condiciones físicas y/o materiales ($t = -2.665$; $p < 0.05$), políticas administrativas ($t = -3.009$; $p < 0.05$), relaciones sociales ($t = -3.262$; $p < 0.05$), desarrollo personal ($t = -3.349$; $p < 0.05$), desempeño de tareas ($t = -3.172$; $p < 0.05$) y la relación con la autoridad ($t = -2.940$; $p < 0.05$), en todos los casos los

puntajes son mayores en el grupo experimental, esto nos indica que el programa con la cual se ha pretendido mejorar la satisfacción laboral ha surtido efecto.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

Con los vertiginosos cambios en cuanto a la ciencia y la tecnología ha generado riesgos al protagonista principal de toda organización como es el recurso humano, en este sentido hoy en día se necesita de personas talentosas, con competencias emocionales pero sobre todo personas motivadas; por que los comportamientos, las acciones y las decisiones tanto del personal ejecutivo como del operario influyen directamente en el ambiente y a la satisfacción laboral.

Por esta razón, el proporcionar información, el desarrollar habilidades y capacidades que mejoren la actitud del trabajador, será clave para el bienestar de la organización, los cuales incidirán directamente en el desempeño y la satisfacción de los trabajadores. (Chiavenato y Alles, 2010)

Debido a estos planteamientos es que se ha optado por realizar la presente investigación, con la finalidad de elaborar y comprobar la efectividad de un programa motivacional que mejore la satisfacción laboral de trabajadores de una empresa contratista minera.

Los resultados estadísticos obtenidos a través de la prueba t , indican que existen diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción laboral entre el pre y post-test en los evaluados del grupo experimental ($t= -13.016$; $p<0.05$); así como en las dimensiones de condiciones físicas y/o materiales ($t= -2.665$; $p<0.05$), beneficios laborales y/o remunerativos políticas ($t= -4.242$; $p<0.05$), políticas administrativas ($t= -3.925$; $p<0.05$), relaciones sociales ($t= -2.762$; $p<0.05$), desarrollo personal ($t= -3.646$; $p<0.05$), desempeño de tareas ($t= -5.778$; $p<0.05$) y la relación con la autoridad ($t= -4.145$; $p<0.05$), en todos los casos los puntajes son mayores en el post-test; así mismo hallamos que existen diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción laboral entre los evaluados del grupo control y experimental luego de la aplicación del programa motivacional ($t= -7.747$; $p<0.05$); así como en las dimensiones de condiciones físicas y/o materiales ($t= -2.665$; $p<0.05$), políticas administrativas ($t= -3.009$; $p<0.05$), relaciones sociales ($t= -3.262$; $p<0.05$), desarrollo personal ($t= -3.349$; $p<0.05$), desempeño de tareas ($t= -3.172$; $p<0.05$) y la relación con la autoridad ($t= -2.940$; $p<0.05$), en todos los casos los puntajes son mayores en el grupo experimental; concluyendo entonces que, luego de la aplicación del programa motivacional; la satisfacción laboral en el grupo experimental es mayormente de un nivel de parcial satisfacción (36%), lo que indica que el programa cumplió con el objetivo propuesto al incrementar la satisfacción laboral como producto de haber impartido, desarrollado habilidades y conceptos que fortalezcan características personales del trabajador como la actitud, autoestima, emociones, empatía, pensamiento positivo, relaciones interpersonales, assertividad, compromiso y comunicación; y otras actividades

propuestos y desarrollados en la empresa durante el curso de la investigación como son reconocimiento, gimnasia laboral y estrés, basados en la propuesta que realiza Fischman (2014). Estos resultados muestran la efectividad del programa confirmando nuestra hipótesis.

Estos datos van en la misma dirección que los conseguidos en investigaciones similares en muestras internacionales y nacionales. Cuadra, Veloso, Moya, Reyes y Vilca (2010) en su estudio sobre el Efecto de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y bienestar subjetivo, evalúa la influencia de dicho programa, donde el resultado obtenido muestra un aumento significativo en los niveles de las dos variables señaladas luego de llevar a cabo el programa de intervención; concluyendo así que las intervenciones en las competencias emocionales de las personas generan una actitud más positiva hacia la vida y practicar tales virtudes lleva a las personas a elevar su bienestar. También concuerdan con la investigación realizada por Montes (2015), quien al concluir con la aplicación de su Programa “Gestiona tu Talento”, obtuvo resultados positivos, puesto que logró incrementar significativamente las competencias de comunicación asertiva y trabajo en equipo en dicha muestra, dentro de ellas se logró mayor mejora en el diálogo efectivo, comunicación no verbal, establecimiento de meta, clima democrático y logro de la meta; por tanto este tipo de estrategias de capacitación por competencias permiten desarrollar y mejorar las capacidades cognitivas de los trabajadores, conjetura también justificada por Alles (2010) quien demostró la relación significativa entre ambas.

Otro estudio realizado sobre la aplicación de un programa motivacional para incrementar el nivel de satisfacción laboral es de Gonzales y Gonzales (2015), quienes al completar el

programa concluyen que la aplicación de dicho programa permitió aumentar el nivel de satisfacción y a minimizar el problema de la falta de motivación en dicha muestra, confirmando así su hipótesis de investigación. Así mismo coinciden con el estudio de Pecho (2016) quien en su tesis Programa de gestión motivacional para la mejora de la satisfacción laboral también cumplió con sus objetivos propuestos, al haber sido confirmada las hipótesis de su investigación a favor de la mejora de la satisfacción laboral de los trabajadores; así como también la importancia de los programas motivacionales para mejorar y disminuir la insatisfacción laboral encontrada en la organización; permitiendo ratificar lo que Cruz (2012) refiere sobre la motivación en la empresa, de que es un factor crucial para ayudar a resolver deficiencias y proponer soluciones en las organizaciones.

Pérez y Verastegui (2012) también refiere que la propuesta motivacional planteada en su estudio cumplió con el objetivo general propuesto que era mejorar el desempeño laboral de los colaboradores y entre las dimensiones trabajadas en este programa fue la satisfacción laboral donde en un inicio era en un nivel de malo a regular pero luego de la intervención esta mejoró de regular a bueno, comprobándose así que la propuesta motivacional logró que los colaboradores trabajen en unión buscando mejoras en su nivel de desempeño.

Por lo tanto luego de este recuento de investigaciones, permiten ser optimistas sobre el uso de este tipo de intervención en el ámbito laboral, el cual no solo mejoran el bienestar laboral sino también les permite tener una actitud más favorable en la vida personal del trabajador, por lo mismo se pueden aplicar buscando mejoras en otras variables como clima laboral, compromiso, disminución de riesgos psicosociales entre otros; ya que incluye acciones que implican un alto nivel de participación e involucramiento de los trabajadores generando una base emocional positiva promoviendo bienestar general.

(Anaya y Paredes, 2015). Por ello, Rodríguez (citado por Pecho, 2016) menciona que del nivel de satisfacción laboral depende el rendimiento de los trabajadores: si existe una desmotivación, entonces el nivel de compromiso y desempeño de los trabajadores serán bajas; contrariamente, si el clima es favorable los trabajadores mostrarán mayor motivación y compromiso con su labor. La motivación favorable hará que el trabajador se sienta más comprometido e identificado con su institución, por lo tanto, la lealtad y sentido de pertenencia será vigorosa, lo que es transcendental para una organización de hoy en día.

Por otra parte esta investigación tiene algunas limitaciones, como el factor tiempo ya que los participantes tienen un horario limitado para las capacitaciones, las cuales requieren ser estrictamente respetados por la cantidad de actividades ya programadas en sus lugares de trabajo; otras limitaciones que se pueden encontrar son acerca de algunas posturas por causa de desconocimiento de parte de los dueños o gerentes con respecto a este tipo de intervenciones en las empresas contratistas mineras lo cual puede desanimar la continuidad de estas investigaciones.

Se sugiere que para futuros estudios se tome en cuenta el tiempo, buena disposición de la muestra, recursos materiales, planificación de actividades y sobre todo una buena actitud para un resultado favorable.

Finalmente, las intervenciones con este tipo de programas resultan efectivas y conlleva a poder obtener resultados importantes para cualquier organización que busque mejorar el nivel de satisfacción laboral.

CONCLUSIONES

- PRIMERA** : Se elaboró el programa motivacional para mejorar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores, basado en la motivación, enfocado en el desarrollo personal del trabajador.
- SEGUNDA** : El programa motivacional muestra resultados positivos al mejorar la satisfacción laboral de un nivel parcial insatisfacción y regular a parcial satisfacción en el grupo experimental mostrando su efectividad en la muestra aplicada, pero la diferencia significativa obtenida nos limita generalizar los resultados del estudio.
- TERCERA** : Según la evaluación del pre test, la satisfacción laboral antes de la aplicación del Programa es mayormente entre un nivel de parcial insatisfacción a regular tanto en los evaluados del grupo control como del grupo experimental en porcentajes de 36% y 28% respectivamente.
- CUARTA** : Hallamos que la satisfacción laboral después de la aplicación del Programa es mayormente de un nivel de parcial satisfacción en los evaluados del grupo experimental y de nivel regular en el grupo control.
- QUINTA** : En la comparación de los resultados no hallamos diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción laboral ($t= 0.292$; $p>0.05$) entre el pre y post-test en los evaluados del grupo control. Así

mismo no hallamos diferencias significativas en ninguna de las dimensiones que evalúa la escala de satisfacción laboral ($p>0.05$).

- SEXTA** : Hallamos que existen diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción laboral entre el pre y post-test en los evaluados del grupo experimental ($t= -13.016$; $p<0.05$); así como en las dimensiones que evalúa la escala de satisfacción laboral, en todos los casos los puntajes son mayores en el post-test, esto nos indica que el programa comprueba su efectividad y justifica nuestra hipótesis.
- SEPTIMA** : Hallamos que existen diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción laboral entre los evaluados del grupo control y experimental luego de la aplicación del programa de satisfacción laboral ($t= -7.747$; $p<0.05$); así como en las dimensiones de condiciones físicas y/o materiales ($t= -2.665$; $p<0.05$), políticas administrativas ($t= -3.009$; $p<0.05$), relaciones sociales ($t= -3.262$; $p<0.05$), desarrollo personal ($t= -3.349$; $p<0.05$), desempeño de tareas ($t= -3.172$; $p<0.05$) y la relación con la autoridad ($t= -2.940$; $p<0.05$), en todos los casos los puntajes son mayores en el grupo experimental.

SUGERENCIAS

- PRIMERA** : Realizar el programa con muestras mixtas, para determinar si el programa es igualmente efectiva en mujeres y varones o no; para así adecuar las características de ambos sexos.
- SEGUNDA** : Realizar una planificación de actividades con días de anterioridad para un mejor control y evitar realizar cambio de fechas; buscar que la empresa se comprometa con los beneficios del estudio y realizar seguimiento y retroalimentación para certificar el progreso sostenido de las habilidades promovidas a través del programa.
- TERCERA** : Dar prioridad al desarrollo de aspectos personales de los trabajadores, existe carencia y necesitan apoyo; y es preferible trabajar con muestras más pequeñas.
- CUARTA** : Afinar y difundir las estrategias empleadas en el programa de esta investigación, para adecuar a otras realidades organizacionales y lograr mayor mejora en la satisfacción laboral y otras variables que se pretenda trabajar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÀFICAS

- Alcocer, P. (2010). *Relaciones entre satisfacción laboral, satisfacción con la vida y personalidad en la calidad de servicio* (Tesis de grado), Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Alles, M. (2010). *Gestión del talento humano*. Argentina, Buenos Aires: Editorial Gránica S.A.
- Ascencio, R. (2011). *Comportamiento organizacional*. Reynosa, Argentina: Editorial Reynosa.
- Arias, W. y Arias, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & Trabajo*, 51, 185/191
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Alva, J. & Domínguez, L. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad San Pedro de Chimbote, 2013. *In Crescendo. Institucional*, 6(1): 90-102.
- Anaya, L. & Paredes, J. (2015). *Propuesta de mejora de clima organizacional a partir de la gestión del talento humano* (tesis de grado). Universidad del Pacifico, Lima.
- 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 del distrito de Trujillo-2014* (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Aguilar, J. E. (2010). *Elaboración de programas de capacitación*. Oaxaca, México: Editorial open Access.
- Bardelli, L., Díaz, C. Y Tokushima, A. (2012). *Condiciones de trabajo y satisfacción laboral en una empresa de exploración minera* (tesis de grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Beltrán, E. & Palomino, M. (2014). *Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral* (tesis de grado), Universidad del Pacifico, Lima.

- Can, L. (2014). *Propuesta de un programa de motivación para colaboradores del centro de formación integral ciudad de la esperanza de cobán, alta verapaz* (tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- CAF. (Ed.) (2016). *Más habilidades para el trabajo y la vida: Los aportes de la familia, la escuela, el entorno y el mundo laboral*. Bogotá, Colombia: Editorial CAF
- Chiavenato I. (2010). *Gestión del talento humano*. Bogotá, Colombia: Editorial McGraw Hill Interamericana.
- Carvo, O. (2013). *Influencia del estrés en la ocurrencia de accidentes asociados a los actos sub estándares en la Cia. Minera Raura S.A. año 2010* (tesis de grado). Universidad Nacional de Ingeniería, Lima.
- Veloso, C., Cuadra, A., Gil, F., Quirós, A. y Meza, S. (2015). Capacitación en trabajadores: impacto de un programa, basado en psicología positiva y habilidades sociales, satisfacción vital, satisfacción laboral y clima organizacional. *Interciencia*, 40(11), 736-743.
- Cuadra, A., Veloso, C., Moya, Y., Reyes, L., y Vilca, J. (2010). Efecto de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital. *Salud y sociedad* (V.1), 101-112.
- Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquico* (tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Dalal, R. (2013). *Actitudes de trabajo: Cognición y afecto*. En N. W. Schmitt, S., Highhouse y I. B., Weiner (Eds.). Manual de psicología (pp. 341-366).
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento organizacional*. Edinburgh, Reino Unido: Edinburgh business school.
- Fischman, D. (2014). *Motivación 360°*. Perú, Lima: Planeta Perú S.A.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad* (tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Feldmany S.S. (2010). Psychological Contract Breaches, Organizational Commitment, and Innovation-Related Behaviors. *A Latent Growth Modeling Approach*, 95(3), 744-751.
- Gamero, H. (2013). La satisfacción laboral como dimensión de la felicidad. *Ciencia & Trabajo*, 15(47), 94-102.
- Gutiérrez, A. y Orihuela, P. (2014). La motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: un tema pendiente. *Boletín Construcción Integral*, 16(6), 16-19.

- Gutiérrez, W. (2013). *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Gonzales, J. & Gonzales, J. (2015). *Aplicación de un programa de motivación para incrementar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa agrotransportes Gonzales S.R.L. de la ciudad de Trujillo, periodo abril-junio del 2015* (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Gonzales, A. & Meneses, Y. (2014). *Efectos de la aplicación de un programa de gimnasia laboral para educir la prevalencia de cervicalgia en estudiantes que cursan el séptimo y octavo ciclo de la escuela de odontología de la universidad peruana de ciencias aplicadas* (tesis de grado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.
- García, D. (2011). *Estudio de la motivación y satisfacción laboral en el colectivo de operadores de grúa torre en edificación a través de un método cualitativo* (tesis de maestría). Universidad Politécnica de Valencia, España.
- García, V. (2012) *La motivación laboral estudio descriptivo de algunas variables* (tesis de grado). Universidad de Valladolid, España.
- Gómez, P., Hernández, J. Y Méndez, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Minera, *Ciencia & Trabajo*, 16(49), 9-16.
- Gómez, C., Incio, O. y O'Donnell, G. (2011). *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio* (tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. México. Editorial McGraw-Hill.
- Larraz, I. (11 de octubre del 2014). El 76 por ciento de trabajadores no está satisfecho en su empleo. *El tiempo*, p.2.
- Licea, R. (2012). *Propuesta de gimnasia laboral para disminuir los problemas de salud de los trabajadores de oficina*. Educación física y deportes. Recuperado de <http://www.efdeportes.com/efd168/gimnasia-laboral-para-los-problemas-de-salud.htm>
- Luthans, F. (2010). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Grafica.
- Martínez, R. (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el servicio de administración tributaria de Trujillo (satt) en el año 2013*(tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.

- Marroquín, G. & Moler, L. (2016). *Estudio de la gestión del talento humano en el hotel fundador y su relación con el nivel de satisfacción de los clientes, Arequipa – 2015* (tesis de grado). Universidad Católica Santa María, Arequipa.
- Macedo, E. (2014). *Satisfacción laboral y bienestar subjetivo en trabajadores de una empresa de telefonía móvil, Arequipa* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Santa María, Arequipa.
- Marín, M. (2011). *Propuesta de un programa de calidad de vida laboral para los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz* (tesis de grado). Universidad Católica Andrés Bello, Ecuador.
- Montes, J. (2015). *Comunicación asertiva y trabajo en equipo: Resultado de un programa de intervención en los supervisores de una empresa*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Méndez, D. & Urgiles, C. (2010). *Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en la cooperativa de ahorros y crédito juventud Ecuatoriana Progresista JEP* (tesis de grado) Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.
- Murrieta, R. (2016) *Motivación y satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de emergencia del hospital de contingencia Tingo María* (tesis de grado) Universidad de Huánuco, Huánuco.
- Oscoco, A. (2015). *Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización* (tesis de grado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.
- Palma, S. (2005). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAN.
- Pecho, M. (2016). *Programa de gestión motivacional para la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores del área formación general y básica de la universidad autónoma del Perú* (tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima.
- Pérez, J., Verastegui, A. (2013). *Propuesta motivacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una Mype de Lima sur-caso avícola vera EIRL-2012* (tesis de grado). Universidad Autónoma del Perú, Lima.
- Pacheco, A. & Tenorio, M. (2015). *Aplicación de un plan de pausas activas en la jornada laboral del personal administrativo y trabajadores del área de salud n°1 pumapungo de la coordinación zonal 6 del ministerio de salud pública e la provincia del azua en el año 2014* (tesis de grado). Cuenca, Ecuador.

- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013*(tesis de grado). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos.
- Pérez, P. (2011). Satisfacción laboral - una revisión de la aplicación del concepto de satisfacción laboral y su evaluación, hacia un modelo integrador (tesis de grado). Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires, Argentina.
- Rímac Seguros. (2013). Regulación de las jornadas laborales atípicas. Recuperado de www.prevencionlaboralrimac.com
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J. y Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & sociedad*, 2(2), 219-234.
- Rojas R. (2012). *Satisfacción con la Vida de Operadores Mineros* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson educación.
- Schlett, C. & Ziegler, R. (2014). Emociones y cogniciones de trabajo como determinantes de la satisfacción en el trabajo. *Comportamiento Vocacional*, 84(1), 74-89.
- Salvatierra, B. (2001). *Psicología del minero*. Arequipa, Perú: Formas Ediciones.
- Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera* (tesis de pregrado). Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires, Argentina.
- Távara, C. (2015). *Grado de satisfacción laboral de los directores de las instituciones educativas de educación básica regular vinculadas al programa de educación rural de fe y alegría nº48 de Malingas – Tambogrande*(tesis de grado). Universidad de Piura, Piura.
- Tamayo, J. (2017). *La industria de la minería en el Perú: 20 años de contribución al crecimiento y desarrollo económico del país*, Perú: Grafica Biblio.
- Torres, F. (2015). *Relación entre satisfacción laboral y amabilidad rasgo de colaborador interno en el hospital Edgardo Rebagliati Martins* (tesis de grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Umaña, A. (2015). *Comunicación interna y satisfacción laboral* (tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Universia México. (2014). *Infelicidad es lo que sienten el 87% de los empleados del mundo en relación a su trabajo*. Recuperado de <http://noticias.universia.net.mx/empleo/>

Universia España. (2014). *El 80% de los trabajadores españoles están insatisfechos con su trabajo*. Recuperado de <http://noticias.universia.es/empleo/>

Talavera, M. (2015). *Estudio sobre la influencia de la satisfacción en el trabajo sobre la accidentabilidad laboral* (tesis de grado). Universidad Politécnica de Catalunya, Barcelona, España.

Veloso, C., Cuadra, A., Gil, F., Quirós, A. y Meza, S. (2015) Capacitación en trabajadores: Impacto de un programa, basado en psicología positiva y habilidades sociales, en satisfacción vital, satisfacción laboral y clima organizacional. *Interciencia*, 40(11), 736 – 743.

Rojas, R. (2012). *Satisfacción con la vida de operadores mineros* (tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

Werther, W. (2010) Administración de Personal y Recursos Humanos. México: Editorial Mc. Graw Hill Interamericana.

¿Te valoran en tu trabajo? El 71% no se siente apreciado. (2 de septiembre del 2014). *El comercio*, p.5.

CASO CLÍNICO

ANAMNESIS

DATOS DE FILIACIÓN

- Nombres y Apellidos : Luciana
- Edad : 11 años
- Fecha de Nacimiento : 29 de junio del 2004
- Lugar de Nacimiento : Arequipa
- Sexo : Femenino
- Grado de Instrucción : 5° grado de educación primaria
- Procedencia : Arequipa
- Informantes : Madre, tutora y la menor
- Lugar de Evaluación : Consultorio Psicológico
- Fechas de Evaluación :
 - ✓ 15 de Junio 2015
 - ✓ 22 de Junio 2015
 - ✓ 13 de Julio 2015
- Examinador (a) : Ediza Gardenia Huampa Cahuana

MOTIVO DE CONSULTA

Luciana es llevado a consulta por su profesora particular, quien refiere que Luciana no hace las tareas, “hace solo cuando voy a la casa y eso es dos veces a la semana, cuando le explico cómo debe hacer la tarea no presta la atención requerida, se distrae fácilmente con cualquier objeto que observa, en ocasiones responde que está cansada y no quiere hacer las actividades del colegio, tiene bajas calificaciones y lo que me sorprende es que desaprueba en los temas que hemos repasado un día antes, a veces cuando le estoy hablando de cómo debe hacer su tarea u otra actividad pareciera que no me escucha y si lo hace es solo un momento, se cansa muy rápido con cualquier actividad”.

ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Es la primera vez que Luciana acude a consulta psicológica y es traída por profesora particular, la menor desde muy pequeña ha tenido dificultad para realizar tareas y concentrarse en ellas pero los padres no le dieron la importancia pertinente pensando que con el pasar del tiempo iría asimilando y mejorando, sus bajas calificaciones se notaron desde el primer grado, la madre pedía ayuda a los profesores para que no la desaprueben de año. cuando la menor tenía textos por leer o resolver problemas de aritmética u otras tareas de la escuela en principio intentaba avanzar pero al poco rato se distraía con cualquier objeto que estaba cerca, en algunas ocasiones se levantaba de su escritorio y pasaba a mirar tv, en otras oportunidades se apoyaba colocando el mentón en los brazos sobre la mesa mirando el cuaderno y se ponía a jugar con sus lápices o lapiceros, intentando dibujar o escribir y así se iba pasando la hora por tanto se demoraba mucho tiempo haciendo las tareas y generalmente no las terminaba.

Por los constantes incumplimientos de las tareas y bajas calificaciones, la madre se ve en la necesidad de acudir al apoyo de una profesora particular desde hace 2 años y es quien la prepara para los exámenes y la niña se siente a gusto con ella, practican los ejercicios, pone de su parte para concentrarse y realizar todas las actividades que se le solicita pero en la mayoría de ocasiones la menor se distrae con cualquier objeto, y que a pesar haber repasado la lección una y otra vez no logra aprobar los exámenes en la escuela, en oportunidades cuando se conversa con la menor acerca de las notas que tiene en los cursos, los exámenes que no aprobó y se le está explicando de cómo debe resolver las tareas, la actitud y el esfuerzo que tiene que poner de su parte para aprobar los exámenes, Luciana muestra tristeza, se queda mirando el cuaderno, pensativa, como “ida” en ese momento, como que no estuviera escuchando a la docente hablar, la docente le pregunta si está escuchándola y la menor solo baja la mirada triste como preocupada de todo lo que le está pasando.

A la problemática la menor se siente triste, le gustaría aprender rápido, sacar buenas notas y no darles preocupación a sus padres; la niña se siente sola, muchas veces llora porque extraña a sus padres, extraña que estén con ella, en la casa todos juntos.

A los 8 años la menor es detectada con problemas de audición en la escuela, la madre luego de haber sido informada por la docente de salón, lleva a la menor al especialista donde efectivamente le confirman que la niña tenía problemas de audición, no oía por el oído izquierdo, “se le hizo limpieza y llevó el tratamiento pertinente y culminado con éxito”, la menor recuperó la audición, hoy en día no ha presentado problemas de ello, la niña escucha.

Los padres trabajan a tiempo completo en una empresa familiar por lo que no tienen contacto frecuente con Luciana desde muy pequeña la dejaban con su abuela o una persona quien la cuide. En el hogar existe desorganización en las actividades diarias que se realizan o más bien dicho no existen tareas y normas que ayuden a la niña a controlar y distribuir adecuadamente su tiempo en casa y el colegio; la habitación, el lugar donde realiza las tareas generalmente se encuentra en desorden; en cuanto a las comidas, carece de horarios, no hay horas fijas donde desayune, almuerce y cene toda la familia; así mismo los horarios de tv, juego y las tareas no tienen horarios establecidos.

ANTECEDENTES PERSONALES

○ PERIODO DEL DESARROLLO

Etapa prenatal: Luciana no fue planificada pero si deseada por ambos padres, el sexo del bebé fue deseado por los padres, durante la gestación la madre no asistió a sus controles prenatales por trabajo y ocupaciones diarias, pero tenía cuidado de su salud, no consumía bebidas alcohólicas, algunas veces fumaba cigarrillos, no tenía dolores de cabeza u otros problemas de salud. Cuando quedó embarazada la madre tenía 29 años de edad.

Etapa natal: El nacimiento se produjo a los siete meses de gestación, debido a que la madre presentó en principio gastroenteritis aguda luego de unos días se complicó con la presencia de una infección en el tracto urinario provocando el parto prematuro del bebé, en principio se pensó que sería a por parto natural pero en un periodo de tiempo no ocurría la dilatación adecuada, es cuando se le induce a cesárea, entre la espera de la dilatación adecuada y hasta decisión de una cesárea refiere la madre que habría pasado unas 7 horas a más no recuerda

exactamente; la recién nacida lloró segundos después de nacer, tuvieron que ingresarla a la incubadora por una noche y medio día, esto para controlar algunas otras complicaciones; el peso al nacer de la niña fue 3 kilos y 200 gramos.

Etapa post natal: Durante su primer año de vida Luciana vivió con ambos padres y hermana mayor; lactó leche materna durante los dos primeros meses y luego leche artificial, cuando tenía un mes y medio presento succión del dedo pulgar, el destete fue más rápido porque la menor tomaba leche artificial, y el cambio de alimento fue asimilado con lentitud; la niña no presentó buen apetito, se demoraba en masticar y deglutar los alimentos, era lenta y se tardaba mucho tiempo en pasar los alimentos a diferencia de su hija mayor, desconoce si la menor haya tenido problemas de contracción del mentón o dentadura, su alimentación estaba a cargo de la madre y la persona quien la cuidaba cuando la madre no se encontraba en casa, su dentición se presentó a los 4 meses.

Actualmente la niña come poco, gusta de comida al paso, presenta cansancio, lenta en terminar su comida, su alimentación generalmente no es supervisada por los padres.

Etapa psicomotor: Durante el embarazo los movimientos se presentaron a los tres meses en adelante, luego de su nacimiento la niña irguió la cabeza aproximadamente a los tres meses, logró sentarse a los cuatro meses con ayuda y a los 6 meses sin ayuda, gateó a los 6 meses, logró pararse a los 9 meses, camino al año y dos meses, controló sus esfínteres entre los 9 meses y 10 meses; las personas que estuvieron presente durante estos aprendizajes fue la madre y la persona quien la ayudaba a cuidar, mostraba predominio de la lateralidad derecha, la coordinación de reconocer lateralidades le era un tanto difícil, a dos años y medio aproximadamente la menor realizaba tareas de manualidades usando tijeras y mostrando buen manejo de ellas.

A los 10 años la niña presentaba aun problemas de lateralidad y en la actualidad ya logra hacer una buena diferenciación de la misma.

La intención de apoyo a la menor de parte de los padres estuvieron presentes siempre cuando contaban con mayor tiempo disponible; actualmente los padres

la apoyan más económicamente, brindándoles alimentación y comodidad excepto en el aspecto emocional.

Lenguaje: Los primeros balbuceos se presentaron a los 6 meses, logró imitar sonidos a los 9 meses, sus primeras silabas se presentaron a 1 y medio, sus primeras palabras a los 2 años, las primeras frases a los 3 años y medio, sus oraciones completas fueron a los 4 años de edad y durante su aprendizaje en esta etapa no se presenció dificultades significativas aparentemente.

El idioma que utiliza para comunicarse es el castellano, a los 10 años desconocía la palabra “chacra” y “cosechar” la cual llamó la atención a la docente; actualmente lleva cursos de inglés en la escuela, su aprendizaje en la misma es regular.

Educación esfinteriana, hábitos higiénicos: Aprendió a controlar los esfínteres al año y medio, la retención y juego con la orina y se eses se presentó a los 2 años y medio, la frecuencia de defecación era una vez al día; la educación de estos aspectos fue enseñado por la madre, la asimilación de la menor fue adecuada; la menor aprendió a vestirse y asearse las manos sola a los 3 años; actualmente la niña se viste sola, el aseo personal que lleva es adecuada.

Sueño: La niña dormía con los padres hasta los 4 años, cuando dormía sola generalmente se quedaba con la luz prendida y su peluche favorito, el horario de dormir eran las 7 a 8 de la noche, no presentó llantos nocturnos ni pesadillas.

Actualmente la niña duerme a las 9 a 10 de la noche por que se queda viendo tv, no presenta pesadillas, en ocasiones duerme con la luz prendida y pide a la mamá que la acompañe o decide ir a dormir a la cama de sus padres.

Rasgos neuropáticos: no presentó terrores nocturnos, espasmos de sollozos, sonambulismo y enuresis.

Etapa escolar: Luciana recibió estimulación temprana desde la edad de un año y nueve meses, el día que asistió fue acompañada por la madre, la menor no lloró ni hizo pataletas para quedarse, en su centro presentó calificación promedio al realizar tareas como recortar, colorear y elaborar manualidades; a la edad de 5 años acude a la educación inicial donde se adaptó con facilidad al

grupo de niños y a la docente , el desarrollo social con sus congéneres no presentó agresividad verbal ni física. Su educación primaria empezó a los 6 años de edad presentando bajo rendimiento académico en la mayoría de cursos menos en educación física, religión y arte; en su actitud frente a los exámenes se le observaba un poco insegura y sin ganas, no se esforzaba en mejorar sus calificaciones, dejaba de lado las tareas, los padres en varias oportunidades pidieron la ayuda del director o su docente para que aprobara el año escolar.

Por tanto también tuvieron que contratar docentes particulares para reforzar su aprendizaje en la casa.

En algunas oportunidades el padre ayuda en alistar la mochila de Luciana y estas veces que apoya se equivoca o no pone en la mochila los cuadernos que le toca en el colegio lo que en muchas ocasiones originaba atrasos en sus tareas y actividades, el padre no está al tanto de las asignaturas y los horarios de Luciana

Desarrollo y función sexual: a los 8 y 9 meses aproximadamente se la observó durante los aseos hacerse tocamientos de sus partes genitales, a los 3 a 4 años logra diferenciar el sexo femenino del masculino hacia comentarios como “niñito mi jardín” “mi amiguita”, jugaba con sus muñecas simulando ser la mamá y sus muñecas sus hijas. No presentó curiosidad acerca de su sexualidad que llamara la atención a sus padres, en una oportunidad la madre llegó a explicarle la diferencia entre niño y niña a la cual la menor asimiló adecuadamente sin presentar asombro frente al tema, luego de esa oportunidad no tuvieron oportunidad de hablar más sobre el asunto.

○ ANTECEDENTES MÓRBIDOS PERSONALES

Enfermedades y accidentes: la menor ha sido detectada con problemas de audición (oído izquierdo) a los 8 años de edad en su centro de estudios.

Padres: la menor no presenta problemas de salud actualmente, no se ha presenciado problemas de sueño, su alimentación efectivamente no está siendo supervisada, controla sus esfínteres. No presenta desmayos y pérdida de conocimiento u otros problemas de salud.

Niña: no padece molestias o dolores corporales sin causa, ha presentado cansancio y algunos dolores en el cuerpo al día siguiente de haber realizado actividad física en la escuela, duerme bien, a veces un poco tarde porque se queda mirando algún programa en televisión.

Personalidad: Luciana fue una niña tranquila, dulce, fácil de congeniar con los demás, un tanto tímida y floja. Realizaba sus juegos preferidos la mayoría de veces sola en casa aproximadamente 2 a 3 horas, algunas veces 1 hora pero a diario realizaba actividades de juego, muy pocos amigos en la cuna y barrio, lograba que sus maestros la apreciaran por su forma dócil de ser.

Era una niña sensible, cuando recibía algún grito lloraba con facilidad.

ANTECEDENTE FAMILIAR

Composición familiar: La familia actualmente está compuesta por la madre de 42 años, el padre de 55 años y su hermana de 16 años. Ambos padres Administradores de profesión. Su padre es un hombre ocupado, el mayor tiempo la pasa en su empresa al igual que la madre de la menor, el padre aparentemente es de carácter fuerte, de buena comunicación con sus hijas siempre que puede, se preocupa en suplir de necesidades primarias de la casa; la madre es un tanto fría y distante con sus hijas, un poco distraída, pero siempre logra ayudarlas cuando se presenta alguna necesidad o problema, la mayoría de tiempo apoya al esposo en la empresa por tanto no se encuentra en la casa, gusta de salir y usar redes sociales. Su hermana de 16 años la mayoría del tiempo pasa en su habitación, no conversa la su hermana menor, gusta usar redes sociales y mirar televisión. Muy raras veces salen en familia a pasear, tienen poco contacto con sus abuelos o familiares cercanos.

Dinámica familiar: La menor gustaba pasar tiempo con su madre cuando era más pequeña, actualmente no tienen una relación muy cercana con sus padres por el trabajo de ellos, no tienden a realizar festejos en fechas importantes, generalmente salen a comer y luego a descansar, no hay reglas en el hogar para corregir si alguien se porta mal, para la madre no hay hija preferida en la casa, a las dos se da la atención equitativamente posible, pero por los problemas que ha presentado se ha dado la importancia necesaria

en este tiempo posiblemente más a Luciana, la madre es consciente que por las actividades que realiza en su empresa se ha descuidado muchas veces de la atención a sus hijas pero si se presentaban problemas que ella y su esposo no podían solucionar contrataban a personas que las pudieran ayudar; Luciana y su hermana mayor, generalmente están solas en casa, los padres llegan con frecuencia a las nueve de la noche y salen muy temprano a dejarlas en el colegio, el almuerzo y cena la mayoría de veces es comprada de algún restaurante o pollería. Asimismo la provisión de los alimentos y enseres del hogar lo provee el padre cada quince días. El aseo de las habitaciones y los demás espacios de la casa es realizada por personal contratado.

Los fines de semana Luciana duerme hasta muy tarde, desayuna tarde por consiguiente también se llega alterar los demás horarios de comida, no realiza otras actividades más que mirar televisión, se comunica poco con su hermana. En muchas ocasiones los padres no se ponen de acuerdo en cómo llevar la formación de sus hijas, priorizan su trabajo. Las habitaciones generalmente están desordenadas, no hay un responsable permanente en casa, las actividades de la menor y su hermana carece de supervisión en la casa.

Condición socio-económica: La casa en la cual vive actualmente es propia, cuenta con todos los servicios básicos, todos los miembros en la familia tienen sus propias habitaciones, el hogar es sostenido económicamente por ambos padres siendo administradores de su empresa familiar. Ambos padres trabajan en una empresa familiar

Antecedentes Patológicos: no presenta.

RESUMEN

Luciana es traída a consulta por primera vez, las razones son sus bajas calificaciones por falta de atención y concentración; La familia de la menor está compuesta por su madre de 42 años, su padre de 55 años y su hermana de 16 años. Luciana no fue planificada pero si deseada por ambos padres, durante la gestación la madre no asistió a sus controles prenatales por trabajo y ocupaciones diarias; nació a los siete meses de gestación, por cesárea, con un peso de 3 kilos y 200 gramos, lloró segundos después de

nacer, fue ingresada a la incubadora. Lactó leche materna durante los dos primeros meses y luego leche artificial, la succión del dedo pulgar se presentó al mes y medio, su cambio de alimento fue asimilado con lentitud, no presentó buen apetito, se demoraba en masticar y deglutar los alimentos, se desconoce si la menor haya tenido problemas de contracción del mentón o dentadura. Su dentición se presentó a los 4 meses. Actualmente la menor come poco, gusta de comida al paso, presenta cansancio, lenta en terminar su comida. Irguió la cabeza aproximadamente a los tres meses, logró sentarse a los 6 meses sin ayuda, gateó a los 6 meses, camino al año y dos meses, controló sus esfínteres entre los 9 meses y 10 meses; mostraba predominio de la lateralidad derecha, sus primeros balbuceos se presentaron a los 6 meses, logró imitar sus primeros sonidos a los 9 meses, sus primeras palabras a los 2 años, sus oraciones completas fueron a los 4 años de edad. Aprendió a controlar los esfínteres al año y medio de edad. No presentó llantos nocturnos, pesadillas, terrores nocturnos, espasmos de sollozos, sonambulismo y enuresis. Recibió estimulación temprana desde la edad de un año y nueve meses y se adaptó con facilidad, no presentó agresividad verbal ni física. A los 8 años es detectada con problemas de audición, tenía obstruido el oído izquierdo, llevó el tratamiento pertinente y culminó con éxito, actualmente escucha.

Desde muy pequeña Luciana ha presentado bajas calificaciones, falta de atención y concentración; los grados que ha aprobado fue porque le pidieron a la docente o director para que pueda pasar de año; al presente se distrae con facilidad con cualquier objeto que ve, presenta cansancio frente a las actividades académicas. Toma mucho tiempo culminar sus tareas y con frecuencia no logra terminar. La menor es preparada con anterioridad para los exámenes programados en la escuela, pero aun así no logra aprobarlos. Por las actividades laborales, los padres no tiene contacto frecuente con la menor, en el hogar no existen tareas y normas que ayuden a la menor a controlar y distribuir adecuadamente su tiempo en casa y el colegio, no hay horas fijas de alimentación y recreación. Generalmente está sola en casa. Es tranquila, dulce, fácil de congeniar con los demás, un tanto tímida y floja. Prefiere de actividades en el hogar, escasa red social, sensible y emocionalmente lábil.

La casa en la cual vive es propia, cuenta con todos los servicios básicos.

No presenta antecedentes patológicos.

10 de mayo de 2017

Ediza Gardenia Huampa Cahuana

EXAMEN MENTAL

DATOS DE FILIACIÓN

- Nombres y Apellidos : Luciana
- Edad : 11 años
- Fecha de Nacimiento : 29 de junio del 2004
- Lugar de Nacimiento : Arequipa
- Sexo : Femenino
- Grado de Instrucción : 5º grado de educación primaria
- Procedencia : Arequipa
- Informantes : Madre, tutora y la menor
- Lugar de Evaluación : Consultorio Psicológico
- Fechas de Evaluación :
 - ✓ 15 de Junio 2015
 - ✓ 22 de Junio 2015
 - ✓ 13 de Julio 2015
- Examinador (a) : Ediza Gardenia Huampa Cahuana

Porte, Comportamiento y Actitud

A la entrevista Luciana presenta un adecuado arreglo personal, aparenta su edad cronológica; ella es delgada, de cabello negro, ojos cafés, tez trigueña, con una expresión facial algo tensa al principio, tímida y callada, con una postura erguida, dócil, muy colaborativa y amable cuando se le pide llenar los test y dibujar; durante el proceso de evaluación psicométrica, se observa un ligero temor e inseguridad al responder la misma, pero a poco rato toma confianza.

Conducta motriz: la marcha es un tanto lenta y coordinado, hay presencia de equilibrio, no presenta hiperactividad, se la observa tranquila, no hay presencia de tics motores o vocales, ni compulsiones.

Atención y concentración: la menor se esfuerza para focalizar su atención en las actividades presentadas, se observa que encuentra dificultad en la comprensión de actividades nuevas, mira las hojas como perdida y poco a poco asimila y comienza la

desarrollar las preguntas, se le repite más de 3 veces las instrucciones, cuando se le hace la pregunta si quedo claro, sienta la cabeza afirmando que sí; responde con inseguridad a las preguntas planteadas.

Conciencia: Luciana conoce del problema que atraviesa, comprende la preocupación que causa a las personas que la quieren a causa de sus bajas calificaciones expresando preocupación, si le gustaría tener buenas notas.

Orientación: Conoce del lugar donde esta y por qué ha sido traída, se encuentra orientada en tiempo y persona.

Habla/lenguaje: su articulación es en voz baja y delicada pero logra oírse cuando pronuncia las palabras, lenta al responder, realiza construcciones gramaticales acorde a su edad, en algunas ocasiones las respuestas que emplea se resumen en: si, no, a veces. Su lenguaje comprensivo frente al análisis de lecturas propuestas es superficial, no llega al objetivo o moraleja que transmite la lectura.

Comunicación: la menor realiza contacto ocular pero no por tiempo prolongado, un tanto seria y preocupada, responde a las preguntas, tarda en tomar confianza con su interlocutor, se adecua al medio donde se encuentra, no presenta agresividad verbal ni física, dócil.

Pensamiento y percepción: el aprecio así mismo está condicionado por sus fracasos académicos, en ocasiones tiene pensamientos de inutilidad e incapaz frente a los resultados que pueda obtener “me canso rápido, a veces siento que no puedo con las tareas”, sentimiento de abandono “tengo miedo a que mis papás no regresen a casa”, necesidad de protección y compañía “me gustaría que estén conmigo, acompañándome en todo momento”, “cuando no está mi profesora particular, no hay nadie quien me enseñe”.

Memoria: Su memoria remota se encuentra conservada ya que recuerda hechos de su historia personal como las actividades que le agradaba cuando era más pequeña, cuando relata sus cumpleaños anteriores y con quienes las compartió. Su memoria reciente es

débil, luego de pedirle que recuerde una serie de números (cinco dígitos), que se le dijo minutos antes no logra recordarlos con totalidad, en cambio cuando se le pidió que recordara algunas imágenes que han sido mostradas minutos atrás, le ha sido más sencillo recordar la gran mayoría.

Funcionamiento Intelectual: la menor presenta conocimientos generales y básicos, le cuesta realizar operaciones aritméticas simples, presenta problemas de ortografía al utilizar o emplear consonantes de un mismo sonido fonético. No maneja conceptos propios de su edad y grado académico como entender que el “día y la noche tienen 24 horas”. Logra realizar similitudes o semejanzas de objetos representados en dibujos, laminas pero demora asociar cuando se le dice de manera verbal. Cuando realiza sus actividades académicas en su casa se aburre con facilidad porque no logra comprender algunos temas.

Afecto/Emoción: presencia de ligera sonrisa en el transcurso de la entrevista, expresa no sentirse cómoda en lugares así porque les genera tristeza y preocupación a sus padres y a ella, presenta ansiedad en saber los resultados de los test, en ocasiones se molesta cuando no logra resolver un problema, le preocupa sus calificaciones, presenta sentimientos de soledad e incomprendición. Presencia de miedo en cuanto a la ausencia de los padres.

Comprensión y grado de incapacidad del problema o enfermedad: Luciana conoce que está en consulta por su bajo rendimiento en los exámenes y por qué se distrae con facilidad a lo que ella enfrenta y colabora con lo que se le pide al momento de evaluación, presenta disposición a aceptar tareas y consejos con relación a su problema.

RESUMEN

Luciana aparenta su edad cronológica; presenta una expresión facial tensa, tímida y callada, con una postura erguida; dócil, colaborativa y amable en cuanto al desarrollo de los instrumentos de evaluación y se observa un ligero temor e inseguridad en el proceso de desarrollo. Presenta marcha lenta, no hay presencia de tics motores o vocales, ni compulsiones. En cuanto a su atención se esfuerza concentrarse en las actividades

presentadas, encuentra dificultad en la comprensión de actividades nuevas. Consiente de su problemática actual. Se encuentra orientada en tiempo, espacio y persona. Su lenguaje comprensivo frente al análisis de lecturas propuestas es superficial, no llega fácilmente al objetivo o moraleja que transmite la lectura. Tarda en tomar confianza con su interlocutor, se adecua con cierta lentitud al medio donde se encuentra, no presenta agresividad verbal ni física. Su autoimagen y aprecio así mismo está condicionado por sus fracasos académicos, indica cansancio “me canso rápido, a veces siento que no puedo con las tareas”, sentimiento de abandono “tengo miedo a que mis papás no regresen a casa”, necesidad de protección y compañía “me gustaría que estén conmigo, acompañándome en todo momento”, “cuando no está mi profesora, no hay nadie quien me enseñe”.

Su memoria a largo plazo se encuentra apartemente conservada mientras que su memoria a corto plazo aparentemente débil. Presencia de conocimientos generales y básicos, tarda en realizar operaciones aritméticas simples, presenta problemas de ortografía al utilizar o emplear consonantes de un mismo sonido fonético. En cuanto a su afecto no se le observa sonreír por tiempo prolongado, presencia de sentimiento de incomodidad en el consultorio por el efecto que le causa (tristeza y preocupación) muestra inquietud, sentimientos de soledad, incomprendión y miedo en cuanto a la ausencia de los padres. Presenta disposición a aceptar tareas y consejos con relación a la mejora de su problema

10 de mayo de 2017

Ediza Gardenia Huampa Cahuana

INFORME PSICOMÉTRICO

DATOS DE FILIACIÓN

- Nombres y Apellidos : Luciana
- Edad : 11 años
- Fecha de Nacimiento : 29 de junio del 2004
- Lugar de Nacimiento : Arequipa
- Sexo : Femenino
- Grado de Instrucción : 5º grado de educación primaria
- Procedencia : Arequipa
- Informantes : Madre, tutora y la menor
- Lugar de Evaluación : Consultorio Psicológico
- Fechas de Evaluación :
 - ✓ 15 de Junio 2015
 - ✓ 22 de Junio 2015
 - ✓ 13 de Julio 2015
- Examinador (a) : Ediza Gardenia Huampa Cahuana

OBSERVACIONES GENERALES

Durante la ejecución de las pruebas Luciana presenta colaboración, comprensión y buena disposición.

INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- ✓ Test de inteligencia – California
- ✓ Wisc IV.
- ✓ Test de la familia
- ✓ Test de la figura humana – Münsterberg

RESULTADOS E INTERPRETACIÓN

1. TEST DE MADUREZ MENTAL DE CALIFORNIA

Interpretación cuantitativa

	Puntajes brutos	Edad mental en meses	Edad mental en años y meses
Factores verbales	33	128	10 años-8meses
Factores no verbales	44	94	7 años -10 meses
Total de factores	77	112	9 años – 4 meses

Edad mental	9 años y 4 meses
Edad cronológica	10 años y 11 meses
Coeficiente intelectual	90 – normal inferior

Interpretación cualitativa

La evaluada en la escala para interpretación de los cocientes de inteligencia de la prueba de Madurez Mental de California, Serie elemental, Forma abreviada se encuentra con un CI Normal inferior.

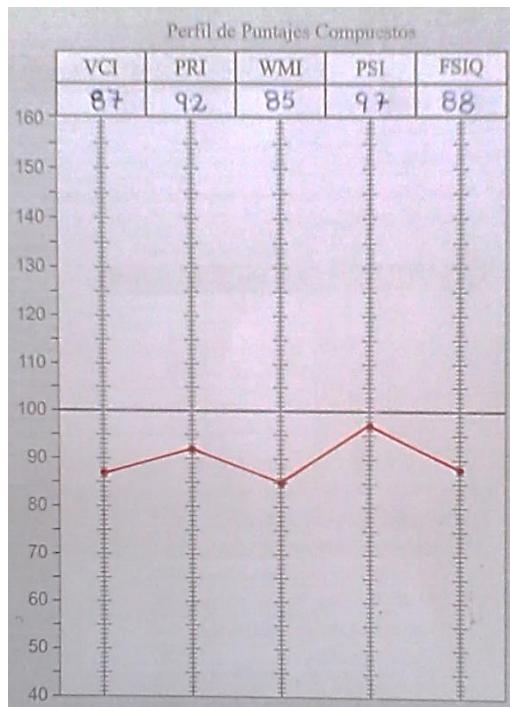
2. WISC IV

Interpretación cuantitativa

➤ Perfil de puntajes escalares de Subtests Básicos

	Comprensión verbal			Razonamiento perceptual			Memoria de trabajo		Velocidad de procesamiento	
	SI	VC	CO	BD	PCn	MR	DS	LN	CD	SS
	8	8	7	10	8	8	7	8	9	10
19	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
18	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
17	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
16	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
15	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
14	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
13	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
12	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
11	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
10	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
9	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
8	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
7	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
6	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
5	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
4	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
3	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
2	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
1	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

➤ Perfil de puntajes compuestos



Interpretación cualitativa

Con respecto a la Escala de inteligencia Wisc – VI se evaluó con los Subtests básicos y suplementarios de comprensión verbal (VCI), razonamiento perceptual (PRI), memoria de trabajo (WMI), velocidad de procesamiento (PSI).

En cuanto a los Subtests básicos y suplementarios de VCI, la menor refleja un desempeño por debajo del promedio en cuanto a su razonamiento verbal, formación de conceptos, memoria a largo plazo, comprensión y expresión verbal, aparentemente desconoce palabras propias de su entorno escolar lo cual dificulta la formación de conceptos verbales, juicio social, madurez y sentido común.

En el segundo Subtests básicos y suplementarios de PRI, la menor presenta un desempeño promedio en cuanto a la formación de conceptos no verbales, percepción, organización visual, coordinación viso-motora y buena habilidad para separar figura y fondo en los estímulos visuales; pero cierta dificultad en cuanto al razonamiento abstracto.

Asimismo en los Subtests básicos y suplementarios de WMI, se registra un desempeño por debajo del promedio en cuanto a su memoria auditiva de corto plazo, habilidades para secuenciar atención y concentración, poca velocidad en el procesamiento cognitivo e imaginación viso-espacial.

Finalmente en los Subtests básicos y suplementarios de PSI, la menor registró un desempeño por debajo del promedio en cuanto a actividades que evalúa su memoria de corto plazo, presenta aparente dificultad en cuanto a la velocidad de procesamiento de nuevas habilidades de aprendizaje donde requiera exigencia visual y cognitiva; y un desempeño promedio frente a tareas prácticos y sencillos, presenta buena habilidad de observación y discriminación visual.

Y con respecto a los puntajes compuestos en todos los Subtests la menor tuvo un desempeño por debajo de la media, por consiguiente obtuvo una escala completa o total de puntaje compuesto (FSIQ) de 88 puntos que en relación a los niños de edad,

Luciana se encuentra actualmente dentro del rango de inteligencia por debajo del promedio de una medida estandarizada de habilidad intelectual. Es decir que posee cierta dificultad para abstraer, resolver y comprender los problemas académicos y sociales.

3. TEST DE LA FAMILIA

Presenta una autoimagen insuficiente, sentimiento de inferioridad, de carácter sensible y emotiva con necesidad de ser tomada en cuenta, responde de forma autocontrolada frente a presiones ambientales y sociales, carece de espíritu de lucha, presencia de necesidad de afecto y tendencia regresiva, presenta aparente prohibición de la expansión vital sobre el medio ambiente, falta de comunicación y distancia emocional con los padres en especial con la madre, presencia de egocentrismo, insuficiente capacidad analítica, dependiente del desarrollo intelectual y presencia de sentimiento de abandono y culpabilidad por los fracasos académicos presentados.

TEST DE LA FIGURA HUMANA – MÜNSTERBERG

Durante la evaluación la menor expresa necesidad de compañía y protección en el hogar por parte de la madre.

Y con respecto a los indicadores emocionales de Münsterberg, Luciana presenta aparentes problemas emocionales y relaciones interpersonales insatisfactorias por sus rasgos de timidez, falta de capacidad comunicativa y concepto desvalorado de su persona o imagen; presencia de tensión y rechazo a enfrentar el mundo.

RESUMEN

Luciana durante la ejecución de las pruebas presenta buena disposición y empeño.

En cuanto a la evaluación de inteligencia obtuvo un CI de 88 puntos y, en relación a los niños de su edad comparable, Luciana se encuentra actualmente dentro del rango de inteligencia por debajo del promedio de una medida estandarizada de habilidad

intelectual con presencia de aparentes problemas emocionales y relaciones interpersonales insatisfactorias por sus rasgos de timidez, falta de capacidad comunicativa y concepto desvalorado de su persona o imagen; aparente presencia de tensión y rechazo a enfrentar el mundo, sentimiento de inferioridad y abandono, falta de comunicación y distancia emocional con los padres en especial con la madre, de carácter sensible y emotivo con necesidad de afecto y ser tomada en cuenta en el hogar; capacidad analítica aparentemente lento, dependiente del desarrollo intelectual y sentimiento de culpabilidad por los fracasos académicos presentados. Carece de espíritu de lucha, presenta aparente prohibición de la expansión vital sobre el medio ambiente.

10 de mayo de 2017

Ediza Gardenia Huampa Cahuana

INFORME PSICOLÓGICO

DATOS DE FILIACIÓN

- Nombres y Apellidos : Luciana
- Edad : 11 años
- Fecha de Nacimiento : 29 de junio del 2004
- Lugar de Nacimiento : Arequipa
- Sexo : Femenino
- Grado de Instrucción : 5º grado de educación primaria
- Procedencia : Arequipa
- Informantes : Madre, tutora y la menor
- Lugar de Evaluación : Consultorio Psicológico
- Fechas de Evaluación :
 - ✓ 15 de Junio 2015
 - ✓ 22 de Junio 2015
 - ✓ 13 de Julio 2015
- Examinador (a) : Ediza Gardenia Huampa Cahuana

MOTIVO DE CONSULTA:

Luciana es llevado a consulta por su profesora particular, quien refiere que la niña no hace las tareas, “hace solo cuando voy a la casa y eso es dos veces a la semana, cuando le explico cómo debe hacer la tarea no presta la atención requerida, se distrae mucho con cualquier cosa que ve, tiene bajas calificaciones y lo que me sorprende es que desaprueba en los temas que hemos repasado un día antes, también a veces cuando le estoy hablando de cómo debe hacer su tarea u otra actividad pareciera que no me escucha y si lo hace es solo un momento, se cansa muy rápido con cualquier actividad”.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS:

- Observación.
- Entrevista.
- Pruebas psicológicas
 - ✓ Test de inteligencia – California

- ✓ Wisc-IV
- ✓ Test de la familia
- ✓ Test de la figura humana – Münsterberg.

ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES.

La familia de la menor está compuesta por su madre de 42 años, su padre de 55 años y su hermana de 16 años. Luciana no fue planificada pero si deseada por ambos padres, durante la gestación la madre no asistió a sus controles prenatales por trabajo y ocupaciones diarias; nació a los siete meses de gestación, por cesárea, con un peso de 3 kilos y 200 gramos, lloró segundos después de nacer, fue ingresada a la incubadora, durante su primer año de vida Luciana vivió con ambos padres y hermana mayor. Lactó leche materna durante los dos primeros meses y luego leche artificial, la succión del dedo pulgar se presentó al mes y medio, su cambio de alimento fue asimilado con lentitud, no presentó buen apetito, se demoraba en masticar y deglutir los alimentos, se desconoce si la menor haya tenido problemas de contracción del mentón o dentadura. Su dentición se presentó a los 4 meses. Actualmente la menor come poco, gusta de comida al paso, presenta cansancio, lenta en terminar su comida. Irguió la cabeza aproximadamente a los tres meses, logró sentarse a los 6 meses sin ayuda, gateó a los 6 meses, logró pararse a los 9 meses, camino al año y dos meses, controló sus esfínteres entre los 9 meses y 10 meses; mostraba predominio de la lateralidad derecha, sus primeros balbuceos se presentaron a los 6 meses, logró imitar sus primeros sonidos a los 9 meses, sus primeras palabras a los 2 años, las primeras frases a los 3 años y medio, sus oraciones completas fueron a los 4 años de edad. Aprendió a controlar los esfínteres al año y medio de edad. No presentó llantos nocturnos, pesadillas, terrores nocturnos, espasmos de sollozos, sonambulismo y enuresis. Recibió estimulación temprana desde la edad de un año y nueve meses y se adaptó con facilidad, no presentó agresividad verbal ni física. A los 8 años es detectada con problemas de audición, tenía obstruido el oído izquierdo, llevó el tratamiento pertinente y culminó con éxito, actualmente escucha

Desde muy pequeña Luciana ha presentado bajas calificaciones, falta de atención y concentración; los grados que ha aprobado fue porque le pidieron a la docente o director;

al presente se distrae con facilidad con cualquier objeto que ve, presenta cansancio frente a las actividades académicas. Toma mucho tiempo culminar sus tareas y con frecuencia no logra terminar. La menor es preparada con anterioridad para los exámenes programados en la escuela, pero aun así no logra aprobarlos. Por las actividades laborales, los padres no tiene contacto frecuente con la menor, en el hogar no existen tareas y normas que ayuden a la menor a controlar y distribuir adecuadamente su tiempo en casa y el colegio, no hay horas fijas de alimentación y recreación. Generalmente está sola en casa. Es tranquila, dulce, fácil de congeniar con los demás, un tanto tímida y floja. Prefiere de actividades en el hogar, escasa red social, sensible y emocionalmente lábil.

OBSERVACIONES CONDUCTUALES

Luciana aparenta su edad cronológica; presenta una expresión facial tensa, tímida y callada, con una postura erguida; dócil, colaborativa y amable en cuanto al desarrollo de los instrumentos de evaluación y se observa un ligero temor e inseguridad en el proceso de desarrollo. Presenta marcha lenta, no hay presencia de tics motores o vocales, ni compulsiones. En cuanto a su atención se esfuerza concentrarse en las actividades presentadas, encuentra dificultad en la comprensión de actividades nuevas. Consiente de su problemática actual. Se encuentra orientada en tiempo, espacio y persona. Su lenguaje comprensivo frente al análisis de lecturas propuestas es superficial, no llega fácilmente al objetivo o moraleja que transmite la lectura. Tarda en tomar confianza con su interlocutor, se adecua con cierta lentitud al medio donde se encuentra, no presenta agresividad verbal ni física. Su autoimagen y aprecio así mismo está condicionado por sus fracasos académicos, indica cansancio “me cuelgo rápido, a veces siento que no puedo con las tareas”, sentimiento de abandono “tengo miedo a que mis papás no regresen a casa”, necesidad de protección y compañía “me gustaría que estén conmigo, acompañándome en todo momento”, “cuando no está mi profesora, no hay nadie quien me enseñe”.

Su memoria a largo plazo se encuentra apartemente conservada mientras que su memoria a corto plazo aparentemente débil. Presencia de conocimientos generales y

básicos, tarda en realizar operaciones aritméticas simples, presenta problemas de ortografía al utilizar o emplear consonantes de un mismo sonido fonético. En cuanto a su afecto no se le observa sonreír por tiempo prolongado, presencia de sentimiento de incomodidad en el consultorio por el efecto que le causa (tristeza y preocupación) muestra inquietud, sentimientos de soledad, incomprendión y miedo en cuanto a la ausencia de los padres. Presenta disposición a aceptar tareas y consejos con relación a la mejora de su problema.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

En cuanto a la evaluación de inteligencia obtuvo un CI de 88 puntos y, en relación a los niños de su edad comparable, Luciana se encuentra actualmente dentro del rango de inteligencia por debajo del promedio de una medida estandarizada de habilidad intelectual con presencia de aparentes problemas emocionales y relaciones interpersonales insatisfactorias por sus rasgos de timidez, falta de capacidad comunicativa y concepto desvalorado de su persona o imagen; aparente presencia de tensión y rechazo a enfrentar el mundo, sentimiento de inferioridad y abandono, falta de comunicación y distancia emocional con los padres en especial con la madre, de carácter sensible y emotivo con necesidad de afecto y ser tomada en cuenta en el hogar; capacidad analítica aparentemente lento, dependiente del desarrollo intelectual y sentimiento de culpabilidad por los fracasos académicos presentados. Carece de espíritu de lucha, presenta aparente prohibición de la expansión vital sobre el medio ambiente.

CONCLUSIÓN

La menor en cuanto a su inteligencia se encuentra por debajo del promedio (CI 88) en relación a los niños de su edad comparable; por consiguiente Luciana encuentra dificultad para seleccionar y sostener información, evita tareas difíciles, falta de voluntad para concluir actividades de la escuela. Poca capacidad analítica, con necesidad de apoyo en la realización de sus actividades académicas. Aparente necesidad de asegurar su proximidad a la familia y ser tomada en cuenta, sensible, tímida, presencia de sentimientos de soledad y abandono, inseguridad frente situaciones nuevas,

con concepto desvalorizado de su persona e imagen, rechazo a enfrentar el mundo y carece de espíritu de lucha. Sentimientos de culpabilidad por los fracasos académicos presentados.

Presenta aparente dificultad para relacionarse con su medio social, carencia de habilidades comunicativas e interpersonales.

Se concluye que la falta de apoyo integral desde el inicio de su educación básica, la carencia afectiva de los padres y su déficit de atención dificulta su aprendizaje reflejándose en sus bajas calificaciones; afectando además sobre su concepto como persona y sus relaciones interpersonales.

PRONÓSTICO

Desfavorable, porque el interés prestado por los padres frente al problema de la menor no es lo requerido, y se vio reflejada durante las primeras sesiones que se realizó, dejó inconclusa la psicoterapia, y lo realizado puede no surtir el resultado buscado por la disposición de los padres y por ende la menor deja de asistir a las sesiones programadas.

RECOMENDACIONES

- Psicoeducación
- Psicoterapia individual
- Psicoterapia familiar

10 de mayo de 2017

Ediza Gardenia Huampa Cahuana

PLAN PSICOTERAPEUTICO

DATOS DE FILIACIÓN

- Nombres y Apellidos : Luciana
- Edad : 11 años
- Fecha de Nacimiento : 29 de junio del 2004
- Lugar de Nacimiento : Arequipa
- Sexo : Femenino
- Grado de Instrucción : 5º grado de educación primaria
- Procedencia : Arequipa
- Informantes : Madre, tutora y la menor
- Lugar de Evaluación : Consultorio Psicológico
- Fechas de Evaluación :
 - ✓ 15 de Junio 2015
 - ✓ 22 de Junio 2015
 - ✓ 13 de Julio 2015
- Examinador (a) : Ediza Gardenia Huampa Cahuana

DIAGNOSTICO PSICOLOGICO

La menor en cuanto a su inteligencia se encuentra por debajo del promedio (CI 88) en relación a los niños de su edad; por consiguiente Luciana encuentra dificultad para seleccionar y sostener información, evita tareas difíciles, falta de voluntad para concluir actividades de la escuela. Poca capacidad analítica, con necesidad de apoyo en la realización de sus actividades académicas. Aparente necesidad de asegurar su proximidad a la familia y ser tomada en cuenta, sensible, tímida, presencia de sentimientos de soledad y abandono, inseguridad frente situaciones nuevas, con concepto desvalorado de su persona e imagen, rechazo a enfrentar el mundo y carece de espíritu de lucha. Sentimientos de culpabilidad por los fracasos académicos presentados.

Presenta aparente dificultad para relacionarse con su medio social, carencia de habilidades comunicativas e interpersonales.

Se concluye que la falta de apoyo integral desde el inicio de su educación básica, la carencia afectiva de los padres y su déficit de atención dificulta su aprendizaje

reflejándose en sus bajas calificaciones; afectando además sobre su concepto como persona y sus relaciones interpersonales.

OBJETIVOS GENERALES

- Propiciar el apoyo y compromiso familiar.
- Facilitar la concentración mental predisponiendo para nuevos aprendizajes.
- Apoyar en el reconocimiento de sus cualidades positivas, creando una autoimagen positiva de sí misma.
- Potenciar y estimular la atención.
- Realizar actividades donde le permita expresar sus sentimientos, necesidades y opiniones, que permitan su bienestar personal y con medio social.
- Mejorar el proceso de recuperación de información y aumentar la retención de la misma.
- Fomentar, entrenar e instaurar conductas deseables y positivas.

ACCIONES PSICOTERAPEUTICAS

SESIONES	OBJETIVO	ACTIVIDADES	TIEMPO Y MATERIALES	AVANCES Y LOGROS
1ra Sesión COMPROMISO FAMILIAR	Propiciar el apoyo y compromiso de los padres.	Para iniciar con el plan psicoterapéutico, se solicita el apoyo de los padres, pidiendo la asistencia de ambos a la primera sesión, para explicarles las pautas a seguir durante este proceso. Además de informar la problemática presente de la niña.	La sesión se realizará aprox. En 30 a 40 min. Dando punto de alcance de las actividades a realizar en consulta y el hogar y resolviendo dudas.	Se realizó la sesión, pero no asistieron los dos padres, solo la madre y la docente; la madre se retiró a los 15 minutos.
2da Sesión RELAJACIÓN MEDIANTE LA RESPIRACIÓN	Facilitar la concentración mental predisponiendo para nuevos aprendizajes.	Para iniciar la sesión de relajación se enseñara a Luciana técnicas adecuadas de respiración profunda.	La sesión se realizará aprox. En 60 min, resolviendo algunas preguntas luego de la sesión, los materiales a usar son una silla y reproductor musical para acompañar con un sonido suave que ayude a la concentración del paciente.	Se realizó la sesión presente con buena acogida por la paciente, refiere que se siente bien y mejor de como vino.

3ra Sesión AUTOESTIMA	Apoyar en el reconocimiento de sus cualidades positivas, creando una autoimagen positiva de sí misma.	<p>La actividad se llamará el día del piropo, donde se empezara usando la técnica del juego.</p> <p>Para ello se le pedirá que traiga a sus muñecas preferidas, con las cuales se comenzara pidiendo que mencione que es lo que más le gusta de sus muñecas y finalmente que es lo que más le gusta de ella misma.</p>	<p>El tiempo para esta sesión será aprox. 45 min.</p> <p>Los materiales a usar serán dos muñecas.</p>	Se realizó la actividad, la menor en una parte de la sesión llora porque extraña a sus padres, menciona que siente nadie la quiere a lo que se abordó correctamente logrando fijar sus virtudes y lo valiosa que es como ser humano.
4ta Sesión HABILIDADES SOCIALES	Realizar actividades donde le permita expresar sus sentimientos, necesidades y opiniones, que permitan su bienestar personal y con medio social	Instaurara un conversación que parezca natural para conocer y retroalimentar pensamientos e ideas positivas, se realizarán preguntas como: <i>¿Cómo te gustaría que fuera tu clase? ¿Qué puedes hacer tú para mejorar el grupo? ¿Tienes amigos/as en el grupo? ¿Por qué?/¿Por qué no?/En qué eres bueno/a?</i> Menciona tres cosas. <i>¿En qué necesitas más ayuda?/¿Qué haces para aprender inglés?</i>	Tiempo 30 a 45 min.	No asistió a la sesión programada.
5ta Sesión AUTOINSTRUCCIONES	Enseñar instrucciones que faciliten al paciente una rápida y eficaz actuación.	Para iniciar las sesiones siguientes que tratará sobre la atención en primera instancia nos apoyaremos en esta técnica que nos ayudará a que el paciente cada vez que esté frente a una actividad aprenda a autoinstruirse, y dirija su forma de actuar, para lo cual será el terapeuta quien le enseñe en primera instancia frases como: <i>"Voy a escuchar al profesor"</i> , <i>"Pienso ¿qué es lo que debo hacer? ¿Cómo debo hacerlo? debo pensar sólo con eso para hacerlo muy bien, pienso que la solución es..."</i> , <i>"Esta, si le acierto "MUY BIEN, buen trabajo Luciana!!, si no la acierto: oh! Vuelvo a intentarlo iré más despacio y lo haré bien, "Tengo que cruzar la calle con cuidado"</i> , <i>DEBO ESTAR Concentrada EN MI TRABAJO, Escucho las explicaciones en silencio.</i>	El tiempo que requerirá la sesión es aprox. 40 min, donde ayudaremos en algunas dudas que tenga Luciana, haremos que memorice algunas frases que las usara de ahora en adelante.	No asistió a la sesión programada.

<p>6ta, 7ma y 8va Sesión</p> <p>PSICOEDUCACIÓN ATENCIÓN Y CONCENTRACIÓN</p>	<p>Potenciar la estimular atención y la concentración.</p> <p>Estas actividades se realizarán en el consultorio y además con el apoyo de la docente en la casa, cada vez que va, las actividades son: Asociación visual, que consiste en sustituir, asociar o relacionar con flechas unos símbolos con otros, exige concentración, ritmo de trabajo y persistencia al seguir una instrucción dada. Percepción de diferencias, se trata del análisis de dos dibujos aparentemente iguales exige atención, análisis y observación. Integración visual, es una actividad que consta en completar una imagen o un dibujo que está parcialmente borrado, por tanto debe tener clara la imagen mental. Identificación de intrusos, son actividades que se debe reconocer entre un conjunto de figuras cual es la que no debería estar y decir por qué. Discriminación visual. Agudeza visual, se debe encontrar todos aquellos elementos iguales a los propuestos (letras silabas, palabras, números, dibujos etc.) aquí se logrará aparte de la atención sostenida sino también la lateralidad. Laberintos, con ello trabajaremos motricidad fina, atención sostenida, percepción visual, memoria visual. Localización rápida de datos, estos ejercicios son básicamente de velocidad de búsqueda de datos en contexto dificultoso.</p>	<p>La sesión se realizara en un periodo de tiempo máx. De 30 a 40 minutos, tres actividades por sesión y tres veces a la semana. Los materiales a usar hojas bond donde se imprimirán los ejercicios y lápices.</p>	<p>No asistió a la sesión programada.</p>
<p>9na Sesión</p> <p>PSICOEDUCACIÓN MEMORIA Y PERCEPCIÓN</p>	<p>Mejorar el proceso de recuperación de información y aumentar la retención de la misma.</p> <p>Se le pedirá que presente atención a la imagen que se va mostrar y al cabo de 3 minutos le pediremos que menciones lo vio en la hoja, la actividad se realizará con 5 imágenes impresas en una hoja o láminas. Terminando tal actividad pasaremos al siguiente donde le pediremos que recuerde 5 palabras, y luego de 5 minutos le pediremos que mencione</p>	<p>El total del tiempo de la sesión será de 45 min, los materiales que se usarán serán hojas bond, donde se imprimirá las imágenes y palabras.</p>	<p>No asistió a la sesión programada.</p>

		dichas palabras. (tres grupos de 5 palabras)		
10ma Sesión MODIFICACIÓN DE CONDUCTA (Economía de fichas)	Fomentar, entrenar instaurar conductas deseables positivas.	En esta sesión premiaremos con un equipo de reproductor de música que es lo que estaba pidiendo a su para que le compre, en primera instancia le explicaremos que tendrá que ganarse el PM4 y que además tendrá que juntar todas las partes con una actitud buena, cumplimiento de tareas, realizar actividades de limpieza de su cuarto y así poco a poco ira juntando el total de las partes del MP4 son sus buenas acciones. Y estas las ira guardando en un lugar seguro para luego reclamar su premio.	Esta sesión tendrá que llevarlo en casa con la ayuda de los padres, y durará tanto como vaya juntando las partes del MM4.	No se llegó a aplicar por que dejo de asistir a las sesiones programadas.

TIEMPO DE EJECUCIÓN

Será necesario 10 sesiones, dos veces por semana (Martes) una sesión en consultorio y otra en el hogar con el apoyo de los padres o profesora, cada una de las cuales tendrán una duración de 35 a 40 min. Los resultados a los objetivos planteados se verán al concluir las 10 sesiones (aprox. 5 meses). Estas a la vez serán aplicadas en el hogar para mayores resultados.

10 de mayo de 2017

Ediza Gardenia Huampa Cahuana

INFORME PSICOTERAPEUTICO

I. DATOS GENERALES

- Nombres y Apellidos : Luciana
- Edad : 11 años
- Fecha de Nacimiento : 29 de junio del 2004
- Lugar de Nacimiento : Arequipa
- Sexo : Femenino
- Grado de Instrucción : 5º grado de educación primaria
- Procedencia : Arequipa
- Informantes : Madre, tutora y la menor
- Lugar de Evaluación : Consultorio Psicológico
- Fechas de Evaluación :
 - ✓ 15 de Junio 2015
 - ✓ 22 de Junio 2015
 - ✓ 13 de Julio 2015
- Examinador (a) : Ediza Gardenia Huampa Cahuana

II. DIAGNOSTICO PSICOLOGICO

La menor en cuanto a su inteligencia se encuentra por debajo del promedio (CI 88) en relación a los niños de su edad; por consiguiente Luciana encuentra dificultad para seleccionar y sostener información, evita tareas difíciles, falta de voluntad para concluir actividades de la escuela. Poca capacidad analítica, con necesidad de apoyo en la realización de sus actividades académicas. Aparente necesidad de asegurar su proximidad a la familia y ser tomada en cuenta, sensible, tímida, presencia de sentimientos de soledad y abandono, inseguridad frente situaciones nuevas, con concepto desvalorado de su persona e imagen, rechazo a enfrentar el mundo y carece de espíritu de lucha. Sentimientos de culpabilidad por los fracasos académicos presentados.

Presenta aparente dificultad para relacionarse con su medio social, carencia de habilidades comunicativas e interpersonales.

Se concluye que la falta de apoyo integral desde el inicio de su educación básica, la carencia afectiva de los padres y su déficit de atención dificulta su aprendizaje

reflejándose en sus bajas calificaciones; afectando además sobre su concepto como persona y sus relaciones interpersonales.

I. OBJETIVOS GENERALES

- Propiciar el apoyo y compromiso familiar.
- Facilitar la concentración mental predisponiendo para nuevos aprendizajes.
- Apoyar en el reconocimiento de sus cualidades positivas, creando una autoimagen positiva de sí misma.
- Potenciar y estimular la atención.
- Realizar actividades donde le permita expresar sus sentimientos, necesidades y opiniones, que permitan su bienestar personal y con medio social.
- Mejorar el proceso de recuperación de información y aumentar la retención de la misma.
- Fomentar, entrenar e instaurar conductas deseables y positivas.

II. TECNICAS UTILIZADAS

Psicoterapia individual y familiar

- Técnica de relajación
- Psicoeducación familiar
- Técnica del juego
- Autoinstrucciones
- Modificación de la conducta

Psicoeducación

- Atención
- Memoria
- Percepción visual
- Concentración

III. ACTIVIDADES PSICOTERAPEUTICAS

1. Psicoterapia individual y familiar

- Para iniciar con el plan psicoterapéutico, se solicitó el apoyo de los padres, pidiendo la asistencia de ambos a la primera sesión, para explicarles las pautas a seguir durante este proceso. Donde se informó de la problemática presentada en la menor.
- Para facilitar la concentración mental y buscar predisponer a nuevos aprendizajes se logró relajar a la menor, usando técnicas adecuadas de respiración profunda.
- Con el fin de lograr que la menor realice un adecuado autoconocimiento de su persona, se realizó la actividad llamada “el día del piropo” donde con la ayuda de juego, y dos muñecas suyas se logró llevar dicha actividad.
- Las actividades consiguientes no se desarrollaron porque la menor dejó la psicoterapia, de todas maneras quedan descritas como siguen.
- Para permitir que la menor se exprese, exprese sus sentimientos, necesidades y opiniones a su medio social, se llevará una conversación que sea totalmente natural para ella, que le permita sentirse segura al expresar lo que siente, usando las siguientes preguntas: ¿Cómo te gustaría que fuera tu clase?; ¿Qué puedes hacer tú para mejorar el grupo?; ¿Tienes amigos/as en el grupo?; ¿Por qué?; ¿Por qué no?; ¿En qué eres bueno/a? Menciona tres cosas. ¿En qué necesitas más ayuda?; ¿Qué haces para aprender inglés?.

- Se aplicara la técnica de Autoinstrucción, esta técnica que nos ayudará a que el paciente cada vez que esta frente a una actividad aprenda a autoinstruirse, con frases como: “*Voy a escuchar al profesor*”, *Pienso ¿qué es lo que debo hacer? ¿Cómo debo hacerlo?, debo pensar sólo con eso para hacerlo muy bien, pienso que la solución es...*, *Esta, si le acierto "MUY BIEN, buen trabajo Luciana!!*, si no la acierto: *oh! Vuelvo a intentarlo iré más despacio y lo haré bien, "Tengo que cruzar la calle con cuidado", DEBO ESTAR Concentrada EN MI TRABAJO, Escucho las explicaciones en silencio.*
- Se aplicara la modificación de conducta, para reestructurar el comportamiento de la evaluada por medio de aprendizajes nuevos que será incompatible negación de realizar actividades generales y académicos.

2. Psicoeducación

La intervención psicopedagógica nos permitirá intervenir y mejorar en lo posible problemas en relación a su aprendizaje o competencia académica. Se trabajara sobre la repercusión negativa del déficit de atención, memoria, concentración y percepción.

Las actividades que se desarrollaran son:

Asociación visual, que consiste en sustituir, asociar o relacionar con flechas unos símbolos con otros, exige concentración, ritmo de trabajo y persistencia al seguir una instrucción dada.

Percepción de diferencias, se trata del análisis de dos dibujos aparentemente iguales exige atención, análisis y observación.

Integración visual, es una actividad que consta en completar una imagen o un dibujo que está parcialmente borrado, por tanto debe tener clara la imagen mental.

Identificación de intrusos, son actividades que se debe reconocer entre un conjunto de figuras cual es la que no debería estar y decir por qué.

Discriminación visual. Agudeza visual, se debe encontrar todos aquellos elementos iguales a los propuestos (letras silabas, palabras, números, dibujos etc.) aquí se logrará aparte de la atención sostenida sino también la lateralidad.

Laberintos, con ello trabajaremos motricidad fina, atención sostenida, percepción visual, memoria visual.

Localización rápida de datos, estos ejercicios son básicamente de velocidad de búsqueda de datos en contexto dificultoso.

IV. RECURSOS

1. Disposición del paciente para realizar las actividades propuestas.
2. Tipo de duración por sesión aproximadamente entre 30 a 60 minutos esto varia.
3. Ambiente de psicoterapia individual, consultorio del centro de salud.

V. TIEMPO DE EJECUCIÓN

Un aproxima de 5 meses, la presentes actividades planificadas no se concluyeron.

CRONOGRAMA

SESIÓN INDIVIDUAL POR SEMANA - CONSULTORIO	TIEMPO POR SESIÓN	TOTAL DE SESIONES
1	45 min.	
SESIÓN PSICOEDUCATIVO POR SEMANA - CASA	TIEMPO POR SESIÓN	10

1	45 min.	
----------	---------	--

VI. LOGROS ALCANZADOS

- Se logró predisponer a la paciente para nuevos aprendizajes así mismo se observó una actitud más positiva frente al problema que presenta.
- Se logró mejorar el nivel de confianza en sí misma, a conocerse mejor y valorarse como tal.
- Logró expresar sus sentimientos y emociones, disminuyendo la tensión y angustia presentada, logro sentirse apoyada y motivada para tareas pendientes.

10 de mayo de 2017

Ediza Gardenia Huampa Cahuana

HOJA DE RESPUESTAS

F. 84. 2015 - 06 - 22
 F.N. 2004 - 06 - 29
 E. 10.11.23

PRUEBA DE MADUREZ MENTAL DE CALIFORNIA
SERIE ELEMENTAL

Apellidos: V. A. Nombres: Hernán Reynoso Días
 Fecha de Nacimiento: 29 de junio. Edad: 10
 Centro de estudios: Netta. Año de estudios: 5to grado

TEST N° 1															(....)
Ejm.	A) D 1	1) D 1	6) D X	11) D 1	16) D X										
B)	D X	2) D 1	7) D 1	12) D X	17) D X										10
	3) D X	8) D 1	13) D 1	18) D 1											
	4) D 1	9) D 1	14) D P	19) D X											
	5) D X	10) D X	15) D 1	20) D X											

TEST N° 2															(....)
Ejm.	1	2	3	4	6)	1	2	3	4	11)	1	2	3	4	
1)	1	2	3	4	7)	1	2	3	4	12)	1	2	3	4	7
2)	1	2	3	4	8)	1	2	3	4	13)	1	2	3	4	
3)	1	2	3	4	9)	1	2	3	4	14)	1	2	3	4	
4)	1	2	3	4	10)	1	2	3	4	15)	1	2	3	4	

TEST N° 3															(....)
Ejm.	1	2	3	4	6)	1	2	3	4	11)	1	2	3	4	
1)	1	2	3	4	7)	1	2	3	4	12)	1	2	3	4	1
2)	1	2	3	4	8)	1	2	3	4	13)	1	2	3	4	
3)	1	2	3	4	9)	1	2	3	4	14)	1	2	3	4	
4)	1	2	3	4	10)	1	2	3	4	15)	1	2	3	4	

TEST N° 4															(....)
Ejm.	1	2	3	4	6)	1	2	3	4	11)	1	2	3	4	
1)	1	2	3	4	7)	1	2	3	4	12)	1	2	3	4	12
2)	1	2	3	4	8)	1	2	3	4	13)	1	2	3	4	
3)	1	2	3	4	9)	1	2	3	4	14)	1	2	3	4	
4)	1	2	3	4	10)	1	2	3	4	15)	1	2	3	4	

TEST N° 5															(....)
Ejm.	1	2	3	4	6)	1	2	3	4	11)	1	2	3	4	
1)	1	2	3	4	7)	1	2	3	4	12)	1	2	3	4	
2)	1	2	3	4	8)	1	2	3	4	13)	1	2	3	4	
3)	1	2	3	4	9)	1	2	3	4	14)	1	2	3	4	
4)	1	2	3	4	10)	1	2	3	4	15)	1	2	3	4	11

TEST N° 6															(....)
Ejm.	1	2	3	4	6)	1	2	3	4	11)	1	2	3	4	
1)	1	2	3	4	7)	1	2	3	4	12)	1	2	3	4	
2)	1	2	3	4	8)	1	2	3	4	13)	1	2	3	4	
3)	1	2	3	4	9)	1	2	3	4	14)	1	2	3	4	
4)	1	2	3	4	10)	1	2	3	4	15)	1	2	3	4	6

TEST N° 7 (.....)

Ejm.

1) 22	6) 7
2) 13	7) 10
3) 5	8) 7
4) 1	9) 13
5) 0	10) 92

3

TEST N° 8 (.....)

Ejm.

1) a	b	c	d	6) a	b	c	d	11) a	b	c	d
2) @	b	c	d	7) @	b	c	d	12) @	b	c	d
3) a	b	c	@	8) @	b	c	d	13) a	b	c	d
4) @	b	c	d	9) a	b	c	d	14) a	b	c	d
5) a	b	c	d	10) a	b	c	d	15) @	b	c	d

5

TEST N° 9

Ejm.	1	2	3	4	18)	1	2	3	4	35)	1	2	3	4
1)	1	2	3	4	19)	1	2	3	4	36)	1	2	3	4
2)	1	2	3	4	20)	1	2	3	4	37)	1	2	3	4
3)	1	2	3	4	21)	1	2	3	4	38)	1	2	3	4
4)	1	2	3	4	22)	1	2	3	4	39)	1	2	3	4
5)	1	2	3	4	23)	1	2	3	4	40)	1	2	3	4
6)	1	2	3	4	24)	1	2	3	4	41)	1	2	3	4
7)	1	2	3	4	25)	1	2	3	4	42)	1	2	3	4
8)	1	2	3	4	26)	1	2	3	4	43)	1	2	3	4
9)	1	2	3	4	27)	1	2	3	4	44)	1	2	3	4
10)	1	2	3	4	28)	1	2	3	4	45)	1	2	3	4
11)	1	2	3	4	29)	1	2	3	4	46)	1	2	3	4
12)	1	2	3	4	30)	1	2	3	4	47)	1	2	3	4
13)	1	2	3	4	31)	1	2	3	4	48)	1	2	3	4
14)	1	2	3	4	32)	1	2	3	4	49)	1	2	3	4
15)	1	2	3	4	33)	1	2	3	4	50)	1	2	3	4
17)	1	2	3	4	34)	1	2	3	4					

22

RESULTADOS

$$\text{Factores verbales} \quad 33 \quad \text{E.M.} \quad 9 \text{ años y 4 meses} \\ \text{Factores no verbales} \quad 44 \quad \text{E.C.} \quad 10 \text{ años y 1 mes} \\ \text{Total factores mentales} \quad 97 \quad \text{C.I.} \quad 90 = \frac{\text{E.M.}}{\text{E.C.}} \times 100$$

EM EM (año y meses)

FV 33 128 10-8

FNV 44 94 7-10

TFM 77 112 9-4

obtenido los edades mentales, en relación a la edad cronológica

se obtiene el cociente intelectual de normal interior

Fecha de examen: 22 - 06 - 2015 Examinador:

WISC-IV Spanish

ESCALA DE INTELIGENCIA PARA NIÑOS DE WECHSLER
CUARTA EDICIÓN - ESPAÑOL

Nombre del Niño Luciana
Nombre del Examinador

Cálculo de la Edad del Niño

	Año	Mes	Día
Fecha del Test	2015	07	13
Fecha de Nacimiento	2004	06	29
Edad	11	0m	14d

Conversion de Puntajes Brutos a Puntajes Equivalentes

Subtest	Puntajes Brutos	Puntajes Equivalentes		
Dígitos de Bloques	35 10	10	10	10
Semejanzas	22 8	8	8	8
Retención de Dígitos	11 7	7	7	7
Conceptos de Figuras	16 8	8	8	8
Códigos	45 9	9	9	9
Vocabulario	34 8	8	8	8
Secuenciación Letra-Número	13 8	8	8	8
Razonamiento de Matrices	18 8	8	8	8
Comprensión	18 7	7	7	7
Búsqueda de Símbolos	24 10	10	10	10
(Complejamiento de Figuras)		()	()	
(Cancelación)			() ()	
(Información)		()	()	
(Aritmética)		()	()	

Suma de Puntajes Equivalentes 23 26 15 19 83

Comp. Raz. Memo. Veloc. Esc.
Verb. Perc. Trab. Proc. Total

Suma de Puntajes Escalares a Composición de Puntajes de Conversión

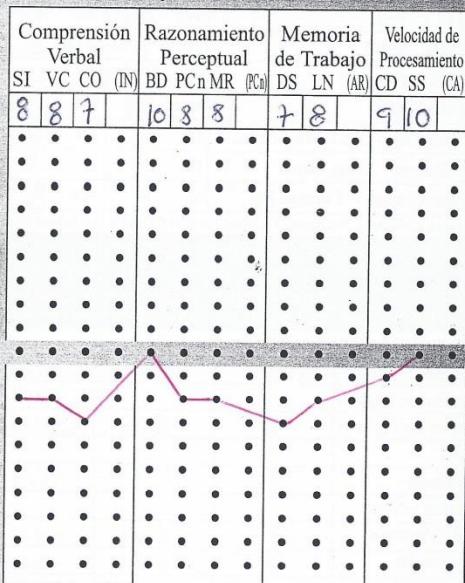
Escala	Suma de Punt. Equiv.	Puntajes Compuestos	% Intervalos de Confianza	Rangos Percentiles Para Población USA	Rangos Percentilares Ajustados
Comp. Verbal	23	VCI 87	81-95	19	
Raz. Percep.	26	PRI 92	85-100	30	
Memo. de Trab.	15	WMI 85	74-95	18	
Veloc. de Proc.	19	PSI 97	87-108	42	
Escala Total	83	FSIQ 88	83-93	21	

Rangos Percentilares Ajustados

Experiencia Educatacional en USA	Nivel de Educación Paterna	Clasificación	O	Experiencia Educatacional en USA
			O	

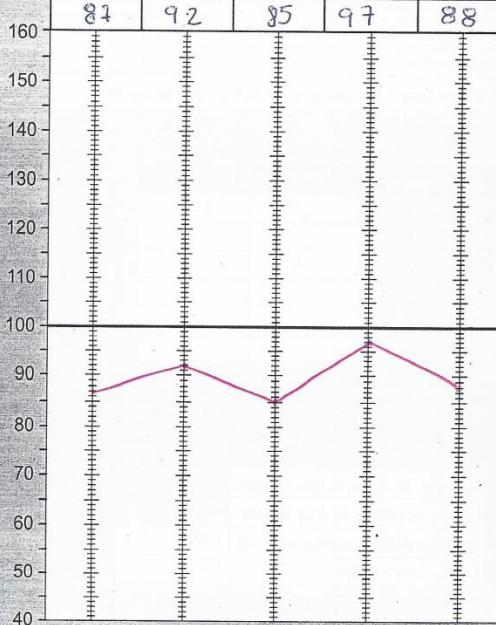
Formulario de Registro

Perfil de Puntajes Escalares de Subtests Básicos



Perfil de Puntajes Compuestos

VCI	PRI	WMI	PSI	FSIQ
81	92	85	97	88



ragma de Análisis

Comparación de Discrepancias		Puntaje Equivalente 1	Puntaje Equivalente 2	Diferencias	Valor Crítico (.15 ó .05)	Diferencia Significativa (S) ó (N)	Promedio General Base	Promedio Base Adoptado
Indice / Subtest	VCI - PRI	VCI 87	PRI 92	-5	10.17	N		
	VCI - WMI	VCI 87	WMI 85	2	10.60	N		
	VCI - PSI	VCI 87	PSI 97	-10	14.09	N		
	PRI - WMI	PRI 92	WMI 85	7	10.60	N		
	PRI - PSI	PRI 92	PSI 97	-5	14.09	N		
	WMI - PSI	WMI 85	PSI 97	-12	14.40	N		
Subtests	Ret. Dig. - Sec. Letra - Num.	DS 7	LN 8	-1	3.02	N		
	Códigos - Busq. Simb.	CD 9	SS 10	-1	4.21	N		
	Semejanzas - Concep. Fig.	SI 8	PCn 8	0	3.27	N		

Para Valores Críticos y Promedio General Base referirse a las Tablas de Bi-B4. Para Promedios Base Adaptados, Referirse a las Tablas C.10 ó C.11

Determinación de Fortalezas y Debilidades						
Subtest	Puntaje Equivalente del Subtest	Media de Puntaje Equivalente	Diferencia de la Media	Valor Crítico (.15 ó .05)	Fortalezas ó Debilidades (F) ó (D)	Promedio General Base
Diseño de Bloques	10	8.6	1.4	2.27	N	
Analogías	8	7.6	0.4	2.31	N	
Retención de Dígitos						
Concepto de Figuras	8	8.6	-0.6	2.30	N	
Códigos						
Vocabulario	8	7.6	0.4	2.34	N	
Sec. Letra - Num.						
Raz. de Matrices	8	8.6	-0.6	2.07	N	
Comprensión	7	7.6	-0.6	2.51	N	
Busq. de Símbolos						

Para Fortalezas y Debilidades Referirse a la Tabla B.5

10 Subtest	3 Comprensión Verbal	3 Raz. Perceptual
Suma de Punt. Equiv.	23	26
Núm. de Subtests	+10	+3
Media de Puntajes	7.6	8.6

El Puntaje Medio Está Calculado entre 10 Subtest de Puntaje Bruto

Proceso de Análisis

Conv. de Punt. Brutos Totales a Punt. Equiv.

Puntaje de Proceso	Puntaje Bruto	Puntaje Equivalente
Dis. de Bloq. sin Bonos de Tiempo	35	10
Retenc. de Dig. Hacia Adelante	5	7
Retenc. de Dig Hacia Atrás	6	7
Cancelación al Azar		
Cancelación Estructurada		
Copia de Códigos		

Para Puntaje Equivalente Referirse a la Tabla A.8

Conv. de Punt. Brutos a Promedios Bases

Puntaje de Proceso	Puntaje Bruto	Promedio Base
Etapa más Larga Retenc. de Dig hacia Adelante	4	92.0
Etapa más Larga Retenc. de Dig hacia Atrás	4	46.0

Para Información Promedio Base, referirse a la Tabla B.7

Comparación de Discrepancias

Puntaje de Proceso	Puntaje Bruto 1	Puntaje Bruto 2	Diferencia	Promedio Base
LDSF - LDBSB	3	2	36.0	

Para Promedio Base, Referirse a la Tabla B.8

Comparación de Discrepancias	Puntaje Equivalente 1	Puntaje Equivalente 2	Diferencias	Valor Crítico (.15 ó .05)	Diferencia Significativa (S) ó (N)	Promedio General Base
Nivel de Proceso	Dis. de Bloq - Dis. de Bloq. sin Bonos de Tiempo	BD 35	BDN 35	0	3.37	N
	Ret. de Dig. Hacia Adelante - Ret. de Dig. Hacia Atrás	DSF 6	DSB 5	1	4.17	N
	Cancelación al Alzar - Cancelación Estructurada	CAR	CAS			
	Códigos - Copia de Códigos	CD	CDC			

Para comparaciones de Discrepancia, Referirse a la Tabla B.9 y B.10

1. Diseño de Bloques



(Límite de Tiempo:
ver Item)



Items 1-2



Items 3-14



Inicio
Edades 6-7:
Item 1
Edades 8-16:
administre los ítems
precedentes en orden reverso
hasta que se obtengan dos puntajes
consecutivos perfectos



Reversión
Edades 8-16; Puntaje de 0 ó 1
en cualquiera de los dos
primeros ítems dados,
administre los ítems
precedentes en orden reverso
hasta que se obtengan dos puntajes
consecutivos perfectos



Discontinuo
Después de 3
puntajes
consecutivos de 0



Puntaje
Items 1-3: Puntuar con 0, 1 ó 2 puntos
Items 4-8: Puntuar con 0 ó 4 puntos
Items 9-14: Puntuar apropiadamente con Bonos de
tiempo
BDN
Items 1-3: Puntúe con 0, 1 ó 2 puntos
Items 4-14: Puntúe con 0 ó 4 puntos

Diseño	Forma de Presentación	Límite de Tiempo	Tiempo Completado	Diseño Correcto	Diseño Construido	Puntaje
1. Niño Examinador 6-7	Modelo	30"		S N	Intento 1 	Intento 2 Intento Intento 2 1 0 1 2
2. 	Modelo	45"		S N	Intento 1 	Intento 2 Intento Intento 2 1 0 1 2
3. 8-16 	Modelo y Dibujo	45"		S N	Intento 1 	Intento 2 Intento Intento 2 1 0 1 2 (2)
4. 	Dibujo	45"		S N		0 (4)
5. 	Dibujo	45"		S N		0 (4)
6. 	Dibujo	75"		S N		0 (4)
7. 	Dibujo	75"		S N		0 (4)
8. 	Dibujo	75"		S N		0 (4)
9. 	Dibujo	75"		S N		31-75, 21-30 11-20 1-10 0 4 (5) 6 7
10. 	Dibujo	75"		S N		31-75, 21-30 11-20 1-10 0 (4) 5 6 7
11. 	Dibujo	120"		S N		71-120 51-70 31-50 1-30 0 4 5 6 7
12. 	Dibujo	120"		S N		71-120 51-70 31-50 1-30 0 4 5 6 7
13. 	Dibujo	120"		S N		71-120 51-70 31-50 1-30 0 4 5 6 7
14. 	Dibujo	120"		S N		71-120 51-70 31-50 1-30 0 4 5 6 7

Puntaje Bruto Total
(Máximo=68)

35

Diseño de Bloques sin Bonos de Tiempo BDN
Puntaje Bruto Total
(Máximo=50)

35

2. Semejanzas



Todos los Items

- Inicio
 Edades 6-8: Ejemplo, Luego Item 1
 Edades 9-11: Ejemplo, Luego Item 2
 Edades 12-16: Ejemplo, Luego Item 3



Reversión
 Edades 9-16: Puntaje de 0 ó 1 en cualquiera de los dos primeros ítems dados, administre los ítems precedentes en orden reverso hasta que se obtenga un puntaje perfecto de 2 ítems consecutivos



Discontinúa
 Después de 3 puntajes consecutivos de 0



Puntaje
 Ítems 1: Puntaje con 0 ó 1 punto
 Ítems 2-23: Puntaje con 0, 1 ó 2 puntos
 Vea el Libro de Estimulos 1 para Resuestas de Ejemplo

Item	Respuesta	Puntaje
6-16 → Rojo-Azul		
6-8 11. Leche-Agua	Son líquidos	0 1 (1)
9-11 12. Manzana-Plátano (Banana, Banano, Guineo)	Son frutas	0 1 (2)
12-16 13. Vela-Lámpara	Alumbran	0 1 (2)
4. Mariposa-Abeja	Volcan	0 (1) 2
5. Jamón-Queso	Son alimentos	0 1 (2)
6. Camisa-Zapato	Para vestirse	0 1 (2)
7. Guitarra-Tambor	Servir para tocar musica	0 1 (2)
8. León-Elefante	Son animales mamíferos	0 1 (2)
9. Bicicleta-Tren	Juguetes ?	0 (1) 2
10. Codo-Rodilla	Partes del cuerpo	0 (1) 2
11. Bola-Rueda	Son redondos de formas iguales	0 1 (2)
12. Oro-Plata	Son metales	0 1 (2)
13. Madera-Ladrillos	Se usan para construir casas	0 1 (2)
14. Invierno-Verano	Temporadas del año.	0 (1) 2
15. Calendario-Reloj	para organizarse	0 (1) 2
16. Enojo-Alegria	Cosas que pasan en tu vida	0 (1) 2
17. Montaña-Lago	Jugares donde van a escalar, Subir	0 (1) 2
18. Hielo-Vapor	Son transparentes	0 (1) 2

† Si el niño no da una respuesta correcta, brinde la respuesta indicada en el Libro de Estímulos

Continúa →

2. Semejanzas (Continuación)

Discontinúe después de 5 puntajes consecutivos de 0

Ítem	Respuesta	Puntaje
19. Sal-Agua	son sustancias transparentes, blancas	0 1 2
20. Permiso-Prohibición		0 1 2
21. Primero-Último		0 1 2
22. Venganza-Perdón		0 1 2
23. Realidad-Fantasía		0 1 2
24. Espacio-Tiempo		0 1 2

•) La Pronunciación Incorrecta puede cambiar el Significado de los Estímulos

Puntaje Bruto Total
(Máximo=47)

22

3. Retención de Dígitos



Todos los Items

Hacia adelante	Intento	Respuesta	Puntaje de Intento	Puntaje de Item	Hacia atrás	Intento	Respuesta	Puntaje de Intento	Puntaje de Item
6-16	1.	2 - 9	0 1	0 1 2	6-16	Ej. 8 - 2			
		4 - 6	0 1			5 - 6			
2.	3 - 8 - 6	0 1	0 1 2		1.	2 - 1		0 1	0 1 2
	6 - 1 - 2	0 1				1 - 3		0 1	
3.	3 - 4 - 1 - 7	0 1	0 1 2		2.	3 - 5		0 1	0 1 2
	6 - 1 - 5 - 8	0 1				6 - 4		0 1	
4.	8 - 4 - 2 - 3 - 9	0 1	0 1 2		3.	5 - 7 - 4		0 1	0 1 2
	5 - 2 - 1 - 8 - 6	0 1				2 - 5 - 9		0 1	
5.	3 - 8 - 9 - 1 - 7 - 4	0 1	0 1 2		4.	7 - 2 - 9 - 6		0 1	0 1 2
	7 - 9 - 6 - 4 - 8 - 3	0 1				8 - 4 - 9 - 3		0 1	
6.	5 - 1 - 7 - 4 - 2 - 3 - 8	0 1	0 1 2		5.	4 - 1 - 3 - 5 - 7		0 1	0 1 2
	9 - 8 - 5 - 2 - 1 - 6 - 3	0 1				9 - 7 - 8 - 5 - 2		0 1	
7.	1 - 8 - 4 - 5 - 9 - 7 - 6 - 3	0 1	0 1 2		6.	1 - 6 - 5 - 2 - 9 - 8		0 1	0 1 2
	2 - 9 - 7 - 6 - 3 - 1 - 5 - 4	0 1				3 - 6 - 7 - 1 - 9 - 4		0 1	
8.	5 - 3 - 8 - 7 - 1 - 2 - 4 - 6 - 9	0 1	0 1 2		7.	8 - 5 - 9 - 2 - 3 - 4 - 6		0 1	0 1 2
	4 - 2 - 6 - 9 - 1 - 7 - 8 - 3 - 5	0 1				4 - 5 - 7 - 9 - 2 - 8 - 1		0 1	
					8.	6 - 9 - 1 - 7 - 3 - 2 - 5 - 8		0 1	0 1 2
						3 - 1 - 7 - 9 - 5 - 4 - 8 - 2		0 1	

LDSF
Máx.=9
4

Retención de Dígitos hacia Adelante (DSF)
Puntaje Bruto Total
(Máximo = 16)

5

LDSB
Máx.=8
4

Retención de Dígitos hacia Atrás (DSB)
Puntaje Bruto Total
(Máximo = 16)

6

Puntaje Bruto Total
(Máximo = 32)

11

4. Conceptos de Figuras



Inicio
Edades 6-8: Ejemplos A y B, Luego Item 1
Edades 9-11: Ejemplos A y B, Luego Item 5
Edades 12-16: Ejemplos A y B, Luego Item 7



Reversión
Edades 9-16: Puntaje de 0 en cualquiera de los dos primeros ítems dados, administre los ítems precedentes en secuencia inversa hasta que se obtengan un puntaje perfecto en 2 ítems consecutivos.



Todos los ítems



Discontinúe
Después de 5
puntajes
consecutivos de 0



Puntaje
Puntue con 0 ó 1 punto.
Las respuestas correctas están en color.

Item	Respuesta									Puntaje
6-16	A. 1 2 3 4	DK								
	B. 1 2 3 4	DK								
6-8	1. 1 2 3 4	DK	0 1							
	2. 1 2 3 4	DK	0 1							
	3. 1 2 3 4	DK	0 1							
	4. 1 2 3 4	DK	0 1							
9-11	5. 1 2 3 4	DK	0 1							
	6. 1 2 3 4 5 6	DK	0 1							
12-16	7. 1 2 3 4 5 6	DK	0 1							
	8. 1 2 3 4 5 6	DK	0 1							
	9. 1 2 3 4 5 6	DK	0 1							
	10. 1 2 3 4 5 6	DK	0 1							
	11. 1 2 3 4 5 6	DK	0 1							
	12. 1 2 3 4 5 6	DK	0 1							

Item	Respuesta									Puntaje
13.	1 2 3 4 5 6		7 8 9							DK 0 1
14.	1 2 3 4 5 6		7 8 9							DK 0 1
15.	1 2 3 4 5 6		7 8 9							DK 0 1
16.	1 2 3 4 5 6		7 8 9							DK 0 1
17.	1 2 3 4 5 6		7 8 9							DK 0 1
18.	1 2 3 4 5 6		7 8 9 10 11 12	DK						DK 0 1
19.	1 2 3 4 5 6		7 8 9 10 11 12	DK						DK 0 1
20.	1 2 3 4 5 6		7 8 9							DK 0 1
21.	1 2 3 4 5 6		7 8 9							DK 0 1
22.	1 2 3 4 5 6		7 8 9 10 11 12	DK						DK 0 1
23.	1 2 3 4 5 6		7 8 9 10 11 12	DK						DK 0 1
24.	1 2 3 4 5 6		7 8 9 10 11 12	DK						DK 0 1
25.	1 2 3 4 5 6		7 8 9 10 11 12	DK						DK 0 1
26.	1 2 3 4 5 6		7 8 9 10 11 12	DK						DK 0 1
27.	1 2 3 4 5 6		7 8 9							DK 0 1
28.	1 2 3 4 5 6		7 8 9 10 11 12	DK						DK 0 1

* Si el niño selecciona los dibujos 2, 6 y 8
pregunte como indica el Libro de Estímulos

Puntaje Bruto Total
(Máximo = 28)

16

5. Códigos



Límite de Tiempo: 120"



Todos los ítems



Inicio
Edades 6-7: Códigos A Items de Ejemplo,
Luego Items del Test
Edades 8-16: Códigos B Items de Ejemplo,
Luego Items del Test



Discontinúe
Después de 120 segundos



Puntaje
Use la parrilla de calificación para verificar
las respuestas del niño.
Califique con 1 punto para cada respuesta correcta

Forma	Límite de tiempo	Tiempo Completado	Puntaje Bruto Total
6-7	A. 120"		Máx. = 65
8-16	B. 120"	✓	Máx. = 119 45

Tiempo en Segundos	116-120	111-115	106-110	101-105	96-100	86-95	≤85
Puntaje	59	60	61	62	63	64	65

6. Vocabulario



Todos los Items

	Inicio Edades 6-8: Item 5 Edades 9-11: Item 7 Edades 12-16: Item 9		Reversión Edades 6-16: Puntaje de 0 ó 1 en cualquiera de los dos primeros ítems, administre los siguientes ítems en secuencia inversa hasta que se obtenga un puntaje perfecto en 2 ítems consecutivos.		Discontinúe Después de 5 puntajes consecutivos de 0		Puntaje Ítems 1-4: Puntaje con 0 ó 1 punto Ítems 5-36: Puntaje con 0, 1 ó 2 puntos. Vea el Libro de Estímulos 1 ó 2 para respuesta de ejemplos.
Item	Respuesta	Puntaje					
Items de Dibujo							
1. Coche	Cano	0 1					
2. Oso	olo	0 1					
3. Tren	tren	0 1					
4. Rana	Rana	0 1					
Items Verbales							
6-8 → † 5. Sombrero	algo que se pone en la cabeza	0 1 2					
† 6. Reloj	para ver la hora	0 1 2					
9-11 → 7. Vaca	Un animal	0 1 (2)					
8. Sombrilla/Paraguas	Te protege de la lluvia	0 1 (2)					
12-16 → 9. Bicicleta	algo que puedes montar mejor	0 1 (2)					
10. Ladrón	persona que roba	0 1 (2)					
11. Abecedario/Alfabeto	No palabras ?	0 1 2					
12. Obedecer	Hacer lo que le dicen	0 1 (2)					
13. Salir	ir a otro lugar	0 1 (2)					
14. Molestia	que no te gusta	0 (1) 2					
15. Valiente	Un héroe	0 (1) 2					
16. Laguna	Jugar donde hay mucha agua ?	0 1 (2)					
17. Empleo	Trabajan, Jugar donde trabajan	0 (1) 2					

† Si el niño no da una respuesta correcta, brinde la respuesta indicada en el Libro de Estímulos

* La respuesta específica a la pregunta requerida está en el Libro de Estímulos.



6. Vocabulario (Continuación)

Discontinuar después de 5 puntajes consecutivos de 0

Item	Respuesta	Puntaje
18. Antiguo	Viejo ?	0 1 2
19. Obligar	hacer algo que uno no quiere.	0 1 2
20. Imitar	Hacer lo mismo	0 1 2
21. Aterrador	Algo muy feo	0 1 2
22. Transparente	algo que no se puede ver	0 1 2
23. Isla	un lugar en el medio del mar	0 1 2
24. Agotador	estar cansado	0 1 2
* 25. Absorber ☺)	Tomar algo cuando Ivan un sorbete para absorber algo?	0 1 2
26. Presumir	Creearse por algo?	0 1 2
27. Rivalidad	cuando hay enemor	0 1 2
28. Fábula	Una historia donde hay personajes ?	0 1 2
29. Preciso		0 1 2
30. Aflicción		0 1 2
31. Previsión		0 1 2
32. Unánime ☺)		0 1 2
33. Enmienda		0 1 2
34. Inminente		0 1 2
35. Dilatorio		0 1 2
36. Gárrulo		0 1 2

* La respuesta específica a la pregunta requerida está en el Libro de Estímulos
☺) una incorrecta pronunciación puede que cambie el significado del estímulo.

Puntaje Bruto Total
(Máximo=68) 34

7. Secuencia Letra-Número

Todos los Items



Inicio
Edades 6-7: Ítems de preparación, Ejemplo, luego ítem
Edades 8-16: Ejemplo, luego ítem



Discontinúa
Si el niño es incapaz de responder correctamente a cualquiera de los ítems de preparación ó después de 0 en los 3 intentos de un ítem.



Puntaje
Puntúe con 0 ó 1 punto
en los tres intentos

Item de Preparación		Respuesta Correcta			Correcto
6-7 Conteo		Conteo del niño hasta tres			S N
Alfabeto		El niño recita el Alfabeto hasta las letras C			S N
Item	Intentos	Respuestas Correctas		Respuestas Verbales	Puntaje de intentos
8-16 Ej.	1. A-2 2. B-3	2-A 3-B		2-A 3-B	
1.	1. A-3 2. B-1 3. 2-C	3-A 1-B 2-C	A-3 B-1 C-2	3-A 1-B 2-C	0 (1) 0 (1) 0 (1)
2.	1. C-4 2. 5-E 3. D-3	4-C 5-E 3-D	C-4 E-5 D-3	4-C C-5 3-D	0 (1) 0 (1) 0 (1)
3.	1. 1-2-B 2. 1-3-C 3. 2-A-3	1-2-B 1-3-C 2-3-A	B-1-2 C-1-3 A-2-3	1-2-B 1-3-C 2-A-3	0 (1) 0 (1) 0 1
4.	1. D-2-9 2. R-5-B 3. H-9-K	2-9-D 5-B-R 9-H-K	D-2-9 B-R-5 K-K-9	D-9-Z 5-B-R 9-H-K	0 1 0 (1) 0 (1)
5.	1. 3-E-2 2. 9-J-4 3. B-5-F	2-3-E 4-9-J 5-B-F	E-2-3 J-4-9 B-F-5	2-3-E 4-95 B5F	0 (1) 0 1 0 (1)
6.	1. 1-C-3-J 2. 5-A-2-B 3. D-8-M-1	1-3-C-J 2-5-A-B 1-8-D-M	C-J-1-3 A-B-2-5 D-M-1-8	1-3-CJ 2A5B 108M	0 (1) 0 (1) 0 1
7.	1. 1-B-3-G-7 2. 9-T-1-C-7 3. P-3-J-1-M	1-3-7-B-G 1-7-9-C-T 1-3-J-M-P	B-G-1-3-7 C-T-1-7-9 J-M-P-1-3	13BG 1C79 13MJ	0 1 0 1 0 1
8.	1. 1-D-4-E-9-G 2. H-3-B-4-F-8 3. 7-Q-6-M-3-Z	1-4-9-D-E-G 3-4-8-B-F-H 3-6-7-M-Q-Z	D-E-G-1-4-9 B-F-H-3-4-8 M-Q-Z-3-6-7		0 1 0 1 0 1
9.	1. S-3-K-4-E-1-G 2. 7-S-9-K-1-T-6 3. L-2-J-6-Q-3-G	1-3-4-E-G-K-S 1-6-7-9-K-S-T 2-3-6-G-J-L-Q	E-G-K-S-1-3-4 K-S-T-1-6-7-9 G-J-L-Q-2-3-6		0 1 0 1 0 1
10.	1. 4-B-8-R-1-M-7-H 2. J-2-U-8-A-5-C-4 3. 6-L-1-Z-5-H-2-W	1-4-7-8-B-H-M-R 2-4-5-8-A-C-J-U 1-2-5-6-H-L-W-Z	B-H-M-R-1-4-7-8 A-C-J-U-2-4-5-8 H-L-W-Z-1-2-5-6		0 1 0 1 0 1

Puntaje Bruto Total
(Máximo = 30)

13

8. Razonamiento de Matrices

Todos los Items									
Inicio		Reversión		Discontinúe		Puntaje			
Edades 6-8: Ejemplos A- C, Luego Item 4		Edades 6-16: Puntajes de 0 en cualquiera de los dos primeros items dados, administre los items precedentes en secuencia inversa hasta que se obtengan dos puntajes consecutivos perfectos		Después de 4 puntajes consecutivos de 0 ó 4 puntajes de 0 en 5 items consecutivos		Puntaje con 0 ó 1 punto las respuestas correctas están en color			
Edades 9-11: Ejemplos A - C, Luego Item 7		Edades 12-16: Ejemplos A - C, Luego Item 11							
6-16		A. 1 2 3 4 5 DK		Item		Respuesta	Puntaje	Item	
B. 1 2 3 4 5 DK		12. 1 2 3 4 5 DK		13. 1 2 3 4 5 DK		0 (1)	0 (1)	26. 1 2 3 4 5 DK	
C. 1 2 3 4 5 DK		14. 1 2 3 4 5 DK		15. 1 2 3 4 5 DK		0 (1)	0 (1)	27. 1 2 3 4 5 DK	
1. 1 2 3 4 5 DK		16. 1 2 3 4 5 DK		17. 1 2 3 4 5 DK		0 (1)	0 (1)	28. 1 2 3 4 5 DK	
2. 1 2 3 4 5 DK		18. 1 2 3 4 5 DK		19. 1 2 3 4 5 DK		0 (1)	0 (1)	29. 1 2 3 4 5 DK	
3. 1 2 3 4 5 DK		20. 1 2 3 4 5 DK		21. 1 2 3 4 5 DK		0 (1)	0 (1)	30. 1 2 3 4 5 DK	
4. 1 2 3 4 5 DK		22. 1 2 3 4 5 DK		23. 1 2 3 4 5 DK		0 (1)	0 (1)	31. 1 2 3 4 5 DK	
5. 1 2 3 4 5 DK		24. 1 2 3 4 5 DK		25. 1 2 3 4 5 DK		0 (1)	0 (1)	32. 1 2 3 4 5 DK	
6-8		7. 1 2 3 4 5 DK		10. 1 2 3 4 5 DK		0 (1)	0 (1)	33. 1 2 3 4 5 DK	
9-11		8. 1 2 3 4 5 DK		11. 1 2 3 4 5 DK		0 (1)	0 (1)	34. 1 2 3 4 5 DK	
12-16		11.1 1 2 3 4 5 DK		11.2 1 2 3 4 5 DK		0 (1)	0 (1)	35. 1 2 3 4 5 DK	

Puntaje Bruto Total 18 (Máximo = 35)

9. Comprensión

Todos los Items		
Inicio	Reversión	Discontinúe
Edades 6-8: Item1 Edades 9-11: Item 2 Edades 12-16: Item 4	Edades 9-16: Puntaje de 0 ó 1 punto en cualquiera de los dos primeros items dados, administre los items precedentes en secuencia inversa hasta que se obtengan dos puntajes consecutivos perfectos	Después de 4 puntajes consecutivos de 0 ó 4 puntajes de 0 en 5 items consecutivos
6-8	1. Dientes	Item
		Respuesta
		para mantener limpio
9-11	2. Cinturones de seguridad	
		para proteger en caso de accidente
* 3. Humo		
		llamar, pedir a alguien que llame al bombero
12-16	4. Verduras	
		para que estén sanas
5. Cartera		
		Buscar a la persona, al dueño y devolverla
* 6. Luces		
		para no gastar energía
7. Policias		
		Para ser identificado?
8. Pelea		
		No hacerle daño

† Si el niño no da un respuesta de dos puntos, brinde la respuesta indicada en el Libro de Estímulos
 *Si la respuesta del niño refleja solo una idea general, pida una segunda respuesta como está indicado en el Libro de Estímulos.

Continúe 

9. Comprensión (Continuación)

Discontinuar después de 4 puntajes consecutivos de 0

Item	Respuesta	Puntaje
* 9. Biblioteca	para leer allí	0 (1) 2
10. Inspeccionar carne	para que las personas no se enfermen	0 (1) 2
11. Ejercicio	para crear ?	(0) 1 2
12. Perdón	por que es lo correcto	(0) 1 2
* 13. Noticias	- no leo el periódico	(0) 1 2
* 14. Doctores	para que sepan más ?	(0) 1 2
15. Promesa		0 1 2
* 16. Democracia		0 1 2
* 17. Derechos de Autor		0 1 2
* 18. Monopolio		0 1 2
19. Estampillas		0 1 2
* 20. Tecnología		0 1 2

* Si la respuesta del niño refleja solo una idea general, pida una segunda respuesta como está indicado en el Libro de Estimulos.

Puntaje Bruto Total
(Máximo = 40)

18

10. Búsqueda de Símbolos



(Tiempo Límite 120")



Todos los Items

→ Inicio
Edades 6-7: Búsqueda de Símbolos A, Ítems de ejemplo,
Ítems de práctica, luego Ítems del Test.
Edades 8-16: Búsqueda de Símbolos B, Ítems de ejemplo,
Ítems de práctica, luego Ítems del Test

Discontinúa
Después de 120 segundos

①

Puntaje
Use la parrilla de calificación para corregir las respuestas del niño.
Reste el número de respuestas incorrectas del número de respuestas correctas.
Si el Puntaje Bruto Total es <0, asigne 0

Completamiento
de tiempo

24

Número de respuestas
correctas

3

Número de respuestas
incorrectas

24

Puntaje Bruto Total
(Edades 6-7: Máx. = 45)
(Edades: 8-16: Máx. = 60)

11. Completamiento de Figuras



(Límite de Tiempo 120")



Todos los Items

Inicio
Edades 6-8: Ejemplo, Luego Item 1
Edades 9-11: Ejemplo, Luego Item 5
Edades 12-16: Ejemplo, Luego item 10



Reversión
Edades 9-16: Puntaje de 0 en cualquiera de los dos primeros ítems dados, administre los ítems precedentes en secuencia inversa hasta que se obtengan un puntaje perfecto de 2 ítems consecutivos



Discontinúe
Después de 6 puntajes consecutivos de 0



Puntaje
Puntuar con 0, ó 1 punto
Vea Libro de Estimulos 3, para respuestas de ejemplo.

Item	1 Punto	1 Punto si el niño señala el lugar correcto (PC)**	Respuesta	Puntaje
6-16 Ej. Lápiz	La punta			
6-8 ↑ 1. Chamarra	La manga; El brazo			0 1
↑ 2. Zorro	Oreja; Oído			0 1
3. Mano	Uña, Barniz de uña; La punta del dedo	Uñas [plural]; Dedo		0 1
4. Gato	Bigotes	Pelos, Barba		0 1
9-11 5. Campana	Badajo; Lengua; Mazo; Palito o bolita que hace que suene o haga ruido	Campana; Pelota: Parte de metal; Mango; Manija; La parte de en medio		0 1
6. Niña	(Adorno, Listón, Moño) en el cabello	Botón; Bolita		0 1
7. Espejo	El reflejo de la muñeca; La muñeca en (el espejo, en la pintura)	La muñeca: La muñeca en la mano de la niña		0 1
8. Hombre	La (correa, malla, banda); La pulsera; una parte del reloj	El reloj; [puntos de su reloj]		0 1
9. Puerta	Bisagra; Gozne, Perno; Charnela	La parte de metal; Tornillo; Clavos; La cosa dorada; Cerrojo; Pestillo; Aldabilla; Manija; Agarradera; Seguro		0 1
12-16 10. Hojas	Venas, Las cosas que llevan el agua	Patrones; Marcas; El diseño; Rayitas; Líneas; Arrugas; Cosas en la hoja		0 1
11. Escalera	Escalón, Peldaño, Travesaño	Escalera; Patas; Rayas; Pedestal		0 1
12. Mueble	Manija, Agarradera; Jaladera, Botón	Barra		0 1
13. Cinturón	Ojales Agujeros; Ojillos; Huecos; Hoyitos	Puntos; Círculo; Marcas; Las cosas que van alrededor del cinturón; Botones		0 1
14. Reloj	Un 1 en el 11; Al número 11 le falta un 1; Dice 1 una vez de 11; debe de tener dos 1's	1; Los números están mal		0 1
15. Cara	Pestañas; Maquillaje de ojos; El (cabello, pelo) que va arriba del (párpado, ojo)	Cejas; Maquillaje; Una parte de la ceja		0 1
16. Dados	El sexto punto; 1 (hoyo, agujero, círculo, marca) para el 6; sólo hay 5 puntos en vez de 6	6; Punto; El punto está en el lugar incorrecto; Una parte del dado; El número del dado		0 1
17. Foco/Bombillo/Bombilla	Filamentos; Cables; Hilitos; Alambritos; Electrodo; La cosa que va dentro que hace que se (prenda, encienda).	Círcuito; Conexión, Lazo; Cuerda; La cosa que va en (espiral, zigzag); La parte por donde pasa la electricidad; La cosa que se (prende, ilumina); No está conectado		0 1
18. Fútbol	El dibujo de la pelota en la playera de uno de los jugadores; El (símbolo, logo) en la playera; el símbolo de fútbol	La pelota (de fútbol); Él no trae puesta la misma camisa		0 1
19. Bicicletas	Las (marcas; huellas, rastros) de la bicicleta	Líneas; La sombra de la Bicicleta; Las rayitas; Agua, Charco		0 1
20. Árbol	Los Anillos; (Aros, Ruedas, Círculos) en el tronco; Las líneas del árbol; las (líneas, marcas) de la edad.	Lineas; Rayas; Diseño; Rayitas; Tronco		0 1

* Si el niño no da una respuesta de un punto, señale el lugar de la parte faltante y diga "mira, le falta la manga" para el ítem 1, "mira, le falta la oreja (el oido)" por el ítem 2

Continúe →

PARTE B

1	2	3	4	5	6	7	8	9
÷)	+	T	Π	V	(:	L

EJEMPLO

2	1	4	6	3	5	2	1	3	4	2	1	3	1	2	3	1	4	2	6	3
○	△	+	×	√	+	□	○	+	+	○	÷	+	+	○	+	+	○	+	○	+

1	2	5	1	3	1	5	4	2	7	4	6	9	2	5	8	4	7	6	1	8
-	2	7	-	+	-	7	-	1	2	C	-	V	+	2	7	-	1	C	V	-

7 5 4 8 6 9 4 3 1 8 2 9 7 6 2 5 8 7 3 6 4
C 7 + - √ + + ÷ =

Búsqueda de Símbolos A

Edades 6 - 7

EJEMPLO

< + L < SI NO

≠ U ~ ⊗ SI NO

PRÁCTICA

田 ∩ 田 L SI NO

≤ L ~ ∩ SI NO

Pase a la página 6

PAG. 6

\neq	\vdash	$+$	\neq	(SI)	(NO)
\vdash	\sqsubset	\vdash	$>$	(SI)	(NO)
\sim	\leqslant	\neq	\oplus	(SI)	(NO)
\parallel	\parallel	\top	\wedge	(SI)	(NO)
\cap	\approx	\sim	\cap	(SI)	(NO)
\Box	\otimes	\Leftarrow	\ominus	(SI)	(NO)
\pm	$+$	\neq	$=$	(SI)	(NO)
\vdash	$=$	\vdash	\top	(SI)	(NO)
\rightsquigarrow	\sim	\approx	\leqslant	(SI)	(NO)
\wedge	\vee	\Leftarrow	\wedge	(SI)	(NO)
\times	\neq	\times	$>$	(SI)	(NO)
\vdash	\sqsubset	\top	\perp	(SI)	(NO)
\Box	\odot	\cap	\wedge	(SI)	(NO)
\vdash	\sqsupseteq	\vdash	\wp	(SI)	(NO)
\pm	$+$	\vdash	\pm	(SI)	(NO)

↓	↔	→	↑	(SI)	(NO)
?	≈	↑	≠	(SI)	(NO)
		⊗	⊤	(SI)	(NO)
⊤	⊗	⊤		(SI)	(NO)
✗	⊤	≈	✗	(SI)	(NO)
†	↓	↑	✗	(SI)	(NO)
⊥	⊥	⊥		(SI)	(NO)
□	◎	△	≈	(SI)	(NO)
	≈			(SI)	(NO)
‡	π	†		(SI)	(NO)
⊥	⊥	⊥		(SI)	(NO)
↑	↑	↑	↑	(SI)	(NO)
★	★	★	★	(SI)	(NO)
?	?	?	?	(SI)	(NO)
		≈	?	(SI)	(NO)

$\vee\vee$	\wedge	$\vee\vee$	\times	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\vdash	\rightarrow	\vdash	\rightarrow	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\exists	\exists	\exists	\forall	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
Γ	\exists	Γ	Γ	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
$\vee\vee$	\dagger	$\vee\vee$	\times	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\vdash	Γ	\vdash	\vdash	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\wedge	\exists	\wedge	\cap	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\rightarrow	\rightarrow	\rightarrow	\rightarrow	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\times	\top	\exists	\parallel	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\exists	\exists	\exists	\exists	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\top	\vdash	\top	Γ	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\forall	\forall	$\vee\vee$	\dagger	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
$\vee\vee$	$\vee\vee$	$\wedge\wedge$	\times	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\vdash	\top	Γ	\vdash	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\exists	\exists	\exists	\times	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO

Búsqueda de Símbolos B

Edades 8 - 16

EJEMPLO

\oplus	\ominus	\oplus	\sqsubset	$<$	\vdash	\sim	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\rightarrow	\sqsubset	\neq	\cap	τ	\leqslant	\boxplus	<input type="radio"/> SI	<input checked="" type="radio"/> NO

PRÁCTICA

\Vdash	$<$	\rightarrow	\Vdash	\pm	\lhd	\ominus	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\approx	\ominus	\cap	\pm	\sqsubset	\neq	τ	<input type="radio"/> SI	<input checked="" type="radio"/> NO

Pase a la página 10

\oplus	\oplus	\approx	τ	\oplus	\approx	\vdash	\textcircled{S}	\textcircled{NO}	/
\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\textcircled{S}	\textcircled{NO}	/
\vdash	\cup	\Rightarrow	\vdash	π	\vdash	\wedge	\textcircled{S}	\textcircled{NO}	/
\otimes	\sim	\neg	\otimes	\vdash	\vdash	\oplus	\textcircled{S}	\textcircled{NO}	/
\neg	τ	π	\vdash	\vdash	\vdash	\rightarrow	\textcircled{S}	\textcircled{NO}	/
\vee	\forall	\sim	\vdash	\forall	\vdash	\sim	\textcircled{S}	\textcircled{NO}	/
\exists	\exists	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\downarrow	\textcircled{S}	\textcircled{NO}	/
\wedge	\sim	\vdash	\oplus	\vdash	\vdash	\vdash	\textcircled{S}	\textcircled{NO}	/
\vdash	\wedge	\wedge	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\textcircled{S}	\textcircled{NO}	/
\vdash	\sim	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\textcircled{S}	\textcircled{NO}	/
\wedge	\forall	\forall	\wedge	\wedge	\vdash	\neg	\textcircled{S}	\textcircled{NO}	/
\vdash	\downarrow	\vdash	\forall	\vdash	\vdash	\sim	\textcircled{S}	\textcircled{NO}	/
\vdash	\vdash	\vdash	\wedge	\vdash	\vdash	\exists	\textcircled{S}	\textcircled{NO}	/
\vdash	\otimes	\vdash	\otimes	\wedge	\vdash	\vdash	\textcircled{S}	\textcircled{NO}	x
\vdash	π	\wedge	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\textcircled{S}	\textcircled{NO}	/

\square	\sim	\cap	\approx	\vdash	\cup	\top	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\oplus	\otimes	\Downarrow	\oplus	\boxplus	\top	\Box	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\neg	\exists	\neg	\neg	\neg	\neg	\neg	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\otimes	\mp	\Downarrow	\otimes	\pm	\mp	$\not\vdash$	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\neg	\sim	\neg	\neg	\neg	\neg	\neg	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\wedge	π	\mp	\otimes	\times	\vdash	\neg	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\neg	\vdash	\neg	\neg	\neg	\neg	\neg	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\exists	\forall	\star	\cup	\forall	\neg	\neg	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\neg	\neg	\neg	\neg	\neg	\neg	\neg	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\neg	π	π	\neg	\neg	\neg	\neg	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\wedge	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\neg	\neg	\neg	\neg	\neg	\neg	\neg	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\neg	\neg	\neg	\neg	\neg	\neg	\neg	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\neg	\neg	\neg	\neg	\neg	\neg	\neg	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\neg	\neg	\neg	\neg	\neg	\neg	\neg	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
\neg	\neg	\neg	\neg	\neg	\neg	\neg	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO

τ	$*$	\wedge	\cap	\wedge	\exists	\wedge	(SI)	(NO)
ϕ	\approx	\otimes	$ $	\rightarrow	\dagger	\sim	(SI)	(NO)
\oplus	\ominus	\square	\oplus	\perp	\cup	\top	(SI)	(NO)
\vee	\neg	\approx	\wedge	\cup	\neg	\Downarrow	(SI)	(NO)
\dagger	\vdash	\nparallel	\vdash	\approx	\vdash	\vdash	(SI)	(NO)
\cap	\cup	\oplus	\odot	\odot	\square	\triangleright	(SI)	(NO)
\otimes	\otimes	\times	\wedge	\neg	\Downarrow	\otimes	(SI)	(NO)
\sqsubseteq	\sqsupset	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	(SI)	(NO)
\wedge	\wedge	\wedge	\wedge	\vee	\wedge	\wedge	(SI)	(NO)
\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	(SI)	(NO)
\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	(SI)	(NO)
\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	(SI)	(NO)
\otimes	\square	\cup	\neg	\neg	\otimes	\times	(SI)	(NO)
\triangleright	\wedge	\wedge	\wedge	\vdash	\vdash	\vdash	(SI)	(NO)
\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	(SI)	(NO)
\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	\vdash	(SI)	(NO)

Luziana Valdura Almeida

10 1

12-06-2015



Ramá

HOJA DE EVALUACION

I. DATOS DE INFORMACION GENERAL

Nombres y Apellidos LUCUNA
Edad 11 años Sexo femenino Grado de Instrucción 5^o grado
Tiempo _____ Fecha 12-06-75 Examinador Edmira M. Campero

II. OBSERVACIONES DE CONDUCTA

La menor presta la atención necesaria frente a la evaluación
proporciona, colabora amablemente,

III. TABULACION DE LOS 30 ITEMS EVOLUTIVOS

1. Cabeza	(+)	16. Brazos u. al hombro	(+)
2. Ojos	(+)	17. Codo	(-)
3. Pupilas	(-)	18. Manos	(-)
4. Cejas o pestañas	(+)	19. Dedos	(-)
5. Nariz	(-)	20. Número correcto de dedos	(-)
6. Fosas nasales	(-)	21. Piernas	(+)
7. Boca	(+)	22. Piernas bidimensionales	(+)
8. Dos labios	(-)	23. Rodilla	(-)
9. Orejas	(-)	24. Pies	(+)
10. Cabello	(+)	25. Pies bidimensionales	(+)
11. Cuello	(+)	26. Perfil	(-)
12. Cuerpo	(+)	27. Ropa: Una prenda o ninguna	(+)
13. Brazos	(+)	28. Ropa: 2 ó 3 prendas	(-)
14. Brazos Bidimension.	(-)	29. Ropa: 4 ó mas prendas	(-)
15. Brazos a. hacia abajo	(+)	30. Buenas proporciones	(+)

IV. RESULTADOS

Items presentes (18) Items ausentes (12)

Items esperados (15) Items excepcionales (0)

Expresión numérica : -1 + 0 + 5

Puntaje D. F. H. : 4

Nivel de capacidad mental : Normal bajo

PROTOCOLO DEL TEST DEL D. F. H.

EVALUACION PSICOLOGICA
(Elizabeth M. Koppitz)

Nombre: Luciana Edad: 11 años Grado: 5º grado
 Fecha de Nac.: 29 - 06 - 2004 Motivo de examen: Bajo rendimiento
 Fecha de examen: 12 - 06 - 15 Examinador: Edgar Huamper

A. PERFIL EVOLUTIVO

EDAD	ITEMS ESPERADOS	+	-
	CABEZA		
	OJOS		
	NARIZ	0	
	BOCA		
	CUERPO		
	PIERNAS		
5	BRAZOS		
	PIES		
6	BRAZOS 2 DIMENSIONES		
	PIERNAS 2 DIMENSION		
7 - 8	CABELLO		
9	CUELLO		
	BRAZOS HACIA ABAJO		
10	BRAZOS U HOMBROS		
11 - 12			

ITEMS EXCEPCIONALES	+
RODILLA	
PERFIL	
CODO	
2 LABIOS	
FOSAS NASALES	
BRAZOS Y HOMBROS	
ROPA 4 ITEMS	
5 DEDOS	
PUPILAS	

Puntaje ítems excepcionales =

Puntajes de omisiones = -

PUNTAJE TOTAL

<u>-1</u>	+	<u>0</u>	+	<u>5</u>	=	<u>4</u>
Puntaje omisiones (con signo menos)	Ítems Excep- cion- ales	Standard para todo puntaje	Puntaje Total			

NIVEL DE FUNCIONAMIENTO EVOLUTIVO	
C. I. (Aproximado)	Entre 80 - 110
OBSERVACIONES	
La menor obtuvo un puntaje DFH = 4 el cual la ubica en un nivel de capacidad normal bajo	

W.R.G.

ANALISIS DEL D.F.H.

- 1) A quién dibujó? madre
(Encuesta al niño) dibujo a mi mamá
(Comentarios)
- 2) El niño hace una descripción del dibujo SI() NO()
El niño hace un relato del dibujo SI() NO()
- 3) Si es relato, ¿Qué deseos expresa el niño?
necesidad de compañía, y protección
- 4) La figura, qué tipo de Personaje representa:
Padre() Madre() Niño() Otros()
- 5) De qué manera está hecho el dibujo (Reflejo de las actitudes del examinado) (Items Emocionales: Rasgos)
Rígido, presencia de aparente agresividad, se encuentra problemas emocionales, rasgos de timidez e inseguridad
- 6) Presión en el trazo:
Fuerte() Débil() Normal() Áreas de mayor presión
- 7) Movimiento: Actividad() Rígido()
- 8) Postura: ergida
- 9) Trazo: Continuo() Entré cortado() Cortado()
- 10) Emplazamiento: Central() Central Der. () Central Izq. ()
Sup. Central() Sup. Derecha() Sup. Izquier. ()
Inf. Central() Inf. Derecha() Inf. Izquier. ()

RESUMEN DEL ANALISIS DEL D.F.H.

Con respecto a los ítems evolutivos la menor presenta un nivel de capacidad mental normal bajo, con un aproximado de 80 - 110

En cuanto a los indicadores emocionales se encuentra aparente presencia de problemas emocionales y relaciones interpersonales, insatisfacciones

Psicólogo

W.R.G.

B. INDICADORES EMOCIONALES

Nº del Indicador	SIGNOS CUALITATIVOS	Problema Emocional	Timidz	Agresividz	Enfer. Psicosomática.	Robo	Daño Cerebral	Mal desempeño Esc.	Educ. Especial.
1	Integración	0		0	0		x	x	x
2	Sombreado Cara	0							
3	Sombreado Cuerpo	x	0			0			
4	Sombreado Manos	x				0			
5	Asimetría	x		x			x		x
6	Figura Inclinada	x					x	x	x
7	Figura Pequeña	x	x				x		x
8	Figura Grande	x		0		0			
9	Transparencia	x		0		0	x		
DETALLES ESPECIALES									
10	Cabeza Pequeña	0				0			
11	Ojos Bizcos	0		(x)					
12	Dientes	x	0		x				
13	Brazos Cortos	0		x					x
14	Brazos Largos	0							
15	Brazos Pegados	x		x					
16	Manos Grandes	x	x			x			x
17	Manos Seccionadas	0			0		x		x
18	Piernas Juntas	(0)		0		x			x
19	Genitales	0							
20	Monstruo	0					0	x	
21	Tres Figuras	0			x		x	0	
22	Nubes	0							
OMISION DE									
23	Ojos	0							
24	Nariz	0	(x)		(x)				(x)
25	Boca	0	x	0			0	x	
26	Cuerpo	0				0	x	x	x
27	Brazos	0		0		0		x	x
28	Piernas	0							
29	Pies	0	0						
30	Cuello	0				x	x		

NOTA: (x) muy significativo

(0) encontrado

Marcar con redondel rojo los ítems presentes.

+ presencia aparente de alta suggestibilidad a problemas emocionales y relaciones interpersonales insatisfactorias.

+ Timidez + temor

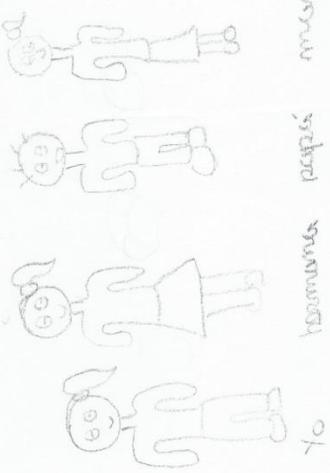
+ aumento de agresividad manifiesta

+ Culpa.

Luisiana Veleziana Diaz

10 35 min

12 - 06 - 2015



resumen

reales

horizontales

ANEXOS

1. Validación por expertos - programa.
2. Constancia de haber realizado la investigación en la empresa.
3. Programa motivacional para mejorar la satisfacción laboral.
4. Escala de satisfacción laboral SL-SPC.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Dra. Sandra Bouroude Faux.
 1.2. Cargo de institución donde labora: Docente, UNSA.....
 1.3. Especialidad del experto: Psicología. Organización.....
 1.4. Tiempo de experiencia laboral: 25 años.....
 1.5. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Programa Motivacional para el Mejorar la Satisfacción Laboral.
 1.6. Variable medida: Validez y Confiabilidad
 1.7. Autor del instrumento: Ediza Gardenia Huampa Cahuana

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidad cognoscitiva y de comportamiento				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos de la tecnología empresarial			X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
9. METODOLOGIA	Las estrategias responden al propósito del diagnostico				X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Programa Motivacional para mejorar la Satisfacción Laboral, fue elaborado por la Bach. Ediza Huampa, y cuenta con la aprobación de la misma, mediante el presente documento.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

14-



Dra. Sandra Bouroude Faux
NOMBRE

Arequipa, 21 de marzo de 2017

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto:
Mg. Corrales, Aquíce ANA MARÍA
 1.2. Cargo de institución donde labora:
Directora del Noddo organizacion
 1.3. Especialidad del experto:
Psicóloga Organizacional
 1.4. Tiempo de experiencia laboral:
19 años
 1.5. Nombre del instrumento motivo de la evaluación:
 Programa Motivacional para el Mejorar la Satisfacción Laboral.
 1.6. Variable medida:
 Validez y Confiabilidad
 1.7. Autor del instrumento:
 Ediza Gardenia Huampa Cahuana

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado			✓		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables			✓		
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la ciencia y tecnología		✓			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica			✓		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad			✓		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidad cognoscitiva y de comportamiento			✓		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos de la tecnología empresarial		✓			
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones			✓		
9. METODOLOGIA	Las estrategias responden al propósito del diagnostico			✓		

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Programa Motivacional para mejorar la Satisfacción Laboral, fue elaborado por la Bach. Ediza Huampa, y cuenta con la aprobación de la misma, mediante el presente documento.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

16



FIRMA

MG ANA MARÍA CORRALES, Aquíce,
NOMBRE

Arequipa, 21 de marzo de 2017

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto:
Jaime Enrique Valdivila Cateriano
 1.2. Cargo de institución donde labora:
Jefe de Capital Humano
 1.3. Especialidad del experto:
RR.HH - Psicología Organizacional
 1.4. Tiempo de experiencia laboral:
12 años
 1.5. Nombre del instrumento motivo de la evaluación:
Programa Motivacional para el Mejorar la Satisfacción Laboral.
 1.6. Variable medida:
Validez y Confiabilidad
 1.7. Autor del instrumento:
Ediza Gardénia Huampa Cahuana

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	Bueno 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado			X		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la ciencia y tecnología			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidad cognoscitiva y de comportamiento			X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos de la tecnología empresarial			X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones			X		
9. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico			X		

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Programa Motivacional para mejorar la Satisfacción Laboral, fue elaborado por la Bach. Ediza Huampa, y cuenta con la aprobación de la misma, mediante el presente documento.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN


Jaime E. Valdivila Cateriano
 PSICOLOGO
 C.Ps.P.23227

FIRMA

16


Jaime Enrique Valdivila Cateriano
 NOMBRE

Arequipa, 21 de marzo de 2017



INCOSEL S.R.L.
Industria Comercio y Servicios Larico

A quien corresponda:

Por este medio, hago constar que se aplicó y desarrolló la investigación y recolección de datos para el proyecto de investigación con título: "PROGRAMA MOTIVACIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL EN UNA EMPRESA CONTRATISTA MINERA". Elaborado por la Bachiller Ediza Gardenia Huampa Cahuana. El programa propuesto se aplicó en los trabajadores de nuestra empresa.

La autora de esta investigación ha contado con los elementos necesarios para realizar un buen análisis de la muestra, permitiendo identificar claramente algunos de los factores más comunes que intervienen en el nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa INCOSEL SRL

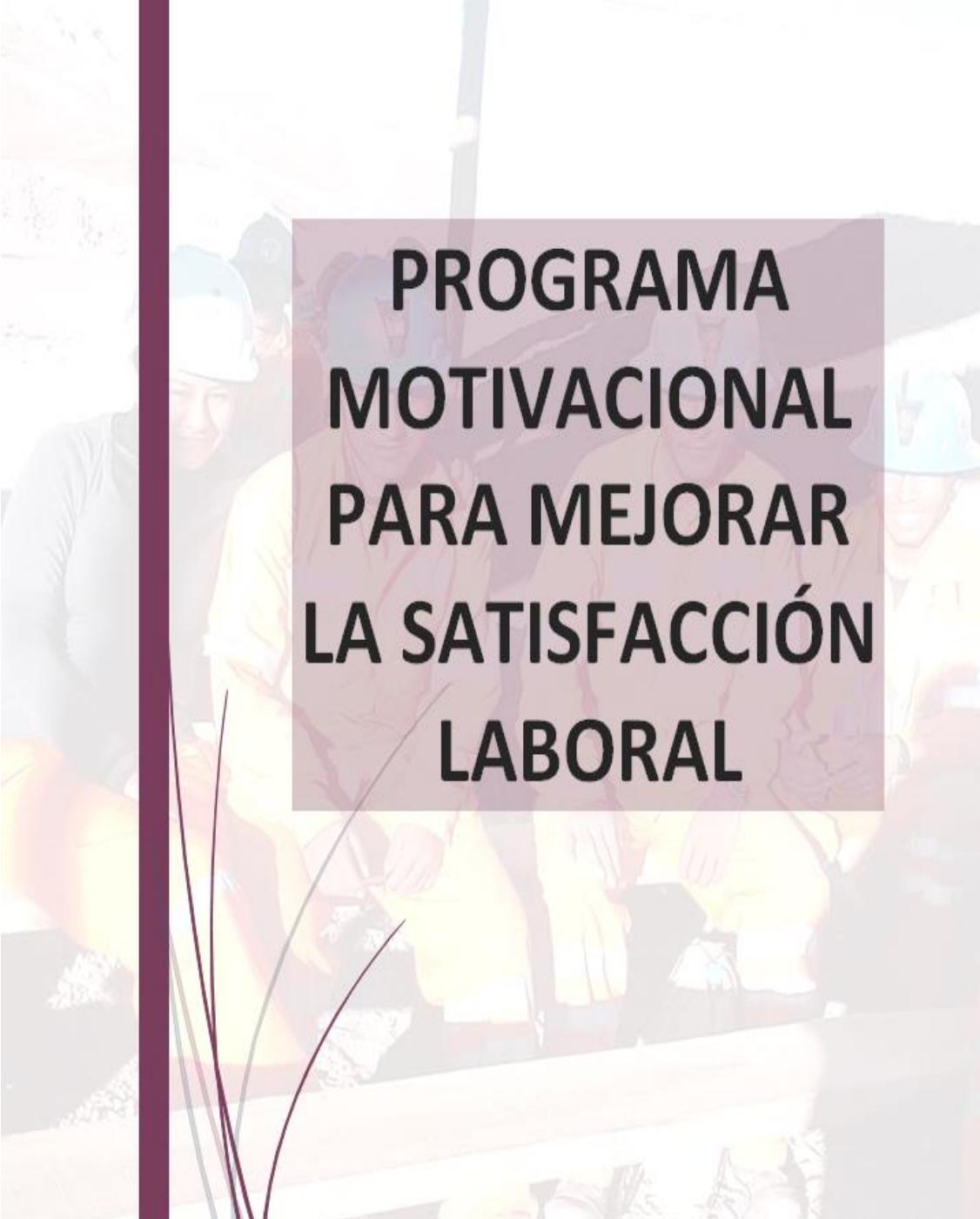
Este documento certifica que efectivamente se realizó dicha investigación, tomando como referencia a la empresa a mi cargo en este periodo.

Se expide el presente documento a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente.

Arequipa, 21 de Diciembre del 2016


INCOSEL S.R.L.
Ricardo A. Larico Baca
GERENTE GENERAL

Oficina Principal: Urb. Lanificio B-12 ~J. L. B. y Arequipa -
Sucursal: Calle Chocquesayana H-9
Tintaya Marquiri - Espinar - Cusco
www.incosel.com



PROGRAMA MOTIVACIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Objetivo

Mejorar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa contratista minera.

	SESIONES	DIRIGIDO A OBREROS	HORAS DICTADAS	ENCARGADO	CRONOGRAMA 2015 - 2016						AMBIENTES
					SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	
0	Presentación del programa	x	30min	Bachiller en Psicología	x						Sala de capacitación
1	Actitud	x	50min	Bachiller en Psicología	x						Sala de capacitación
2	Autoestima	x	50min	Bachiller en Psicología		x					Sala de capacitación
3	Emociones	x	50min	Bachiller en Psicología		x					Sala de capacitación
4	Empatía	x	50min	Bachiller en Psicología			x				Sala de capacitación
5	Pensamiento positivo	x	50min	Bachiller en Psicología			x				Sala de capacitación
6	Relaciones interpersonales	x	50min	Bachiller en Psicología				x			Sala de capacitación
7	Asertividad	x	50min	Bachiller en Psicología				x			Sala de capacitación
8	Reconocimiento	x	50min	Bachiller en Psicología					x		Sala de capacitación
9	Compromiso	x	50min	Bachiller en Psicología					x		Sala de capacitación
10	Gimnasia laboral -Estrés	x	50min	Bachiller en Psicología					x		Sala de capacitación
11	Comunicación	x	50min	Bachiller en Psicología					x		Sala de capacitación

SESIONES	OBJETIVOS PARTICULARES	ACTIVIDADES	TECNICAS Y DINAMICAS DE INSTRUCCIÓN	RECURSOS DIDACTICOS Y OTROS
PRESENTACION DEL PROGRAMA		Dar la bienvenida al programa, se dará las indicaciones pertinentes de la misma.		
ACTITUD “son enunciados o juicios de evaluación favorable o desfavorable de los objetos, personas o eventos; refleja cómo se siente alguien con respecto a algo” (Robbins y Judge, 2013, p.75).	Mejorar las actitudes frente al trabajo y sus relaciones con sus demás compañeros.	<p>1. Saludamos y damos la bienvenida al programa. 2'</p> <p>2. Se proyectara contenido teórico en 4 diapositivas max, sobre las actitudes ante la vida y en importancia las actitudes en el trabajo. 5'</p> <p>3. Luego se presentara un video de nombre “virus de la actitud” seguidamente. 5'</p> <p>4. Se pasara a desarrollar una dinámica con la cual se pretende fijar lo tratado en el segundo punto. Se distribuirá a los participantes en cuatro grupos, cada grupo realizará un sociodrama teniendo en cuenta las actitudes negativas observadas en el video. Los grupos se denominaran así y tendrán un contenido para las presentaciones, previa indicación a los participantes.</p> <p>- Grupo cerrado: Un grupo donde cada participante no deja participar a nadie y esparce rumores.</p> <p>- Grupo cianuro: todo lo miran con actitud de crítica destructiva, alterado y actitud negativa.</p> <p>- Grupo montón: unidos sin ningún interés porque cada uno busca lo suyo y falta de compromiso.</p> <p>- Grupo integrado: colaboración y amistad entre sus compañeros, genera armonía y buena actitud en el trabajo.</p> <p>5. Culminada la presentación de los sociodramas, se pasará al análisis de las actitudes presentadas y se les mencionará que las actitudes como el criticar o el enojarse muy rápido de cosas insignificantes, el querer buscar el perfeccionismo, de resistir al cambio o querer cambiar, el esparrir rumores o chismosear información sin fundamento, las posiciones de “este no es mi trabajo”, la falta de compromiso y responsabilidad en las tareas que tienen afectan primero en la vida del trabajador y seguidamente afectan a la organización. Recalcar la importancia de las buenas actitudes en la vida y trabajo.</p> <p>6. Seguidamente se le pedirá al participante a meditar sobre estas actitudes que hemos presenciado, si alguna vez hemos actuado de esta manera y si recordamos las consecuencias de las mismas. Concluyendo que al combatir el virus de la actitud, se mejoran las relaciones interpersonales, el entorno</p>	<p>Técnicas de instrucción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Interrogativa ▪ Expositiva <p>Técnicas grupales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Discusión en grupos pequeños y sociodrama 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proyector ▪ Lap top ▪ Parlantes de audio ▪ Diapositivas ▪ Videos ▪ Audiovisual

	<p>laboral y se genera un ambiente de armonía y cordialidad entre los trabajadores.</p> <p>El entorno laboral se convierte en el segundo hogar de una persona, es el lugar donde probablemente pasara la mayor parte de su tiempo, es por esto que sentirse alegre, satisfecho y comprometido con las actividades laborales genera en el trabajador un buen desempeño laboral; y esto depende en gran medida de la actitud y los valores que posee cada persona.</p> <p>Pediremos a un participante que nos cuente lo aprendido y como se sintió al ser parte de un grupo y realizar estas actividades.</p>			
<p>AUTOESTIMA</p> <p>“La sensación de sentirte competente, capaz, y valorado”</p> <p>Por tanto una persona con buena autoestima no necesita el poder externo porque ya se siente completo interiormente. Branden (citado por Fischman et al 2014)</p>	<p>Permitir que el propio trabajador reconozca sus cualidades mediante el FODA, valorando sus cualidades positivas.</p>	<p>1. Saludamos y preguntamos si alguien trajo la tarea dejada en la sesión anterior.</p> <p>2. Se proyectará en 4 diapositivas la parte teoría sobre la autoestima.</p> <p>3. Se prosigue con: hoy en día vivimos en un mundo de prisas y actividades: en el trabajo, los compromisos familiares, los amigos y nos olvidamos en pensar en nosotros mismos como ser humano, alguna vez te has hecho la pregunta ¿Quién soy yo? ¿soy como todas las personas de mi edad, hay algo que me distingue de ellos?, cada ser que existe es una persona única e irrepetible. Y cada uno tiene diferentes habilidades, virtudes, forma de ser y debemos amarnos tal cual somos.</p> <p>4. Se solicitará a un participante que se pare y pase adelante y se le preguntará, cuéntame ¿quién eres? ¿Qué es lo que más te gusta de ti? ¿me puedes decir alguna de tus cualidades?</p> <p>5. Seguido se solicitará a los participantes hacer un grupo de dos donde se elogiaran en uno al otro reconociendo sus virtudes, habilidades y logros. Entre tanto se les entregará una hoja donde se les pedirá que realicen un análisis FODA (en la hoja ya estará el formato y previa explicación de que trata)</p> <p>6. Seguidamente se solicitará a los trabajadores que haga como una pequeña presentación ante sus compañeros, mencionando todo lo relacionado a sus cualidades positivas que posee.</p> <p>7. El capacitador luego de terminada la presentación, hará una valoración de cada cualidad y gusto que poseen. Señalando que la primera motivación que encuentran en la vida son ellos mismos, el valorarse tal cual son, afirmando que son importantes en el lugar donde laboran y sobre todo para su familia.</p>	<p>TOTAL DE TIEMPO 50'</p> <p>2'</p> <p>5'</p> <p>4'</p> <p>15'</p> <p>10'</p> <p>4'</p>	<p>Técnicas de instrucción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Proyector ■ Diapositivas ■ Música ■ parlantes ■ laptop ■ Hojas bond ■ Lapiceros <p>Técnicas grupales:</p> <p>Discusión en grupos pequeños</p>

		<p>8. Por último se realizará una dinámica llamada ¿Quién soy? Donde se pondrá en una hoja pequeña el nombre de diferentes personas famosas en la espalda de cada participante, de manera que ellos no puedan verlo. Pida a los participantes que se paseen por el ambiente, haciendo preguntas entre ellos sobre la identidad de su persona famosa. Las preguntas sólo pueden ser respondidas con “sí” o “no”. El juego continúa hasta que todos hayan descubierto quiénes son. Terminado la dinámica se pedirá que todos tomen sus lugares y para terminar la sesión se seleccionará a un participante a mencionar lo que aprendió en esta sesión.</p>	6'		
<h2>EMOCIONES</h2> <p>Las emociones agradables motivan y nos permiten ampliar nuestra capacidad de ver el todo, nos dan perspectiva, nos dan fuerza y nos prepararán para enfrentar futuras situaciones difíciles. (Fischman et al, 2014)</p>	<p>Identificar y las fortalecer emociones positivas.</p>	<p>1. Saludamos y 2. Se definirán las emociones en 4 diapositivas con la siguiente información: Las emociones humanas son el resultado de una mezcla entre los pensamientos o interpretaciones que hacemos de una situación, los cambios corporales que acompañan a esos pensamientos y la conducta que resulta de ello. Estos tres factores interactúan y de esa interacción surgen las emociones. Todas las personas experimentan diferentes emociones positivas y negativas. Cuando se trata de emociones positivas prestamos importancia porque las consecuencias son agradables: relajación, alegría, etc. Es decir, nos sentimos bien. Sin embargo, cuando se trata de emociones negativas las cosas cambian porque las consecuencias son aversivas: inquietud, ansiedad, pena, dolor, tristeza, rabia y nos sentimos mal. Estudios recientes indican que cuando predominan las emociones positivas se asocia a una mejor respuesta inmune frente a agentes patógenos, mejorías en la calidad de vida, menores riesgos de adquirir enfermedades. 3. Seguidamente se presentará la actividad a realizar, donde se seleccionarán a 7 participantes y se les dirá que tienen que actuar como un “mimo”, es decir, se entregará a cada uno una tarjeta con el nombre y la descripción de una emoción. Posteriormente tendrán que expresarla lo más fielmente posible, sin hablar ni escribir, tan solo utilizando la expresión de la cara y los gestos. Mientras ellos representan los demás adivinarán a lo que refiere con los gestos. Las instrucciones de las tarjetas serán del tipo: “te han contado un chiste y te ha hecho mucha gracia”</p>	4'	<p>Técnicas de instrucción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Interrogativa ■ Expositiva <p>Técnicas grupales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Proyector ■ Lap top ■ Parlantes de audio ■ Diapositivas ■ Música ■ Cartulinas ■ Plumones

		<p>“te has caído y te has hecho daño” “estás viendo una serie en la TV: que te encanta” “llaman a tu puerta una noche y es muy tarde” “ves un animal que te da muchísimo miedo: serpiente, araña, etc.” “Estas en una fiesta con tus amigos” “Un familiar querido se encuentra muy enfermo”</p> <p>4. El capacitador mencionara la importancia de las emociones en nuestro diario vivir y en nuestro centro de trabajo, por ello saber expresar correctamente lo que sentimos mejorara nuestra comunicación interpersonal y mantener emociones positivas mejorar nuestra calidad de vida.</p> <p>Pediremos un voluntario para que refiera lo que más le gustó de la sesión.</p>		
		<p>TOTAL DE TIEMPO</p> <p>1. Saludamos y retroalimentamos de lo que se trató la sesión anterior pidiendo que recuerden a los participantes y si lo practicaron y cómo les fue. 2. Se presentara un video donde el contenido serán lo siguiente: ¿Qué es la empatía? La empatía es la capacidad de conocer, comprender y compartir los sentimientos de los demás sin necesidad de que éstos los verbalicen. Gracias a esta habilidad emocional se pueden manejar y tratar de modo adecuado las emociones y sentimientos de las personas con la que nos relacionamos en el mundo laboral. Ser empático consiste en darse cuenta de lo que sienten los demás sin necesidad de que nos lo digan. Esta disposición facilita el ponernos en el punto de vista de los compañeros y adivinar lo que les pasa, lo que necesitan, con lo que nos colocamos en condiciones idóneas para comprenderles y saber por qué actúa de una manera determinada. La empatía no debe confundirse con la identificación ni, con la imitación. El empático no pierde su personalidad, ni siquiera adopta temporalmente la del otro, simplemente lo entiende y valora el porqué de sus reacciones para poder contestarlas adecuadamente. 3. Seguidamente el capacitador o facilitador fijara explicando de manera más breve y práctica comenzando que la empatía no es una varita mágica que nos permite conectar directamente con otros y tener buenas relaciones con personas con las que no congeniamos, pero si es un buen ejercicio de aproximación</p>	<p>5'</p> <p>10'</p> <p>20'</p>	<p>Técnicas de instrucción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Expositiva <p>■ Proyector ■ Lap top ■ Música y parlantes ■ Diapositivas ■ Bufandas o telas para tapas los ojos.</p>

EMPATIA

En el trabajo la empatía nos ayuda a establecer buenas relaciones con nuestros compañeros, y nos llevará a tener conexiones más duraderas y auténticas; (Fishman et al 2014)

		<p>y comprensión. Es posible que una vez entendido el punto de vista del otro seamos capaces de entender mejor su realidad y por tanto avanzar en la mejora de nuestras relaciones. La empatía es importante en las relaciones con nuestros compañeros de trabajo porque permite establecer respeto y el espíritu de colaboración.</p> <p>4. Como cuarto paso se realizará una dinámica, llamada LOS CIEGOS para lo cual se necesitará la colaboración de todo los participantes, se separará en dos grupos un grupo será de ciego y la otra mitad de guías, los ciegos deberán dejarse llevar por sus compañeros guías, recorrerán todo el espacio y luego de cinco minutos se cambiarán de rol. Al final del ejercicio guía y ciego se sentarán a conversar sobre la experiencia de confiar en el otro: es fácil o difícil, cómo se sintieron más cómodos si como guía o como ciego.</p> <p>5. Por consiguiente el capacitador sacará a dos parejas para que relaten lo que sintieron y lo que aprendieron.</p>	10'		
<h2>PENSAMIENTO POSITIVO</h2> <p>Nuestros pensamientos generan nuestras emociones, y muchas veces los pensamientos que tenemos son irracionales, son generalizaciones o tienen poco sustento en la realidad, si tan solo pudiéramos ser conscientes de la irracionalidad y sustituir por pensamientos más realistas, en seguida ayudaríamos a mejorar nuestro estado emocional. Burns (citado por Fischman et al 2014)</p>	<p>Desarrollar un conocimiento sencillo y profundo sobre la importancia y efecto del pensamiento en nuestra vida diaria y en el trabajo.</p>	<p>1. Saludamos y recordaremos lo que desarrolló en la sesión anterior</p> <p>2. Pasaremos a explicar lo que desarrollaremos hoy y se comenzará con resaltar la importancia de mantener un pensamiento positivo en la vida.</p> <p>“Las circunstancias que ocurren no son creíbles, somos nosotros los que tenemos que salir adelante en la vida y buscar o crear nuestras propias circunstancias. Seguro que conoces a alguien que, ante unas circunstancias tremadamente difíciles, haya sido capaz de crear algo distinto y de innovar. Yo conozco a varias personas y todas ellas tienen algo en común: alegría, esfuerzo, constancia, dedicación y buen humor”. Séneca decía: “Señor, dame la serenidad para aceptar aquello que no puede ser cambiado, la fortaleza para cambiar aquello que sí puede ser cambiado y, sobre todo, dame la sabiduría para conocer la diferencia”. Muchas veces, las cosas que suceden a nuestro alrededor no dependen de nosotros y no las podemos cambiar. Además, todo lo que se va añadir leña al fuego, lo aumentará. Por muchas energías que gastemos en cambiar cosas que son determinantes, y sabemos a ciencia cierta que no las podemos mover, nos privará de llevar esos mismos recursos y potencial hacia lugares donde sí podemos hacer cosas.</p>	5'	<p>TIEMPO TOTAL 50</p> <p>Técnicas de instrucción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Proyector ■ Lap top ■ Música y parlantes de audio. ■ Diapositivas 	

		<p>3. Se les referirá que las afirmaciones positivas pueden variar de acuerdo a la problemática que viva el trabajador ya sea en su puesto de trabajo o en el hogar, realizar afirmaciones como:</p> <p><i>Estoy preparado para cambiar.</i></p> <p><i>Me siento feliz realizando cambios en mi vida.</i></p> <p><i>Los cambios mejoran mi vida y la hacen más agradable y maravillosa.</i></p> <p><i>Estoy a salvo y seguro mientras cambio.</i></p> <p><i>Estoy mejorando fácilmente.</i></p> <p><i>Soy valioso e importante en la vida.</i></p> <p><i>Me quiero y acepto tal como soy. Etc.</i></p> <p>.</p>	20'		
		<p>4. Se pedirá que formen grupos de dos donde de manera ordenada uno le dirá al compañero mirándole de frente:</p> <p><i>Yo me amo, y voy a cambiar mi forma de pensar para ser una mejor persona, yo puedo hacerlo</i></p>	5'		
		<p>5. Se hace una retroalimentación acerca del tema tratado y se premiara al participante que lo haga.</p>	5'		
		TOTAL DE TIEMPO	50		
RELACIONES INTERPERSONALES	Promover relaciones positivas, constructivas y ampliamente satisfactorias en el hogar y el trabajo	<p>1. Saludamos y realizamos un flashback de la sesión anterior.</p> <p>2. En esta sesión se usará la técnica Storylling, técnica llamada para contar una historia, una situación vivida con anterioridad. Se empezará contando sobre un trabajador de “hace 5 años que así como ellos estuvo alguna vez en una capacitación y le hablaron del mismo tema, el reconoció que tenía pocos amigos y que difícilmente iniciaba una conversación y entendió lo valioso que se estaba perdiendo al no socializar y conocer nuevas personas por lo que tomó la decisión de conocer nuevas personas y ser más amable y colaborador con los que le rodean y así ahora ya pasaron 5 años y esta persona ya logró tener una empresa propia y refiere que en ese proceso de conocer nuevas personas conoce a un gerente de una prestigiosa empresa y le invita a trabajar y donde además conoce a su hoy esposa, pudo juntar dinero y ahora tener una empresa propia gracias a que saludó amablemente a un señor que no conocía”. Para fortalecer la sesión recordamos los temas tratados en las sesiones de actitud y la empatía.</p> <p>3. Para terminar la sesión se hará la dinámica conversación con las manos para lo cual se formaran parejas, fundamentalmente entre aquellos que no se conocen bien y escogen a otra pareja que quisieran conocer mejor. Parados, uno frente a otro, como</p>	15'	<p>Técnicas de instrucción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Interrogativa ▪ Expositiva ▪ Narrativa 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proyector ▪ Diapositivas

	<p>en cruz, se pedirá que se observen en silencio. Luego, lentamente se pedirá que se sienten en la misma ubicación sin tocarse. Enseguida, extiendan sus brazos hacia los lados y conozcan las manos de quienes estén cerca. Mientras van dando instrucciones de qué transmitir con las manos.</p> <p>Digan "hola" con sus manos y lentamente empiecen a conocerlas. Expreßen ahora diferentes sensaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alegría. - Ternura. - Dominación. - Ahora sean sumisas y suplicantes. - Vitales. - Apagadas y pasivas. - Expreßen arrogancia. - Timidez. - No sean muy rudas al expresar cólera. - Tristeza y depresión. - Desprecio. - Expreßen aceptación. <p>"Ahora que tienen un vocabulario, mantengan una conversación con las manos y vean cómo puedan expresarse mutuamente, cómo se sienten y qué sucede entre los participantes, muy lentamente, comiencen a despedirse en silencio de las manos que han estado tocando. Tomen conciencia de sus manos y de cómo se sienten ahora que vuelven a estar solos".</p> <p>4. Finalmente más tres personas darán a conocer lo que paso en la dinámica, en cada dinámica se tratará de sacar a personas que no participaron en las anteriores sesiones.</p>	10'		
ASERTIVIDAD Practicar la asertividad nos permite ser respetuosos con nosotros mismos y con los de más, ya que decirle a la otra persona con respeto que nos deje agredir. La asertividad tiene una connotación muy importante en los trabajos de hoy, pues guarda relación con la estrategia y estilo de	Generar la práctica de una adecuada comunicación sin herir y ser herido.	<p>TOTAL DE TIEMPO 50</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Saludamos y hacemos retroalimentación de temas trabajados. 5' 2. En la presente sesión se hará y dará la definición conceptual de la asertividad, tipos de asertividad, la importancia en la relación y comunicación con sus compañeros, supervisores, y familia. 5' 3. Seguidamente el capacitador enseñara tres ejemplos de cómo realizar una comunicación asertiva: Ejemplo: Inicia una conversación consciente y no emocionales, decir "eres un inútil", no ayuda a nuestra comunicación, a pesar que es algo directo. La idea es decir "el día de ayer no me ayudaste con el trabajo, a pesar de estabas desocupado" 	15'	<p>Técnicas de instrucción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proyector ▪ Diapositivas ▪ Música y parlantes de audio. ▪ Expositiva ▪ Interrogativa

<p>comunicación de las personas; se dice además que la agresión comunicacional y la incapacidad de algunos trabajadores para darse a entender o discutir en el plano de las ideas, se ha vuelto una preocupación de las nuevas empresas que buscan eficiencia y efectividad en la labor que realizan como organización y en cada uno de sus trabajadores. (Fischman et al, 2012).</p>	<p>Solicita de forma respetuosa lo que esperamos de la otra persona. “Me gustaría que la próxima vez me ayudes” Decir cómo nos beneficiamos todos con esa ayuda. “si me ayudas con esto es posible que salgamos más temprano del trabajo.”</p>		
<p>RECONOCIMIENTO El motivador del reconocimiento forma parte de los motivadores extrínsecos, porque es externo a la actividad en si misma que realiza el trabajador, fomenta a que el personal sienta el deseo de ganar los incentivos, bonos y el castigo y muchas veces desplaza los salarios o pagos. Gostick y Elton (Citados en Fischman et al, 2014).</p>	<p>Motivar al trabajo seguro y eficaz.</p>	<p>1. Saludamos 2. Esta sesión servirá para ver las inquietudes y opiniones será un tiempo más de refrigerio, donde se aprovechará para hacer un seguimiento de las actividades que tienen en el trabajo, además se les informará que hay encargados en su labor observando su comportamiento. Y es con la ayuda de los supervisores que se detectará al trabajador puntual, colaborador, eficiente y proactivo y se catalogara como el trabajador del mes. 3. También se hará reconocimiento al trabajador que presento menos observaciones en sus labores, ninguna suspensión se le catalogará como el trabajador más seguro (aplicable a los trabajadores del grupo experimental). 4. Se les informara que la premiación solo será durante los meses que tome el programa. 5. También se podrá realizar dinámicas como: <i>de persona a persona</i> Todos encuentran a una pareja. El capacitador dice acciones como “de nariz a nariz”, “de espalda a espalda”, “de cabeza a rodilla”, etc. Los participantes tienen que seguir estas</p>	<p>TOTAL DE TIEMPO 50'</p> <p>5' 20' 25'</p> <p>Técnicas de instrucción: <ul style="list-style-type: none"> ▪Interrogativa ▪Expositiva </p> <p>■Proyector ■Diapositivas</p>

		instrucciones en pareja. Cuando el capacitador dice “persona a persona” todos tienen que cambiar de parejas.		
COMPROMISO el compromiso no se consigue únicamente con dinero, sino con generar la participación, el crecimiento profesional dando a conocer que existen oportunidades de seguir creciendo en la empresa (línea de carrera) e importante es el fomentar el crecimiento personal donde se hace énfasis en desarrollar su carácter y moralidad, ayudarles a ser personas más equilibradas y felices. Hertzberg (citado por Fischman et al, 2014)	Buscar la participación de los participantes y su interés por conocer más sobre su centro de trabajo.	<p>TOTAL DE TIEMPO 50'</p> <p>1. Saludamos hacemos un flashback de la sesión que se habló sobre assertividad, se sumaran puntos al trabajador que estén opinando. 5'</p> <p>2. En esta sesión se hablará sobre los valores de la empresa, como se fundó, quienes son los dueños y que facilidades y beneficios les brinda. Mencionar las actividades recreativas que tiene la empresa para sus empleados. Se le pedirá que escriba la misión y visión que tiene la empresa en una hoja bond y si no la saben que pidan apoyo de sus compañeros y si nadie sabe que vayan a leerlo en el periódico mural y que lo escribas grande, la visión en una hoja y misión de la misma forma con buena letra. Luego de que hayan regresado a la sala de capacitación se les pedirá que eso que escribieron lo tienen que llevar y pegan en su habitación y que cada vez que puedan leerlo y memorizarla. 15'</p> <p>3. Se abrirá un espacio para conocerlos más, conocer su opiniones que ellos se expresen, expresen su sentir frente a la problemática que puede estar pasando en la empresa. Tipo catarsis, y que se pueda sentir apoyado. 25'</p>	<p>Técnicas de instrucción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Interrogativa ■ Expositiva 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Proyector ■ Diapositivas
GIMNASIA LABORAL “Su gran objetivo es ofrecer al trabajador un alto grado de bienestar en el desarrollo de sus actividades, a nivel físico, mental, social, organizacional, etc. Es de reconocer que aporta grandes niveles de tranquilidad y adecuación al desarrollo de las labores” (Licea, 2012, p. 3)	Orientar y corregir los vicios posturales que se adoptan durante las tareas laborales. Reducir las tensiones y posibles dolores musculares.	<p>TOTAL DE TIEMPO 50'</p> <p>1. Saludamos y preguntamos acerca del estrés que conocer sobre el tema y dejaremos que se expliquen y den su opinión. 10'</p> <p>2. Se empezará con breves conceptos y beneficios que brinda realizar estas pausas. De siguiente forma, se buscara que el trabajador este en al mejor posición y se empezara con parte superior (cabeza) moviendo la cabeza de derecha a izquierda, luego pasamos hombros para adelante y atrás, brazos haciendo como círculos, cintura meneando un poco. Pasamos la rodilla haciendo círculos, pasamos a nuestros tobillos para lo cual ponemos los pies de punta y hacemos esos círculos que nos relajan. (Cada ejercicio en una duración de 30 seg. Y es de manera lenta y suave.) 40'</p>	<p>Técnicas de instrucción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Interrogativa ■ Expositiva 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Proyector ■ Diapositivas ■ Música y audio

ESTRÉS <p>El estrés destruye nuestra capacidad de frenar nuestros impulsos, nos convierte en un auto sin frenos que termina atropellando a las personas que más queremos. (Fischman et al,2013)</p>				
COMUNICACIÓN <p>Fischman et al(2014) refiere que este proceso requiere de una disciplina de escuchar lo cual es una tarea difícil ya que se necesita escuchar al otro y sintonizar nuestros propios sentimientos; además de observar la actitud de uno mismo, ser consciente de nuestras emociones y pensamientos cuando estemos escuchando a alguien y se debe poner dichas emociones y pensamientos a un lado para lograr un silencio interior que realmente nos deje escuchar, por tanto para saber escuchar no solo se necesita oídos</p>	Desarrollar la comunicación adecuada en la organización con los compañeros, la familia y la pareja.	<p>1. Saludamos y continuamos</p> <p>2. En esta sesión se incidirá más a los problemas de comunicación que surgen el hogar y la pareja, y como estas influyen en el rendimiento y la relación dentro de la empresa, ya que cuando tienen problemas familiares tienden a estar más preocupados y no se concentran.</p> <p>Además explicar que esto también influye en los hijos, ya que las frecuentes discusiones que existen en el hogar es por una inadecuada comunicación.</p> <p>Luego de la impartir tales conceptos, se culminara con envío de mensajes de agradecimiento y amor a sus parejas y si no tuvieran pareja a la persona que más aprecian.</p> <p>* y como es la última sesión se hará un reconocimiento a los trabajadores que más entusiasmo le pusieron a las sesiones y se les agradecerá a todos en general por el apoyo y la participación, se pedirá que comparten si les ayudo en alguna situación de su vida(familiar o laboral) los temas que se han tratado.</p> <p>Y por último se aplicara el post test a todos los trabajadores.</p> <p>3. Por tanto como parte de una organización debemos evitar tener buenas relaciones con todos ya que eso es poco difícil, lo cual evitara problemas a futuro cuando no logremos congeniar con un compañero, por tanto se debe cuestionar y expresar los comentarios discordantes en forma asertiva.</p>	TOTAL DE TIEMPO 50' 3' 47'	<p>Técnicas de instrucción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Proyector ■ Diapositivas ■ Expositiva ■ Premios

LOGROS	
ACTITUD	Los trabajadores luego de la sesión mostraron una actitud más tolerante, se mostraban más accesibles ante la opinión u sugerencia de los demás. Se prestaban más al servicio de ayudar a sus compañeros. Expresaron apoyo e importancia “gracias señorita, ha sido bueno hablar de este punto”. Preguntaban sobre otros temas familiares buscando apoyo y orientación.
AUTOESTIMA	El trabajador identificó sus fortalezas, aquello que lo motiva a lograr sus objetivos personales. Logró expresar ante los demás lo que siente, lo que piensa y cree de sí mismo; identificando sus fortalezas y debilidades. Reconocen que lo que se debe tener en cuenta son sus fortalezas, y trabajar en sus debilidades. Se logró que cada uno se conozca e identifique sus cualidades en compañía de sus compañeros.
EMOCIONES	Se logró relajar al trabajador con las actividades realizadas, se mostraron más dinámicos, alegres se observó en su expresión y la disposición de colaborar y el interés en seguir con la siguiente sesión. Se recibió la felicitación del Residente de obra “Cada vez que haces tus charlas o tu actividad veo a muchos que se encuentran motivados e inquietos en el trabajo, con ganas”.
EMPATIA	Se logró informar acerca de la importancia del tema en el desarrollo de las actividades personales y laborales. Los trabajadores tomaron iniciativa en generar vínculos afectivos con sus compañeros, de mejorar la comunicación por su importancia de la misma. (Pero el trato de con los demás compañeros de trabajo que posiblemente no conozcan la importancia y no fueron participes del taller, no tienen esa información y lo que se había trabajado no tiene apoyo y con el pasar del tiempo puede ser en vano).
PENSAMIENTO POSITIVO	Se logró informar de la importancia de los pensamientos positivos, se logró que el trabajador concientice e identifique que pensamientos generalmente motivan o desmotivan sus actividades. “es importante los pensamientos positivos porque ayudan a estar en positivo y llaman a buenas cosas” decía un trabajador al preguntarle sobre la importancia del tema.
RELACIONES INTERPERSONALES	“me ayuda a llevarme bien con todos” “no hacer problemas por la puras” “tener amigos más que solo compañeros ayuda mucho en el trabajo” “ahora sé que tengo que llevarme bien con la mayoría” fueron algunos comentarios luego de la charla sobre la importancia de las relaciones interpersonales.
ASERTIVIDAD	Se logró desarrollar el tema y lograr que conozcan más sobre la importancia de la misma. “tendré más cuidado al decir lo que pienso” “me ayuda mucho saber de estos temas” “practicarlo me va ayudar a no hacer sentir mal a los demás con lo que le voy a decir” comentarios de algunos trabajadores sobre el tema tratado.
RECONOCIMIENTO	Se logró que el trabajador actué y desarrolle motivado para lograr un objetivo y el haberlo logrado ocasionó satisfacción, bienestar.
COMPROMISO	Se logró que el trabajador conozca su organización, las actividades que la organización realiza (beneficios, programas) a favor de su bienestar, el apoyo que tiene de ciertas áreas. Conocer los puestos de trabajo, la línea de carrera que existe en la empresa. Además de conocer su punto de vista, su opinión sobre la política de la empresa, que no le gusta y que si le agrada.
GIMNASIA LABORAL	Se logró relajar y motivar al trabajador para sus actividades diarias. Se logró corregir algunos vicios posturales y reducir dolores musculares. Y se informó algunos efectos del estrés.

COMUNICACIÓN

Se logró desarrollar el tema, el trabajador concientizó la importancia de la misma, se le brindó estrategias para mejorarla tanto en el ámbito familiar y laboral.

Algunos trabajadores se acercaron a consultar sobre algunos problemas familiares que estaban atravesando pidiendo orientación y consejería luego del tema tratado.

ESCALA DE OPINIONES SL - SPC

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: _____

Género: M () F ()

Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

Tiempo de Servicio: _____

Situación Laboral: Estable () Contratado ()

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Total Acuerdo: TA De Acuerdo: A Indeciso: I En Desacuerdo: D Total Desacuerdo: TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13. El ambiente donde trabajo es confortable					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
17. Me disgusta mi horario					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre.					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30. Me gusta el trabajo que realizo					
31. No me siento a gusto con m i(s)					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					