

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE  
AREQUIPA**  
**FACULTAD DE PSICOLOGÍA, RR.II. Y CS. DE LA  
COMUNICACIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**CLIMA ORGANIZACIONAL, SATISFACCIÓN LABORAL Y  
PROCRASTINACIÓN EN TRABAJADORES DEL MÓDULO BÁSICO DE  
JUSTICIA DE CERRO COLORADO, AREQUIPA, 2017**

**Tesis presentada por los Bachilleres:**  
CCAZA ZAPANA, JOSEPH EMERSON  
ORBEGOSO PAREDES, KELLY GIULIANA  
Para optar el título profesional de Psicólogos

**Arequipa - Perú  
2018**

## Dedicatoria

A nuestro bien amado hijo Alessandro D'Stefano, por  
compartir su alegría e inocencia con nosotros. Por él y para él.  
Por el sacrificio de su tiempo.

## Agradecimientos

*A nuestros maestros de la Escuela Profesional de Psicología.*

*A los Directivos, Jueces y trabajadores jurisdiccionales y administrativos del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado, de la Corte Superior de Justicia de Arequipa, nuestro agradecimiento por su tiempo, disposición y buen talante; gentileza que hizo posible la culminación de la presente investigación.*

## RESUMEN

El presente estudio se propuso determinar las relaciones entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y la procrastinación en los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado adscritos a la Corte Superior de Justicia de Arequipa (CSJA), durante el año 2017. Utilizando un diseño no experimental de tipo descriptivo-correlacional, transversal, se aplicó, a una muestra censal de 60 trabajadores, de ambos sexos, de entre 22 a 56 años, la *Escala de clima laboral (CL-SPC)*, la *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)* y la *Escala de procrastinación de Tuckman (EPT)*. Los resultados evidenciaron correlaciones inversas significativas moderadas y moderadas-altas entre los niveles de clima organizacional y la procrastinación ( $r = -0.496$ ), y entre los niveles de satisfacción laboral y la procrastinación ( $r = -0.655$ ), respectivamente. Notándose que los jueces y especialistas de causas y audiencias en su gran mayoría, evidencian bajas tendencias a la procrastinación, tienden a denotar estar más satisfechos con la labor que desempeñan y adicionalmente perciben mejores climas laborales. Mientras que en contraste, los asistentes judiciales y administrativos, en su gran mayoría, evidencian altas tendencias a la procrastinación, denotarían estar más insatisfechos con la labor que ejecutan y, adicionalmente, percibirían un inadecuado clima laboral en su centro de trabajo.

**Palabras Clave:** Clima laboral, satisfacción laboral, procrastinación, Poder Judicial, Juzgados, Trabajadores jurisdiccionales y administrativos.

## ABSTRAC

The present study aimed to determine the relations between the organizational climate, job satisfaction and procrastination in the workers of the Basic Module of Justice of Cerro Colorado assigned to the Superior Court of Justice of Arequipa (CSJA), during the year 2017. Using a non-experimental design of descriptive-correlational, cross-sectional type, was applied, to a census sample of 60 workers, of both sexes, from 22 to 56 years old, the Work Environment Scale (CL-SPC), the labor satisfaction scale ( SL-SPC) and the Tuckman procrastination scale (EPT). The results showed moderate to moderate-high correlations between organizational climate levels and procrastination ( $r = -0.496$ ), and between levels of job satisfaction and procrastination ( $r = -0.655$ ), respectively. Noting that judges and specialists of causes and audiences in their vast majority, show low tendencies to procrastination, tend to denote being more satisfied with the work they perform and additionally perceive better work climates. While in contrast, the judicial and administrative assistants, in their great majority, show high tendencies towards procrastination, they would denote being more dissatisfied with the work they perform and, additionally, they would perceive an inadequate work environment in their workplace.

**Keywords:** Labor climate, Labor satisfaction, Procrastination, Judicial Power, Courts, Jurisdictional and administrative workers

## **LISTA DE CONTENIDOS**

	Pág.
<b>CAPÍTULO I. PROBLEMA DE ESTUDIO</b>	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. OBJETIVOS	4
1.2.1. Objetivo general	4
1.2.2. Objetivos específicos	4
1.3. HIPÓTESIS	5
1.3.1. Hipótesis	5
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO	5
1.5. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	10
1.5.1. Antecedentes internacionales	10
1.5.2. Antecedentes nacionales	11
1.5.3. Antecedentes locales	13
1.6. LIMITACIONES DEL ESTUDIO	14
1.7. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	16
1.8. VARIABLES E INDICADORES	17
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	19
2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL	19
2.1.1. Definición de clima organizacional	20
2.1.2. Características del clima organizacional	21
2.1.3. Importancia del clima organizacional	22
2.1.4. Modelos teóricos del clima organizacional	23
2.2. SATISFACCIÓN LABORAL	30
2.2.1. Definición de la satisfacción laboral	32
2.2.2. Causas de la satisfacción laboral	32

2.2.3. Factores que influyen en la Satisfacción laboral	33
2.2.4. Consecuencias y efectos de la satisfacción e insatisfacción laboral	37
2.2.5. Teorías sobre satisfacción laboral	44
2.2.6. Medición de la satisfacción laboral	49
2.2.7. Sistemas de promoción de la Satisfacción laboral	53
<b>2.3. PROCRASTINACIÓN</b>	<b>55</b>
2.3.1. Definición de la procrastinación	55
2.3.2. Incidencia y prevalencia de la procrastinación	56
2.3.4. Características del procrastinador	58
2.3.5. El ciclo de la procrastinación	56
2.3.6. Tipología de la procrastinación	62
2.3.7. Factores asociados a la procrastinación	66
2.3.8. Consecuencias e impacto de la procrastinación	68
2.3.9. Estrategias de afrontamiento de la procrastinación	69
2.3.10. Teorías de la procrastinación	71
<b>CAPITULO III. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>76</b>
<b>3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>76</b>
3.1.1. Tipo de investigación	76
3.1.2. Diseño de investigación	76
3.1.3. Sujetos de Estudio	77
3.1.4. Técnicas e Instrumentos	79
3.1.5. Procedimiento	86
3.1.6. Técnicas de Análisis de Resultados	88
<b>CAPITULO IV. RESULTADOS</b>	<b>90</b>
<b>4.1. MEDIDAS DESCRIPTIVAS Y CORRELACIONALES DE LAS VARIABLES</b>	<b>90</b>
<b>CAPITULO V. DISCUSIÓN</b>	<b>106</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>112</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>114</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>116</b>
<b>APÉNDICES</b>	<b>122</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>123</b>

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. <i>Tipo de clima organizacional percibido por los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado</i>	90
Tabla 2. <i>Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado</i>	92
Tabla 3. <i>Niveles de procrastinación de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado</i>	94
Tabla 4. <i>Correlación descriptiva entre los niveles de clima organizacional percibido, los niveles de satisfacción laboral y los niveles de procrastinación de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado</i>	95
Tabla 5. <i>Correlaciones entre el clima organizacional percibido y los niveles de procrastinación de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado</i>	96
Tabla 6. <i>Correlaciones entre los niveles de Satisfacción Laboral y los niveles de procrastinación de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado</i>	97
Tabla 7. <i>Correlaciones generales intervariables entre los constructos clima organizacional, satisfacción laboral y procrastinación de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado, mediante correlación de Pearson</i>	98

## **LISTA DE FIGURAS**

	Pág.
Figura 1. Tipo de clima organizacional percibido por los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado	90
Figura 2. Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado	92
Figura 3. Niveles de procrastinación de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado	92
Figura 4. Validación gráfica de Hipótesis	99

## LISTA DE APÉNDICES

	Pág.
Apéndice A: <i>Escala de clima laboral (CL-SPC)</i>	116
Apéndice B: <i>Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)</i>	118
Apéndice C: <i>Escala de procrastinación de Tuckman (EPT)</i>	120
Apéndice D: <i>Consentimiento informado</i>	122

## INTRODUCCIÓN

Las investigaciones en el campo de la Psicología organizacional han centrado su interés básicamente en identificar las variables implicadas o predictoras del desempeño laboral, todas tendientes a intervenir en estas y proponer programas a corto o mediano plazo que propendan a mejorar y optimizar el desempeño del trabajador (situación que indudablemente repercute en el logro de las metas de la organización (Atalaya, 2001, citado por Quiñones, 2016).

Una de las variables implicadas en el desempeño laboral es justamente la procrastinación, comportamiento que fomenta el aplazamiento o retrasa el cumplimiento de una acción o tarea (Angarita, 2012, citado por Quiñones, 2016). El Clima y la Satisfacción laboral, constructos de naturaleza extrínseca y motivacional-actitudinal intrínseca, respectivamente, son de otra parte, condicionantes que bien podrían determinar la aparición o persistencia de conductas de procrastinación, comportamiento que reduce la capacidad del trabajador para desempeñarse con eficacia y eficiencia, en los diferentes contextos de la vida, principalmente en el ámbito laboral. Considerando que los actuales programas de intervención en el ámbito de los Recursos Humanos buscan influir en la productividad a través de un cambio en aspectos de corte motivacional (Medina, Gallegos, & Lara, 2008) y ambiental, el estudio de los condicionantes asociados a la procrastinación constituye un imperativo, dichas variables deberían de ser seriamente estudiadas, para identificar la relación entre estas en contextos laborales de nuestro país, y sobre todo en ámbitos laborales de nuestra realidad local.

Diversas investigaciones han pretendido explicar los condicionantes implicados en la aparición de conductas de procrastinación en diversos contextos. En contextos académicos internacionales, por ejemplo, Beswick, Rothblum, & Mann (1988) examinaron la correlación entre el logro académico y la procrastinación, señalando la existencia de una relación inversa entre las calificaciones y las altas tendencias a procrastinar; Clariana y Martín (2008) informaron una relación negativa significativa, aunque moderada, entre la procrastinación y el rendimiento académico; a nivel local, Álvarez (2010) en un estudio efectuado en estudiantes universitarios, y Chan (2011), informaron que la procrastinación se presenta tanto en alumnos con notas altas como en aquellos con bajo rendimiento académico, no encontrando correlación significativa entre estos constructos. Ha habido interés incluso por parte de la literatura en destacar líneas de investigación en torno de la procrastinación en ambientes clínicos tanto extranjeros como en el Perú (Argumedo, Díaz, Calderón, Díaz-Morales, & Ferrari, 2005, conforme aparece en Quiñones, 2016). Por otra parte, algunos intentos de expandir esta preocupación a contextos laborales también ha hecho eco en las líneas investigativas (Quiñones, 2016). Después de todo, los empleados que organizan su tiempo de una manera efectiva (no procrastinadores o procrastinadores moderados) son percibidos por los empleadores como valiosos contribuidores a la eficiencia organizacional, así como colaboradores eficaces en la consecución de las metas organizacionales. En contraste, se ha precisado que los empleados con tendencia a procrastinar representan un incremento en los costos que paga la empresa, dado que se toman más tiempo del necesario para cumplir con las tareas encomendadas (Gupta, Hershey & Gaur, 2012, citado por Quiñones, 2016). Es de notar, sin embargo, que pocos trabajos han conjuncionado más de una variable en la predicción de la aparición de conductas procrastinadoras en hábitats laborales.

Dado que la procrastinación laboral constituye actualmente un grave problema en la sociedad moderna, en virtud de que colectivamente perdemos un sin número de horas procrastinando, y esto causa que los países y sobre todo las empresas pierdan millones como consecuencia de costos asociados a la ineficiencia del trabajador (Solano, 2011, Quiñones, 2016); y esperando dar respuesta a esa necesidad, notando que a la fecha existen escasos estudios en el medio que han relacionado el Clima organizacional, la Satisfacción laboral y su repercusión en la aparición de conductas

procrastinadoras en nuestra realidad laboral, particularmente dentro del ámbito jurisdiccional, decidimos aventurarnos a concretizar esta investigación que bajo esa óptica se torna harto relevante, toda vez que se ha observado en nuestra actividad tanto psicológica como jurídico-administrativa que diversos trabajadores de instituciones tanto particulares como estatales, y especialmente a trabajadores jurisdiccionales de la Corte Superior de Justicia de Arequipa, y particularmente del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado, con percepciones hostiles o deficientes del entorno laboral en el que se desenvuelven, colaboradores que además no evidencian estar satisfechos con su labor, y que usualmente demoran en la culminación de sus actividades ocupacionales; quienes en el peor de los casos no logran culminar las mismas en los plazos apropiados para hacerlo, optando por abandonarlas; o que en su defecto se genera en ellos muchas veces la decisión de renunciar al trabajo por un inadecuado desarrollo de estrategias de afrontamiento en torno de la aparición de conductas procrastinadoras (Chan, 2010).

En el trámite de los diferentes procesos judiciales que se observan en el sistema de impartición de justicia del país es posible observar tres constantes: el comportamiento limitado, a veces negligente y/o tardío de las víctimas en la defensa de sus derechos e intereses, deficientes actuaciones de los abogados defensores, y muchas veces –y esta temática es de interés para la presente investigación– pasividad y negligencia en la tramitación de las causas judiciales (Bermúdez, 2014). Lo último porque la regla general del sistema jurídico en general, reconoce como medida excepcional la actuación de “oficio” por parte de las entidades públicas encargadas de tutelar los derechos de las partes en el proceso, siendo las partes quienes deberían de dar impulso al proceso (Bermúdez, 2014). En materia penal, empero el impulso procesal lo tiene el Ministerio Público, ente titular del ejercicio de la acción penal. No obstante ello la administración de justicia y particularmente algunos operadores jurisdiccionales retrasan notablemente los plazos de impulso del proceso, burocratizando excesivamente la administración de justicia, enlenteciendo el trámite del proceso; situación que afecta no solo la propia celeridad o rapidez en la impartición de justicia sino ocasionando malestar en la población que ve al sistema de justicia como un monstruo de respuesta lenta e insensible (Bermúdez, 2014).

Lo anterior no es ajeno a nuestra realidad local, toda vez que desde nuestra práctica laboral hemos sido testigos oculares directos de las falencias y el retraso en la tramitación de expedientes, la tardía generación de las notificaciones judiciales, y la frustración de audiencias judiciales por tales motivos, situaciones que han generado diversas quejas de parte de quienes participan en el proceso y que han sido canalizadas por escrito y oralmente en el decurso de los procesos ventilados en los diferentes Juzgados del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado. Situación que consideramos debe ser analizada de cara a encontrar el probable correlato que explique este retraso en el trámite del proceso.

El presente estudio parte de la convicción de que profundizar con líneas investigativas en torno del Clima organizacional, la Satisfacción laboral y la procrastinación resulta trascendental para comprender cabalmente estos fenómenos en nuestros contextos laborales, sobre todo dentro del ámbito de la administración de justicia, para ello se pretende conjuncionar ambas variables, de cara a determinar si el clima organizacional (variable ambiental) y la satisfacción laboral (variable interna de tipo motivacional y actitudinal) interactúan de forma eficaz en la predicción de la aparición de comportamientos procrastinadores en trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado. Este esfuerzo, sin duda, siguiendo lo propuesto por Natividad (2014) y Orbegoso (2017), nos permitirá plantear pautas útiles de actuación en favor de la detección, diagnóstico e intervención de esta problemática, minimizando el potencial impacto de esta conducta de manera temprana tras la incorporación de los nuevos trabajadores a su puesto de labor o de manera paliativa en momentos posteriores cuando ya asumieron funciones, previniendo el abandono del trabajo, el absentismo laboral y mejorando el desempeño del trabajador jurisdiccional y administrativo de este importante poder del Estado. El conocimiento en torno del fenómeno del clima organizacional y la satisfacción laboral como fenómenos latentes en este ámbito laboral, además podría constituirse en importante indicador de cara a la predicción de la aparición de comportamientos de procrastinación tan dañinos para la correcta administración de justicia. Dicho conocimiento sería útil también al gremio laboral jurisdiccional, toda vez que le permitiría planificar mejor su trabajo, interviniendo activamente en la mejora de la percepción de su clima laboral, conforme a su propia satisfacción laboral, evitando dilaciones innecesarias y optimizando su

resultados (Alonso, Gallego, y Honey, 1999), amén de hacerlos conscientes de las repercusiones laborales que generaría el aplazamiento (procrastinación) en las tareas o actividades propias del trabajo jurisdiccional y administrativo. Finalmente los hallazgos reportados permitirán en el mediano o largo plazo generar pautas preventivas y promocionales en los colaboradores de la organización evaluada, en relación a los constructos descritos, con el objetivo de aumentar la productividad laboral y la mejora del clima y la satisfacción laboral, reduciendo o inhibiendo la aparición de conductas dilatorias que redunden en una mejor y más rápida administración de justicia en el Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado.

El presente trabajo se encuentra dividido en 5 capítulos. En el primer capítulo se enmarca el problema de investigación, se detallan los objetivos e hipótesis, y se operacionalizan las variables en estudio. En el segundo capítulo, se realiza una revisión de las bases teóricas y los antecedentes investigativos en torno del Clima organizacional, la Satisfacción laboral y la procrastinación. En el tercer capítulo, se detalla la metodología utilizada en el desarrollo de esta tesis, se describen a los sujetos de estudio, se señalan las técnicas e instrumentos utilizados, y se precisa las técnicas de análisis de resultados. En el cuarto capítulo se describen los hallazgos de esta investigación. Y finalmente, en el quinto capítulo, se contrastan nuestros hallazgos a través de la respectiva discusión que sirve de antecedente a la presentación de nuestras conclusiones y sugerencias. Al término, se presentan las referencias bibliográficas consultadas que sirvieron de soporte teórico al presente estudio y se incluye un apéndice de anexos en el que se consignan los instrumentos utilizados y se detallan los casos clínicos analizados como apartados a la presente tesis.

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE ESTUDIO**

### **1.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

En la actualidad la procrastinación o el vicio de posponer tareas y dejar todo para última hora es uno de los síndromes más comunes que se presentan entre los colaboradores de una organización. Este comportamiento es típico de las personas que evaden responsabilizarse de sus funciones y terminan ocupándose en actividades ajena a sus objetivos reales en el trabajo (Caicedo, 2013). La persona que procrastina retrasa el cumplimiento de la labor que le ha sido asignada, evitando asumir las responsabilidades y las decisiones que le han sido encomendadas. Además, genera en la empresa un bajo rendimiento y disminuye la productividad del empleado y del proceso de producción. Esta es una tendencia que va en contra de las exigencias actuales, que marcan una cierta prisa en conseguir logros y metas, de modo que parece que la persona siempre se rezaga y no logra marchar al ritmo que se le pide (Granados, 2009, citado por Caicedo, 2013).

La procrastinación se constituye en un mal evidente en nuestros hábitos y costumbres, tanto en ámbitos locales como en nuestra propia perspectiva como nación (las investigaciones refieren que los latinoamericanos y peruanos particularmente somos indisciplinados, impuntuales, y por tanto asumimos como un dogma la famosa “hora Cabana” tan usual en el gobierno del expresidente Alejandro Toledo, siendo proclives a desperdiciar gran parte del tiempo; en comparación con países orientales y europeos). En tal sentido la procrastinación ha sido considerada una de las más grandes

“megaepidemias de la vida moderna”. Los efectos de este flagelo se están extendiendo, rebasando los ámbitos estudiantiles hasta tocar todas las esferas laborales, ocasionando graves pérdidas económicas.

La cuestión se torna más álgida cuando quien retrasa la ejecución de sus actividades no solo afecta el normal desenvolvimiento de la empresa sino que afecta a los propios usuarios de la misma, tal es el caso de las empresas del estado, fundamentalmente de aquellas que se ocupa de la administración de justicia, sistema en el que debe de primar a celeridad y rapidez que el propio caso amerita, toda vez que justicia que tarda no es justicia, como reza el aforismo.

El Poder Judicial es un poder del Estado encargado de la Administración de Justicia en todo el territorio de la República, para ello divide su ámbito de actuación en Distritos Judiciales constituidos por Cortes Superiores, Salas y Juzgados especializados y mixtos, conforme se detalla en la Ley Orgánica del Poder Judicial. La Corte Superior de Justicia de Arequipa (CSJA) avoca su ámbito de actuación a todas las provincias y localidades de la región Arequipa, para tal fin cuenta con circunscripciones territoriales determinadas. El Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado es uno de los Módulos de Justicia más grades de la ciudad de Arequipa, junto con el módulo de Paucarpata, y alberga a casi el 10% del total trabajadores jurisdiccionales de dicha Corte Superior de Justicia. Dichos servidores jurisdiccionales denotan tener comportamientos procrastinadores, ya que es usual que los procesos que conocen y resuelven se extiendan a los límites máximos de los plazos prescritos por las leyes, bien postergando tales actividades o sustituyéndolas por otras. Ello indudablemente afecta directamente su desempeño y productividad haciendo que la labor jurisdiccional se retrase y genere malestar en la población.

En el trámite de los diferentes procesos judiciales del país se observan tres constantes: el comportamiento limitado, a veces negligente y/o tardío de las víctimas, en la defensa de sus derechos e intereses, deficientes actuaciones de los abogados defensores, y muchas veces –y esta temática es de interés para la presente investigación– pasividad y negligencia en la tramitación de las causas judiciales (Bermúdez, 2014). Lo último porque la regla general del sistema jurídico en general,

reconoce como medida excepcional la actuación de “oficio” por parte de las entidades públicas encargadas de tutelar los derechos de las partes en el proceso, siendo las partes quienes deberían de dar impulso al proceso (Bermúdez, 2014). En materia penal, empero el impulso procesal lo tiene el Ministerio Público, ente titular del ejercicio de la acción penal. No obstante ello la administración de justicia y particularmente alguno operadores jurisdiccionales retrasan notablemente los plazos de impulso del proceso, burocratizando excesivamente la administración de justicia, enlenteciendo el trámite del proceso; situación que afecta no solo la propia celeridad o rapidez en la impartición de justicia sino ocasionando malestar en la población que ve al sistema de justicia como un monstruo de respuesta lenta e insensible (Bermúdez, 2014).

Lo anterior no es ajeno a nuestra realidad local, toda vez que desde nuestra práctica laboral hemos sido testigos oculares directos de las falencias y el retraso en la tramitación de expedientes, la tardía generación de las notificaciones judiciales, y la frustración de audiencias judiciales por tales motivos, situaciones que han generado diversas quejas de parte de quienes participan en el proceso y que han sido canalizadas por escrito y oralmente en el decurso de los procesos ventilados en los diferentes Juzgados del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado. Situación que consideramos debe ser analizada de cara a encontrar el probable correlato que explique este retraso en el trámite del proceso.

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 (Rodríguez, 2016), ni tampoco su incidencia como predictores de la procrastinación. El clima organizacional (variable ambiental externa) y la Satisfacción laboral (variable intrínseca motivacional), son dos factores que probablemente estén implicados en la aparición de conductas procrastinadoras en los trabajadores jurisdiccionales, variables que podrían influir en diferente medida en los distintos estamentos de los juzgados que integran el Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado.

A partir del contexto esbozado y asumiendo la complejidad de explicar tales fenómenos, sus implicaciones y consecuencias; y desde la constatación misma de que el clima organizacional, la satisfacción laboral y su incidencia en la aparición de comportamientos procrastinadores en trabajadores en nuestro contexto no han recibido hasta la fecha la suficiente atención de las investigaciones, es que nos vemos impulsados a considerar importante dar una respuesta científicamente relevante a la siguiente interrogante **¿Qué relación existe entre las variables clima organizacional, satisfacción laboral y procrastinación en trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado, Arequipa, 2017?**.

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo General

- Determinar la relación entre las variables clima organizacional, satisfacción laboral y procrastinación en trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado, Arequipa, 2017.

### 1.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar el tipo de clima organizacional percibido por los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado, Arequipa, 2017.
- Identificar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado, Arequipa, 2017.
- Identificar los niveles de procrastinación de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado, Arequipa, 2017.
- Relacionar el clima organizacional percibido y los niveles de procrastinación de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado.
- Relacionar los niveles de satisfacción laboral y los niveles de procrastinación de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado.

- Analizar, respecto de los constructos clima organizacional y satisfacción laboral, la variable que predice mejor la aparición de ciertos niveles de procrastinación de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado.

### **1.3 HIPÓTESIS**

#### **1.3.1 Hipótesis**

En armonía con el tema propuesto y la literatura existente en torno de esta temática, planteamos las siguientes hipótesis:

**Hi:** Es posible que existan relaciones inversas significativas entre los constructos clima organizacional, satisfacción laboral y procrastinación en trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado.

**Ho:** Es posible que no existan relaciones inversas significativas entre los constructos clima organizacional, satisfacción laboral y procrastinación en trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado.

### **1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO**

La presente investigación se fundamenta en la necesidad de profundizar la comprensión del fenómeno de la procrastinación en contextos laborales, particularmente en contextos estatales locales avocados a la administración de justicia. Se busca explorar los posibles correlatos entre el Clima organizacional, la Satisfacción laboral y su incidencia en la aparición de comportamientos procrastinadores en trabajadores de los diferentes juzgados y estamentos del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado, dependencia descentralizada de la Corte Superior de Justicia de Arequipa, durante el periodo 2017. A partir de este conocimiento se pretende encontrar las posibles correlaciones que estas variables evidencian sobre la Procrastinación de los servidores judiciales en cuestión.

Los estudios en torno de las variables implicadas en la predicción de la procrastinación no son cuestiones novedosas en la literatura e investigación (Alfaro, 2012; Castillo, 2014; Campos, 2016; Caicedo, 2013; Cortés, 2009; Chang-Yui, 2010; De Antonio-García, 2011; Frías, 2014; Fuentes, 2012; Guevara, 2010; Gutiérrez; 2013; la procrastinación y sus variables condicionantes desde diversas trincheras, solo por citar algunas referencias del contexto nacional e internacional). No obstante ello, y pese a la ingente cantidad de trabajos, los aportes explicativos de las investigaciones precedentes a la nuestra no han tomado en cuenta, por lo menos en nuestro contexto nacional y local, las posibles implicancias conjuntas existentes entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y su incidencia en la aparición de comportamientos procrastinadores en trabajadores estatales del sector justicia. Investigaciones con la línea investigativa propuesta en el presente estudio son francamente nulas o escasas en nuestro medio. Ello pone en evidencia la novedad de la alternativa investigativa propuesta, toda vez que se pretende abordar y explicar científica y empíricamente un tema poco esclarecido en nuestra realidad.

Tomando en consideración lo anterior, la presente investigación encuentra fundamento y justificación en las siguientes consideraciones.

### a) Originalidad

Los estudios en torno de la procrastinación tanto general como específica (académica, laboral, etc.), han permitido, a todas luces, explicar las implicancias de un gran número de variables que entran en juego en lo tocante a la productividad de las personas (tanto académica como laboral). Es bien cierto, sin embargo, que los trabajos en torno de las variables implicadas en la predicción de la aparición de comportamientos procrastinadores no son cuestiones novedosas en la literatura y la investigación. No obstante ello, y pese a la ingente cantidad de trabajos, los aportes explicativos de las investigaciones no han tomado en cuenta, por lo menos en nuestro contexto nacional y local, las posibles implicancias conjuntas existentes entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y su incidencia en la aparición de comportamientos procrastinadores, sobretodo en estamentos jurisdiccionales de la Administración de Justicia en la ciudad de Arequipa.

Investigaciones con la línea investigativa propuesta en el presente estudio son francamente nulas o escasas en nuestro medio. Ello pone en evidencia la novedad del estudio, toda vez que se pretende abordar y explicar empíricamente un tema poco esclarecido en nuestra realidad (Orbegoso, 2017).

### **b) Magnitud del problema**

La procrastinación es un fenómeno social sumamente extendido en todos los medios de actuación social (trabajo, estudios y escuela fundamentalmente). Siguiendo lo planteado por Natividad (2014, págs. 19-21):

*“Cerca del 25% de la población de adultos no estudiantes reconoce que procrastinar les supone con frecuencia un gran problema y un 40% de casos señala que es causa de importantes pérdidas económicas (McCown y Johnson, 1989).*

*Hasta un 90% de estudiantes son procrastinadores, al menos a tiempo parcial (Sommer y Haug, 2012), mientras un 50% reconoce posponer siempre sus tareas académicas, siendo además una conducta que les resulta problemática (Steel, 2007).*

*La procrastinación “es tan corriente como tomar café por la mañana” (Steel, 2011, p. 29)...*

Lo expuesto en líneas precedentes pone de relieve la magnitud de los fenómenos estudiados y su incidencia evidente en todas las esferas de actuación del ser humano, sobretodo en el ámbito del trabajo. Esta situación no es ajena a la realidad laboral estatal peruana, y sobre todo al ámbito de la administración de justicia, ya que tales comportamientos repercuten también negativamente en el desempeño de los trabajadores jurisdiccionales, retrasando la emisión de resoluciones, fallos o sentencias y consecuentemente retardando la función jurisdiccional en detrimento de la población que espera de este organismo la celeridad y diligencia del caso. Surge entonces la necesidad de dar pautas de intervención efectiva sobre esta problemática o por lo menos tentar una explicación coherente dada su alta magnitud social..

**c) Impacto del proyecto**

El presente estudio denota importancia tanto práctica como teórica, toda vez que toca aspectos que comprometen seriamente la mejora de la eficiencia laboral en general y no solamente la realidad de una institución gubernamental en particular. La presente investigación pretende extender, en posteriores trabajos, sus resultados a la puesta en marcha de procesos permanentes de estudio que favorezcan la realización de proyectos de seguimiento anual a los trabajadores jurisdiccionales, estructurándose para ello programas y/o talleres de formación permanente que potencien los recursos personales de los trabajadores a efectos de reducir la tendencia procrastinadora en las empresas.

En tal sentido, el conocimiento de las implicancias y posibles interrelaciones entre las variables: clima organizacional, satisfacción laboral y su incidencia en la aparición de comportamientos procrastinadores en trabajadores estatales del sector justicia, de Arequipa; permitirá extender una explicación científicamente relevante a esta problemática, lo anterior en beneficio concreto de toda la comunidad estatal, principalmente de los trabajadores jurisdiccionales, administrativos y directivos (jueces, auxiliares jurisdiccionales, administradores y personal de apoyo, entre otros), del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado, dependencia de la Corte Superior de Justicia de Arequipa, quienes a partir de los resultados de la presente podrán plantear estrategias de intervención eficaces que permitan la mejora en el desempeño jurisdiccional.

**d) Viabilidad y/o factibilidad del estudio**

El presente trabajo de investigación desarrolla un tema científicamente relevante, dado que reúne los requisitos mínimos de toda investigación científica: se delimitan claramente los objetivos de estudio, se plantea una metodología idónea, hay abundante literatura específica al respecto, se vislumbran líneas de investigación similares a la propuesta, existe el acceso respectivo a la población, y finalmente, se cuenta con instrumentos estandarizados y adaptados a nuestra realidad, particularmente

estandarizados al contexto peruano que permiten medir de modo válido y confiable el fenómeno: La Escala de clima laboral CL-SPC, instrumento elaborado y estandarizado por Sonia Palma (2004), con altos niveles de confiabilidad ( $\alpha = 0.970$ ); la Escala de satisfacción laboral SL-SPC de Palma (2005), estandarizado en una primera instancia por la misma autora y últimamente validado por Idrogo (2008) quien reportó indicadores altamente confiables (0.9 Split Half de Guttman) en su uso; y la Escala de procrastinación de Tuckman (EPT), diseñado por Tuckman (1990), instrumento adecuado en una primera etapa al ámbito hispanoparlante por Furlan, Heredia, Piemontesi , y Tuckman, (2012) quienes refirieron índices de consistencia interna óptimos ( $\alpha = .94$ ), y adaptado recientemente a nuestro contexto local por Quiñonez (2016), quien encontró que los ítems de la EPT mostraban cargas factoriales mayores a .30, concluyendo que la Escala en cuestión arroja medidas válidas y confiables muy útiles a la hora de recabar información en torno de la procrastinación .

Por todo ello el presente trabajo evidencia su viabilidad y/o factibilidad científica.

Se cuenta asimismo con investigadores cualificados, acceso a la población, así como con los medios económicos necesarios a los efectos de la presente investigación, ello pone en evidencia nuevamente la factibilidad del presente estudio, concluyéndose la existencia de viabilidad económica y de capital humano.

Se tiene del mismo la autorización institucional respectiva para el acceso institucional a fin de recopilar los datos necesarios para medir la incidencia entre las variables en estudio: ello denota apertura institucional para efectuar nuestra investigación.

En resumidas cuentas, la presente investigación se torna viable dada la posibilidad de acceso a la población, la apertura institucional ante el trabajo propuesto, la existencia de material bibliográfico e instrumentos idóneos para medir los fenómenos estudiados, la presencia de recursos económicos suficientes, entre otras consideraciones, que tornan más que factible el desarrollo de la investigación propuesta.

## **1.5. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Existen en el medio, tanto local como internacional, investigaciones cuyo interés se ha centrado en medir multiplicidad de variables con posible repercusión en el desempeño de los trabajadores, en diferentes instancias organizacionales. No obstante ello, no existen propiamente estudios empíricos locales y/o nacionales con las características de la presente investigación, esto debido a que las líneas investigativas desarrolladas en nuestro medio solo describen y/o explican unidimensionalmente el fenómeno; bien detallando relaciones entre clima organizacional y satisfacción laboral o bien proponiendo probables implicancias entre otras variables y la procrastinación en ambientes laborales; escaseando aquellas investigaciones que conjuncionan y comparan posibles correlaciones entre las variables clima organizacional, satisfacción laboral y procrastinación , ello de cara a la explicación o predicción de la aparición de comportamientos procrastinadores.

Como fundamento empírico de la presente, se ha podido encontrar los siguientes antecedentes.

### **1.5.1. Antecedentes Internacionales**

En Ecuador, Caicedo (2013) en un trabajo titulado “La procrastinación y su incidencia en la productividad en la empresa Álvaro Jeans de la ciudad de Pelileo”, apoyado en un diseño descriptivo-correlacional, con el uso de técnicas de observación directa y encuestas de procrastinación aplicadas a los trabajadores la empresa Álvaro Jeans de la ciudad de Pelileo, evidencio fuertes correlaciones entre la procrastinación y la Productividad de los trabajadores de dicha empresa, resaltando que trabajadores con mayor tendencia a procrastinar denotaban menores niveles de productividad.

En Chile, Rodríguez, et. al. (2016) en su trabajo intitulado “Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena” buscaron determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones

específicas, para tal efecto 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 un organismo público de la Región del Maule, encontrando una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño, reportándose además que el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto y que solo el clima predice significativamente el comportamiento de los funcionarios, mientras que la satisfacción solo predice el rendimiento y la productividad.

### **1.5.2. Antecedentes Nacionales**

En Trujillo, Alva y Juárez (2014) en su tesis titulada “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”, cuyo propósito era establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de dicha empresa; evidenciaron la existencia de niveles medios de satisfacción laboral en tales colaboradores relacionados a niveles de productividad os como desempeños laborales regulares, denotando una moderada correlación entre ambos constructos.

Casana (2015) , en Chiclayo, realizó un trabajo titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy”, que tuvo como objetivo analizar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa azucarera, en una muestra de 174 trabajadores con un rango de edad de 20 a 60 años, de ambos sexos, y utilizando la Escala del clima organizacional de Sonia Palma Carrillo CL- SP (2004) y la Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma SL – SP (1999), encontró correlaciones altamente significativas entre ambas variables de manera general.

Guzmán y Rosales (2017), en Lima, en su tesis en torno de la “Validación de la escala de procrastinación en el trabajo (PAWS) al habla hispana” buscaron obtener evidencias iniciales de validez estructural y convergente/divergente del instrumento denominado Procrastination at WorkScale (PAWS) en población peruana. En una muestra de 255 trabajadores multiocupacionales, de Lima, reportando mediante un

informe semi-confirmatorio, y correlaciones de validez con medidas de procrastinación general, que el constructo de procrastinación laboral puede replicarse, pero se requiere ajustes en su contenido para verificar que su cobertura conceptual representa también a la cultura peruana y/o hispana.

Alcedo y Flores (2014) en su investigación titulada “Niveles de percepción del clima laboral en trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, 2014”, busco determinar cuál es el nivel de percepción del clima laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, en el año 2014, aplicando 214 encuestas, y empleando el instrumento sobre percepción del clima laboral, validado por Sonia Palma, reportó que el 99,1 % de los trabajadores de la corte superior de la justicia de Lima sur realizan su trabajo con un clima laboral que no es el idóneo para la función de administrar justicia.

Alfaro, et. al. (2012), efectuó un trabajo titulado “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades” se planteó estudiar la satisfacción laboral en tres municipalidades distritales de Lima y Callao y su relación con las variables ocupacionales: condición laboral, género y tiempo de servicio en cada una de las tres municipalidades; 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 utilizó el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC” (Palma, 2005), encontrando 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.

Justo (2017) su tesis en torno de la “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en el 4<sup>to</sup> Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno, 2015” busco medir el tipo de relación que existen entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios, para determinar si están o no relacionados entre sí, empleó dos modelos de encuestas, la primera el cuestionario de Litwing y Stringer dirigida a los trabajadores del 4to Juzgado de Familia; mientras y el

cuestionario modelo Servqual, concluyendo que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios es positiva moderada con un nivel de correlación significativa de 0.63, evidenciándose una dependencia entre ambas variables.

Quiñonez (2016) efectuó un trabajo titulado “Relación entre la autoeficacia y la procrastinación laboral en colaboradores de una Empresa automotriz de Lima metropolitana”, pretendiendo determinar la relación entre autoeficacia y procrastinación laboral. Para ello evaluó a 80 colaboradores de una empresa automotriz de Lima Metropolitana aplicando la Escala de procrastinación laboral de Tuckman (2003) y la Escala de autoeficacia general de Alegre (2013), encontrando mediante el coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ), evidencia de una relación inversa, negativa y significativa ( $p < .001$ ), baja ( $r = -.312$ ), concluyendo que sí existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

Zevallos (2015), en el Cusco, en su trabajo acerca de la “Motivación laboral y procrastinación en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, Perú, 2015”, estudio que tuvo como objetivo conocer la correlación entre motivación laboral y la procrastinación en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, evaluándose a 137 trabajadores administrativos encontró merced a la Correlación de Spearman una correlación positiva entre la sub-dimensión a-motivación y procrastinación, mientras que para las sub-dimensiones de regulación introyectada, regulación identificada y motivación intrínseca, una correlación negativa.

### **1.5.3. Antecedentes Locales**

Gallegos (2016), a través de un estudio de diseño descriptivo correlacional en su tesis “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de Ministerio Público - Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016”, buscó conocer el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Ministerio Público de Arequipa, específicamente en los departamentos de Asesoría Legal, Presupuesto, Informática, Contabilidad, Tesorería, Abastecimiento, Patrimonio y Gerencia; utilizando la Escala EDCO y Escala de Likert observó que existe relación

con los indicadores conocimiento del trabajo, calidad del trabajo, iniciativa, colaboración y resolución de problemas,  $p < 0.05$  (5%).

Finalmente, es importante poner de manifiesto que, aparte del anterior antecedente, tras una búsqueda exhaustiva en las diferentes bibliotecas de nuestra universidad y de universidades locales, no se ha podido encontrar trabajos que aborden específicamente la temática de la incidencia del clima organizacional, la satisfacción laboral y la procrastinación en ámbitos laborales, en nuestro contexto local, en ninguna de sus manifestaciones, para ser citadas como otras referencias.

## **1.6. LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

La naturaleza multifactorial o multicausal del fenómeno de la procrastinación, principalmente en ámbitos laborales, se ha constituido en una de las primeras y mayores limitantes para el abordaje del fenómeno materia de estudio. Toda vez que la tratativa integral del mismo, de cara a ofrecerle una adecuada explicación, requiere tomar en cuenta variables tan diversas como la personalidad, el género, variantes socioambientales (dentro de las que se destaca el clima organizacional), cognitivo-conductuales, actitudinales y psicosociales (en las cuales sobresale la satisfacción laboral), solo por citar algunas. Lo anterior quizás torne infructuosa una generalización a priori de los resultados que se obtengan de nuestra investigación, dado que los mismos tan solo deberán ceñirse al específico ámbito y variables propuestas para el presente estudio (clima organizacional, satisfacción laboral y procrastinación en trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado).

Una segunda dificultad estriba en el hecho de no contar con una muestra altamente representativa. Si bien se evaluará a la totalidad de trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado, en sus diferentes dependencias y cargos, los hallazgos reportados tan solo podrán extrapolarse a la referida institución, debiendo de realizarse otros estudios macro que incrementen el rango de instituciones analizadas a nivel local, a efectos de incrementar la validez externa del estudio propuesto.

Una tercera limitante de la presente es el escaso desarrollo de líneas de investigación locales (antecedentes locales) en torno del Clima organizacional, la

Satisfacción laboral, y su incidencia en la aparición de comportamientos procrastinadores en trabajadores del sector justicia o de ámbitos similares. Lo anterior, probablemente tornará difícil una adecuada réplica, contrastación y/o comparación adecuada de los resultados.

La recargada labor jurisdiccional y administrativa de los trabajadores jurisdiccionales y administrativos del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado, representa una cuarta limitación a tomarse en cuenta. Ello probablemente afecte los tiempos de aplicación de los instrumentos, en las diferentes dependencias. A efectos de salvar esta coyuntura, debe de modificarse y/o flexibilizarse horarios acordes con la actividad y tiempo de los trabajadores evaluados para evitar el impacto de sesgos propios de esta coyuntura.

La naturaleza descriptivo-correlacional de nuestro estudio, es otra limitante a considerarse. Lo anterior nos impide interpretar los datos en términos de rigurosa causalidad y en tal sentido, es aconsejable tomar precauciones sobre este aspecto. En ese sentido, como sugiere Orbegoso (2017), sería interesante explorar el fenómeno de la procrastinación a través de estudios de naturaleza tanto experimental como longitudinal, en posteriores investigaciones.

Una sexta limitación de nuestro estudio es el análisis genérico dado a la procrastinación, reportada por los trabajadores evaluados. Nuestro estudio recopiló información sobre actitudes y comportamientos procrastinadores, considerando actividades en general, no relacionadas con alguna actividad laboral específica. Esta podría ser una variable que podría controlarse mejor en futuras investigaciones, como bien lo sugieren Solomon y Rothblum (1984).

Finalmente, los resultados obtenidos, al provenir de datos basados en autoinformes, podrían presentar los sesgos típicos asociados a este tipo de información. Para salvar ello se debe tomar en consideración la importancia de aplicar los instrumentos en las condiciones y tiempos más adecuados, y verificar el cumplimiento de criterios mínimos de control de factores interviniéntes que afecten la validez del presente estudio.

## 1.7.DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Procrastinación:** Según establece la Real Academia Española (RAE) en la vigésimo segunda edición de su Diccionario de la Lengua Española (2008) el verbo procrastinar procede del verbo latín procrastinare y significa “diferir o aplazar la ejecución de un acto”. Por su parte, “procrastinación” (del lat. procrastinatio, -onis) es la acción de procrastinar. Para Solomon y Rothblum (1984, citados por Natividad, 2014) la procrastinación supone la conducta de retrasar innecesariamente las tareas hasta el punto de generar malestar subjetivo.

Para Busko (1998) la procrastinación es una tendencia irracional a retrasar o evitar las tareas que deben completarse. Operacionalmente la procrastinación debe entenderse como el retraso innecesario e irracional en el inicio o conclusión de las tareas o actividades, retraso que suele generar una sensación de conflicto en el sujeto (Natividad, 2014).

- **Clima Organizacional:** Conjunto de percepciones globales (constructo personal y psicológico) que el individuo tiene de la organización, reflejo de la relación entre ambos (Seisdedos, 1996).
- **Satisfacción Laboral:** Disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de la experiencia ocupacional, se trata de actitudes basadas desde el ambiente de trabajo donde el trabajador se desenvuelve, relacionada directamente con su desempeño, ya que un trabajador feliz es un trabajador productivo (Palma, 2005).

## 1.8. VARIABLES E INDICADORES

- VARIABLE INDEPENDIENTE 1 : CLIMA ORGANIZACIONAL
- VARIABLE INDEPENDIENTE 2 : SATISFACCIÓN LABORAL
- VARIABLE DEPENDIENTE : PROCRASTINACION

VARIABLES INDEPENDIENTES	DIMENSIÓN	INDICADOR	NIVEL DE MEDICIÓN
CLIMA ORGANIZACIONAL	Involucramiento laboral	Excelente, Moderado, Deficiente	Categórica
	Supervisión	Excelente, Moderado, Deficiente	Categórica
	Comunicación	Excelente, Moderado, Deficiente	Categórica
	Condiciones laborales	Excelente, Moderado, Deficiente	Categórica
	Autorrealización	Excelente, Moderado, Deficiente	Categórica
SATISFACCIÓN LABORAL	Significación de la tarea	Muy satisfecho, Satisfecho, Promedio, Insatisfecho, Muy insatisfecho	Categórica
	Condiciones de trabajo	Muy satisfecho, Satisfecho, Promedio, Insatisfecho, Muy insatisfecho	Categórica
	Reconocimiento personal y/o social	Muy satisfecho, Satisfecho, Promedio, Insatisfecho, Muy insatisfecho	Categórica
SATISFACCIÓN LABORAL	Beneficios económicos	Muy satisfecho, Satisfecho, Promedio, Insatisfecho, Muy insatisfecho	Categórica

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIÓN	INDICADOR	NIVEL DE MEDICIÓN
PROCRASTINACION	Indiferencia	Muy alto, alto, moderado y ausencia	Categórica
	Hábito	Muy alto, alto, moderado y ausencia	Categórica
	Apatía	Muy alto, alto, moderado y ausencia	Categórica
	Inercia	Muy alto, alto, moderado y ausencia	Categórica
	Demora	Muy alto, alto, moderado y ausencia	Categórica

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Actualmente existen investigaciones cuyo interés se ha centrado en medir multiplicidad de variables con posible repercusión en el desempeño de los trabajadores de diferentes instancias organizacionales. No obstante ello, no existen propiamente estudios empíricos locales y/o nacionales con las características de la presente investigación, esto debido a que las líneas investigativas desarrolladas en el medio solo describen y/o explican unidimensionalmente el fenómeno; bien detallando relaciones entre clima organizacional y satisfacción laboral o implicancias entre otras variables y la procrastinación en ambientes laborales; escaseando aquellas que conjuncionan y comparan posibles correlaciones entre las variables clima organizacional, satisfacción laboral y procrastinación.

Los principales fundamentos del presente trabajo están sustentados en las siguientes teorías.

#### **2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL**

Como noción multidimensional, el clima organizacional comprende el medio interno de la organización. La literatura ha señalado que constituyen componentes del clima organizacional: El ambiente físico (comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros), las características estructurales de la organización (como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etc.), el ambiente social (que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre

departamentos, la comunicación y otros.), las características personales de los trabajadores (como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etc.), y el comportamiento organizacional (compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.). siendo la totalidad de estos componentes y los que configuran el clima de una organización, que es el producto de la percepción integral de estos elementos por sus miembros; en consecuencia, es el resultado de la interacción entre las características de las personas y las organizaciones (Justo, 2017).

Para Justo (2017), los factores y estructuras del sistema organizacional producen un clima determinado dependiente de la percepción de estos por parte de sus miembros. El clima resultante induce a los individuos a tomar determinados comportamientos y estos a su vez inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en el sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en la efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la del individuo dentro de organización.

### **2.1.1. Definición de Clima organizacional**

De la revisión de la literatura notamos que existen diversas definiciones de la palabra clima organizacional.

De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud (OPS), el clima organizacional se define como el “Conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la organización, que influyen en las actitudes y el comportamiento de sus miembros” (Marín, Melgar, & Castaño, 1992).

Para James y James (1989, citado por Paz y Marín, 2014), el clima organizacional debe ser entendido como el conjunto de percepciones compartidas, que las personas se forman acerca de las realidades del trabajo y de la empresa. En este sentido el clima organizacional es una realidad que rodea a las personas en su ambiente laboral; alrededor de esta, se forman percepciones que alimentan los juicios que a su vez permiten decidir, actuar o reaccionar frente a lo vivido laboralmente.

Litwing y Stringer definen al organizacional como el conjunto de propiedades medibles del entorno de trabajo, basado en las percepciones colectivas de la gente que vive y trabaja en dicho entorno y que influyen en su comportamiento (Paz y Marín, 2014).

Se trata de un conjunto de percepciones globales (constructo personal y psicológico) que el individuo tiene de la organización, reflejo de la relación entre ambos, conforme lo propone Seisdedos (1996).

Para efectos del presente estudio consideramos al clima organizacional como la percepción integral o conjunto de percepciones que tienen los individuos respecto de la organización para la que trabajan así como la opinión que se han formado de esta, en aspectos como: ambiente estructural, liderazgo, comunicación jerárquica y entre pares, motivación, distribución de recompensas y retribución, entre otros, percepción que ejerce influencia directa en el comportamiento, actitudes y desempeño de las personas dentro de la organización.

### **2.1.2. Características del Clima organizacional**

Según Pintado (2007), citado por Justo (2017), el clima organizacional tiene importantes características, entre ellas podemos destacar:

- El clima organizacional es afectado por diversas variables estructurales, tales como el tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc.
- El clima es afectado también por las variables del ambiente físico: espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, máquinas, materiales, medios, etc.
- El clima organizacional es afectado por las variables del ambiente social: compañerismo, conflicto interpersonal, o entre departamentos, comunicaciones, etc.
- El clima organizacional es afectado por las variables personales: aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.

- El clima organizacional es afectado por las variables propias del comportamiento organizacional, como productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, estrés, etc.
- Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.
- La institución puede contar con una cierta estabilidad en el clima con aspectos relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivada de decisiones que afectan en forma relevante al devenir organizacional.
- El clima tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la institución, pudiendo hacerse extremadamente difícil la conducción organizacional y las coordinaciones laborales.
- Existe directa relación entre el buen o mal clima organizacional y la buena o mala calidad de vida laboral.
- El clima organizacional afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
- El clima se refiere a las características del medio ambiente de la organización en que se desempeñan los miembros de ésta, estas características pueden ser internas o externas.
- El cambio en el clima organizacional es siempre posible, pero que se requiere de cambios en más de una variable para que el cambio sea duradero, consiguiendo que el clima se estabilice en una nueva configuración. (Pintado, 2007).

### **2.1.3. Importancia del clima organizacional**

La importancia del clima organizacional radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es el resultante de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las percepciones que él tenga de estos factores. Sin embargo, en gran medida estas percepciones pueden depender de las interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización (Quintero, 2008, citado por Justo, 2017).

*“Entre ellos el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades, cumplidos estos dos objetivos su motivación se convertirá en el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral al logro de las metas que permitirán que la organización alcance altos niveles de eficacia y desempeño laboral y los patrones de comunicación que tienen gran efecto sobre la manera de cómo los empleados perciben el clima de la organización, estos elementos serán objeto de análisis en la investigación con factores que tienen gran influencia en la determinación del clima. De allí que el clima organizacional refleje la interacción entre las características personales y organizacionales”* (Justo, 2017).

En la actualidad se le da gran valoración al clima organizacional en las instituciones, porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada y posibilita a los directivos una visión futura de la organización, es además, un elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, ya que permite identificar las necesidades reales de la institución en relación con el futuro deseado, para que de esta manera se tracen acciones que deben iniciarse en el presente y permitan alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución (Segredo, 2013, citado por Justo, 2017).

#### **2.1.4. Modelos teóricos del clima organizacional**

##### **a) Teoría clásica**

Fayol resalta, en su teoría clásica de la administración, el énfasis en la estructura, la cual parte de un todo organizacional, con el fin de garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas, sean órganos o personas. En esta teoría se toma en cuenta a todos los elementos que componen la organización y afirma que ésta debe cumplir seis funciones (Cortes, 2009):

- Técnicas: producción de bienes o servicios de la empresa.
- Comerciales: compra, venta e intercambio.
- Financieras: búsqueda y gerencia de capitales.

- De seguridad: protección de los bienes y de las personas.
- Contables: inventarios, registros, balances, costos y estadísticas.
- Administrativas: integración de todas las funciones de la dirección.

Este enfoque aporta 14 principios fundamentales para el ejercicio de la administración (Cortés, 2009):

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

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

Si bien, es importante mencionar que el estudio del clima organizacional se fundamenta, prácticamente en su totalidad, en las teorías de las relaciones humanas, como se verá en los siguientes apartados, no se puede dejar d lado la teoría clásica de Fayol, ya que, a pesar de ser una teoría en la que se veía al ser humano como un ente económico, se puede observar dentro de alguno de sus principios el trato equitativo y digno hacia los empleados, igualmente las teorías humanistas tienen de trasfondo un beneficio económico (Cortés, 2009).

### b) Teoría del comportamiento organizacional

Los humanos han transcurrido en una lucha por la búsqueda de la igualdad, sin embargo, las características tan específicas y únicas de los individuos se han perdido en su gran diversidad, lo que ha llevado a un confuso entendimiento y comprensión del comportamiento humano. La teoría del comportamiento humano, trata de integrar una serie de conceptos y variables que ayudan al estudio de como los individuos actúan e interactúan en sus diferentes contextos. Dentro de las características del comportamiento se desprende una serie de variables como la personalidad, autoestima, inteligencia, carácter, emoción, motivación, familia, aprendizaje y cultura, entre otros. En este marco, el psicólogo estadounidense Douglas Mc Gregor, afirma con indiscutibles argumentos que de la teoría del comportamiento humano se desprenden la mayoría de las acciones administrativas. El comportamiento organizacional es uno de los principales enfoques para estudiar el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la misma. Por ello, es importante tratar de entender, dentro de un hospital, el comportamiento del personal con el fin de hacerlo más eficiente y mejorar el servicio que se proporciona al usuario (Cortés, 2009).

**c) Teoría “X” y “Y” del comportamiento organizacional**

Del comportamiento organizacional se desprenden una diversidad de teorías para ayudar a explicarlo; una de ellas es la teoría “X”, en la cual se asume que las personas evitaran trabajar ya que les disgusta hacerlo, esto debido a las pocas ambiciones y responsabilidad que poseen. Se les concibe como indiferentes a las necesidades de la organización y renuentes al cambio, ni las retribuciones por su trabajo los anima a interesarse por realizar sus actividades dentro de la organización, es entonces que los directivos tienen que recurrir a ciertas formas de coerción, control y amenazas, para lograr que los subordinados lleven a cabo sus labores. Por otro parte, la teoría “Y” se apoya en el supuesto de que la gente no es perezosa y lo único que los directivos tienen que hacer es potencializar sus capacidades, con el fin de que trabajen de forma natural, divertida y relajada. Considero que la teoría “Y” ofrece mayor aportación al estudio, ya que el hecho de estudiar el clima organizacional con el fin de poder proponer alternativas de solución, a través de la identificación de áreas de mejora, tanto en los diferentes departamentos como en las personas, permitirá potencializar sus capacidades (Cortés, 2009).

**d) Teoría “Z”**

Por otro lado, William Ouchi, conforme refiere Cortés (2009), propone una teoría “Z”, en la que la autoestima de los empleados está ligada a un aumento en la productividad de las organizaciones. Esta teoría sugiere que los individuos no desligan su condición de seres humanos a la de empleados y que la humanización de las condiciones de trabajo aumenta la productividad de la empresa y, a la vez, la autoestima de los empleados. La teoría “Z” afirma que, para poder entender las necesidades del trabajador dentro de la organización, es necesario tomar en cuenta ciertos factores externos a ésta; en este sentido, es importante tomar en cuenta que no es posible separar la vida personal de los empleados de las cuestiones

laborales. Esta teoría está basada en las relaciones humanas, tomando en cuenta aspectos como relaciones personales estrechas, trabajo en equipo y confianza, entre otras; trata de mejorar la productividad a través de una filosofía humanista, en la que la organización debe comprometerse con sus empleados; además, permite darse cuenta de que los trabajadores no son solo máquinas que producen, sino que son seres integrales que se ven afectados por los diferentes contextos en los que se desenvuelven, llevando estas experiencias de un lugar a otro. Esto será de gran importancia para poder analizar la presente investigación, tomando en cuenta no solo aquello que ocurre dentro de la organización, sino también lo que sucede fuera de ella y que influye en el CO (Cortés, 2009).

**e) Teoría de las relaciones humanas**

La teoría de las relaciones humanas trae consigo una nueva visión, dentro de las organizaciones, sobre la naturaleza del hombre, ya que concibe al trabajador no como un ente económico, sino como un ser social con sentimientos, deseos, percepciones, miedos y necesidades que lo motivan a alcanzar ciertos objetivos, donde a través de los estilos de liderazgo y las normas del grupo se determina, de manera informal, los niveles de producción. Este enfoque humanista no pierde de vista el objetivo principal de las teorías clásicas, maximizar la productividad; esto, claro, sin dejar de lado que los factores sociales y psicológicos pueden determinar, en gran parte, la producción y satisfacción de los trabajadores (Cortés, 2009).

**f) Teoría de la motivación humana**

En ese sentido, se desprende la teoría de la motivación de Elton Mayo, en la cual, trata de explicar que tanto los factores económicos, salariales y las recompensas, sociales y simbólicas, motivan a los empleados influyendo en su comportamiento. El organismo humano permanece en estado de equilibrio psicológico; sin embargo, Lewin, en su teoría de la motivación, hace énfasis en que toda necesidad, ya sea fisiológica, psicológica o de

autorrealización, crea un estado de tensión en la persona que remplaza el estado de equilibrio y esto lo predispone a llevar a cabo una acción; lo que quiere decir, que las necesidades motivan el comportamiento humano, capaz de satisfacerlas. De esto, se puede decir que la motivación se refiere al comportamiento causado por necesidades internas de la persona, el cual se orienta a lograr los objetivos que puedan satisfacer sus necesidades.

Toda necesidad no satisfecha produce una frustración y origina ciertas conductas (Cortés, 2009):

- Desorganización del comportamiento
- Agresividad
- Reacciones emocionales
- Alineación y apatía.

#### **g) Teoría de la jerarquía de las necesidades**

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

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

Una vez satisfecha la primera necesidad, la siguiente tomará mayor importancia y así consecutivamente. Cada vez que una necesidad está cubierta ya no motiva, por lo que es necesario identificar aquellas que se

encuentran satisfechas para enfocarse en la siguiente, dentro de la pirámide. La motivación es un punto que no puede dejarse fuera del estudio del clima organizacional, ya que, definitivamente, los seres humanos se comportan y actúan dependiendo de las necesidades que deben satisfacer; por ello, los directivos de las organizaciones tienen que preocuparse por ayudar a satisfacer dichas necesidades, con el fin de no tener personal frustrado que impida u obstaculice el alcance de los objetivos (Cortés, 2009).

#### **h) Teoría de estilo de liderazgo**

El análisis del liderazgo, en el estudio del clima organizacional, es de gran importancia, ya que un buen ejercicio de éste ayuda a lograr buenos indicadores de eficacia y competitividad, además de que ayuda a la organización a mejorar su dinámica grupal y un mejor comportamiento de ésta. El liderazgo tiene la capacidad de influir y conducir a un grupo de personas para alcanzar las metas establecidas. Según el enfoque de las relaciones humanas, existen diversas teorías que explican el liderazgo, como lo son, la teoría de rasgos de personalidad la cual busca las características de personalidad, sociales, físicas o intelectuales que diferencian a los líderes de los seguidores; y la teoría de estilos de liderazgo (Cortés, 2009).

Los líderes tienen cierto tipo de comportamiento dentro del ejercicio del liderazgo. Esta teoría enfatiza la existencia de tres estilos de liderazgo (Cortés, 2009):

- **Liderazgo autocrático:** Imposición de órdenes a los subordinados y centralización de las decisiones, no existe participación. Se presenta tensión, frustración y agresividad, ausencia de espontaneidad e iniciativa, no se muestra satisfacción por parte del personal y es necesaria la presencia del líder para desarrollar la actividad.
- **Liderazgo liberal:** El líder no ejerce ningún tipo de control y delega la mayor cantidad de actividades posible, lo que conlleva a una alta

actividad de los subordinados, pero con una escasa productividad, favorece el individualismo y el poco respeto al líder.

- **Liderazgo democrático:** Un líder con este estilo orienta al grupo al logro de los resultados, además de favorecer la participación de los empleados. Existe una buena comunicación entre el líder y el subordinado, el trabajo se lleva a cabo, aun cuando el líder no está presente, se desarrolla un claro sentido de responsabilidad, compromiso personal y un excelente clima de satisfacción que favorece la integración grupal.

Según la definición de liderazgo, se puede identificar que este es de suma importancia para el análisis del clima organizacional, ya que es a través de los líderes y su estrecha relación con los empleados el que se pueda influir en ellos y así fomentar todo aquello que promueva un buen clima organizacional. Es por esto que se puede asumir que estas teorías, por muy diferentes que sean, pueden llegar a ser complementarias y explicar mejor el fenómeno de estudio y su comportamiento. Es imposible pensar que este trabajo se adapte a una teoría, por lo que no se toma una sola, debido a la complejidad que representa el estudio del clima organizacional; y si bien las organizaciones del sector público, en este caso las de la salud, se han considerado diferentes por lo cual no se pueden manejar de la misma forma que otras, no se puede dejar de lado que todas las organizaciones, sin importar su giro, tamaño, etc., cuentan con recursos humanos como base primordial para el ejercicio de sus labores, por eso se mencionan en este trabajo y se retoma de ellas lo más importante para poder sustentar la realización de una buena investigación (Cortés, 2009).

## **2.2. SATISFACCIÓN LABORAL**

Robbins y Judge (2009) señala que la satisfacción laboral es ente todo una actitud general del individuo hacia su puesto, actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales de su puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser el mismo.

La satisfacción en el trabajo estaría relacionada con tres actitudes en los empleados (Fuentes, 2012):

**a) Dedicación al trabajo**

Es el grado en que los empleados se sumergen en su trabajo, al invertir tiempo y energía en él, y lo consideran parte central de su vida. Contar con un trabajo que tiene un sentido y llevarlo a cabo satisfactoriamente son aspectos importantes de la imagen de sí mismos, lo cual ayuda a explicar el efecto reumático que la pérdida del trabajo tiene en las necesidades de autoestima. Los empleados dedicados a su trabajo creen en la ética laboral, tienen necesidades de crecimiento altas y disfrutan de la participación en la toma de decisiones. En consecuencia, pocas veces llegan tarde o faltan, están dispuestos a trabajar largas jornadas e intentan lograr un rendimiento alto (Fuentes, 2012).

**b) Compromiso organizacional**

Llamado también lealtad de los empleados. Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro. Es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo y su intención de continuar en ella. El compromiso suele ser mayor entre los empleados con mayor antigüedad, con éxito personal en la organización o que se desempeñan con un grupo de trabajadores comprometidos. Este tipo de empleado suele tener antecedentes satisfactorios de asistencia al trabajo, muestra apego a las políticas de la compañía y pocas veces cambia de trabajo, en particular su base más amplia de conocimientos del puesto frecuentemente se traduce en clientes leales, que le compran más, le conectan con clientes en perspectiva que se convierten en nuevos clientes, e incluso pagan precios más altos (Fuentes, 2012).

### **c) Estado de ánimo en el trabajo:**

Los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minutos, estas actitudes se llaman estados de ánimo en el trabajo. Se pueden describir en un intervalo que va de negativas a positivas y de débiles a fuertes e intensas, los empleados tienen un estado de ánimo muy positivo hacia su trabajo, es frecuente que muestre energía, actividad y entusiasmo. Esto demuestra que de manera predecible produce mejor atención en el servicio de clientes, menor ausentismo, mayor creatividad y cooperación interpersonal (Fuentes, 2012).

#### **2.2.1. Definición de la satisfacción laboral**

Davis y Newstrom (2003), citados por Fuentes (2012), señalan que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia su trabajo.

Por su parte, González (2006, citado por Cruz, 2014), describe que la satisfacción laboral se puede definir como el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización. Estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor del sujeto.

Para los propósitos de la presente investigación asumimos la definición dada por Palma (2005) que refiere que la satisfacción laboral es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de la experiencia ocupacional, se trata de actitudes basadas desde el ambiente de trabajo donde el trabajador se desenvuelve, relacionada directamente con su desempeño, ya que un trabajador feliz es un trabajador productivo (Palma, 2005).

#### **2.2.2. Causas de la satisfacción laboral**

Según González (2006, citado por Cruz, 2014), las causas de la satisfacción laboral son las siguientes:

- Buena disposición del trabajador para realizar sus tareas de la mejor forma posible.
- La existencia de diferentes tipos de actividades en el desarrollo del trabajo del individuo.
- Adecuada definición de su puesto de trabajo.
- Libertad para el sujeto, en cuanto al desarrollo de sus tareas y en la aplicación de diversos métodos de trabajo.
- Oportunidad de formación para el sujeto, respecto a su puesto de trabajo.
- Solución oportuna de los conflictos que puedan surgir.
- Adecuada retroalimentación sobre su rendimiento laboral.
- Grado de influencia de los demás compañeros de la organización, en cuanto al desarrollo de su trabajo (Cruz, 2014).

### **2.2.3. Factores que influyen en la satisfacción laboral**

Según Stephen (2004, citado por Cruz, 2014), las evidencias existentes permiten identificar cuatro factores que fomentan la satisfacción de los empleados. Las cuales se describen a continuación:

#### **a) Trabajo mentalmente estimulante**

Las personas prefieren trabajos que les den la oportunidad de aplicar sus destrezas y capacidades y les ofrezcan tareas variadas, libertad y retroalimentación sobre su desempeño. Estas características hacen que el trabajo provea un estímulo intelectual.

#### **b) Remuneraciones equitativas**

Los empleados quieren esquemas de pago y ascenso que les parezcan justos, claros y que respondan a sus expectativas. Cuando les parece que el salario es equitativo y que se basa en las exigencias del trabajo, las capacidades del individuo y los criterios salariales de la localidad, se

sienten satisfechos. Del mismo modo, los empleados quieren sistemas de ascenso equitativos, los ascensos traen oportunidades de crecimiento personal, más responsabilidades y una mejor posición. Por tanto es más probable que se sientan satisfechos los individuos que perciben que las decisiones sobre los ascensos se toman de manera justa y equitativa (Cruz, 2014).

**c) Condiciones laborales de apoyo**

Los empleados se interesan en su entorno laboral tanto por comodidad propia como para facilitarse la realización de un buen trabajo. En los estudios se demuestra que los empleados prefieren los entornos que no sean peligrosos ni incómodos. Además, casi todos prefieren laborar cerca de casa, en instalaciones limpias y relativamente modernas y con equipo y herramientas adecuadas (Cruz, 2014).

**d) Compañeros que los respalden**

Las personas obtienen más del trabajo que el puro dinero o realizaciones materiales. Para la mayoría, también llena la necesidad de contacto social. Por tanto, no es de sorprender que tener compañeros amigables y que brinden apoyo aumente la satisfacción laboral. El comportamiento del jefe es también un determinante importante de la satisfacción. En general, en los estudios se encuentra que la satisfacción de los empleados aumenta cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, elogia el buen desempeño, escucha las opiniones de los empleados y muestra un interés personal en ellos (Cruz, 2014).

Por su parte González (2006, citado por Cruz), menciona que existe una serie de factores que influyen en la satisfacción laboral. Entre ellos cita los siguientes:

**a) Satisfacción con el salario y con el sistema de promociones**

La retribución (el salario, los beneficios, las pagas extraordinarias, etc.) es lo que el sujeto recibe a cambio del desarrollo de su trabajo. Hay que tener en cuenta que una adecuada y equitativa distribución de ésta, facilitará la satisfacción en el trabajador. Las comparaciones que normalmente se suelen realizar tanto en el exterior como en el interior de la empresa, respecto a este factor, son la principal causa de insatisfacción en el trabajo. Por ello una adecuada equidad en la asignación económica será favorable a la hora de proporcionar satisfacción laboral a los trabajadores. En lo que respecta a la política de promociones que aplica la organización, la satisfacción laboral existirá cuando el sujeto perciba que la política se ha llevado a cabo con claridad y con absoluta equidad. Una percepción negativa por parte del sujeto, de la aplicación de la política de ascensos, va a provocar que el trabajador no se esfuerce en su labor. Esto se traducirá en una disminución de la productividad y en la creación de un mal ambiente laboral (Cruz, 2014).

**b) Buenas condiciones laborales**

En este caso existirá satisfacción laboral, cuando el trabajador realice su tarea dentro de un ambiente de trabajo favorable e integrado en una cultura organizacional adecuada. El horario, el diseño del puesto de trabajo, los descansos, etc., son factores que influyen a la hora de establecer un agradable ambiente laboral. Por lo tanto, un buen establecimiento de todos estos factores provocará que el individuo esté satisfecho en su puesto de trabajo (Cruz, 2014).

**c) Satisfacción con el estilo de liderazgo aplicado en la organización**

El estilo de líder que existe en la empresa va a tener un papel fundamental de cara a la satisfacción laboral de los trabajadores. Dependiendo de las características personales de éstos, se puede deducir que los líderes que adoptan una conducta flexible van a ejercer una influencia positiva en el trabajador, encaminando a éste a lograr su satisfacción laboral. Mientras

que una conducta intransigente, provocará insatisfacción en el sujeto. Además aquellos líderes que ejerzan una supervisión exhaustiva en el desarrollo del trabajo del subordinado, inducirán a la satisfacción laboral del mismo (Cruz, 2014).

**d) Adaptación adecuada entre trabajador y puesto de trabajo**

La adaptabilidad entre las habilidades del trabajador y su puesto de trabajo, influirán a la hora de que el sujeto pueda obtener satisfacción laboral. Cuanto más compatible sean sus actitudes con la labor asignada, mayor sensación de logro tendrá el sujeto, y por lo tanto mayor satisfacción personal y laboral. En este aspecto también tiene una gran importancia las felicitaciones por la realización de las tareas bien hechas, las críticas por parte de los jefes, la retroalimentación, la opinión de los compañeros, etc. (Cruz, 2014).

Para Salinas (2005, citado por Fuentes, 2012), las condiciones favorables de trabajo son también importante indicador que fomenta la satisfacción laboral. Al realizar cualquier actividad, es muy importante proteger siempre la integridad física y mental del trabajador y tener mucho cuidado de riesgos de salud, inherentes a la actividad que se realice y el ambiente físico donde se ejecute. El ambiente de trabajo está determinado por las condiciones ambientales (ruido, temperatura, iluminación); las condiciones de tiempo (jornadas de trabajo, horas extras, períodos de descanso, entre otros) y por las condiciones sociales (organización informal, estatus). Dentro de las condiciones ambientales, la más importante es la iluminación del sitio de trabajo, es decir, de la cantidad de luz en el punto donde se desarrolla la actividad dependerá de la tarea visual que el empleado deba ejecutar. Esto es de suma importancia porque una mala iluminación puede afectar la vista así como los nervios. Otro factor muy importante es el ruido, en este aspecto lo principal es determinar cómo el ruido afecta la salud del empleado y su audición la cual se pierde cuanto mayor es el tiempo de exposición a éste. El efecto desagradable de los ruidos depende de la intensidad y frecuencia del sonido y la variación de los ritmos. El medio ambiente humano y físico en el que desarrolla el trabajo cotidiano es de importancia para la satisfacción laboral,

este se encuentra relacionado con la interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada trabajador. Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo, la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas y los utensilios. Estos factores facilitan el bienestar de las personas que pasan largas horas en el trabajo y repercuten en la calidad de sus labores (Fuentes, 2012).

Conforme precisa fuentes (2012), la satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o todo lo contrario.

La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros) Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo. Por otra parte, unos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible (Fuentes, 2012).

#### **2.2.4. Consecuencias y efectos de la Satisfacción e Insatisfacción laboral**

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización y fomentar el ocio y la procrastinación (Fuentes, 2012).

Siguiendo a Fuentes (2012), una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser

la causa de la insatisfacción laboral. Las principales consecuencias de la satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son.

- Inhibición.
- Resistencia al cambio.
- Falta de creatividad.
- Abandono.
- Accidentabilidad.
- Baja productividad.
- Dificultad para trabajar en grupo.

Robbins y Judge (2009), indica que los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral se abordan desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados, dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales.

A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica (Fuentes, 2012).

Para Fuentes (2012) ocurre con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años, esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisface todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.

Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Al buscar empleo, las expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de los colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización.

La satisfacción laboral se produce si se cumplen las expectativas previas. Si por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción. La naturaleza del control dentro de las organizaciones, el nivel de responsabilidad y de control personal y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados. A su vez, la calidad de los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral que se describen a continuación contribuye de manera significativa al mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, basada en la aplicación de prácticas de empleo sanas (Fuentes, 2012).

Según Stephen (2004, citado por Cruz, 2014), los empleados manifiestan su insatisfacción de varias maneras. Por ejemplo, más que renunciar se quejan, se insubordinan, roban pertenencias de la organización o eluden parte de sus responsabilidades (procrastinan). Pudiendo comportarse de las siguientes maneras (Cruz, 2014):

- a) **Salida:** Es un comportamiento dirigido a abandonar la organización, como buscar otro trabajo o renunciar.
- b) **Vocear:** Tratar activa o constructivamente de mejorar las condiciones, como al sugerir mejoras, analizar los problemas con los superiores y algunas formas de actividad sindical.
- c) **Lealtad:** Esperar pasivamente, aunque con optimismo, a que mejoren las condiciones; por ejemplo, defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la organización y su administración “hacen lo correcto”.
- d) **Negligencia:** Dejar que las condiciones empeoren, como por ausentismo o retardo crónicos, poco empeño o tasa elevada de errores.

Los comportamientos de salida y negligencia abarcan nuestras variables de desempeño: productividad, ausentismo y rotación. Pero en este modelo se amplían la respuesta de los empleados para incluir el vocear y la lealtad, conductas constructivas que permiten a los individuos tolerar situaciones desagradables o revivir condiciones satisfactorias (Cruz, 2014). La insatisfacción del empleado puede expresarse de varias

formas. Por ejemplo, más que renunciar, los empleados pueden quejarse, insubordinarse, robar propiedades de la organización o desatender una parte de sus responsabilidades en el trabajo. Los trabajadores sindicalizados manifiestan su insatisfacción mediante procedimientos de queja o negaciones contractuales formales. Estos medios de expresión les permiten mantenerse en sus puestos al tiempo que se convencen de que actúan para mejorar la situación (Fuentes, 2012).

Los psicólogos han estudiado actitudes laborales, pero las más estudiadas son la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Si bien estas dos actitudes son diferentes, tienen una alta correlación y dan como resultado respuestas similares en los empleados. Los análisis indican que los empleados satisfechos tienden a estar comprometidos con una organización y es mayor la probabilidad de que los empleados satisfechos y comprometidos asistan a trabajar, permanezcan en la organización, lleguen a tiempo, hagan bien su trabajo y demuestren conductas útiles para la organización que los empleados que no están satisfechos (Stephen, 2004, citado por Cruz, 2014).

Robbins y Judge (2009), señalan que el interés de los administradores tiende a centrarse en su efecto en el desempeño del empleado. Los investigadores han reconocido este interés, de modo que encontraron un gran número de estudios que se han diseñado para evaluar el impacto de la satisfacción en el puesto sobre la productividad, el ausentismo y la rotación del empleado.

### a) Satisfacción y productividad

Los primeros puntos de vista sobre la relación satisfacción-productividad pueden resumirse en la afirmación de que un trabajador feliz es un trabajador productivo (Fuentes, 2012). Investigaciones indican que sí hay una relación positiva entre la satisfacción y la productividad. Por ejemplo, la relación es más fuerte si el comportamiento del empleado no está limitado o controlado por factores externos. La productividad de un empleado en puestos a ritmo de máquina, está mucho más influida por la velocidad de la máquina que por su nivel de satisfacción. De manera

similar, la productividad de un agente de bolsa está limitada principalmente por el movimiento general de la bolsa de valores. Si el mercado asciende y el volumen es alto, tanto los agentes satisfechos como los insatisfechos obtienen buenas comisiones (Fuentes, 2012). Al contrario, si el mercado va hacia abajo, no es probable que signifique mucho el nivel de satisfacción del agente. El nivel del puesto también parece ser una importante variable moderadora. Las correlaciones satisfacción-desempeño son más fuertes para los empleados de mayor nivel, como profesionales, de supervisión y administración. Otro aspecto importante en el tema de satisfacción-productividad es la dirección de la flecha causal. La mayor parte de los estudios sobre esta relación utilizaban diseños de investigaciones que no podían probar la causa y el efecto. Estudios que controlaron esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción, más que a la inversa. Si se hace un buen trabajo, se siente intrínsecamente bien por ello. Además, en el supuesto de que la organización recompensa la productividad, su mayor productividad debe incrementar el reconocimiento verbal, el nivel de sueldo y las probabilidades de ascenso. A su vez, estas recompensas incrementan el nivel de satisfacción en el puesto. Las organizaciones con empleados más satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con empleados menos satisfechos, los estudios se han enfocado en los individuos más que en las organizaciones, y que las medidas de nivel individual de la productividad no toman en consideración todas las interacciones y complejidades del proceso de trabajo (Fuentes, 2012).

Para Robbins y Judge (2009), cuando se reúnen datos de satisfacción y productividad en toda la organización, más que en el plano individual, se encuentra que las empresas con más empleados satisfechos son más eficaces que aquellas con menos empleados satisfechos. Es muy posible que la razón de que no exista bastante apoyo para la hipótesis de que la satisfacción es causa de la productividad es porque los estudios se han enfocado en las personas más que en las compañías y que las medidas de la productividad en el plano de los individuos no toman en cuenta todas las

influencias recíprocas y las complejidades de los procesos que se desenvuelven en el trabajo. Por ende, aunque no se esté en posición de decir que un trabajador más contento es más productivo, quizá sea cierto que las organizaciones contentas con más productivas.

### **b) Satisfacción y ausentismo**

Las enfermedades son la principal causa del ausentismo en la organización. Es una relación negativa constante entre satisfacción y ausentismo, significa que los trabajadores insatisfechos tienen más probabilidades de faltar al trabajo, esto puede afectar a los trabajadores que están satisfechos a que tomen la misma pauta para poder gozar ellos también de los permisos que no implican castigo. Los empleados insatisfechos no siempre plantean su ausencia, si bien les resulta más fácil responder a las oportunidades de hacerlo. Estas faltas voluntarias (por actitud), dice Fuentes (2012), suelen ser más frecuentes en ciertos grupos de empleados y tienden a ocurrir los lunes o viernes. Aunque el ausentismo involuntario (por causas médicas) en ocasiones es predecible, como el caso de una operación, y frecuentemente puede disminuirse mediante la aplicación de exámenes físicos previos a la contratación y el verificar el expediente laboral. Otra forma en que los empleados suelen mostrar su insatisfacción con las condiciones de trabajo es mediante las llegadas tarde, quien llega tarde, sí se presenta a trabajar, pero después del tiempo de inicio designado de la jornada laboral, también llamados retardos son un tipo de ausentismo por períodos cortos, que van de unos cuantos minutos hasta varias horas en cada caso, y es otra forma en que los empleados presentan retraimiento físico de su participación activa en la empresa. Este fenómeno suele impedir que se complete el trabajo a tiempo y altera las relaciones productivas con los compañeros de trabajo, aunque puede haber razones legítimas para llegar tarde algunas veces, los retardos frecuentes son síntomas de actitudes negativas que requiere atención gerencial (Fuentes, 2012).

Según Robbins y Judge (2009), se encuentra una relación negativa constante entre satisfacción y ausentismo, pero la correlación es moderada, por lo regular de menos que +0.40 es de entender que los trabajadores insatisfechos tienen más probabilidades de faltar al trabajo.

### c) Satisfacción y rotación

Robbins y Judge (2009), afirman que la satisfacción también tiene relación negativa con la rotación; de hecho, es una correlación más intensa que la detectada con el ausentismo. Sin embargo, factores como las condiciones del mercado de trabajo, esperanza de otras oportunidades de trabajo y antigüedad en la organización también son restricciones importantes para decidir si se deja o no el trabajo actual. La evidencia indica que un moderador importante de la relación satisfacción-rotación es el nivel de desempeño del empleado. El nivel de satisfacción es menos importante para predecir la rotación de los que tienen un desempeño superior. ¿Por qué? La organización suele realizar esfuerzos considerables para conservar a esta gente. Reciben incrementos de sueldo, reconocimiento verbal, mayores oportunidades de ascensos, entre otros. Exactamente lo opuesto tiende a aplicarse a los que tienen un desempeño pobre (Fuentes, 2012).

Las organizaciones realizan pocos intentos para consérvanos, incluso puede haber presiones sutiles para hacer que se vayan. En consecuencia, cabría esperar que la satisfacción en el puesto es más importante para influir en los empleados de desempeño pobre para que permanezcan en la organización, que en los de desempeño superior. Independientemente del nivel de satisfacción, es más probable que los últimos permanezcan en la organización, porque recibir reconocimientos y otras recompensas les hacen tener más razones para quedarse. La disposición general de una persona hacia la vida, modera también la relación satisfacción-rotación. Algunos individuos se quejan generalmente más que otros, y es menos probable que se vayan al estar insatisfechos con su trabajo, que aquellos que tienen una disposición más positiva hacia la vida. De manera que si dos trabajadores

reportan el mismo nivel de insatisfacción en el puesto el que es más probable que renuncie es aquel que tiene la mayor predisposición a ser feliz o satisfecho en general (Fuentes, 2012).

### **2.2.5. Teorías sobre Satisfacción laboral**

Existen diferentes teorías que explican el origen de la motivación laboral, a continuación detallamos las más relevantes.

#### **a) Teoría del valor**

En esta teoría propuso que la importancia relativa que tiene un aspecto particular del puesto para el trabajador, influye en el grado en el que dicho trabajador responde a él. Por ejemplo, si usted valora un salario alto, el salario real podría tener un efecto muy importante en su satisfacción laboral total. De la de misma manera, si no le da gran valor a las oportunidades de promoción, la oportunidad real de obtenerla no tendría gran influencia sobre su satisfacción total (Cruz, 2014).

#### **b) Teoría del ajuste en el trabajo**

Esta teoría ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo. La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores. Señalan que hay tres variables dependientes que son, la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes, destrezas y habilidades

personales, las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada, la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades, las necesidades y los valores de la persona, y los refuerzos ocupacionales (Fuentes, 2012).

**c) Teoría del grupo de referencia social**

Se basa en que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo las normas y valores de un grupo de referencia y las características socio-económicas de la comunidad en que labora, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción (Fuentes, 2012).

**d) Teoría de la discrepancia**

Esta teoría fue parte del planteamiento, que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de ésta. Los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado. La satisfacción laboral resulta de la percepción, que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona, condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades del individuo (Fuentes, 2012).

**e) Teoría de los eventos situacionales**

¿Por qué algunos empleados que ocupan puestos donde las facetas laborales tradicionales son adecuadas (Salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo) indican que tienen una satisfacción laboral baja? ¿Por qué algunos empleados que están en puestos similares de la misma o

de diferentes organizaciones con salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo similares tienen diferentes niveles de satisfacción laboral? y ¿por qué cambian los niveles de satisfacción laboral a lo largo del tiempo a pesar de que los aspectos laborales permanecen relativamente estables? La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados; características situacionales y eventos situacionales. Las características situacionales, son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto. Los eventos situacionales, son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas, mientras que los eventos situacionales son específicos de cada situación. Esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización (Fuentes, 2012).

**f) Modelo dinámico de la satisfacción laboral.**

La satisfacción laboral debe ser interpretada como un producto del proceso de interacción entre la persona y su situación de trabajo, donde juegan un papel importante variables tales como el control o el poder para regular dicha interacción y, por tanto, las posibilidades de influir en la situación laboral. De este modo, la persona puede llegar a distintas formas de satisfacción laboral. Existen seis formas de satisfacción laboral (Fuentes, 2012).

- La satisfacción laboral progresiva. El individuo incrementa su nivel de aspiraciones con vistas a conseguir cada vez mayores niveles de satisfacción.

- La satisfacción laboral estabilizada. El individuo mantiene su nivel de aspiraciones.
- La satisfacción laboral resignada. El individuo, reduce su nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones de trabajo.
- La insatisfacción laboral constructiva. El individuo, siente insatisfacción y mantiene su nivel de aspiraciones de buscar formas de solucionar y dominar la situación sobre la base de una suficiente tolerancia a la frustración.
- La insatisfacción laboral fija. El individuo, mantiene su nivel de aspiraciones y no intenta dominar la situación para resolver sus problemas.
- La pseudo-satisfacción laboral. El individuo, siente frustración y ve los problemas como no solucionables y mantiene su nivel de aspiraciones.

#### **g) Teoría del proceso oponente**

Esta teoría está basada en gran parte en las teorías de la emoción más que de cognición. Esta teoría tenía como hipótesis que cada reacción emocional estaba acompañada por otra reacción emocional opuesta. Por tanto si usted experimentara alegría al interactuar con un supervisor, existiría también una reacción emocional negativa subyacente que no se presentaría mientras continuara la interacción. Pero si la interacción terminara (p. e., si a usted lo transfirieran o su supervisor renunciara), aparecería el estado emocional negativo, ya que no existiría estado emocional positivo alguno al que oponerlo (Cruz, 2014).

#### **h) Teoría de las necesidades saciadas**

Teoría creada por Maslow en la que presenta que la satisfacción es una función del grado en que las necesidades personales del individuo están cubiertas en la situación laboral. Cree que el hombre es un ser cuyas necesidades crecen y cambian a lo largo de toda su vida. A medida que el hombre satisface sus necesidades básicas o primarias, otras más elevadas como las secundarias ocupan el predominio de su comportamiento y se vuelven imprescindibles. Las necesidades no satisfechas influyen en el

comportamiento y en los objetivos que tenga cada persona a lo largo de su vida. Las necesidades más bajas requieren un patrón que es más rápido y más fácil de saciar, ya que es mucho más accesible conseguir alimento y seguridad, que estatus social, realización o reconocimiento en alguna obra hecha por alguien. Es así que todos buscan satisfacer sus necesidades a lo largo de su vida, sin embargo, estas serán saciadas dependiendo las condiciones y situaciones en las cuales se encuentre la persona (Cruz, 2014).

#### **i) Teoría de la coherencia**

En esta teoría las personas se encuentran satisfechas con aquellos trabajos que son más coherentes con los conocimientos que tiene de sí misma y de los demás. Por tanto, en el grado en que una situación esté de acuerdo con el concepto que una persona tiene de sí misma en relación con su capacidad para ser competente y satisfacer sus necesidades, en ese grado esa persona se considera satisfecha (Chiavenato, 2009). Por otra parte, Robbins y Coulter (2007) dicen que es semejante en el grado en que una situación esté de acuerdo con el concepto que el grupo de referencia tiene de una persona en relación con lo propio y adecuado a ella, en ese grado esa persona estará satisfecha. En definitiva el grado de auto estimación y las normas del grupo son los que delimitan en buena parte el grado de satisfacción (Cruz, 2014).

#### **j) Teoría de dos factores de Herzberg**

Koontz y Weihrich (2004), conforme se cita en Cruz (2014), la describen diciendo que, un individuo en su lugar de trabajo está rodeado de una serie de condiciones como el clima laboral, reglamentos internos, manuales, políticas, etc., que en determinado momento funcionan como elementos motivacionales. Desde su perspectiva, Herzberg, divide esta teoría en dos factores, los primeros, los ha denominado como factores higiénicos, refiriéndose a la idea de mejorar los elementos que pudiese generar cierta manifestación en la satisfacción de los trabajadores. Estos están

relacionados con el contexto de trabajo y se refieren a los niveles de orden inferior de las necesidades planteadas por la teoría de la pirámide de Maslow que son las fisiológicas, de seguridad y sociales. En segundo lugar, se encuentran los factores motivacionales que generan un aumento en la productividad debido a una motivación sostenida en el tiempo, considerando que la motivación viene de la mano con emociones relacionadas con el reconocimiento y la significación de su trabajo. Su existencia produce sensaciones de satisfacción o no satisfacción. Estos factores hacen referencia al contenido del trabajo y se asocian al cumplimiento de las necesidades superiores en la jerarquía de Maslow, de reconocimiento y autorrealización (Cruz, 2014).

#### **k) Teoría de la equidad**

Está teoría fue creada por Adams (1994) quien cree que una persona compara la razón de sus insumos y resultados con la razón en otra persona, cuando piensa que es comparable con ella. Es considerada como una teoría de motivación en el trabajo, no obstante se toma como teoría de satisfacción laboral. Si la persona no encuentra un equilibrio se sentirá mucho más insatisfecha e intentará alcanzar el equilibrio trabajando más o menos eficientemente con el fin de intentar obtener mayores recompensas. Además los miembros de la organización tienden a sobreestimar la paga de los demás que hacen trabajos similares, lo cual hace que su paga sea vista menos favorable(Cruz, 2014).

#### **2.2.6. Medición de la satisfacción laboral**

Stephen (2004, citado por Cruz, 2014), describe los dos métodos más conocidos, de la siguiente manera:

##### **a) Calificación única general**

Consiste en pedir a las personas que respondan a una pregunta, como ésta: “Considerando todos sus aspectos, ¿qué tan satisfecho se siente con su trabajo?” Los entrevistados dan su respuesta rodeando con un círculo un número entre uno y cinco que corresponden a las contestaciones “muy satisfecho” o ”muy insatisfecho”.

### **b) La calificación sumada**

Este método es más elaborado. Se identifican los elementos clave de un trabajo y se pregunta al empleado su opinión respecto a cada uno de ellos. Entre los factores característicos que se incluirán están la índole del trabajo, supervisión, salario actual, oportunidades de ascender y relaciones con los compañeros. Estos factores se califican con una escala estandarizada y se suman para dar una calificación general de la satisfacción en el trabajo (Cruz, 2014).

Por su parte Ruiz, Escribano y Landa (2005, citado en Cruz, 2014) determinan que para la medida de la satisfacción laboral, pueden distinguirse, en términos generales, dos tipos de métodos: los indirectos y los directos. En los métodos indirectos, habitualmente técnicas proyectivas los sujetos desconocen la información que están revelando sobre sus actitudes, por lo que es difícil falsearla. Frente a esta ventaja, los métodos indirectos presentan muchos inconvenientes, como las dificultades que suponen la interpretación de los datos, la imposibilidad de cuantificación, los procedimientos de aplicación, etc. Los métodos directos se centran fundamentalmente en el uso de cuestionarios. Habitualmente se utilizan escalas tipo Likert, en las que ofrecen varias alternativas de respuesta graduadas en intensidad (desde el total acuerdo al total desacuerdo), que pueden ofrecer una medida global, o suma de todos los ítems de la escala, y/o multidimensional (Cruz, 2014)..

Según Ruiz, Escribano y Landa (2005, citado por Cruz, 2014), la medida de la satisfacción laboral presenta una serie de ventajas:

- Permite conocer las actitudes de los trabajadores, tanto de modo global como en sus diversas facetas y establecer las posibles diferencias que puedan presentarse en los distintos grupos de empleados.
- Dada la importancia que tiene la satisfacción laboral, tanto para el trabajador como para la organización, las medidas periódicas de satisfacción permiten prevenir y modificar las actitudes negativas.
- Por último, las medidas de satisfacción laboral incrementan el flujo de información en todas las direcciones, permitiendo conocer la aceptación de los cambios y avances propuestos.

Otros autores señalan que existen otras maneras de medir la satisfacción laboral, dentro de las más relevantes se tienen (Fuentes, 2012):

**a) Satisfacción general**

Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo (Fuentes, 2012).

**b) Satisfacción por facetas**

Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral. El nivel de satisfacción laboral es inconstante de un grupo a otro y se relacionan con diversas variables. El análisis de esas relaciones permite conocer en qué grupos son más probables los comportamientos asociados con la insatisfacción. La clave gira alrededor de la edad, el nivel ocupacional, y el tamaño de la empresa. A medida que los empleados envejecen tienden inicialmente a estar un poco más satisfechos con su trabajo, tiempo después, su satisfacción disminuye, porque son menos frecuentes las promociones, y además tienen que enfrentar la cercanía de la jubilación. Las personas con nivel ocupacional más alto

tienden a estar más satisfechas con su trabajo, ya que es usual que estén mejor pagadas, tengan mejores condiciones de trabajo y sus puestos les permiten aprovechar plenamente sus capacidades. Robbins (2009) señala que el nivel de satisfacción en el trabajo es mejor en empresas pequeñas, las organizaciones más grandes tienden a abrumar al personal, alterar los procesos de apoyo y limitar la magnitud de la cercanía personal, amistad y trabajo de equipo en grupos pequeños (Fuentes, 2012).

c) **Satisfacción con el trabajo en sí - Reto del trabajo.**

Robbins (2009), señala que dentro de estos factores, se resaltan, según estudios, las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado. Hackman y Oldham aplicaron un cuestionario llamado encuesta de diagnóstico en el puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco dimensiones centrales (Fuentes, 2012)..

- **Variedad de habilidades.** El grado en el cual un puesto requiere de una variedad de actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado (Fuentes, 2012).
- **Identidad de la tarea.** El grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible (Fuentes, 2012).
- **Significación de la tarea.** El grado en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
- **Autonomía.** El grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello (Fuentes, 2012).

- **Retroalimentación del puesto mismo.** El grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación. Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación del desempeño, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado y por lo consiguiente disminuye la satisfacción (Fuentes, 2012).

#### **2.2.7. Sistemas de promoción de la Satisfacción laboral**

##### **a) Sistemas de recompensas justas.**

Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral, las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo, sistema de salarios y políticas de ascenso que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente, sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho (Fuentes, 2012).

Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de

justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad (Fuentes 2012).

**b) Satisfacción con el salario.**

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que debería ser con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción (Fuentes 2012).

**c) Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos.**

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización, tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo (Fuentes, 2012).

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral. Los empleados satisfechos se inclinan más a hablar positivamente de la organización, ayudar a los demás y superar las expectativas normales de su puesto, se esfuerzan más allá de su deber, y quieren pagar sus experiencias positivas (Fuentes 2012).

## 2.3. PROCRASTINACIÓN

### 2.3.1. Definición de la procrastinación

Se pueden encontrar abundantes definiciones en torno de la procrastinación, no siempre coincidentes dado que consideran diferentes aspectos. Según la Real Academia Española (RAE) en la vigésimo segunda edición de su Diccionario de la Lengua Española (2008), el verbo procrastinar procede del verbo latín *procrastinare* (de pro, para y cras, mañana, es decir, “posponer hasta mañana”) y significa “diferir o aplazar la ejecución de un acto”. Por su parte, “procrastinación” (del lat. *procrastinatio*, -onis) es la acción de procrastinar.

A nivel general, la procrastinación se define como la tendencia de postergar o aplazar diferentes tareas o actividades, siendo una práctica irracional (Hernández, 2016). Para Ferrari y Tice (2007), se trata de un comportamiento caracterizado por el aplazamiento voluntario de la realización de actividades que deben llevarse a cabo en un plazo determinado. La procrastinación supone, en todo caso una conducta de retraso innecesario de las tareas hasta el punto de generar malestar subjetivo (Solomon y Rothblum, 1984).

Lay (1986) la define, desde una perspectiva cognitivo-conductual, como una tendencia irracional a posponer tareas necesarias. Según Knaus (2000) la dilación se refiere a la ausencia de una actuación autorregulada y a la tendencia a posponer aquello que es necesario para alcanzar un objetivo (citados por Solomon y Rothblum, 1984).

Steel (2011) sostiene que las personas que dejan las cosas (procrastinadores) para el final, simplemente tienen menos tiempo para prepararse y esto debe afectar negativamente a su trabajo. Siendo “un fallo en la forma de autorregulación, traduciéndose como el retraso irracional donde se pospone voluntariamente una acción que se tenía la intención de realizarse.

Es de apuntar finalmente que la conducta procrastinadora cumple dos características, la primera es que la tarea debe o necesita realizarse y la segunda, que la causa de la postergación o aplazamiento es decidida solo por el individuo, pudiendo deberse no solo a causas individuales o de personalidad, sino también de contexto, exigencia de la tarea, exceso de trabajo o manejo inapropiado de tiempo (Hernández, 2016).

Coincidimos en señalar que la procrastinación es sin duda la postergación innecesaria de las actividades en cualquier ámbito (académico, laboral, etc.) que se da en la vida diaria del individuo de manera voluntaria, ocasionando a futuro un malestar psicológico que afecta las esferas de actividad de sujeto procrastinador (Orbegoso, 2017).

### **2.3.2. Incidencia y prevalencia de la procrastinación**

Las referencias acerca de la procrastinación académica, han estado presentes a lo largo de la historia, las tasas de incidencia han aumentado significativamente en los últimos tiempos. Muchas personas admiten que procrastinan, al menos hasta cierto punto u ocasionalmente, mientras una minoría de personas reconoce hacerlo habitualmente, como apuntan Senécal, Koestner y Vallerand (1995) resulta difícil pensar que existen personas que nunca procrastinan.

Siguiendo lo planteado por Natividad (2014):

*“Cerca del 25% de la población de adultos no estudiantes reconoce que procrastinar les supone con frecuencia un gran problema y un 40% de casos señala que es causa de importantes pérdidas económicas (McCown y Johnson,*

*1989). Hasta un 90% de estudiantes son procrastinadores, al menos a tiempo parcial (Sommer y Haug, 2012), mientras un 50% reconoce posponer siempre sus tareas académicas, siendo además una conducta que les resulta problemática (Steel, 2007). La procrastinación “es tan corriente como tomar café por la mañana” (Steel, 2011, p. 29). ...*

*De forma más específica, suele destacarse que la procrastinación académica se inicia en la Educación Secundaria y que persiste en la Universidad, donde más del 50% de los estudiantes informan de retrasos constantes y problemáticos en la realización de sus tareas (Steel, 2007). Onwuegbuzie (2004) señala que entre un 40% y un 60% de universitarios destacan que casi siempre o siempre demoran la realización de sus trabajos escritos, la preparación de exámenes o el completar sus lecturas semanales. Schouwenburg, Lay, Pychyl y Ferrari (2004) indican que es un fenómeno muy común, presente en un 70% de los estudiantes universitarios, cifra que según O’Brien (2002), se situaría entre un 80% y un 95% de los estudiantes universitarios. Sin embargo, una encuesta realizada por Balkis y Duru (2009) señala que es un problema que afecta únicamente al 23%. Özer, Demir y Ferrari (2009) destacan que un 52% de estudiantes universitarios muestran dilaciones en la realización de sus tareas académicas.*

*Klassenet al. (2010) informan que alrededor del 58% de estudiantes pregraduados trabajadores confiesa pasar tres o más horas al día procrastinando mientras Pychyl, Lee, Thibodeau, y Blunt (2000) señalan que las conductas dilatorias afectan a más de un tercio de sus actividades cotidianas... ”*

Algunos estudios también han constatado que las demoras académicas constituyen un fenómeno que no tiende a mejorar o disiparse con el paso del tiempo, sino todo lo contrario. Por ejemplo, tiende a incrementarse en la medida en que los estudiantes avanzan en sus carreras académicas, si bien se convierte en más autorregulada (Ferrari, 1992) y podría ser interpretada como una conducta aprendida (Vacha y McBride, 1993, conforme se cita en Ferrari, 1992).

Para Natividad (2014) en conjunto, los hallazgos respecto a la prevalencia de la procrastinación académica sugieren que se trata de un fenómeno sumamente común, mientras la procrastinación es un problema importante para gran parte de la población general, en el caso de los estudiantes y respecto a las tareas académicas supone una conducta especialmente frecuente, es por ello que la procrastinación académica continúa siendo un fenómeno poco conocido. Los individuos que la sufren siguen siendo una población incomprendida y suelen ser considerados a menudo perezosos o indolentes (Orbegoso, 2017).

#### **2.3.4. Características del procrastinador**

Para Quiñones (2016):

*“El procrastinador se caracteriza por mostrar la interacción de componentes cognitivos, conductuales y también emocionales. En primer lugar, los componentes cognitivos se encuentra el uso de racionalizaciones para postergar sus acciones (Tuckman, 2010), pensamientos catastróficos y rumiadores, además de percibir un autoconcepto negativo (Guzmán, 2013) y no autoeficaz (Steel, 2011). En segundo lugar, entre los componentes conductuales se encuentra la impulsividad, distracción, incoherencia entre lo que se quiere hacer (intención) y lo que se hace (acción), más conocido como el hiato de la procrastinación (Steel, 2007; 2011) y dificultad para tomar decisiones (Luna & Laca, 2014); así también la baja tolerancia a la frustración o la necesidad de buscar refuerzos inmediatos por medio de actividades placenteras (Guzmán, 2014), dificultad para demorar la gratificación (Guzmán, 2014; Pérez, 2014; Sirois, 2014) o autoculparse (Sirois & Kitner, 2015). Asimismo, la preferencia de trabajar bajo presión (Nábělková & Ratkovská, 2015), mostrar bajo autocontrol o falta de motivación para el logro (Steel, 2007) pueden ser indicadores potenciales de procrastinación . Así también, procrastinar es un indicador de dificultades en la autorregulación (Steel, 2007; 2011; Tuckman, 2005), pues la autorregulación, contrario a la procrastinación, es aquella conducta cuyo propósito es ayudarse a uno mismo*

*a conseguir o lograr situaciones positivas (Tuckman, 2005), donde además la persona a menudo posterga actividades de su agrado para responsabilizarse de conseguir un objetivo mayor. (Nábělková & Ratkovská, 2015).*

*Por último, en los componentes emocionales están el miedo al fracaso (Carranza & Ramírez, 2013; Milgram, 1992; Natividad, 2014), el miedo al éxito o a lograr menos de lo que se quiere (Milgram, 1992), sentimientos de culpa (Guzmán, 2013) o ansiedad (Clariana, Cladellas, Badia & Gotzens, 2011).*

El procrastinador presenta rasgos propios de la persona, tanto a nivel de pensamientos, cogniciones, emociones y acciones, rasgos detonados por aspectos situacionales o contextuales que finalmente definen la manera en como toma frente a una tarea, actividad o evento.

### **2.3.5. El ciclo de la procrastinación**

La procrastinación es un efecto secundario de una estrategia adaptativa, donde participan dos constructos biológicos, el sistema límbico y la corteza prefrontal, ambos con años de evolución (Steel, 2011, citado por Quiñones, 2016).

En primer lugar, el sistema límbico se caracteriza por ser más excitable e instintivo, su visión y acción es a corto plazo, su plano es el aquí y el ahora. Por lo contrario, la corteza prefrontal es racional, enfocado en la ejecución de acciones y logro de metas a largo plazo y abstractas, es decir su plano es hacia el futuro. (Steel, 2011; Urban, 2012) Luego, la existencia de estas diferencias a nivel neurobiológico crea el contexto ideal para la procrastinación, el cual se produce cuando lo establecido por la corteza prefrontal, como lo son planes o metas a largo plazo, declinan para satisfacer inmediatamente estímulos que el sistema límbico percibe, de esta manera es que se considera que para procrastinar debe existir los dos procesos, planificar y luego abandonar por priorizar lo inmediato. (Steel, 2011).

*En otras palabras, el cerebro no procrastinador se caracteriza por ser racional, hacer lo que tiene sentido, mientras que el cerebro procrastinador es*

*irracional se centra en hacer lo fácil, divertido, lo cual generalmente no tiene sentido realizarse; sin embargo, cuanto más próxima se encuentra el tiempo límite para la presentación de la tarea, la urgencia de completarlo genera que la parte racional sea quien tome el control y por ende se realicen las acciones para concluirlo (Urban, 2012) (Quiñones, 2016).*

Según Burka y Yuen (2008), la mayoría de los procrastinadores están de acuerdo en sentir una sensación de pérdida de control sobre su conducta, esto les resulta difícil describir con palabras, es por ello que manifiestan sentir una inestabilidad emocional, en donde las intenciones no se conectan con las acciones, invadiéndoles así de frustración, llegando a perder la noción del tiempo y sentir que no se es consciente de cómo esto pasa; a esto se le conoce como el ciclo de la procrastinación , ello puede durar desde horas hasta años, dependiendo de qué es lo que se está procrastinando.

A continuación se detallaran los siguientes pasos:

**a) Paso N° 1: “Esta vez empezaré con tiempo”**

Cuando decidimos realizar una acción, tenemos la esperanza de comenzarla a tiempo y nos damos cuenta que no somos capaces de realizarlo, creemos que en algún momento lo empezaremos. guardando la esperanza de que esta vez sea diferente. Pero el tiempo sigue pasando.

**b) Paso N° 2: “Tengo que empezar pronto”**

La posibilidad de empezar con tiempo ha pasado, empezamos a sentir cierta ansiedad y empezamos a percibir la necesidad de empezar a dar un paso inicial .creemos que todavía nos queda tiempo, así que albergamos esperanza.

**c) Paso N° 3: “¿Qué pasa si no empiezo?”**

La ansiedad aumenta y, con ello, innumerables pensamientos catastróficos suele dominarnos, por lo que a menudo visionamos nuestro futuro como un absoluto fracaso a ello nos invade el miedo que jamás seamos capaces de empezar lo que nos hemos propuesto.

**d) Paso N° 4: “Todavía tengo tiempo”**

A pesar de todo lo ocurrido hasta el momento, seguimos albergando la expectativa totalmente irracional, casi mágica, de que en algún momento empezaremos la tarea y todo acabará bien, engañándonos a nosotros mismos.

**e) Paso N° 5: “A mí me sucede algo”**

Cuando todo ha fallado hasta ahora, nos ponemos a pensar que a lo mejor el problema somos nosotros. Quizás es que simplemente somos así, llevamos el problema dentro y algo nos pasa. Nos falta algo fundamental que todo el mundo tiene. Nuestro autoconcepto sufre todavía más y nos desesperamos.

**f) Paso N° 6: La decisión final: Hacer o no hacer**

Llegados a este punto, debemos tomar una decisión crucial. ¿Llevamos a cabo un intento desesperado de última hora y hacemos la tarea lo más rápido posible o tiramos la toalla y aceptamos de una vez por todas que hemos perdido la batalla? Tenemos dos opciones:

**Opción 1: No hacer**

*¡No puedo soportarlo más!*

La ansiedad y el malestar generados durante todo este tiempo parecen insoportables y sentimos que es imposible acabar la tarea en el poco tiempo que nos queda. La posibilidad de descartar toda opción definitivamente es demasiado tentadora y nos acaba superando, por lo que abandonamos del todo.

## Opción 2: Hacer

*“Esto no está tan mal... ¿Por qué no he empezado antes?”*

Nos sorprendemos porque la acción que tanta ansiedad nos producía no parece tan terrible al final, sobre todo en comparación a todo lo que hemos pasado hasta ahora sólo para conseguir empezar. Nos invade un desconcierto difícil de describir al darnos cuenta de lo irracional de toda nuestra conducta. El alivio de saber que hemos empezado es enorme.

### g) Paso N° 7: “¡Nunca volveré a procrastinar!”

Independientemente que si al final hemos acabado de alguna manera la tarea, como si la hemos dado por perdida, sentimos un alivio muy grande y estamos agotados. El malestar generado por este ciclo de la procrastinación es tan intenso que decidimos que no volveremos a entrar en él jamás. Hacemos todo tipo de promesas y pactos con nosotros mismos que luego no seremos capaces de cumplir. Y, poco a poco, este ciclo consume todas nuestras esperanzas de que, algún día, podamos salir de él.

### 2.3.6. Tipología de la procrastinación

Algunos autores han centrado sus esfuerzos en determinar las principales tipologías sobre la procrastinación , a continuación se detallan las siguientes:

#### a) Procrastinación funcional

Para Ferrari (1994) este tipo de procrastinación consiste en el adecuado y ocasional aplazamiento de la acción para ayudar a maximizar la probabilidad del éxito en la tarea, es decir, representa una conducta aceptable, orientada hacia una meta determinada y premeditada, que puede jugar a favor del propio interés y mejorar el rendimiento. Presentándose cuando se evita cumplir una tarea que no es tan necesaria (Quiñones, 2016).

Según Chun y Choi (2005, citado por Quiñones, 2016) existirían, dentro de este rubro 2 tipos de procrastinadores:

- **Los pasivos:** son aquellos que aplazan las actividades y demoran en tomar decisiones con respecto a una tarea, además presentan bajo estilo de afrontamiento frente a las dificultades.
- **Los activos:** son los que pueden trabajar mejor bajo presión y toman decisiones para postergar sus tareas, pero de manera intencionada suspenden sus acciones para enfocarse en otras actividades

#### **b) Procrastinación disfuncional**

En este para Ferrari (1992) se trata de una tendencia crónica y desadaptativa al posponer habitualmente el inicio o conclusión de una tarea, como resultado no se puede alcanzar el éxito en la misma (como por ejemplo en el ámbito académico, la entrega de un trabajo fuera de plazo por un estudiante puede conllevar la obtención de las peores calificaciones). La procrastinación disfuncional puede llevar a efectos perjudiciales.

#### **c) Procrastinación decisional**

Según Milgram y Tenne (2000), conforme se cita en Quiñones (2016), este tipo de procrastinación es descrita como la predisposición a no ser capaz de tomar decisiones a tiempo o el aplazamiento deliberado en la toma de decisiones dentro de un marco temporal específico (Effert y Ferrari, 1989). Siendo en resumidas cuentas la postergación de una decisión que representa una conducta evasiva, por temor al riesgo o a fallar (Quiñones, 2016).

#### **d) Procrastinación conductual o de evitación**

Para McCown, *et al.* (1989), conforme se cita en por Natividad (2014), este tipo de procrastinación suele considerarse como una forma de retrasar o evitar

la realización de una tarea adversa o desagradable (de ahí la denominación, en ocasiones, de procrastinación de evitación) a través de un mecanismo de afrontamiento desadaptativo orientado a proteger una autoestima vulnerable. Se presenta en cuatro vertientes: la denominada neurótica, surge como producto de la sobreactivación en términos emocionales, en ocasiones en que las metas se perciben como difíciles de lograr o cuando se considera que existen obstáculos para sus logros, la conocida como compulsiva, que constituye el aplazamiento de cualquier requerimiento o actividad hasta el último, independientemente de su dificultad (Quiñones, 2016), la denominada por activación (individuos que buscan momentos de emoción en situaciones bajo presión y suelen retrasar sus actividades para sentir ese place), y la nominada por evitación (sujetos que presentan bajo nivel de autoeficacia por miedo al fracaso o, a no cubrir la expectativa de otros) (Ferrari y Emmons, 1995, citados por Quiñones, 2016).

Specter y Ferrari (2000, citados por Quiñones, 2016) plantean una subclase de procrastinadores dentro de este ítem según la frecuencia de aplazamiento de las tareas:

- **Los crónicos por emoción:** son aquellos que aplazan frecuentemente sus labores; algunos individuos sienten una particular emoción al posponer el comienzo de una tarea por la presión que perciben.
- **Los crónicos evitativos:** son los que evaden actividades que implican compromiso y responsabilidad; no inician la actividad por encontrarla desgradable. También lo vinculan con la autovalía propia, porque si no lo logran, ello afectaría su imagen o autoconcepto.
- **Los arousal o crónica disposicional:** prefieren y necesitan trabajar bajo presión para realizar las tareas. Esto puede incluir ansiedad y depresión, principalmente cuando se relaciona a la procrastinación de emoción. Contiene elementos de trastorno psicológico porque tiene bastante tiempo de ocurrencia asociado a una vida estresante

**e) Procrastinación laboral**

Es definida como la postergación de las actividades laborales del trabajador, aplazando e incumpliendo sus obligaciones laborales, no respetando los plazos en determinados momentos, como consecuencia de ello genera un clima de desconfianza en el ambiente laboral.

**f) Procrastinación de la vida diaria**

La procrastinación de la vida diaria tiene un carácter más general, manifestándose como una rutina habitual con consecuencias a menudo negativas para el individuo (Balkis y Duru, 2009), que dificulta la planificación de sus tareas cotidianas así como su realización dentro de los plazos apropiados (Lay, 1986) y que se puede manifestar en diferentes ámbitos (social, laboral, financiero, cuidado personal...). Se trata básicamente, conforme lo señalan Milgram, Batori, y Mowrer 1993, citados por Quiñones, 2016), de una tendencia a aplazar cualquier actividad cotidiana que requiere cumplimiento en torno a plazos previamente establecidos.

**g) Procrastinación académica**

La procrastinación está presente en todas las áreas de la vida siendo la forma más común la que se muestra en ambientes académicos (Tuckman, 1991). La procrastinación académica, se define como la ausencia de autorregulación en los estudiantes al dejar de lado una actividad que está bajo su control (Tuckman, 1990, en Furlan; Heredia, Piemontesi, Illbele, y, Sánchez, 2010), posponiendo tareas y actividades académicas o la preparación de exámenes hasta el último momento (Solomon y Rothblum, 1984). Siendo esencialmente, conforme Senécal, Julien, y Guay (2003), una tendencia irracional a retrasar el comienzo o finalización de una tarea académica, más o menos arraigada (Clariana y Martín, 2008).

La procrastinación académica puede presentarse por factores internos como la motivación, la autoeficacia, la autodeterminación (Katz, Eilot&Nevo, 2013, conforme se cita en Hernández, 2016), creencias sobre el estudio, ineficacia en el manejo del tiempo, nivel bajo de habilidades para el estudio emociones positivas o negativas que percibe el alumno en la clase (Hernández, 2016).

O también deberse a factores externos como la forma en que el docente estructura una clase o deja una tarea (dar instrucciones claras, brindar recompensas o premios, o generar oportunidades de desarrollo de habilidades) (Ackerman&Gross, 2005; 2007), contextos académicos que se caracterizan por contar con varias fechas límites (Nábělková & Ratkovská, 2015) o contextos académicos no placenteros para el alumno (Balkis, 2013, conforme se cita en Hernández, 2016).

### **2.3.7. Factores asociados a la procrastinación**

Entre los factores asociados a la procrastinación encontramos a los siguientes:

- a) **El perfeccionismo:** Como rasgo de personalidad es un motivo primario para la procrastinación (Burka &Yuen, 2008). En este sentido, una persona podría procrastinar para ganar tiempo adicional para crear el mejor producto posible (Ferrari, 1992), pues cuando los estándares personales con respecto a la realización de tareas son irracionalmente altos, se tiene la hipótesis de que es poco probable que las tareas se realicen puntualmente. Asimismo, según Kaur y Kaur (2011), el perfeccionismo es una combinación de pensamientos y conductas asociados con estándares o expectativas de desempeño, de uno mismo o de los demás, excesivamente altos. Además, dichos autores señalan que el perfeccionismo es la creencia de que la persona puede y debe llegar a un estado de excelencia, de lo contrario, cualquier cosa menor a lo perfecto es considerada como un fracaso. También se puede considerar como un anhelo persistente en alcanzar un presente y futuro óptimos en los aspectos académicos, laborales, etc.

- b) El flow:** Es un estado de total involucramiento en una actividad que capta la completa atención de una persona (Csikszentmihalyi, 1990). Para comprender esto, es importante referirnos a una clasificación de la procrastinación realizada por Hee (2011). Según este autor, se pueden distinguir tres tipos de procrastinación : la procrastinación en conducta, la procrastinación en intención y la procrastinación habitual. La primera de ellas se refiere a la ejecución o realización de una actividad, la segunda a la intención en empezar con una actividad y la última a la frecuencia en que se procrastina así como el grado en que esto es percibido como un problema. A partir de lo anterior, en un estudio de Hee (2011), se encontraron relaciones entre la procrastinación y el nivel de *flow*. Los resultados de dicho estudio permitieron concluir que la procrastinación habitual era el mejor predictor del *flow*, hallándose además que la procrastinación en comportamiento representaba una porción significativa de la varianza en el *flow*. Así también, se halló que las personas que procrastinan experimentan un gran sentido de cambio y emociones intensas inmediatamente antes de las evaluaciones, lo que indica que mientras más tarde empiecen los estudiantes a estudiar para las evaluaciones, mayor será la posibilidad de que experimenten una gran cantidad de *flow* debido a que esto incrementa el nivel de cambio en la tarea (Hee, 2011).
- c) La conciencia,** considerando el modelo de los Cinco grandes factores de personalidad. De acuerdo con Scher y Osterman (2002), en una investigación realizada con alumnos que estaban entre tercero y quinto de primaria en la que se contrastó la medida de autorreporte de procrastinación y conciencia, con los reportes brindados por los padres y los profesores de los estudiantes; se encontró que la procrastinación y la conciencia estaban inversamente relacionadas. En dicho estudio, se concluyó que la procrastinación como rasgo estaría fuertemente asociada con bajos niveles de conciencia y, en menor medida, con una baja estabilidad emocional o neuroticismo (Johnson & Bloon, 1995; Schouwenburg & Lay, 1995; Watson, 2001; en: Schouwenburg, et al., 2004). Es decir, una mayor tendencia a la postergación de actividades estaría relacionada con una menor tendencia a actuar con responsabilidad, tesón o

persistencia, y en menor medida con un pobre control de impulsos o emociones.

Así también, otro estudio (Lay & Brokenshire, 1997) sugiere que la procrastinación y la conciencia serían aspectos de un mismo constructo, sin embargo, en un estudio realizado por Steel (2007) se afirma que el factor conciencia es un constructo más amplio que el de procrastinación y que aquel sería considerado como la faceta más central del rasgo de procrastinación.

### **2.3.8. Consecuencias e impacto de la procrastinación**

La procrastinación tiene un impacto negativo que no solo abarca un área específica de la persona, por el contrario tiende a manifestarse en diversas ámbitos de la vida (Steel, 2011). A continuación se abarcaran las consecuencias en los niveles personal, académico y laboral.

A nivel personal, las conductas de postergación o aplazamiento irracional están relacionadas con un bienestar pobre o bajo a nivel físico y psicológico teniendo consecuencias diversas en la salud física, la salud mental, incluso llegando al desarrollo económico y/o material. Tal es así que los procrastinadores son menos saludables porque postergan actividades de prevención y practican conductas de riesgo como el abuso de alcohol, drogas, cigarrillo o promiscuidad sexual, sobre todo relacionado al factor de impulsividad (conforme se señala en Hernández, 2016).

Respecto a la salud mental, procrastinar genera estrés (Ackerman & Gross, 2005; 2007; Sirois & Kitner, 2015, citados por Hernández, 2016) y emociones no saludables como culpa, vergüenza (Balkis, 2013) y ansiedad, además las personas que procrastinan viven lamentándose como esta conducta influye en sus vidas, afectando su felicidad y generando resentimientos al percibirse como espectadores y no ser capaces de empezar a hacer lo que realmente desean. Respecto al ámbito económico, investigaciones señalan que los procrastinadores son más deudores y por ende cuentan con menor riqueza material (Hernández, 2016).

En segundo lugar, a nivel académico, procrastinar se relaciona negativamente con el logro y desarrollo académico (Orbegoso, 2017). Esta conducta tiene consecuencias positivas en un corto plazo, sin embargo a mediano y largo plazo genera inconvenientes en la vida del estudiante (Clariana et al., 2012). De esta manera, el alumno procrastinador experimenta ansiedad y miedo al fracaso, generando que las actividades académicas no se ejecuten con anticipación, dejando en un segundo plano la calidad de trabajo o estudio o realizando conductas negativas como, por lo tanto, se obtiene un desarrollo académico deficiente(Hernández, 2016). Asimismo, los estudiantes con un alto nivel de procrastinación académica y bajos niveles de creencias racionales hacia el estudio experimentan estrés, ansiedad, frustración e ira haciendo que se sientan insatisfechos con su vida académica. (Balkis, 2013). Por último, en relación con el ámbito laboral, los procrastinadores son menos productivos, rinden menos y aplazan la toma de decisiones (Steel, 2011, citado por Hernández, 2016).

### **2.3.9. Estrategias de afrontamiento de la procrastinación**

La forma en que se ha tratado la procrastinación ha estado relacionada con la productividad o la gestión eficaz del tiempo. Si bien son válidas las estrategias que se han propuesto, la procrastinación como variable psicológica ha de solucionarse desde ese enfoque. Considerando los componentes de la teoría motivación temporal (TMT) desarrollada por Steel y König (2006), se han propuesto distintas estrategias para evitar caer en conductas procrastinadoras.

Conforme refiere Hernández (2016):

*“Iniciando con el primer componente, la expectativa, para incrementar la confianza que se tiene en las propias capacidades, Steel (2011) señala tres estrategias, el cumplimiento de deseos, las espirales de éxito y las victorias vicarias. El cumplimiento de deseos es la visualización de lo que se quiere conseguir sumado a un contraste mental (Oettingen et al., 2005 en Steel, 2011), es decir comparar la situación ideal y la situación actual, luego la diferencia*

*percibida generará en la persona una reacción para dejar de procrastinar y hacer planes para llegar al estado deseado (Steel, 2011).*

*Las espirales de éxito se basan en que la planificación y consecución de logros pequeños y constantes dan como resultado un logro y éxito mayor, conseguir las pequeñas victorias genera mayor confianza y por ende influye en el esfuerzo para conseguir más logros. (Steel, 2011). Las victorias vicarias, sostiene que el rodearse o compartir con personas o grupos de personas que promuevan el desarrollo de uno mismo, tener modelos de personas a seguir generará mayor impacto en lograr las tareas planificadas. (Steel, 2011)*

*Asimismo, una actitud positiva, tener una visión de éxito, promover la motivación de logro (Nábělková & Ratkovská, 2015), ser optimistas, eliminar el pensamiento negativo y fortalecer la autoeficacia (Ramsay, 2002), combatir pensamientos irracionales (Balkis, 2013) son estrategias utilizadas para superar la procrastinación ; si una persona está segura que alcanzará el éxito realizará una actividad con un fin en la mente, será constante y se esforzará por alcanzarlo. Por otra parte, considerando el componente de expectativa, la procrastinación puede deberse al exceso de optimismo, para lo cual Steel (2011) considera como medio autorregulador el prever lo peor y esperar lo mejor, en otras palabras, considerar que el logro de algún objetivo o cumplimiento de una tarea tendrá tanto avances satisfactorios como obstáculos, por lo que resulta útil considerar las limitaciones y contar con un plan de contingencia (Perlmutter, 2012; Steel, 2011); además de ampliar el margen de tiempo al planificar un proyecto o tarea (Perlmutter, 2012).*

Asimismo, aceptar o justificar que se procrastina paradójicamente alivia la ansiedad y el sentimiento de culpa, por ende ayuda a superarla (Steel, 2011), y también lo es mostrar la ineeficacia y disfuncionalidad de las racionalizaciones que se utilizan para procrastinar (Tuckman, 2005). Luego, el segundo factor, la valoración de la tarea, si el lograr o realizar una tarea no tiene significado para el individuo, su ejecución será difícil. Por lo tanto, trazar objetivos que tengan relevancia a nivel personal, que se centren en conseguir y no evitar algo, además que se consideren interesantes e

implique utilizar un mayor número de habilidades ayuda y brinda mayor motivación a cumplirlo y procrastinar menos. Así también, promover una motivación autónoma, es decir intrínseca, ayuda a prevenir o reducir la procrastinación (Hernández, 2016). En tercer lugar, se tiene a la impulsividad. Para disminuir el impulso a realizar actividades que lleven a procrastinar, la persona debe hacer una introspección sobre sus debilidades, considerando esto plantearse estrategias como alejar la tentación (objeto o situación) que hace postergar sus actividades, también el saciar primero sus impulsos antes que el querer controlarlo culmine con obtener una mayor necesidad, o sino asegurar que el hecho de aplazar irracionalmente se relacione o brinde un beneficio a entidades (grupos, proyectos, etc.) contrario a sus propias convicciones (Steel, 2011). Asimismo, a nivel contextual, para resistir el impulso y ser más productivo, el individuo debe asociar y delimitar sus ambientes de trabajo y productividad (Steel, 2011). De igual manera, se necesita estar concentrado en una sola tarea, plantearse objetivos y metas, y estos a la vez en submetas (Steel, 2011), delimitar y especificar ayuda a disminuir las probabilidades de postergar, es decir, tener la consigna específica de lo que se debe hacer y lo que se busca puede reducir el hiato de la procrastinación. Además el crear un hábito y tener una rutina ayuda a tomar acción, incluso si se tienen tentaciones de por medio (Steel, 2011).

Por último en un factor determinante, la demora de la gratificación o satisfacción, es de suma importancia aplicar estrategias que consideren el factor tiempo y las recompensas. Lo más recomendable es transformar los objetivos abstractos en objetivos concretos y medibles (Steel, 2011), especificarlos en tiempos más cercanos y regulares (Tuckman, 2005), dividirlos en tiempos o actividades más pequeñas y brindar recompensas mientras más pronto se realizan (Ackerman & Gross, 2005). Igualmente, enfocarse en el presente puede ser una estrategia temporal para reducir la procrastinación en tareas importantes pero a la vez aversivas (Sirois, 2014, conforme se cita en Hernández, 2016).

### **2.3.10. Teorías de la procrastinación**

A continuación detallamos las principales teorías explicativas en torno de la procrastinación , siguiendo lo planteado por Hernández (2016).

### **a) Teoría de Tuckman**

Tuckman (2010) sostiene que el ciclo de la procrastinación inicia cuando el individuo tiene que enfrentarse a una situación potencialmente difícil. A continuación, se generan pensamientos o creencias de imposibilidad para lograr resolver la tarea, conllevando a tener sentimientos de ansiedad, ira, miedo o la combinación de las tres. Finalmente, estos sentimientos se externalizan como conductas de evitación o aplazamiento.

### **b) Teoría de Motivación Temporal (TMT)**

Steel y König en el 2006 crean una teoría para explicar la conducta procrastinadora basada en teorías previas de la psicoeconomía, teoría de las necesidades, teoría de las expectativas y teorías de las perspectivas acumulativas, esta teoría la denominan como la Teoría de la Motivación Temporal (TMT). En la TMT, los autores sostienen que existen tres factores que influyen en la motivación hacia la procrastinación, estos son la expectativa, la valoración a la tarea y la impulsividad además de un factor determinante que teorías anteriores no consideraban, el tiempo como factor motivacional (Steel & König, 2006), posteriormente el factor tiempo se consideró como la demora hacia la satisfacción. (Steel, 2011).

Según Steel (2007, 2011), la procrastinación es el hiato entre la intención y la acción debido al factor tiempo, es decir, lo que más tiempo toma más difícil será empezar de hacer. Asimismo, el hiato puede presentarse no solo al iniciar una tarea sino también al tener que completarla una vez iniciada (Ackerman & Gross, 2007)

- **Componentes de la procrastinación :**La TMT sostiene cuatro puntos, primero que mientras mayor sea la recompensa y mayor sea la probabilidad de obtenerla, mayor será la motivación para realizar una

actividad; segundo, a mayor significado o valoración que tenga el concretar la tarea, mayor será la motivación; tercero, mientras más impulsiva sea la persona menor determinación tendrá para iniciar o completar la tarea; y cuarto, cuanto mayor sea el tiempo para ejecutar o presentar una tarea menor será la motivación para iniciar su ejecución. Estos fundamentos obedecen a los componentes de la procrastinación , expectativa, valoración, impulsividad y demora de la satisfacción o gratificación. (Steel, 2011).

- **Expectativa:** La expectativa es la percepción de que un suceso sea probable que ocurra, la cual es influenciada por la situación en que se presenta y las características de la persona. (Steel & König, 2006), como la autoeficacia (Katz et al., 2013), la confianza y creencias que se tienen al resolver un problema o completar una tarea. (Steel, 2011). En primer lugar, a nivel personal lo que influye en la expectativa son las creencias limitantes, cuya percepción hacia las propias capacidades puede resultar en procrastinación . (Steel, 2011). Además, tener menos autoconfianza en las tareas que se postergan es producto de una impotencia aprendida (Steel, 2011), O también, los pensamientos que se tienen sobre los eventos afectan la forma en cómo se siente y comporta el individuo. (Davi, Lynn & Elli, 2010 en Balkis, 2013). De la misma manera, se puede concluir en procrastinación si se muestra un exceso de confianza u optimismo (Steel, 2011), sobre todo al estimar la cantidad de tiempo y esfuerzo que toma realizar cualquier actividad (Perlmutter, 2012, conforme se cita en Hernández, 2016).
- **Valoración:**La valoración es la percepción de importancia que tiene el lograr concretar una tarea o actividad, viéndose influenciada por las características de la situación y de la persona, por lo tanto, para conocer el efecto de la valoración se considera la necesidad presente y qué tan satisfactorio es para la

persona el logro o ejecución de la tarea. (Steel & König, 2006). Existe la tendencia a retrasar aquello que no nos gusta (Steel, 2011). El aplazamiento puede deberse a diversos factores como tener una actividad, tarea o decisión que puede resultar desagradable o incómodo, por lo que el sujeto manifiesta aversión a la tarea (Natividad, 2014, Pérez, 2014; Sirois, 2014); que las tareas generen emociones negativas (Sirois, 2014); causen aburrimiento, no sean interesantes o exigentes (Ackerman & Gross, 2005; Steel, 2011); que las actividades no estén en relación a los valores, afinidades y/o necesidades personales; o forman parte de objetivos impuestos; o también cuando se tiene un desgaste físico o mental, la procrastinación será más fácil de manifestarse (Sirois, 2014; Steel, 2011). Al igual que el exceso de confianza u optimismo en el componente de expectativa, la alta autoexigencia en el componente de valoración también puede derivar en conductas procrastinadoras (Steel, 2011, conforme se cita en Hernández, 2016).

- **Impulsividad:** La impulsividad es el componente que tiene mayor relación con la procrastinación , La impulsividad se presenta mientras más cerca y más atractiva se tenga la tentación, pues mayor será el deseo de satisfacerla, y por ende procrastinar. (Steel, 2011). La persona impulsiva trata por cualquier medio de librarse de aquellas tareas que generen ansiedad, se distraen fácilmente, poseen bajo autocontrol, son poco meticulosos y muestran dificultades para planificar a largo plazo, de esta manera es que las metas a largo plazo y con mayor valor quedan relegadas para obtener beneficios a corto plazo pero con menor valor. (Steel, 2011). En resumen, la procrastinación no es más que otra forma de impulsividad. (García – Maíquez, 2014, conforme se cita en Hernández, 2016).
- **Demora de la satisfacción:** La demora de la satisfacción obedece a que un evento, suceso o actividad tendrá mucha

mayor influencia y menor tendencia a la postergación mientras más cercano o inmediato se encuentre a nivel temporal (Sirois, 2014; Steel & König, 2006, Steel, 2011); es decir la procrastinación es producto de la tendencia de priorizar una regulación a corto plazo que una meta a largo plazo (Sirois & Pychyl, 2013) esto se explica a que el presente se observa inmediato o concreto, mientras que el futuro se ve lejano y abstracto (Steel, 2011). Asimismo, la procrastinación se asocia con una perspectiva de tiempo presente con carácter hedónico y se relaciona negativamente con la orientación hacia el futuro. (Sirois, 2014). Esta situación sucede porque la persona busca una gratificación inmediata, sin embargo, el ejecutar una tarea o trabajo toma un mayor tiempo para finalizarlo (Tuckman, 2010) y obtener una recompensa por esta también es distante en el tiempo (Sirois, 2014, conforme se cita en Hernández, 2016).

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

La investigación es de tipo descriptivo - correlacional. Es descriptiva porque se busca especificar o describir los aspectos o propiedades importantes de los fenómenos estudiados; es asimismo correlacional ya que tiene como propósito identificar el grado o nivel de relación que existe entre dos o más variables en un contexto particular, pretendiendo ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos (o fenómenos) para después analizar su correlación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 80, 81).

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

La investigación planteada es de diseño no experimental, de carácter transversal y multivariada (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 151). Lo anterior por las siguientes consideraciones: a) en las investigaciones no experimentales, las variables no se manipulan en lo más mínimo, b) los estudios transversales pretenden analizar el fenómeno en un único momento del tiempo, vale decir, recogen la información en un momento determinado, observando las variables tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlas, c) las investigaciones descriptivo-correlacionales tienen como propósito identificar el grado o nivel de relación existente entre dos o más variables en un contexto particular, pretendiendo ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos (o fenómenos) para

después analizar su correlación, y d) son investigaciones multivariantes o multivariables aquellos estudios en los que existen más de 2 variables de estudio.

### **3.1.3. Sujetos de Estudio**

#### **a) Población y muestra**

El Universo de investigación o población examinada está constituido por todos Trabajadores de los diferentes estamentos del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado, de la Corte Superior de Justicia de Arequipa (CSJA), que laboran durante el año 2017. Trabajadores cuyo número total es de 60 individuos. La selección de los participantes se efectuó mediante un procedimiento dirigido, intencional o accidental, no probabilístico o también denominado censal. No se consideró el cálculo muestral (Hernández, Fernández y Batista, 2010). Se seleccionó a sujetos que, voluntariamente y/o en función de sus características, cumplían con los requisitos de inclusión exigibles para participar en la presente investigación. Las muestras no probabilísticas se caracterizan porque la elección de los elementos (sujetos en nuestro caso) “*no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de los investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación*

 (Hernández, Fernández y Batista, 2010).

La muestra de la presente investigación estuvo conformada por 60 trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado de la Corte Superior de Justicia de Arequipa (CSJA), trabajadores con edades comprendidas entre 22 y 56 años, de ambos sexos, 30 hombres y 30 mujeres, de condición socioeconómica media y media-alta, con estudios superiores universitarios culminados, de diferentes Juzgados, y que desempeñan funciones jurisdiccionales y administrativas del Módulo de Justicia referido, con contrato vigente durante el periodo 2017. Muestra seleccionada conforme los criterios de selección detallados en el apartado siguiente.

A continuación se detalla un cuadro en el que se precisa la dependencia, función, género y demás características de nuestra muestra censal.

### **PERSONAL JURISDICCIONAL Y ADMINISTRATIVO ADSCRITO AL MÓDULO BÁSICO DE JUSTICIA DE CERRO COLORADO**

<i>Cargo o Función desempeñada</i>	<i>Juez</i>		<i>Especialista de Audiencias</i>		<i>Especialista de Causas</i>		<i>Asistente Judicial o Jurisdiccional</i>		<i>Asistente Administrativo (Mesa de partes)</i>		<b>TOTAL</b>			
	<b>SEXO</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	
<b>JUZGADO O DEPENDENCIA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<i>1<sup>er</sup> Juzgado de Investigación Preparatoria</i>	1	1,7	0	0,0	0	0,0	1	1,7	1	1,7	1	1,7	1	1,7
<i>2<sup>do</sup> Juzgado de Investigación Preparatoria</i>	1	1,7	0	0,0	1	1,7	1	1,7	0	0,0	2	3,3	1	1,7
<i>3<sup>er</sup> Juzgado de Investigación Preparatoria</i>	1	1,7	0	0,0	1	1,7	0	0,0	1	1,7	1	1,7	1	1,7
<i>1<sup>er</sup> Juzgado Penal Unipersonal</i>	0	0,0	1	1,7	0	0,0	1	1,7	2	3,3	0	0,0	1	1,7
<i>2<sup>do</sup> Juzgado Penal Unipersonal</i>	1	1,7	0	0,0	0	0,0	1	1,7	1	1,7	1	1,7	0	0,0
<i>1<sup>er</sup> Juzgado de Investigación Preparatoria</i>	1	1,7	0	0,0	0	0,0	1	1,7	0	0,0	2	3,3	1	1,7
<i>Juzgado de Paz Letrado - Comisarias</i>	0	0,0	1	1,7	0	0,0	1	1,7	1	1,7	3	5,0	1	1,7
<i>1<sup>er</sup> Juzgado de Paz Letrado Civil - Familia</i>	0	0,0	1	1,7	0	0,0	0	0,0	2	3,3	1	1,7	2	3,3
<i>2<sup>do</sup> Juzgado de Paz Letrado Civil - Familia</i>	1	1,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	3,3	1	1,7	2	3,3
<b>TOTAL</b>	6	10,0	3	5,0	2	3,3	6	10,0	10	16,7	12	20,0	10	16,7
											5	8,3	2	3,3
											4	6,7	60	100,0

**Fuente.** Elaboración propia

#### **b) Criterios de inclusión**

- Trabajadores con contrato vigente, de los diferentes estamentos del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado de la Corte Superior de Justicia de Arequipa (CSJA), que laboran durante el año 2017.

- Trabajadores que desempeñen labores jurisdiccionales o administrativas.
- Trabajadores que estén desempeñando el puesto o cargo por un periodo mínimo de tres meses.
- Trabajadores que deseen y acepten participar voluntariamente en este trabajo de investigación.
- Trabajadores que completen la totalidad de pruebas aplicadas, y contesten a todos los ítems de las mismas.

**c) Criterios de exclusión**

- Trabajadores que no contesten la totalidad de ítems de los instrumentos de recojo de información.
- Trabajadores que no desempeñen labores jurisdiccionales o administrativas (personal de vigilancia, notificadores motorizados y personal de limpieza).
- Trabajadores cuyo contrato o relación laboral culmine antes del recojo y/o aplicación de los instrumentos de evaluación.
- Trabajadores que no acepten participar en la investigación.
- Trabajadores que estuvieran disfrutando de sus vacaciones reglamentarias o de otro tipo de permiso especial que les impida contestar los instrumentos de evaluación.
- Trabajadores que estuvieran cubriendo el puesto o labor de otro servidor por licencia vacacional o similar de aquel.

**3.1.4. Técnicas e Instrumentos**

**a) Escala de Clima Laboral CL-SPC**

---

1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala de Clima Laboral CL-SPC

---

2. TIPO DE INSTRUMENTO : Escala

---

3. AUTOR : Sonia Palma Carillo (2004)

4. PROPÓSITO	:	Evalúa el nivel de percepción del ambiente o clima laboral, con relación a la autorrealización, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales.
5. ADMINISTRACIÓN	:	Individual, colectivamente o de forma auto administrada.
6. USUARIOS	:	Jóvenes y adultos en general.
7. NUMERO DE ÍTEMS	:	50
8. DURACIÓN	:	15-30 minutos
9. CORRECCIÓN	:	Manual y computarizada
10. PUNTUACIÓN	:	Puntuaciones altas reflejan una percepción positiva del clima laboral y las puntuaciones bajas, una percepción negativa
11. NIVELES	:	Excelente, Moderado, Deficiente
12. DIMENSIONES		Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales, Autorrealización

### Descripción y calificación

La Escala de clima laboral CL-SPC de Palma (2004) está formada por 50 ítems agrupados en 5 factores o dimensiones: Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales, Autorrealización; en donde cada factor posee 10 ítems que lo evalúan. La siguiente tabla detalla el número de ítems agrupados por dimensión.

**Tabla.** Agrupación de reactivos por Factor de la Escala de clima laboral CL-SPC

Factor / Dimensión	Ítems
Realización Personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.

Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.
Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

El puntaje bruto por cada ítem de la escala va del 1 al 5, donde: 1 = Ninguno o nunca, 2 = Poco, 3 = Regular o algo, 4 = Mucho y 5 = Todo o siempre. El rango de valores para cada uno de los factores oscila entre un puntaje mínimo de 50 y un puntaje máximo de 250. Puntuaciones altas (dentro de las categorías Favorable a Muy Favorable) reflejan una percepción positiva del clima laboral. Puntuaciones bajas, en cambio, denotan una percepción negativa del ambiente laboral (dentro de las categorías Desfavorable a Muy Desfavorable).

Las categorías diagnósticas tienen puntos de corte definido que se resumen en la siguiente tabla.

#### *Asignación de puntajes en la Escala de clima laboral CL SPC*

Categorías diagnósticas	Factores I al V	Puntaje Total
Muy Favorable	42 – 50	210 - 250
Favorable	34 – 41	170 - 209
Media	26 – 33	130 - 169
Desfavorable	18 – 25	90 - 129
Muy Desfavorable	10 – 17	50 – 89

Adaptado de Palma (2004)

#### **Confiabilidad y validez**

Para validar el instrumento, Palma (2004) aplicó el mismo a 1323 trabajadores. Tras un procedimiento estadístico el instrumento arrojó un nivel de confiabilidad alto ( $\alpha = 0.970$ ). Reportándose, asimismo niveles altos de adecuación de la muestra y valores diagnósticos adecuados (test de Kaiser-Meyer = 0.980, test de esfericidad de Barlett = 44,751.69,  $p < 0.001$ ).

**b) Escala de satisfacción laboral SL-SPC**

1.	NOMBRE DEL INSTRUMENTO:	Escala de satisfacción laboral SL-SPC
2.	TIPO DE INSTRUMENTO :	Escala
3.	AUTOR :	Sonia Palma (2005)
4.	PROpósito :	El instrumento permite evaluar el grado de satisfacción laboral que denotan los trabajadores respecto de sus labores cotidianas (percepción global y específica del ambiente laboral).
5.	ADMINISTRACIÓN :	Individual, colectivamente o de forma auto administrada.
6.	USUARIOS :	Adultos en general
7.	DURACIÓN :	15-20 minutos
8.	NUMERO DE ÍTEMES :	27
9.	CORRECCIÓN :	Manual y computarizada
10.	PUNTUACIÓN :	Puntuaciones altas (Satisfactorio a Muy Satisfactorio) reflejan una alta satisfacción laboral. Puntuaciones bajas, una baja satisfacción laboral (Insatisfactorio a Muy Insatisfactorio).
11.	NIVELES :	Muy satisfactorio, Satisfactorio, Promedio, Insatisfactorio, Muy insatisfactorio
12.	DIMENSIONES :	Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social, Beneficios económicos

**Descripción y calificación**

La Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC fue elaborada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo (2005) como parte de sus actividades como profesora investigadora en la facultad de psicología, de la UNMSM. En su versión original, el instrumento contenía

36 ítems, positivos y negativos, agrupados por factores de diagnóstico general de la actitud del trabajador hacia el trabajo, detectando cuan agradable o desgradable le resulta al mismo la actividad laboral (Campos, 2016). Actualmente la escala consta de 27 ítems (positivos y negativos) tipo Likert (a) totalmente de acuerdo, de acuerdo, (c) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (d) en desacuerdo, y (e) totalmente en desacuerdo]. Consta además de cuatro factores o dimensiones: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos.

La siguiente Tabla muestra, detalladamente, el número de ítems agrupados por dimensión.

Tabla. *Agrupación de reactivos por Factor de la Escala SL-SPC*

<b>Factor / Dimensión</b>	<b>Clasificación según Teoría Motivacional</b>	<b>Ítems</b>
Significación de la Tarea	Motivacional o Intrínseco	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26
Condiciones de Trabajo	Higiénico o Extrínseco	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27.
Reconocimiento personal y/o Social	Motivacional o Intrínseco	6, 11, 13, 19 y 24.
Beneficios Económicos	Higiénico o Extrínseco	2, 5, 9, 10 y 16.

Adaptado de Leyton, *et. al.* (2012).

La puntuación de la escala SL-SPC oscila entre 1 y 5 puntos. Y es variable conforme la direccionalidad de la pregunta, de si es un ítem positivo o con tendencia negativa.

El rango de valores global de la escala oscila entre un puntaje mínimo de 27 y un puntaje máximo de 135 puntos. Puntuaciones altas (dentro de las categorías Satisfecho a Muy Satisfecho) reflejan una alta satisfacción laboral. Puntuaciones bajas, en cambio, denotan una baja satisfacción laboral (dentro de las categorías Insatisfecho a Muy Insatisfecho).

Las puntuaciones, dependiendo el tipo de reactivo, se resumen en la siguiente tabla.

**Tabla.** Puntuación de Ítem Positivo o Negativo de la Escala SL-SPC**Escala de Likert**

Direccionalidad del ítem	Total acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Total desacuerdo	ÍTEM
Positivo	5	4	3	2	1	1, 3, 4, 7, 8, 9, 11, 14, 15, 16, 18, 21, 22, 23, 25, 26, 27
Negativo	1	2	3	4	5	2, 5, 6, 10, 12, 13, 17, 19, 20, 24

Las categorías diagnósticas de valoración de escala SL-SPC tienen puntos de corte definidos que se resumen en la siguiente tabla.

Nivel de satisfacción	Significación de la tarea	Condición de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos	Puntaje total
Muy satisfecho	30 o más	30 o más	37 o más	20 o más	117- 135
Satisfecho	24-29	24-29	33-36	16-19	103-116
Promedio	21-23	21-23	28-32	11-15	87-102
Insatisfecho	16-20	16-20	24-27	8-10	75-86
Muy insatisfecho	15 o menos	15 o menos	23 o menos	7 o menos	74 o menos

Adaptado de Campos (2016)

**Confiabilidad y validez.**

Idrogo (2008), en Chiclayo aplicó el instrumento a un grupo de trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Chiclayo a efectos de testear las bondades psicométricas de la escala SL-SPC, reportando indicadores altamente confiables (0.9 Split Half de Guttman) en su uso (Campos, 2016).

**c) Escala de Procrastinación de Tuckman (EPT)**

1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:	Escala de procrastinación de Tuckman (EPT) (Tuckman procrastination scale, TPS)
2. TIPO DE INSTRUMENTO :	Escala
3. AUTOR :	Tuckman (1990)
4. PROPÓSITO :	Determinar la tendencia a perder el tiempo, postergar o dejar de hacer actividades.
5. ADMINISTRACIÓN :	Individual, colectivamente o de forma auto administrada.
6. USUARIOS :	Jóvenes y adultos en general
7. DURACIÓN :	15-20 minutos
8. CORRECCIÓN :	Manual y computarizada
9. PUNTUACIÓN :	Puntajes altos revelan una alta tendencia a la Procrastinación , pudiendo hacerse contrastes por dimensiones y a nivel global.
10. NIVELES :	Muy alto, alto, moderado y ausencia
11. DIMENSIONES	Indiferencia, Hábito, Apatía, Inercia, Demora

**Descripción y calificación**

La Escala de procrastinación de Tuckman es un instrumento diseñado y revisado por Tuckman (1990, 2003). Constituye un autoinforme conductual de la procrastinación dirigido a los aspectos comunes de la vida, como los ambientes laborales y el estudio (Quiñonez, 2016). Está compuesta por 32 ítems de respuesta politómica, tipo Likert de 5 puntos (Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca). Representa una medida confiable (análisis de consistencia interna  $\alpha = .86$ ), y válida de la procrastinación .

En su versión original, el instrumento contenía 72 ítems que evaluaban los siguientes tópicos: (1) auto descripción general de la tendencia a postergar tareas

(procrastinación propiamente dicha), (2) dificultad para hacer cosas que resultan displacenteras y evitarlas, (3) tendencia a culpar a los demás la propia desgracia (Furlan, *et. al.*, 2012).

La Escala de procrastinación de Tuckman cuenta con las siguientes dimensiones: Indiferencia, Hábito, Apatía, Inercia, Demora.

### **Confiabilidad y validez.**

Furlan, *et. al.* (2012) sometieron el instrumento al análisis factorial confirmatorio, a fin de verificar las cualidades de la escala, para ello aplicaron la EPT a una muestra de 245 estudiantes, 180 mujeres y 65 varones de entre 17 y 63 años de una universidad nacional argentina, encontrando índices de ajuste adecuados y aceptables además de índices de consistencia interna óptimos ( $\alpha = .94$ ).

La última versión española, acorde a nuestro contexto local (Lima, Perú), fue estandarizada por Quiñonez (2016), quien a través del análisis factorial exploratorio (método de factorización de ejes principales con rotación *oblimin*) encontró que los ítems de la EPT mostraban cargas factoriales mayores a .30, concluyéndose que la Escala de procrastinación de Tuckman arroja medidas válidas y confiables muy útiles a la hora de recabar información en torno de la procrastinación.

#### **3.1.5. Procedimiento**

Se cursó una solicitud al administrador del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado, adjuntando a la misma una copia del Proyecto de Investigación, con el fin de que se nos permita evaluar a los trabajadores de dicha institución. En dicho documento además se requirió el permiso correspondiente para la aplicar los instrumentos respectivos. Luego de realizar las coordinaciones necesarias sobre las fechas y sesiones de aplicación, los tiempos de toma de datos, y tras obtener la venia del Administrador del Módulo, se procedió a aplicar los instrumentos de recojo de información a los trabajadores jurisdiccionales y administrativos adscritos al Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado, en forma colectiva.

En sus respectivos oficinas y despachos, por juzgados y dependidas, en tiempos y horarios distintos, en sesiones de 15 a 40 minutos de duración, se aplicó la Escala de Clima Laboral CL-SPC y Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. En una segunda y última etapa, se aplicó la Escala de procrastinación de Tuckman (EPT) a los mismos trabajadores. En ambas sesiones, luego de explicitarse los objetivos de la investigación, todos los participantes dieron su consentimiento para ser incluidos en el estudio y no recibieron compensación económica alguna por su colaboración. Las pruebas fueron aplicadas en ambientes adecuados, dándose inicialmente la lectura de las instrucciones de los instrumentos para su correcto marcado. A fin de evitar sesgos en las respuestas, se enfatizó a los participantes que no existían respuestas correctas ni incorrectas, y que su sinceridad en el marcado era sumamente necesaria. Se aclararon el significado de algunas palabras o el sentido de algunos ítemes. Los trabajadores fueron entregando los test conforme terminaban y se les agradecía su participación. Luego de aplicadas las pruebas, se las calificó con ayuda de un software específico para procesamiento de datos, realizándose previamente un control de las mismas, depurando aquellas mal contestadas, sin nombres, o con ítemes sin responder. En todo momento se aseguró la rigurosidad de la calificación de los instrumentos y el control de calidad de los mismos. Seguidamente se procedió a clasificar a los instrumentos según los niveles de percepción del Clima Organizacional, la satisfacción laboral y la procrastinación. Se cruzó la información de las 2 variables principales, las que fueron registradas y correlacionadas con la variable dependiente (procrastinación).

Se utilizó la estadística descriptiva, además de tablas y figuras, con la finalidad de describir los niveles de clima laboral, satisfacción laboral y procrastinación percibidos por el gremio evaluado. Finalmente, los datos fueron vaciados en una hoja de toma de datos diseñados para este fin y se procedió a darles el tratamiento estadístico respectivo, mediante el paquete estadístico SPSS V. 15.0.1.

### **3.1.6. Técnicas de Análisis de Resultados**

Para el análisis estadístico de los datos se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson, para la medición de las correlaciones a nivel general y la prueba de Chi<sup>2</sup> para

la evaluación de las correlaciones a nivel interdimensional. El análisis estadístico se procesó en el paquete SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), programa estadístico informático muy usado en las ciencias exactas, sociales y aplicadas, en su versión 15.0.1. Además se elaboraron tablas de frecuencias con totales absolutos y porcentajes. La constatación y verificación de hipótesis se realizó con el soporte del Marco Teórico y la estadística inferencial merced al análisis estadístico mediante el Coeficiente de correlación de Pearson y la prueba de Chi<sup>2</sup>, teniendo en cuenta los objetivos previamente fijados en el presente trabajo de investigación.

## **CAPITULO IV**

## **RESULTADOS**

A continuación se exponen los resultados hallados en la investigación, utilizando medidas descriptivas y estadísticos inferenciales. Para evaluar la correlación entre las variables medidas, se ha hecho uso de la Prueba de Chi<sup>2</sup> y el Coeficiente de Correlación de Pearson.

#### 4.1. MEDIDAS DESCRIPTIVAS Y CORRELACIONALES DE LAS VARIABLES

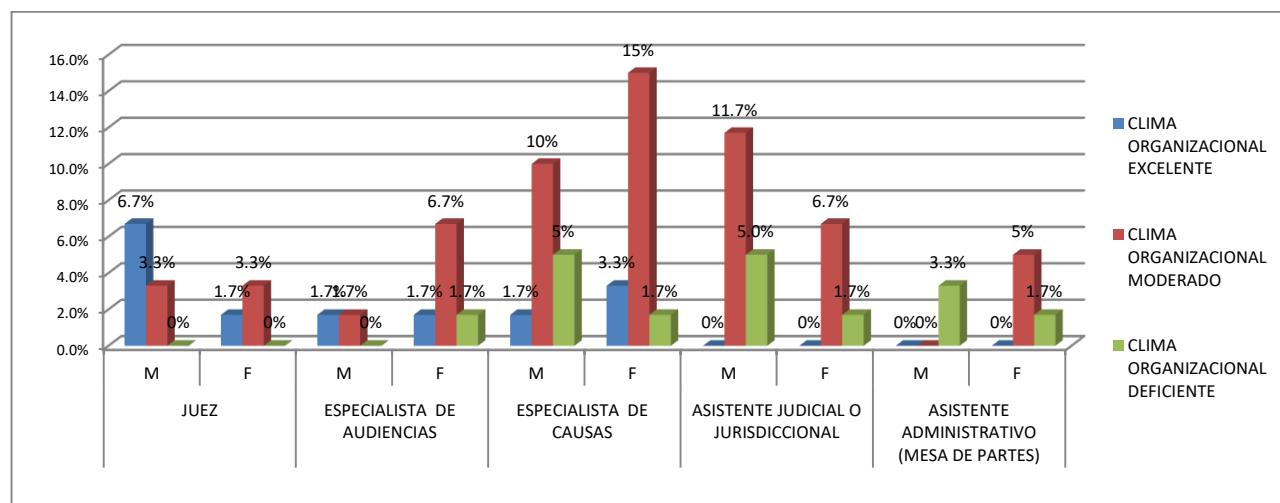
**Tabla 1**

*Tipo de clima organizacional percibido por los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado*

CLIMA ORGANIZACIONAL	Juez		Especialista de Audiencias		Especialista de Causas		Asistente Judicial o Jurisdiccional		Asistente Administrativo (Mesa de partes)		TOTAL	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Excelente	4	6,7	1	1,7	1	1,7	1	1,7	2	3,3	0	0,0
Moderado	2	3,3	2	3,3	1	1,7	4	6,7	6	10,0	9	15,0
Deficiente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,7	3	5,0	1	1,7
<b>TOTAL</b>	6	10,0	3	5,0	2	3,3	6	10,0	10	16,7	12	20,0
									10	16,7	10	16,7
									38	63,3		
									12	20,0		

**Figura 1**

*Tipo de clima organizacional percibido por los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado*

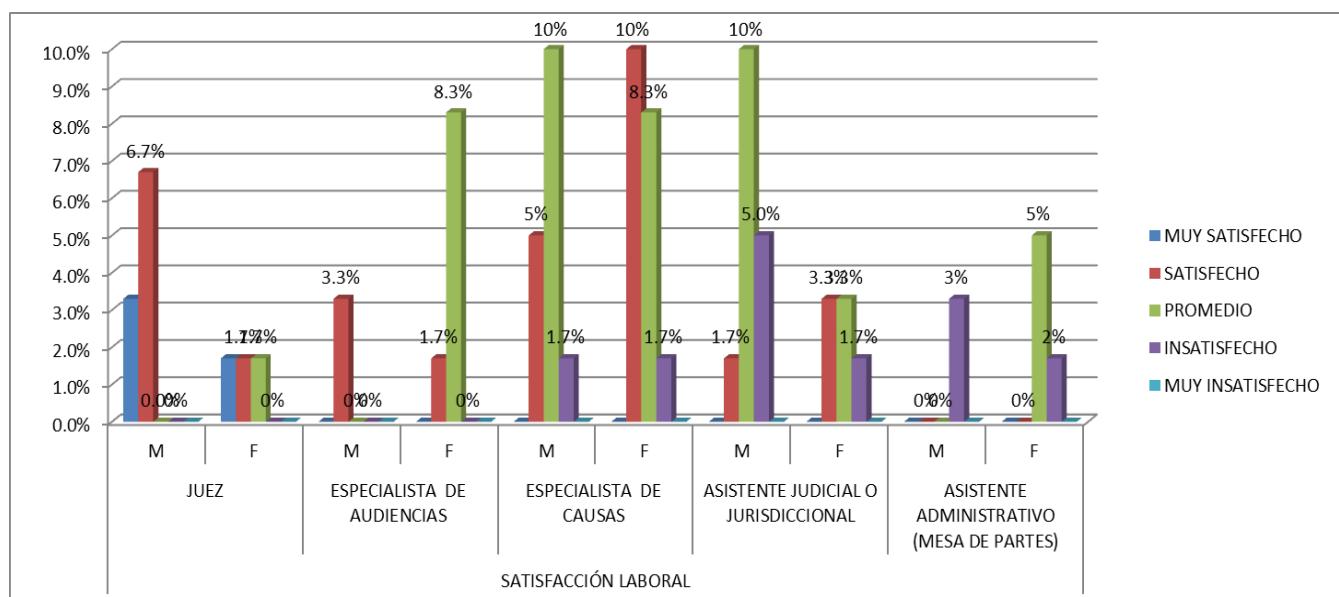


**Interpretación:** En la Tabla 1 y la Figura 1, se aprecian descriptiva y gráficamente el tipo de clima organizacional percibido por los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado, evidenciándose que los trabajadores perciben en su gran mayoría climas moderados (63,3 %), desprendiéndose que la mayoría de

trabajadores jurisdiccionales y administrativos tienden a percibir un clima organizacional aceptable en su centro de labor, percibirían el ambiente físico y humano en el que desarrollan su trabajo como un elemento propicio para el desarrollo normal de su labor dentro de la organización. Predominando esta percepción en las especialistas de causas y audiencias y en los asistentes judiciales o jurisdiccionales, en contraste con los jueces y juezas, quienes a diferencia de los anteriores, en su mayoría perciben climas organizacionales excelentes, percepción que les permite apreciar su entorno de labor como sumamente adecuado para el desarrollo de su función.

**Tabla 2***Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado*

SATISFACCIÓN LABORAL	Juez		Especialista de Audiencias		Especialista de Causas		Asistente Judicial o Jurisdiccional		Asistente Administrativo (Mesa de partes)		TOTAL	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy Satisfecho	2	3,3	1	1,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	5,0
Satisfecho	4	6,7	1	1,7	2	3,3	1	1,7	3	5,0	6	10,0
Promedio	0	0,0	1	1,7	0	0,0	5	8,3	6	10,0	5	8,3
Insatisfecho	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,7	1	1,7
Muy Insatisfecho	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>TOTAL</b>	6	10,0	3	5,0	2	3,3	6	10,0	10	16,7	12	20,0

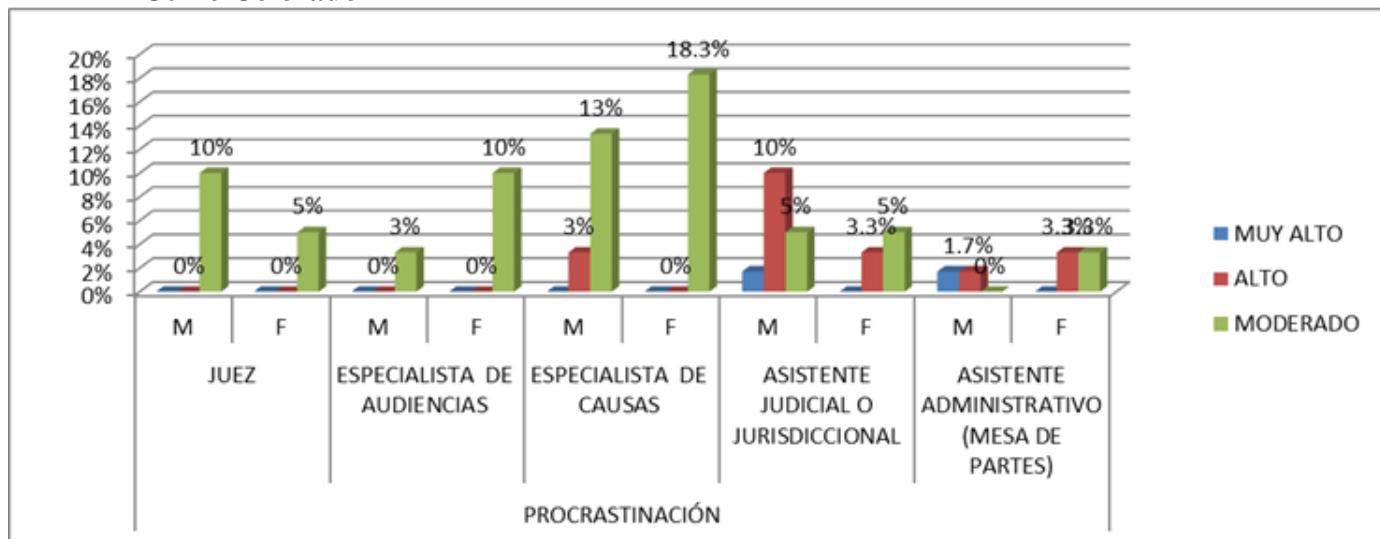
**Figura 2***Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado*

**Interpretación:** En la Tabla 2 y la Figura 2 se detallan globalmente los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores jurisdiccionales evaluados, evidenciándose que en su gran mayoría este personal se muestra regularmente satisfecho (promedio) (**46,7 %**) con la función que desempeñan. Lo anterior denota que los trabajadores evidencian estar conformes con las condiciones de trabajo, de salario, y con el sistema de recompensas y ascensos desarrollados por su organización; siendo una percepción que estaría directamente relacionada con la buena marcha de la institución, la calidad de sus trabajos y los niveles de productividad. Notándose que los jueces y las juezas denotan sentirse más satisfechos con la labor que desempeñan es este poder del Estado, percepción que también es muchas veces compartida por las y los especialistas de audiencias y causas. En contraste quienes denotan estar menos satisfechos con su labor son los asistentes administrativos que laboran en mesa de partes, y los asistentes judiciales o jurisdiccionales varones.

**Tabla 3**  
*Niveles de procrastinación de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado*

PROCRASTINACIÓN	Juez		Especialista de Audiencias		Especialista de Causas		Asistente Judicial o Jurisdiccional		Asistente Administrativo (mesa de partes)		TOTAL	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Muy alto</b>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,7	0	0,0
<b>Alto</b>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	3,3	0	0,0	6	10,0
<b>Moderado</b>	6	10,0	3	5,0	2	3,3	6	10,0	8	13,3	11	18,3
<b>Ausencia</b>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,7	0	0,0
<b>TOTAL</b>	6	10,0	3	5,0	2	3,3	6	10,0	10	16,7	12	20,0
									10	16,7	5	8,3
										2	3,3	4
											6,7	10
												100,0

**Figura 3**  
*Niveles de procrastinación de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado*



**Interpretación:** En la Tabla 3 y la Figura 3 se detallan globalmente los niveles de procrastinación de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado, apreciándose que la mayoría de los encuestados manifiestan una tendencia moderada a presentar comportamientos procrastinadores (73,3 %). Siendo esta tendencia más elevada en las especialistas de causas que en sus pares varones. Estos resultados denotan también que los asistentes judiciales o jurisdiccionales de sexo masculino y los asistentes administrativos tanto varones como mujeres tienen mayor tendencia a mostrar niveles altos o muy altos de procrastinación, se trataría de personal que probablemente aplace constantemente las tareas propias de su función y que generarían focos de retraso en el trámite y diligenciamiento del proceso judicial.

**Tabla 4**

*Correlación descriptiva entre los niveles de clima organizacional percibido, los niveles de satisfacción laboral y los niveles de procrastinación de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado*

PROCRASTINACIÓN	CLIMA ORGANIZACIONAL						SATISFACCIÓN LABORAL									
	Excelente		Moderado		Deficiente		Muy satisfecho		Satisfecho		Promedio		Insatisfecho		Muy insatisfecho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
MUY ALTO	0	0,0	0	0,0	1	1,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,7	0	0,0
ALTO	0	0,0	7	11,7	7	11,7	0	0,0	1	1,7	6	10,0	7	11,7	0	0,0
MODERADO	10	16,7	30	50,0	4	6,7	2	3,3	19	31,7	22	36,7	1	1,7	0	0,0
AUSENCIA	0	0,0	1	1,7	0	0,0	1	1,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

**Interpretación:** En la Tabla 4 apreciamos descriptivamente que evidencia de comportamientos procrastinadores altos o muy altos se relacionan a percepciones de climas organizacionales deficientes (12,7 %) aunados a insatisfacciones laborales (12,7 %); evidencia de comportamientos procrastinadores moderados se relacionan a percepciones de climas organizacionales moderados (36,7 %) aunados a niveles de satisfacción laboral promedio (36,7 %) o satisfactorio ( 31,7 %). Por último, niveles moderados o de ausencia de comportamientos procrastinadores aparecen más relacionados a la percepción de climas organizacionales excelentes (16,7 %) unidos a niveles de satisfacción laboral muy satisfecho (4 %) o satisfecho (31,7 %).

Los trabajadores que evidencian ausencia o moderada tendencia a la procrastinación son aquellos servidores que denotan estar satisfechos o muy satisfecho con la labor que desempeñan y adicionalmente perciben climas laborales adecuados (moderados) o excelentes. Mientras que en contraste, los trabajadores que evidencian alta o muy alta tendencia a la procrastinación son aquellos servidores que denotan estar insatisfechos o muy insatisfecho con la labor que realizan y adicionalmente perciben climas laborales adecuados (moderados) o deficientes.

**Tabla 5**

*Correlaciones sobre entre el clima organizacional percibido y los niveles de procrastinación de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado*

PROCRASTINACIÓN	CLIMA ORGANIZACIONAL						TOTAL	VALOR Chi <sup>2</sup>	SIG. Asintótica (bilateral)	gl			
	Excelente		Moderado		Deficiente								
	f	%	f	%	f	%	f						
MUY ALTO	0	0,0	0	0,0	1	1,7	1	1,7					
ALTO	0	0,0	7	11,7	7	11,7	14	23,3	19.900	0.003			
MODERADO	10	16,7	30	50,0	4	6,7	44	73,3		6			
AUSENCIA	0	0,0	1	1,7	0	0,0	1	1,7					
<b>TOTAL (casos válidos)</b>	10	16,7	38	63,3	12	20,0	60	100					

**Interpretación:** El análisis inferencial de los datos, denota la existencia de correlaciones positivas entre el clima organizacional percibido y los niveles de procrastinación de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado. Notándose una clara influencia de la primera sobre la segunda variable, denotándose una relación significativa ya que el valor hallado y su significancia es menor al parámetro límite  $p=0.003$  (valor límite  $p<0.05$ ). Estos resultados muestran que si existe relación entre las variables analizadas siendo su relación moderada, presentándose un valor del 50% en los resultados finales. Desprendiéndose de lo anterior que mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, menor será la tendencia del trabajador jurisdiccional y administrativo al aplazamiento en la tarea (procrastinación).

**Tabla 6**

*Correlaciones entre los niveles de Satisfacción Laboral y los niveles de procrastinación de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado*

PROCRASTINACIÓN	SATISFACCIÓN LABORAL										TOTAL	VALOR CHI <sup>2</sup>	SIG. Asintótica (Bilateral) P	G L				
	Muy satisfecho		Satisfecho		Promedio		Insatisfecho		Muy insatisfecho									
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%								
MUY ALTO	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,7	0	0,0	1	1,7						
ALTO	0	0,0	1	1,7	6	10,0	7	11,7	0	0,0	14	23,3	58,106	0,000	9			
MODERADO	2	3,3	19	31,7	22	36,7	1	1,7	0	0,0	44	73,3						
AUSENCIA	1	1,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,7						
TOTAL (casos válidos)	3	5,0	20	33,3	28	46,7	9	15,0	0	0,0	60	100,0						

**Interpretación:** Tras el análisis inferencial de los datos, a 9 grados de libertad (gl), y con un parámetro límite de 0.000, se evidencia la existencia de correlaciones significativas entre los niveles de Satisfacción Laboral y los niveles de procrastinación de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado. Notándose una clara influencia de la primera sobre la segunda variable manifiesta ya que el de relación valor hallado y su significancia es menor al límite  $p=0.000$  (valor límite  $p<0.05$ ). Desprendiéndose de lo anterior que cuanto mayor sea la satisfacción del trabajador en torno de su trabajo, menor será la tendencia del mismo al aplazamiento en la tarea (procrastinación).

**Tabla 7**

*Correlaciones generales intervariables entre los constructos clima organizacional, satisfacción laboral y procrastinación de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado, mediante correlación de Pearson*

<i>Correlaciones</i>		
<b>PROCRASTINACIÓN</b>		
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Correlación de Pearson	-0,496**
	Sig. (bilateral)	,000
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	N	60
	Correlación de Pearson	-0,655**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

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

**Interpretación:** Del análisis inferencial mediante el Coeficiente de correlación de Pearson se puede apreciar que existe una relación inversa negativa entre las variables clima organizacional y procrastinación, ya que el valor hallado  $R = 0.496$  denota una correlación moderada a baja entre tales variables, es decir que mientras mejor sea percibido el clima de la organización, la aparición de comportamientos procrastinadores en el trabajador decrecerá.

Por otro lado respecto de los niveles de satisfacción laboral y su relación con la procrastinación, evidenciamos una relación inversa negativa entre dichas variables ( $R = -0.655$ ), siendo el nivel de significancia menor al límite (0.000), denotándose una correlación moderada a fuerte entre tales variables. Vale decir, a mejores niveles de satisfacción laboral percibidos por el trabajador jurisdiccional y administrativo del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado, menores serán los niveles de procrastinación que esté presente.

**Figura4****Validación gráfica de Hipótesis**

**Interpretación:** Tras el análisis de la Figura 6, queda demostrada, gráficamente, la existencia de relaciones inversas negativas entre las variables clima organizacional y procrastinación y entre la satisfacción laboral y la procrastinación, en la población estudiada. Siendo relevante precisar que mientras el empleador fomente el desarrollo de climas organizacionales adecuados o excelentes, y además propicie altos niveles de Satisfacción Laboral en sus colaboradores o empleados, ello tenderá a reducir la aparición de comportamientos procrastinadores en los trabajadores, afianzando su labor.

## **CAPITULO V**

### **DISCUSIÓN**

El fenómeno de la procrastinación en ámbitos ocupacionales ha sido una temática muy poco investigada (Guzmán y Rosales 2017). Los estudios en torno de esta importante cuestión han estado básicamente enfocados al campo académico (procrastinación académica) (Natividad, 2014; Medina & Güichá, 2014; Zambrano, 2011; Clariana y Martín, 2008; Beswick, et al., 1988, entre otros) o a la procrastinación general; no obstante ello como bien refieren Guzmán y Rosales (2017), los aportes de estudiosos como Weymann (que estudió los posibles determinantes situacionales que originan el fenómeno de la procrastinación en ambientes laborales, encontrando que constructos como la autonomía percibida, la satisfacción laboral, los incentivos y la insuficiencia del tiempo, y los recursos percibidos influencian en las aparición de conductas procrastinadoras en contextos laborales) y Metin (2016), constituyeron importantes referentes, en esta materia (Guzmán y Rosales, 2017).

En capítulos precedentes, se ha puesto de manifiesto que los fundamentos teóricos y empíricos en torno de la investigación sobre la dilación laboral (procrastinación) todavía han dejado irresueltas muchas cuestiones, no existiendo aún respuestas categóricas o concluyentes respecto de los condicionantes de este fenómeno (Natividad, 2014). En atención a este vacío de conocimiento, los autores de la presente nos propusimos abordar esta problemática, de cara a presentar conclusiones que redunden en la mejor comprensión de los condicionantes de la procrastinación en ambientes laborales locales, planteando el presente estudio investigativo.

La presente investigación titulada “*Clima organizacional, satisfacción laboral y procrastinación en trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado, Arequipa, 2017*”, pretendió determinar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral a efectos de encontrar sus posibles implicancias en la aparición de comportamientos procrastinadores en los trabajadores evaluados. Para el recojo de dicha información se aplicó a una muestra censal de 60 trabajadores, de ambos sexos, de entre 22 a 56 años, la Escala de clima laboral (CL-SPC), la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) y la Escala de procrastinación de Tuckman (EPT). Como respuesta tentativa a la problemática planteada en la presente investigación, nos aventuramos a referir la existencia de relaciones significativas inversas entre los constructos clima organizacional, satisfacción laboral y procrastinación patentes en la población evaluada, de manera que los empleados que percibirían un moderado o excelente Clima organizacional y que además denoten estar laboralmente satisfechos o muy satisfechos tenderían a evidenciar moderados niveles de procrastinación o la ausencia de este comportamiento.

A través de la prueba estadística de Chi<sup>2</sup>, luego del análisis inferencial de los datos, se evidenciaron correlaciones significativas moderadas entre los niveles de clima organizacional ( $p=0.000$ , valor límite  $p<0.05$ ) y la procrastinación , y entre los niveles de Satisfacción Laboral ( $p=0.003$ , valor límite  $p<0.05$ )y la procrastinación , respectivamente. A nivel global, al evaluar la relación entre las variables de estudio, a través del Coeficiente de Correlación de Pearson, se pudo apreciar correlaciones significativas inversas negativas moderadas y moderadas-altas entre los niveles de clima organizacional y la procrastinación ( $r = -0.496$ ), y entre los niveles de satisfacción laboral y la procrastinación ( $r = -0.655$ ), respectivamente. Notándose, en resumidas cuentas, que los trabajadores que evidencian moderada tendencia a la procrastinación son servidores que denotarían estar más satisfechos con la labor que desempeñan y que adicionalmente percibirían mejores climas laborales. Mientras que, contrariamente, aquellos trabajadores que evidencian una alta tendencia a la procrastinación son servidores que denotarían estar más insatisfechos con la labor que ejecutan y, adicionalmente, percibirán inadecuados climas laborales.

Las anteriores evidencias corroboraron la hipótesis propuesta en la presente, y pusieron en evidencia la existencia de relaciones significativas inversas negativas manifiestas entre las variables en estudio patentes en la población diana.

La importancia de estudiar el clima organizacional encuentra fundamento en la fuerte presión que este fenómeno ejerce sobre el desempeño de las personas y la relación con los resultados que estos obtienen de una amplia gama de entornos de trabajo (Alcedo y Flores, 2014), incidencia patente en el desempeño laboral, el absentismo laboral y últimamente en el fenómeno de la procrastinación. Lo dicho por la literatura, refrenda además nuestros hallazgos: encontramos que los jueces varones en su gran mayoría perciben un clima organizacional excelente a moderado, percepción similar a la manifestada por las especialistas de causas y audiencias quienes, a diferencia de sus pares varones, percibirían un clima organizacional excelente (6,7 %) con tendencia a moderado; contrariamente, los asistentes judiciales o jurisdiccionales y los asistentes administrativos percibirían, un clima organizacional moderado con tendencia a deficiente; hallando además inferencialmente una correlación moderada ( $p=0.003$ ,  $p<0.05$ ) entre las variables Clima organizacional y procrastinación. Encontrándose que mientras mayor sea la percepción de un clima organizacional adecuado (moderado) o excelente, menor será la tendencia del trabajador jurisdiccional y administrativo al aplazamiento en la tarea (procrastinación), y viceversa. Nuestros resultados guardan también relación con lo reportado por Justo (2017), que encontró que el clima organizacional percibido en el 4<sup>to</sup> Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno, durante el periodo 2015, casi siempre es bueno, según la dimensión relaciones entre trabajadores con el 75% y la dimensión estándares con el 83%, lo que indicaría la presencia de un ambiente laboral positivo.

Nuestros hallazgos, sin embargo, difieren de los reportados por Flores y Alcedo (2014) quienes reportaron respecto del nivel de percepción del clima laboral de los trabajadores de la Corte Superior de la Justicia de Lima Sur que el 99,1 % de los evaluados realizarían su trabajo en un clima laboral que no es el idóneo para la función de administrar justicia. Esta diferencia, entre nuestro reporte y lo referido por estos autores, posiblemente se deba a que la población analizada, aunque pertenece a niveles

de similar función, es distinta en contexto sociodemográfico, factores que indudablemente deben de tomarse en cuenta en la comparación.

Analizando el fenómeno de la procrastinación en ambientes laborales (definida como el aplazamiento de las acciones orientadas al trabajo para realizar actividades no relacionadas a la jornada laboral, sin el propósito de perjudicar al empleador, al empleado, lugar de trabajo o cliente), y la influencia que ejerce la satisfacción laboral en la aparición de esta conducta, Calderón (2016), ha señalado que “*la satisfacción laboral en el trabajo constituye una respuesta emocional positiva hacia el mismo, y puede estar ligado a varias áreas de su empleo que afectan de manera positiva o negativa el trabajo que realizan. La insatisfacción laboral se hace patente cuando los trabajadores ven mermadas sus posibilidades de expansión o sus deseos profesionales, se encuentran ante un horario incompatible con su vida familiar, unas condiciones desfavorables o un trato hostil por compañeros o jefes. Es decir, una serie de aspectos o características que hace que las personas se sientan insatisfechas profesionalmente*”, básicamente es la respuesta emocional negativa hacia su trabajo”, situación que probablemente redundaría en la aparición de conductas dilatorias negativas (procrastinación), entre otras, que mermarían la labor que desempeñan. Weymann (1988, citado por Guzmán y Rosales (2017), encontró como posibles determinantes situacionales que originan el fenómeno de la procrastinación laboral la autonomía percibida, **la satisfacción laboral**, los incentivos y la insuficiencia del tiempo, y los recursos percibidos. Los hallazgos investigativos precedentes, corroboran nuestros resultados: dado que reportamos relaciones inversas negativas entre las variables clima organizacional ( $R = -0.496$ ), satisfacción laboral ( $R = -0.655$ ) y procrastinación, siendo la segunda variable la que denota una mayor correlación (moderada a fuerte) sobre la variable procrastinación. Concluyéndose que si la satisfacción del trabajador es óptima (a niveles satisfecho o muy satisfecho) en torno de su trabajo, menor será la tendencia del mismo al aplazamiento en la tarea (procrastinación), y viceversa.

Nuestros hallazgos, sin embargo, difieren de los reportados por Fuentes (2012) quien efectuó un estudio en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango de Guatemala, encontrando que no existe una influencia significativa entre la satisfacción laboral y la productividad (como posible

consecuencia de la aparición de conductas procrastinadoras), dado que sus encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto y esto se debe probablemente a que son reconocidos por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el organismo judicial es un buen patrono. Esta diferencia se deba probablemente al contexto geográfico e institucional evaluado y a las políticas de intervención respecto de la satisfacción laboral implementadas por el sistema de justicia guatemalteco, sistema en contraste diferente a los lineamientos aplicados en el Poder Judicial del Perú, en su distintas Cortes Superiores de Justicia.

En cuanto al análisis global de la procrastinación, se halló que la mayor parte de los trabajadores jurisdiccionales y administrativos del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado denotan procrastinar moderadamente, siendo los y las jueces, así como los y las especialistas de causas y audiencias quienes a diferencia de los asistentes judiciales o jurisdiccionales y de los asistentes administrativos, tienden a procrastinar menos que aquellos; siendo las mujeres quienes presentan menores tendencias procrastinar a diferencia de sus pares varones que contrariamente tienden a procrastinar de manera moderada a muy alta. cabe resaltar que un regular número de trabajadores (los asistentes judiciales o jurisdiccionales y los asistentes administrativos), han evidenciado una alta tendencia a procrastinar, se trataría de personal que probablemente aplace constantemente las tareas propias de su función y que producto de ello afecte directa o indirectamente el normal funcionamiento del Módulo de Justicia y la propia celeridad del proceso judicial. Lo anterior corrobora lo señalado por Justo (2017) que precisa que “en toda organización interactúan individuos, cada uno de ellos cumple un rol específico, *desde los trabajadores de mayor a menor jerarquía; quienes tienen determinados comportamientos, cualidades y se encuentran motivados de diferentes maneras. En el contexto de la globalización en los últimos años, se observa que la personalidad de una institución se revela a través del clima laboral y su madurez a través de su cultura corporativa, la importancia del conocimiento del clima laboral se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores, siendo fundamental su diagnóstico y cómo este influirá directamente en la imagen de la gestión institucional y en la satisfacción de sus usuarios*” y del propio empleado, factores que indudablemente repercutirán en su

rendimiento laboral, la aparición de conductas absentistas y muchas veces en la perpetuación de comportamientos procrastinadores.

Los hallazgos expuestos en esta investigación deben ser considerados tanto por las autoridades y directivos de la Corte Superior de Justicia de Arequipa como por los encargados del propio Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado, a efectos de que se puedan implementar políticas de gestión orientadas a desarrollar programas de prevención de la procrastinación en ambientes laborales, además de acciones tendientes fortalecer y mejorar el clima y la satisfacción laboral de los trabajadores jurisdiccionales. Todo lo anterior con la finalidad de optimizar el desempeño laboral del gremio, y que redunde en una eficaz y oportuna administración de justicia.

## **CONCLUSIONES**

**PRIMERA:** Los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado perciben mayoritariamente un clima organizacional moderado (63,3 %), lo que implica que la institución en la que se desempeñan denota ser un ambiente laboral propicio y aceptable para el desarrollo de sus actividades.

**SEGUNDA:** Los trabajadores evaluados denotan estar en su gran mayoría regularmente satisfechos (46,7 %) con la función que desempeñan. Notándose que los jueces y juezas, así como los especialistas de audiencias y causas se sienten más satisfechos con la labor que desempeñan, en contraste con los asistentes administrativos que laboran en mesa de partes y los asistentes judiciales o jurisdiccionales quienes denotan estar menos satisfechos con la labor que ejecutan en este Poder del Estado.

**TERCERA:** La mayor parte de los trabajadores jurisdiccionales y administrativos del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado denotan procrastinar moderadamente (73,3 %), siendo los y las jueces, así como los y las especialistas de causas y audiencias quienes a diferencia de los asistentes judiciales o jurisdiccionales y de los asistentes administrativos, tienden a procrastinar menos que aquellos.

**CUARTA:** Existe, a nivel general, una correlación moderada ( $p=0.003$ , valor límite  $p<0.05$ ) entre las variables clima organizacional y procrastinación en los

sujetos evaluados. Desprendiéndose de lo anterior que mientras mejor sea la percepción del trabajador respecto del clima organizacional, menor será la tendencia de este al aplazamiento en la tarea (procrastinación).

**QUINTA:** Existe, a nivel general, una correlación moderada-alta ( $p=0.000$ , valor límite  $p<0.05$ ) entre las variables satisfacción laboral y procrastinación en los trabajadores jurisdiccionales y administrativos evaluados. Desprendiéndose de lo anterior que cuanto mayor sea la satisfacción del trabajador en torno de su trabajo, menor será la tendencia del mismo al aplazamiento en la tarea (procrastinación).

**SEXTA:** Ha quedado demostrada la existencia de relaciones inversas negativas entre las variables clima organizacional ( $R = -0.496$ ), satisfacción laboral ( $R = -0.655$ ) y procrastinación, siendo la segunda variable la que denota una mayor correlación (moderada a fuerte) sobre la variable procrastinación.

## RECOMENDACIONES

- 1) Sería pertinente incorporar dentro de los organismos encargados de la Gestión del Capital Humano de la Corte Superior de Justicia de Arequipa, programas que contengan estrategias para mejorar y optimizar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en esta institución estatal, lineamientos que deben de estar contenidos en los documentos de gestión de la institución y que deberían de aplicarse en todas las dependencias de este poder del Estado.
- 2) Las investigaciones que abordan la temática de la incidencia del Clima organizacional, y la Satisfacción laboral en torno de la aparición de comportamientos procrastinadores en trabajadores jurisdiccionales son escasas en nuestro medio. No se ha desarrollado líneas o programas de investigación sobre esta temática específica en nuestro ámbito académico ni existe, tampoco, producción literaria específica sobre esta materia. En tal sentido, es importante desarrollar, desde las universidades, y/o desde el ejercicio investigativo individual, líneas de investigación semejantes a la presente, investigaciones que amplíen el radio de estudio a otras dependencias del sector justicia o conexas. Así, se recomienda a la comunidad universitaria y a quienes desarrollan su ámbito de labor en materia de recursos humanos a considerar la construcción de una agenda de investigación interinstitucional e intersectorial sobre el tema.
- 3) Es trascendental que al interior del propio Poder Judicial, dentro de sus respectivos marcos de capacitación, se implementen cursos de capacitación teórico - prácticos que coadyuven a la comprensión respecto de la importancia de desarrollar climas organizacionales saludables dentro de los ambientes

laborales. Sin perjuicio de enfatizar la importancia de intervenir en la aparición de comportamientos procrastinadores que tanto daño le hacen a la correcta aplicación del principio de celeridad procesal que debe de guiar la Administración de Justicia en particular y a la Administración Pública en general.

- 4) Sería aconsejable que la investigación expuesta pueda ser ampliada y profundizada, de tal manera que se obtengan otras propuestas o recomendaciones orientadas a intervenir la procrastinación en ámbitos laborales jurisdiccionales.
- 5) Continuar desarrollando investigaciones dirigidas a conocer las diferentes variables que puedan estar relacionadas con la aparición de comportamientos procrastinadores en los trabajadores del sector justicia y conexos.

## REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). Psicología Industrial/Organizacional, Un enfoque aplicado. 6ta ed. Cengage Learning Editores: México.
- Alcedo, J.; Flores, J., (2014). Niveles de percepción del clima laboral en trabajadores de la corte Superior de Justicia de Lima Sur, 2014. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo: Lima. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10460/Alcedo\\_OJM-Flores\\_PJG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10460/Alcedo_OJM-Flores_PJG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alfaro, R.; Leyton, S.; Meza, A.; Sáenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú: Lima. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFAROLEYTON\\_MEZA\\_SAENZ\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFAROLEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alonso, C., Gallego, D. y Honey, P. (1999). Los Estilos de Aprendizaje. Bilbao: Ediciones Mensajero. Universidad Deusto.
- Argumedo, D.; Díaz, K.; Calderón, A., Díaz, J., y Ferrari, J. (2005). Evaluación de la confiabilidad y la estructura factorial de tres escalas de procrastinación crónica. En: Revista de Psicología de la PUCP. Vol. XXIII. N° 1. Pontificia Universidad Católica del Perú: Lima.
- Arias, D., Huamaní, J. (2014). ¿Cómo redactar la Tesis y el Artículo Científico según el estilo APA? Aspectos prácticos para su aplicación. Texao Editores: Arequipa.
- Busko, D. (1998). *Causes and consequences of perfectionism and procrastination: a structural equation model* (Tesis de maestría). University of Guelph. Ontario. Recuperado de <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.456...>

- Bermúdez, M. (2014). La evaluación (y comprensión) de la conducta procesal en los proceso de familia. En: Diálogo con la jurisprudencia. Gaceta jurídica: Lima, 185, pp. 157-161.
- Beswick, G., Rothblum, E., & Mann, L. (1988). Psychological antecedents of student procrastination. *Australian Psychologist*, 23, 207 - 217.  
doi:10.1080/00050068808255605
- Bouroncle, S.; Torres, L. (2013). Psicología Organizacional. I y II Parte. UNSA: Arequipa.
- Calderón, E. (2016). Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango.(Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar: Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>
- Castillo, N. (2014). Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú: Lima. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/CASTILLO\\_DAVILA\\_NATALIA\\_CLIMA\\_MOTIVACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/CASTILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Campos, R. (2016). Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Íllimo, 2016. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Juan Mejía Baca: Chiclayo. Recuperado de [http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos\\_Rosa\\_Tesis\\_PS.pdf](http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf)
- Caicedo, C. (2013). La procrastinación y su incidencia en la productividad en la empresa Álvaro Jeans de la ciudad de Pelileo (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Ambato: Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5744/1/89%20o.e..pdf>
- Cortés N. (2009). Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa, Ver., 2009 (Tesis de Maestría). Universidad Veracruzana: México. Recuperado de <https://www.uv.mx/msp/files/2012/11/colección8NelsyCortesJ.pdf>
- Cruz, N. (2014). Nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados de la dirección de área de salud de Huehuetenango y su relación con el género. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar: Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Cruz-Nancy.pdf>

- Chang-Yui, A. (2010). Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland, en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Lima. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2513/Chang\\_ya.pdf;jsessionid=0D3F90B70F136505E89F05AF32D07E9E?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2513/Chang_ya.pdf;jsessionid=0D3F90B70F136505E89F05AF32D07E9E?sequence=1)
- Chávez-Ferrer E. (2015). Procrastinación crónica y ansiedad estado-rasgo en una muestra de estudiantes universitarios (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú: Lima. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6022/GIANNONI\\_CHAVEZ\\_FERRER\\_ELISA\\_PROCRASTINACION\\_CRONICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6022/GIANNONI_CHAVEZ_FERRER_ELISA_PROCRASTINACION_CRONICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. 2<sup>a</sup> ed. México: McGraw Hill.
- De Antonio-García, M. (2011). Problemática multifactorial del absentismo laboral, el presentismo y la procrastinación en las estructuras en que se desenvuelve el trabajador. En: Medicina y Seguridad del trabajo, Abril - junio, 2011. Núm. 57. Pp. 111-120.
- Ferrari, J. (1992). Psychometric validation of two procrastination inventories for adults: Arousal and avoidance measures. En: Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment, 14, 97–110. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1007/BF00965170>
- Frías, P. (2014). Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y (Tesis de Maestría). Universidad de Chile: Santiago. Recuperado de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango) (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar: Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Furlan, L.; Heredia, D.; Piemontesi, S.; Illbele, A.; y, Sánchez, J. (2010). Adaptación de la Escala de procrastinación de Tuckman para estudiantes universitarios. En: II Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología,

- XVII Jornadas de Investigación y Sexto encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Universidad de Buenos Aires: Buenos Aires.
- Furlan , L.; Heredia, D.; Piemontesi, S., Tuckman, B. (2012). Análisis factorial confirmatorio de la adaptación argentina de la escala de procrastinación de Tuckman (ATPS). En: Perspectivas en Psicología. Vol. 9, Noviembre 2012. Argentina (pp. 142 - 149). Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/258513684\\_Analisis\\_factorial\\_confirmatorio\\_de\\_la\\_adaptacion\\_argentina\\_de\\_la\\_escala\\_de\\_procrastinacion\\_de\\_Tuckman\\_ATPS](https://www.researchgate.net/publication/258513684_Analisis_factorial_confirmatorio_de_la_adaptacion_argentina_de_la_escala_de_procrastinacion_de_Tuckman_ATPS)
- Justo, C. (2017). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en el 4<sup>to</sup> Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno, 2015 (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Altiplano: Puno
- Guevara, W. (2010). Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa petrolera Maturín, Monagas junio/noviembre, 2008. (Tesis de Especialidad). Universidad Experimental de Guayana: Venezuela. Recuperado de <https://docplayer.es/7343447-Evaluacion-de-la-satisfaccion-laboral-de-los-las-trabajadores-as-de-una-empresa-petrolera-maturin-monagas-junio-noviembre.html>
- Gutiérrez, W. (2013). Motivación y Satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: Bases para futuras investigaciones (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú: Lima. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4727/GUTIERREZ%20WALTER%20MOTIVACION\\_SATISFACCION\\_LABORAL\\_OBREROS\\_INVESTIGACIONES.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4727/GUTIERREZ%20WALTER%20MOTIVACION_SATISFACCION_LABORAL_OBREROS_INVESTIGACIONES.pdf?sequence=1)
- Guzmán, D. (2013). Procrastinación: Una mirada clínica. Barcelona.
- Guzmán M.; Rosales C. (2017). Validación de la escala de procrastinación en el trabajo (PAWS) al habla hispana. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola: Lima. Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2765/1/2017\\_Guzm%C3%A1n\\_Validacion-de-la-escala-de-procrastinacion.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2765/1/2017_Guzm%C3%A1n_Validacion-de-la-escala-de-procrastinacion.pdf)
- Hernández, G. (2016). Procrastinación académica, motivos de procrastinación y bienestar psicológico en alumnos de Ingeniería Industrial de una Universidad de Trujillo. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte: Trujillo
- Hernández, R.; Fernández, C.; y, Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. Mc Graw-Hill: México.

- Jaén-Díaz, M. (2010). Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales (Tesis Doctoral). Universidad Complutense de Madrid: España. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/10843/1/T31913.pdf>
- Marín, J., Melgar, A., & Castaño, C. (1992). Teoría y Técnicas de Desarrollo Organizacional. Guatemala: Organización Panamericana de la Salud, PSDCG-T.10, Volumen III.
- Marroquín, S.; y; Pérez, L. (2011). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King (Tesis de Licenciatura). Universidad de San Carlos de Guatemala: Guatemala. Recuperado de [http://www.academia.edu/20049367/\\_EL\\_CLIMA\\_ORGANIZACIONAL\\_Y\\_SU\\_RELACI%C3%93N\\_CON\\_EL\\_DESEMPE%C3%91O\\_LABORAL\\_EN\\_LOS\\_TRABAJADORES\\_DE\\_BURGER\\_KING\\_](http://www.academia.edu/20049367/_EL_CLIMA_ORGANIZACIONAL_Y_SU_RELACI%C3%93N_CON_EL_DESEMPE%C3%91O_LABORAL_EN_LOS_TRABAJADORES_DE_BURGER_KING_)
- Mino, E. (2014). Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: Chiclayo. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/108/1/TL\\_Mino\\_Perez\\_EdgardoMauricio.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/108/1/TL_Mino_Perez_EdgardoMauricio.pdf)
- Orbegoso, K. (2017). Procrastinación académica, estilos de aprendizaje y rendimiento académico en estudiantes de cuarto y quinto grado de secundaria de la I.E. 40616 “Casimiro Cuadros 1”, Arequipa, 2017. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa: Arequipa.
- Palma, S. (2005). Manual de escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. Lima.
- Palma, S. (2006). Escala SL-SPC. Editorial Cartolan: Lima.
- Paz, A.; Marín S. (2014) Clima organizacional de la IPS Universidad Autónoma de Manizales. (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma de Manizales: México.
- Pelaes, O. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos (Tesis Doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Lima.
- 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 Maestría). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana: Iquitos. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/54238875.pdf>
- Quiñonez, F. (2016). Relación entre la autoeficacia y la procrastinación laboral en colaboradores de una Empresa automotriz de Lima metropolitana (Tesis de Licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola: Lima. Recuperado de <https://>
- Robbins, S. (1998). Fundamentos del Comportamiento Organizacional.: Prentice Hall: México.
- Robbins, S.; Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional, 13<sup>a</sup> ed. Pearson Educación: México.
- Sánchez, F. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera (Tesis de Licenciatura). Universidad Abierta Interamericana: Argentina. Recuperado de <https://http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Seisdedos, N. (1996). El clima laboral y su medida. En: Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Vol. I. Madrid.
- Spector, P. (2005). Psicología industrial y Organizacional. Manual Moderno: México.
- Steel, P. (2011). Procrastinación. Por qué dejamos para mañana lo que podemos hacer hoy. Barcelona: Grijalbo.
- Supo, J. (2014). Seminarios de Investigación Científica, 2da ed. Arequipa: Bioestadístico.
- Zevallos, L. (2015). Motivación laboral y procrastinación en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, Perú, 2015. (Tesis de Licenciatura). Universidad Andina del Cusco: Cusco. Recuperado de <https://http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/238/3/RESUMEN.pdf>

## APÉNDICES

### Apéndice A

#### ESCALA DE CLIMA LABORAL (Palma, 1999)

Dependencia o Juzgado: \_\_\_\_\_ Puesto: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: M \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** A continuación, encontrará frases sobre aspectos relacionados a las características del ambiente de trabajo donde usted labora. Lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con un aspa (X) lo que mejor describa su contexto laboral.

ÍTEM	ESCALA DE RESPUESTAS				
	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1. Existen oportunidades de progresar en la Organización.					
2. Se siente comprometido con el éxito de la Organización.					
3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la Organización.					

18. Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
19. Existen suficientes canales de comunicación.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
21. Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
26. Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
29. En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
30. Existe una buena administración de los recursos.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
34. La Organización fomenta y promueve la comunicación.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
36. La Organización promueve el desarrollo del personal..	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
37. Los productos y/o servicios de la municipalidad, son motivo de orgullo del personal.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
46. Se reconoce los logros en el trabajo.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
47. La municipalidad es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
48. Existe un trato justo en la Organización.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
49. Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre

**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN**

## Apéndice B

### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

*A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.*

	TOTAL ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTAL DESACUERDO
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
5. Me siento mal con lo que gano.	Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
6. Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.	Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
7. Me siento útil con la labor que realizo.	Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
8. El ambiente donde trabajo es confortable.	Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.	Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
12. Me disgusta mi horario.	Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.	Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo

18. Me complace los resultados de mi trabajo.	Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
22. Me gusta el trabajo que realizo.	Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
26. Me gusta la actividad que realizo.	Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo

Según su percepción, ordene los siguientes factores por orden de importancia, considerando 4 como el más importante y 1 al menos importante.

Significación de la tarea	
Condiciones de Trabajo	
Reconocimiento Personal y/o Social	
Beneficios Económicos	

## Apéndice C

### ESCALA DE PROCRASTINACION DE TUCKMAN

*A continuación, encontrará una serie de enunciados, lea cuidadosamente cada afirmación, marque una casilla en la frecuencia en que esto le suceda, recuerde, marque solo una alternativa para que sus resultados sean fiables. Sólo se requiere ser sincero con usted mismo. No piense sus respuestas, emplee el menor tiempo para responder. Tiempo de prueba de 15 a 20 minutos.*

ÍTEM	RESPUESTAS				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1. Demoro innecesariamente terminar los trabajos, aun cuando ellos son importantes	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
2. Aplazo empezar las cosas que yo no quiero hacer	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
3. Cuándo tengo una fecha tope, espero hasta el último minuto	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4. Me tardo en tomar las decisiones difíciles	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5. Me tardo en iniciar nuevas actividades	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
6. Soy puntual en mis citas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
7. Prefiero postergar que mejorar mis hábitos de trabajo	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
8. Puedo trabajar, aún con las tareas desagradables de la vida	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
9. Logro encontrar una excusa para no hacer nada	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
10. Evito hacer esas cosas las cuales sé que me saldrán mal	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
11. Hago el tiempo necesario para hacer las cosas aburridas, tales como estudiar	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
12. Cuándo estoy cansado de un trabajo desagradable, me detengo y no lo realizo	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
13. Creo en "el trabajo es una actividad monótona"	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
14. Cuando algo no vale la pena, me detengo	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
15. Creo que la cosas que no quiero hacer no deben existir	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
16. Considero malas a las personas que me hacen hacer cosas injustas y difíciles	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
17. Cuando algo es importante, puedo lograr disfrutarlo	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

18. Soy un incurable derrochador de tiempo	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
19. Siento que es absolutamente correcto tener otra persona que me trate con justicia	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
20. Considero que ninguna otra persona tiene derecho de ponerme fechas límite	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
21. Estudiar me hace sentir completamente miserable	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
22. Soy un derrochador de tiempo en este momento pero parece que no puedo hacer nada sobre ello	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
23. Cuando algo es muy difícil de abordar o hacer, creo que es mejor dejarlo de lado	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
24. Me prometo que haré algo y luego resulto obligándome para hacerlo	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
25. Siempre que hago un plan de acción, lo sigo	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
26. Quisiera poder encontrar una forma fácil de mantenerme en movimiento	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
27. Cuando tengo problema con un trabajo de oficina, es usualmente por mi culpa	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
28. Aunque me moleste no logro empezar a realizar las cosas, me cuesta empezar	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
29. Siempre termino los trabajos importantes con tiempo de sobra	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
30. Cuando termino con mi trabajo, lo comprobaro	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
31. Busco una escapatoria o atajo para pasar a través de una tarea difícil	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
32. Me encuentro atrapado aún en un área neutral (es importante y no lo es), a pesar de que sé cuán importante es empezar mi tarea	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
33. Nunca encontré un trabajo que nunca pudiera vencer	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
34. Dejar las cosas para mañana no es la forma como yo trabajo	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
35. Siento que el trabajo me agota	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

## Apéndice D

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La presente es una investigación que se encuentra bajo la dirección de Kelly Giuliana Orbegoso Paredes y Joseph Emerson Caza Zapana, egresados de la Carrera Profesional de Psicología de la Universidad Nacional de San Agustín. El propósito del estudio es establecer las relaciones entre las variables clima organizacional, satisfacción laboral y la procrastinación en trabajadores jurisdiccionales y administrativos del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado

Si usted accede a participar en esta investigación, le pediremos contestar tres escalas, cuyo tiempo de administración durará entre 50 a 60 minutos. Su participación es voluntaria y puede, en cualquier momento, retirar su participación en este estudio. La información que se recibe será confidencial, y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de lo detallado en esta investigación. Si tiene alguna duda o consulta, puede realizar directamente las preguntas necesarias al momento de recopilar sus respuestas, o comunicándose a los correos:[laskmy\\_23@hotmail.com](mailto:laskmy_23@hotmail.com) y [joseph\\_jcz@hotmail.com](mailto:joseph_jcz@hotmail.com)

*Desde ya, agradecemos su participación.*

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, \_\_\_\_\_, acepto participar voluntariamente en esta investigación dirigida por Kelly Giuliana Orbegoso Paredes y Joseph Emerson Caza Zapana. Declaro haber sido informado(a) de los objetivos de la presente investigación y los alcances y usos que se le dará a la información que vierta.

Reconozco que la información que provea durante esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito ajeno a los detallado en este estudio.

Reconozco que puedo hacer consultas sobre la investigación y su estado en cualquier momento a los responsables de la misma, de manera oral o a través del e-mail.

---

Firma del participante

Arequipa, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2017

**ANEXOS**

**CASO N° 1**

**KELLY GIULIANA ORBEGOSO  
PAREDES**

## **ANAMNESIS**

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

- Nombres y Apellidos : Ruth S. M.
- Edad : 27 años
- Sexo : Femenino
- Fecha de nacimiento : 22-03-1991
- Lugar de nacimiento : Puno
- Grado de instrucción : 1ero de Secundaria
- Ocupación Actual : Ama de Casa
- Informante : La paciente
- Lugar de evaluación : C. S. Apurímac
- Fecha de evaluación : 08 de junio del 2017
- Examinadora : Orbegoso Paredes, Kelly Giuliana

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

La paciente viene a consulta porque refiere sentirse muy preocupada, triste, pensativa, menciona: “no deseo comer cuando mi esposo no se encuentra conmigo”, también refiere sentir dolores de cabeza y mareos, por lo que ha perdido el apetito.

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

Ruth manifiesta necesitar ayuda, refiere que sus problemas empezaron desde su embarazo hace 7 meses, sin embargo, siente que en los últimos cuatro meses su situación ha empeorado, desde que le dijeron que ya no podría trabajar en la mina, ya que su trabajo hacía peligrar su condición de gestante. Desde allí ha experimentado la falta de apetito, “no quiero comer, cuando mi esposo no está a mi lado, me siento triste, intranquila, me cuesta mucho comer, cuando le llamo a mi esposo al celular y no me contesta empieza mi desesperación”. Además refiere tener falta de sueño, dolores de cabeza, mareos; y pérdida de peso.

Refiere que ella desde pequeña ha trabajado y es por ello que “cuando me junté con mi esposo abrimos una tiendita cerca de la mina, desde hace tres años, me encargaba de vender, me iba bien económicamente, siempre estuve con mi esposo, nunca me separé de él, pero desde que estoy embarazada todo esto cambió”, manifestando que cuando se hacia sus controles prenatales en el puesto de salud, la obstetra le dijo: “que no podía trabajar, ni hacer esfuerzo alguno, porque su embarazo peligraba, ya que comenzó a sangrar”, y por ello le recomienda irse a vivir a otro lugar y tener un mejor cuidado.

Desde hace cuatro meses me encuentro viviendo en la casa de mi madre, con mi hija Luz de once años, manifiesta “no quiero que mi esposo se vaya a trabajar a la mina, porque eso me hace sentir triste y sola; no me da ganas de comer, siento que mi esposo es la única persona que me entiende”.

Tengo conflictos con mi hermana mayor, cada vez que viene a visitar a mi madre, ella me reclama: “la mamá toda la vida te tiene que ver, siempre te ha preferido, hasta a tu hija tiene que criar, ahora si no estarías embarazada ni te preocuparías por tu hija, en venir a verla, ni a la mamá, sabiendo que la mamá está mal, lo único que te interesa es tu marido”.

La paciente manifiesta: “todo esto me hace sentir mal, siento que soy un estorbo para mi madre, no sirvo para nada y quiero estar lejos de aquí”, refiriendo “la única persona que me quiere y comprende es mi esposo, cuando regresa de la mina, siento más ánimos y me da ganas de comer”.

En su último control prenatal, le mandaron hacer análisis de sangre detectándole anemia, así también le dijeron que está con bajo peso y tiene que subir, tiene la presión alta, causándole preocupación.

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

La paciente nació en el distrito de Chupa (Puno), su madre llevó un embarazo sin problemas significativos, con una duración de 9 meses, no recibiendo controles debido

a que se encontraba en el campo. No presentó ninguna dificultad al nacer, fue un parto normal eutócico. Recibió lactancia materna, controló los esfínteres alrededor de los 2 años y medio, su desarrollo psicomotor y del lenguaje se dio dentro de lo esperado, gateó a los siete meses, caminó sin apoyo al cumplir un año y tres meses. Tiene cuatro hermanos siendo ella la última hija. Durante su niñez no se presentaron enfermedades considerables, tenía problemas con su hermana mayor a la hora de jugar, ella le pegaba porque Ruth jugaba con sus juguetes, no estudio inicial, solo primaria y secundaria en Chupa, fue una alumna regular, estudiando solo hasta el primero de secundaria. Por problemas económicos no pudo terminar sus estudios. Ruth manifiesta que siempre fue tranquila, su madre le daba responsabilidades a ella y a su hermana por ser mujeres, su padre era demasiado exigente con ella en el colegio y en casa, quería que tenga mejores calificaciones, imponía reglas en el hogar y recibía críticas cuando realizaba mal sus actividades del hogar y de la escuela. Durante su adolescencia, fue muy sumisa, la mayor parte del tiempo estaba en su casa, apoyando en las tareas domésticas, tuvo su primer enamorado a los 16 años, siendo él, 6 años mayor que ella, fruto de esa relación tuvo su primera hija, obligándole el padre de Ruth a que viviera con el padre de la hija que estaba esperando, viviendo solo un año con él, separándose porque trabajaba en la mina, casi siempre la golpeaba cuando este regresaba de sus trabajos en la mina. La paciente manifiesta que su pareja tomaba mucho, le insultaba, situación que ella ya no soportaba, por eso se fue a vivir a casa de sus padres con su hija. Relata que en esa época se puso a trabajar en restaurantes de cocinera, en tiendas de abarrotes, en casino; dejando a su hija al cuidado de su madre, hasta la actualidad. Durante el tiempo que estuvo trabajando conoció a Nilton, su actual pareja, estuvieron como enamorados alrededor de 6 meses, y conviven desde hace tres años, producto de ello quedó embarazada, presentando un estado gestacional de 7 meses.

Actualmente tiene una hija, luz de 11 años, la relación que lleva con su hija refiere: "que es buena; su pareja Nilton es minero, tienen los mismos intereses de progresar, yo lo he conocido trabajando y siempre fue así, nos gusta ahorrar el dinero que tenemos, cuando no tiene trabajo, él busca cualquier lugar donde pueda trabajar, no le gusta que me preocupe, cuando viene de la mina nos trae fruta , comida, para mi hija, mi madre y para mí, se preocupa por nosotros, cuando él está conmigo me siento feliz, tranquila, me da ganas de comer, él me lleva a mis controles de embarazo, la relación

de mi hija mayor y mi esposo es buena, ella lo llama papá y él quiere reconocerla como hija suya, me siento mal, cuando él se va a la mina, me preocupa, lo llamo a cada rato para saber cómo está, cuando no me contesta vienen ideas a mi cabeza, que pueda estar con otra mujer y empiezo a llorar y no me da ganas de comer, y cuando viene mi hermana mayor a visitar a mi madre, recibo reproches por parte de ella, por vivir en casa de mi madre, por ello es incómodo vivir en la casa, en vez de estar tranquila, siento que soy una carga más para ella. ”

## V.ANTECEDENTES FAMILIARES

Ruth fue criada por su madre, ella siempre la apoyó, más aun en la época que tuvo a su primera hija, y ahora en su etapa gestacional con el cuidado respectivo. Su padre falleció hace 10 años, recuerda de él “que era una persona estricta y con reglas que cumplir”. Ruth no tiene una relación buena con su hermana mayor, por los reproches que recibe de ella, con sus otros dos hermanos mantiene una relación distante ya que ellos radican en la ciudad de Tacna desde hace 10 años; en los últimos años se han visto con menos frecuencia, solo en el entierro de su padre.

### *Composición Familiar:*

Es la menor de 4 hermanos; actualmente vive con su madre de 68 años, y su padre murió a los 75 años, por problemas del riñón y alcoholismo. Sus dos hermanos viven en Tacna por motivos de trabajo, su hermana mayor radica en Azángaro.

La paciente vive también con Luz, su hija mayor de 11 años quien se encuentra estudiando bajo la tutela de su abuela, y con su conviviente Nilton de 30 años, de ocupación minero, de cuya relación están esperando un hijo.

### *Dinámica Familiar*

La relación con su madre es buena, ella suele ser cariñosa, tiene un carácter comprensible. Ruth refiere que su madre era exigente con ella y con sus hermanos, constantemente le llamaba la atención a su hermana mayor porque no le gustaba

realizar las actividades que le mandaba, su madre le apoya a Ruth en el cuidado de su hija mayor.

Ruth tiene recuerdos no gratos de su padre, ya que él era rígido con las reglas en el hogar, y si algo no estaba bien él les golpeaba, ella recuerda que de niña su padre le golpeaba a su mamá cuando venía borracho ya que a él le gustaba tomar, murió hace 10 años por problemas a los riñones y alcohol.

### ***Historia Socioeconómica***

Ruth vive en casa de su madre, en una vivienda construida de material noble, con 2 habitaciones individuales, cuenta con comodidades necesarias, actualmente es su esposo quien aportan económico en su hogar, con un ingreso de 3500 soles al mes aproximadamente, cuenta con los servicios básicos de agua y luz.

## **VI. RESUMEN**

La paciente de 27 años, nacida en Chupa, tiene cuatro hermanos, siendo ella la última hija, quien desde su infancia ha vivido junto a sus padres y hermanos, durante su niñez no presentó enfermedades considerables, estudió la primaria y secundaria en Chupa, tuvo su primer enamorado a los 16 años, siendo él 6 años mayor que ella, fruto de esa relación tuvo su primera hija, obligándole el padre de Ruth a que conviviera con su pareja, pero los constantes golpes de este le obligan a separarse e irse a vivir con sus padres.

Asimismo refiere que en esa época se puso a trabajar en restaurantes como cocinera, en tiendas de abarrotes, en casino; dejando a su hija al cuidado de su madre, hasta la actualidad. Luego de 8 años conoce a Nilton, su actual pareja, estuvieron como enamorados alrededor de 6 meses, y conviven hace tres años, producto de esa relación quedó embarazada. Sin embargo tiene conflictos con su hermana mayor, cada vez que viene a visitar a su madre, ella me reclama: “la mamá toda la vida te tiene que ver, siempre te ha preferido, hasta a tu hija tiene que criar, ahora si no estarías embarazada ni te preocuparías por tu hija, en venir a verla”.

Manifestando que sus problemas empezaron desde su embarazo hace 7 meses, sin embargo, siente que en los últimos cuatro meses su situación ha empeorado, desde que le dijeron que ya no podría trabajar en la mina, ya que su trabajo hacía peligrar su condición de gestante, de allí tuvo que trasladarse nuevamente a la casa de su madre, por la amenaza de aborto, desde entonces ha experimentado la falta de apetito, refiriendo: "no quiero comer, cuando mi esposo no está a mi lado", me siento triste, inquieta, me cuesta mucho comer, cuando le llamo a mi esposo al celular y no me contesta empieza mi desesperación, además refiere que en su último control prenatal, le pidieron que se haga análisis de sangre, detectándosele anemia, así también le dijeron que está con bajo peso, tiene la presión alta, causándole ello preocupación.



**KELLY G. ORBEGOSO PAREDES**  
**BACH. PSICOLOGIA**

## **EXAMEN MENTAL**

### **I. DATOS DE FILIACIÓN**

- Nombres y Apellidos : Ruth S. M.
- Edad : 27 años
- Sexo : Femenino
- Fecha de nacimiento : 22-03-1991
- Lugar de nacimiento : Puno
- Grado de instrucción : 1ero de Secundaria
- Ocupación Actual : Ama de Casa
- Informante : La paciente
- Lugar de evaluación : C. S. Apurímac
- Fecha de evaluación : 08 de junio del 2017
- Examinadora : Orbegoso Paredes, Kelly Giuliana

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

La paciente aparenta la edad cronológica referida, es de contextura gruesa, ojos negros, cabello claro, de mediana estatura, aproximadamente 1.65 cm, se encuentra vestida de manera adecuada, tiene una expresión facial de cansancio y fatiga, con una postura poco erguida. Al iniciar la evaluación la paciente, se muestra colaboradora, manifiesta que se siente algo preocupada y que tiene falta apetito.

Acude a consulta por voluntad propia, muestra apertura en la comunicación de sus conflictos e inquietudes, manifiesta necesidad de guía por los problemas que viene atravesando, hay disposición a la entrevista y a la realización de las pruebas, muestra dificultad en toma de decisiones.

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

Sus niveles de atención están ligeramente alterados por la fatigabilidad, en ocasiones se nota un esfuerzo por concentrarse sin embargo, normalmente es capaz de prestar la debida atención a las indicaciones, siendo sus respuestas inmediatas.

En cuanto a su conciencia, la paciente se encuentra lúcida, orientada en las tres esferas emocionales (espacio, tiempo y persona); realiza preguntas que tienen una secuencia lógica y ordenada.

#### **IV. CURSO DE LENGUAJE**

Su lenguaje verbal es lento y pausado, el tono de voz es bajo, la pronunciación es adecuada, utiliza palabras y frases adecuadas para expresarse de acuerdo a la situación.

Su lenguaje comprensivo está conservado, tiene la capacidad de entender lo que se le dice, reconoce palabras comunes, lenguaje sencillo; exterioriza sus ideas y pensamientos a través de su lenguaje.

#### **V. PENSAMIENTO**

El curso de su pensamiento se desarrolla en forma lógica, siguen un orden; sus ideas son coherentes, razona, construye y elabora; sin embargo el contenido de su pensamiento no es del todo adecuado, ya que tiene pensamientos pesimistas acerca de ella misma, y de su esposo, cómo la ven las demás personas, piensa que es inútil, descuidada, cree que su hermana mayor siempre la ha rechazado.

#### **VI. PERCEPCIÓN**

Sus funciones sensorio-perceptivas están conservadas, presenta una adecuada capacidad discriminatoria a los estímulos; sin embargo, tiene una percepción pesimista hacia su persona, piensa que es inútil, que es descuidada, que no preocupa por su hija mayor, no habla mucho.

#### **VII. MEMORIA**

Memoria a corto y largo plazo se encuentran conservadas, puede evocar momentos específicos de su vida.

## **VIII. FUNCIONAMIENTO INTELECTUAL**

Su funcionamiento intelectual es normal promedio, presenta buena capacidad para establecer relaciones lógicas entre los hechos, contenido de sus respuestas verbales es adecuado, establece sin dificultad relaciones de semejanzas y diferencias, correcto razonamiento abstracto.

## **IX. ESTADO DE ÁNIMO Y AFECTOS**

Durante la entrevista el estado de ánimo de la paciente fue la tristeza, mostrándose fatigada y preocupada pero colaboradora, tiene dificultad para adaptarse a situaciones nuevas, siente necesidad de protección y afecto, hay tendencia al pesimismo.

## **X. CONCIENCIA DE ENFERMEDAD**

Por la situación que atraviesa, muestra inseguridad para afrontar los problemas; con las demás personas se muestra reservada; la paciente reconoce estar pasando por un mal momento.

## **XI. VOLUNTAD**

Refiere que desearía salir de su problema actual, no quiere sentirse así, manifestando poner todo de su parte.

## **XII. RESUMEN**

La paciente aparenta la edad cronológica referida, de contextura gruesa, ojos negros, con visibles ojeras, cabello claro, de mediana estatura, aproximadamente 1.65 cm, se encuentra vestida de manera adecuada, manteniendo un aspecto desordenado, posee una expresión facial de cansancio y fatiga, al que lo acompaña una postura encorvada. Sus niveles de atención están ligeramente alterados por la fatigabilidad que le ocasiona sus fuertes dolores de cabeza, en ocasiones se esfuerza por mantenerse concentrada,

sin embargo, normalmente es capaz de prestar atención. En cuanto a su conciencia, se encuentra lúcida, orientada en tiempo, espacio y persona; su pensamiento se desarrolla en forma lógica; el curso es estructurado, sin embargo el contenido es inadecuado, ya que tiene pensamientos negativos acerca de ella misma y de su esposo, percibe que los demás hacen juicios negativos, que piensan que es inútil, descuidada, que no habla mucho. Sus funciones sensorio-perceptivas están conservadas, presenta una adecuada capacidad discriminatoria a los estímulos, evidencia un adecuado uso de su memoria remota; en cuanto a su memoria inmediata, se encuentra en condiciones favorables. Posee una capacidad Intelectual normal promedio de acuerdo a la evaluación, cálculo conservado, óptima capacidad de comprensión y razonamiento, formación de conceptos y juicio conservados. Se encuentra sensible, con tendencia al llanto, tiene dificultad para adaptarse a situaciones nuevas, necesidad de protección y afecto, falta de tenacidad para superar dificultades, tendencia al pesimismo. Muestra apertura en la comunicación de sus conflictos e inquietudes, escucha activa, empatía con necesidad de guía y dificultad en toda de decisiones, En cuanto al proceso psicológico evaluativo, se mostró colaboradora, refiere que desearía salir de su problema actual, manifestando poner de su parte.



---

**KELLY G. ORBEGOSO PAREDES**  
**BACH. PSICOLOGIA**

## **INFORME PSICOMÉTRICO**

### **I. DATOS GENERALES**

- Nombres y Apellidos : Ruth S. M.
- Edad : 27 años
- Sexo : Femenino
- Fecha de nacimiento : 22-03-1991
- Lugar de nacimiento : Puno
- Grado de instrucción : 1ero de Secundaria
- Ocupación Actual : Ama de casa
- Informante : La paciente
- Lugar de evaluación : C. S. Apurímac
- Fecha de evaluación : 15, 22 de junio del 2017
- Examinadora : Orbegoso Paredes, Kelly Giuliana

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

La evaluada de tez trigueña, de contextura gruesa, con una estatura aproximada de 1.65 cm, cabello claro, lacio, ojos color negros. Muestra una actitud colaboradora, expresa sus dudas al no entender la explicación de las tareas encargadas, trabaja con paciencia, se muestra colaboradora, sin embargo, antes de realizar las pruebas se muestra insegura.

### **III. INSTRUMENTOS UTILIZADOS**

Observación

Entrevista

➤ **Pruebas Psicométricas:**

- Escala de Inteligencia de J. C. RAVEN Escala General
- Escala de Auto evaluación para la depresión de ZUNG
- Inventario de la Personalidad de Eysenck Forma B – Adultos

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

### **A. Escala de Inteligencia de J. C. RAVEN Escala General**

#### **Análisis Cuantitativo**

<b>Puntaje:</b>	<b>42</b>
<b>Percentil:</b>	<b>50</b>
<b>Rango:</b>	<b>III</b>
<b>Diagnóstico</b>	Término Medio

#### **Análisis Cualitativo**

La paciente presenta una Capacidad Intelectual de Término Medio, evidenciándose en ella la suficiente capacidad de su razonamiento; siendo capaz de establecer relaciones conceptuales; en la evaluación la paciente tuvo disposición en todo momento.

### **B. Escala de Depresión ZUNG.**

#### **Análisis Cuantitativo**

<b>Total</b>	<b>42</b>
<b>EAD</b>	<b>53</b>
<b>Diagnóstico</b>	Depresión leve

#### **Análisis Cualitativo**

La paciente obtuvo un puntaje de 53, evidenciando un nivel de depresión leve, presentando insomnio, pérdida de apetito, sentimientos de inferioridad acompañados de llanto, falta de interés en sus actividades diarias, dificultando su toma de decisiones.

## C. Inventario de Personalidad de EYSENCK

### Análisis cuantitativo:

	E	N	P	L
<b>PD</b>	9	15	8	1
<b>T</b>	46	55	57	31

### Análisis Cualitativo

Según los puntajes podemos afirmar que la prueba tiene una total veracidad, siendo los resultados confiables, siendo una persona introvertida, tipo de personalidad melancólica; destacando las siguientes características: ansiosa, rígida, prefiere mantenerse callada, reservando sus opiniones; por ello muestra ser insociable, es pesimista y caprichosa, encerrándose en sí misma.

### RESUMEN

De acuerdo a los resultados, se puede apreciar que Ruth presenta un nivel intelectual, promedio, es decir tiene la suficiente capacidad de razonamiento; siendo capaz de establecer relaciones conceptuales. En el test de Zung presenta un episodio depresivo leve.

En cuanto a su personalidad, es una persona introvertida, tipo de personalidad melancólica; destacando las siguientes características: ansiosa, rígida, prefiere mantenerse callada, evidenciando sentimientos de inferioridad acompañados de llanto; por ello muestra ser insociable, pesimista y caprichosa, encerrándose en sí misma.



**KELLY G. ORBEGOSO PAREDES**  
**BACH. PSICOLOGIA**

## INFORME PSICOLÓGICO

### I. DATOS GENERALES

- Nombres y Apellidos : Ruth S. M.
- Edad : 27 años
- Sexo : Femenino
- Fecha de nacimiento : 22-03-1991
- Lugar de nacimiento : Puno
- Grado de instrucción : 1ero de Secundaria
- Ocupación Actual : Ama de casa
- Informante : La paciente
- Lugar de evaluación : C. S. Apurímac
- Fechas de evaluación : 8, 15 y 22 de junio del 2017
- Examinadora : Orbegoso Paredes, Kelly Giuliana

### II. MOTIVO DE LA CONSULTA

La paciente viene a consulta porque refiere sentirse muy preocupada, triste, pensativa, menciona: “no deseo comer cuando mi esposo no se encuentra conmigo”, también refiere sentir dolores de cabeza y mareos, por lo que ha perdido el apetito, perjudicándole en su estado gestacional.

### III. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- **Observación**
- **Entrevista**
- **Pruebas psicométricas**
  - Escala de Inteligencia de J. C. RAVEN Escala General
  - Escala de Auto evaluación para la depresión de ZUNG
  - Inventario de Personalidad de EYSENCK

### IV. ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES

La paciente de 27 años, nacida en Chupa, tiene cuatro hermanos, siendo ella la última hija, quien desde su infancia ha vivido junto a sus padres y hermanos, durante su niñez

no presentó enfermedades considerables, estudió la primaria y secundaria en Chupa, tuvo su primer enamorado a los 16 años, siendo él 6 años mayor que ella, fruto de esa relación tuvo su primera hija, obligándole el padre de Ruth a que conviviera con su pareja, pero los constantes golpes le obligan a separarse e irse a vivir con sus padres.

Así mismo refiere que en esa época se puso a trabajar en restaurantes como cocinera, en tiendas de abarrotes, en casino; dejando a su hija al cuidado de su madre, hasta la actualidad. Luego de 8 años conoce a Nilton, su actual pareja, estuvieron como enamorados alrededor de 6 meses, y conviven hace tres años, producto de ello quedó embarazada. Sin embargo tiene conflictos con su hermana mayor, cada vez que viene a visitar a su madre, ella le reclama: “la mamá toda la vida te tiene que ver, siempre te ha preferido, hasta a tu hija tiene que criar, ahora si no estarías embarazada ni te preocuparías por tu hija, en venir a verla”.

Manifestando que sus problemas empezaron desde su embarazo hace 7 meses, sin embargo, siente que en los últimos cuatro meses su situación ha empeorado, desde que le dijeron que ya no podría trabajar en la mina, ya que su trabajo hacía peligrar su condición de gestante, de allí tuvo que trasladarse nuevamente a la casa de su madre, por la amenaza de aborto, desde entonces ha experimentado la falta de apetito, refiriendo: “no quiero comer, cuando mi esposo no está a mi lado”, me siento triste, intranquila, me cuesta mucho comer, cuando le llamo a mi esposo al celular y no me contesta empieza mi desesperación y me pongo a llorar, en las noches no puedo dormir, además refiere que en su último control prenatal, le pidieron que se haga análisis de hemoglobina detectándole anemia, así también le dijeron que esta con bajo peso y tiene que subir, tiene la presión alta, causándole preocupación.

## V. OBSERVACIONES CONDUCTUALES

Paciente de 27 años de edad, aparenta la edad que tiene, de contextura gruesa y de mediana estatura, con apertura al dialogo, evita el contacto visual, el cual fue mejorando en el transcurso de las evaluaciones, su vestimenta es adecuada, tiene una postura encorvada; presenta una expresión facial de cansancio y fatiga; escucha atentamente pero cuando se le hace preguntas se toma un tiempo para responderlas. En

cuanto a su conciencia, se encuentra lúcida, orientada en tiempo, espacio y persona; su pensamiento se desarrolla en forma lógica. Cuando habla de su esposo se pone sensible y tiende al llanto, tiene dificultad para adaptarse a situaciones nuevas, necesidad de protección y afecto, falta de tenacidad para superar dificultades, tendencia al pesimismo. En general se muestra colaboradora.

## VI. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a los resultados, se puede apreciar que Ruth presenta un nivel intelectual, promedio, es decir tiene la suficiente capacidad de razonamiento; siendo capaz de establecer relaciones conceptuales. En el test de Zung presenta un episodio depresivo leve.

En cuanto a su personalidad, es una persona introvertida, tipo de temperamento melancólica; destacando las siguientes características: ansiosa, rígida, prefiere mantenerse callada, evidenciando sentimientos de inferioridad acompañados de llanto; por ello muestra ser poco sociable, pesimista y caprichosa, encerrándose en sí misma.

## VII. DIAGNÓSTICO O CONCLUSION

Se concluye que la paciente presenta un **Episodio Depresivo Leve (F32.0)**; con rasgos de ansiedad, tristeza, labilidad emocional, pérdida de confianza en sí misma, recuerdos no gratos de su niñez, sentimiento de inferioridad, falta de interés en sus actividades diarias, dificultad en la toma decisiones, dificultades de sueño y pérdida de apetito por la preocupación de no estar junto a su esposo.

## VIII. PRONÓSTICO

Pronóstico favorable, ya que la paciente tiene conciencia de la enfermedad y refiere que está dispuesta a continuar con la terapia psicológica, pondrá de su parte para recuperarse y poder retomar sus actividades. Así mismo cuenta con el apoyo de su Mamá.

## **IX. RECOMENDACIONES**

- Psicoterapia Individual
- Psicoterapia de Pareja
- Orientación y consejería familiar
- Interconsulta a otras especialidades pertinentes (anemia, presión alta, bajo peso).



**KELLY G. ORBEGOSO PAREDES  
BACH. PSICOLOGIA**

## INFORME PSICOTERAPÉUTICO

### I. DATOS GENERALES

- Nombres y Apellidos : Ruth S. M.
- Edad : 27 años
- Sexo : Femenino
- Fecha de nacimiento : 22-03-1991
- Lugar de nacimiento : Puno
- Grado de instrucción : 1ero de Secundaria
- Ocupación Actual : Ama de Casa
- Informante : La paciente
- Lugar de evaluación : C. S. Apurímac
- Fechas de evaluación : 08, 15 y 22 de junio del 2017
- Examinadora : Orbegoso Paredes, Kelly Giuliana

### II. DIAGNÓSTICO PSICOLÓGICO

Según la observación, entrevistas y resultados de la evaluación psicométrica, la paciente presenta un Episodio Depresivo Leve F 32.0. ; presentando ansiedad, tristeza, labilidad emocional, pérdida de confianza en sí misma, recuerdos no gratos de su niñez, sentimiento de inferioridad, falta de interés en sus actividades diarias, dificultad en la toma decisiones, dificultades de sueño y pérdida de apetito por la preocupación de no estar junto a su esposo.

### III. OBJETIVO GENERAL

- a) Disminuir las conductas depresivas y ansiosas.
- b) Mejorar el estado emocional de la paciente mediante el cambio de pensamientos, comportamientos, para enfrentar el problema.
- c) Modificar las conductas negativas por conductas positivas, de tal forma que le permitan superar las dificultades que se le presenten en su vida.

#### **IV. DESCRIPCION DEL PLAN PSICOTERAPÉUTICO**

En cuanto al plan psicoterapéutico se trabajará con la paciente terapia cognitivo conductual.

<b>Nº DE SESIÓN</b>	<b>TÉCNICA EMPLEADA</b>	<b>OBJETIVO</b>
<b>1° Sesión</b>	<b>Información sobre el inicio de la psicoterapia</b>	Instruir a la paciente acerca del trastorno y el proceso que se seguirá en la terapia.
<b>2° Sesión</b>	<b>Relajación</b>	Lograr que la paciente conozca y utilice las distintas técnicas de relajación, tanto físicas como psíquicas, adaptándolas a las características en la vida personal.
<b>3° Sesión</b>	<b>Terapia cognitivo conductual (Pensamientos, actividades, relaciones interpersonales y salud)</b>	
<b>4° Sesión</b>		
<b>5° Sesión</b>	- Técnicas de relajación - Técnica de cambio cognoscitivo	Alcanzar que la paciente descubra las creencias irracionales que producen emociones y conductas contraproducentes.
<b>6° Sesión</b>	- Técnica de programación de actividades.	
<b>7° Sesión</b>	- Técnica de dominio y agrado	
<b>8° Sesión</b>	- Técnica de tareas para la casa	
<b>9° Sesión</b>	<b>Terapia cognitivo conductual (Autoestima)</b> - Técnica del Cofre	Reflexionar acerca de la importancia que tiene el poder dedicar un tiempo a mirarnos para poder querernos más y mejor.

## V. TÉCNICA TERAPÉUTICA A UTILIZAR

<b>SESIÓN 01</b>	<b>INFORMÁNDONOS</b>
<b>Objetivo</b>	Instruir a la paciente acerca del trastorno y el proceso que se seguirá en la terapia.
<b>Desarrollo</b>	<p>1. Preséntese compartiendo información personal relevante. En caso de que la paciente no responda y a modo de modelaje, se puede compartir información similar con la que desea que comparta.</p> <p>2. Motivar a la paciente que comparta información personal.</p> <p>3. Presentaremos el propósito de la sesión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ir conociéndola mejor</li> <li>- Discutir las reglas de las sesiones de la terapia</li> <li>- Aprender lo que es la depresión</li> <li>- Aprender como sus pensamientos afectan en su actuar diario.</li> </ul> <p>4. ¿Qué es la depresión, y que significa para ti estar deprimida?</p> <p>Se hará esta pregunta de tal manera que propicie que la paciente comparta información sobre su experiencia personal. Luego se compartirá información sobre el tema, causas, síntomas y en la medida de lo posible se integrara la información compartida por la paciente.</p> <p>5. Después se le preguntará si ha experimentado alguno de esos síntomas.</p> <p>6. Cierre de la sesión y discusión del proyecto personal.</p>
<b>Tiempo</b>	40 minutos
<b>Material</b>	

<b>SESIÓN 02</b>	<b>RELAJACIÓN</b>
<b>Objetivo</b>	Lograr que la paciente conozca y utilice las distintas técnicas de relajación, tanto físicas como psíquicas, adaptándolas a las características en la vida personal y profesional, en cualquier momento de su vida y postura.

<b>Desarrollo</b>	<p>Se empieza con la realización de respiración y relajación, que consiste en relajar los músculos del cuerpo cerrando los ojos y tomando aire por la nariz y soltando por la boca. Se hará la relajación de 15 grupos musculares. Para lo cual te pido que te coloques en una posición cómoda y aflojes tu cuerpo mientras respiras hondo y profundo.</p>
	<p><b>1º Grupo: MANOS Y ANTEBRAZOS.</b> Aprieta simultáneamente ambos puños. Nota la tensión en manos y antebrazos. Concéntrate en estas sensaciones durante 5-7 segundos. Y ahora suelta y libera la tensión de esa zona y concéntrate en las nuevas sensaciones de distensión durante 20 a 30 segundos. Nota la diferencia entre un estado y el otro.</p>
	<p><b>2º Grupo: BICEPS.</b> Dobla los codos y tensa los bíceps durante 5 a 7 segundos. Afloja los bíceps y estira los brazos. Concéntrate en la distensión durante 20 a 30 segundos.</p>
	<p><b>3º Grupo: TRICEPS.</b> Estira ambos brazos al frente de forma que se queden paralelos entre ellos y con respecto al suelo, y tensa la parte posterior de los brazos, los tríceps. Afloja y devuelve los brazos a su posición original. Percibe la diferencia.</p>
	<p><b>4º Grupo: HOMBROS-TRAPECIO.</b> Eleva los hombros hacia arriba como si quisieras tocar las orejas. Mantén la tensión y nótala en los hombros y trapecios. Suelta los hombros.</p>
	<p><b>5º Grupo: CUELLO I.</b> Inclina la cabeza hacia delante como si quisiera tocar con la barbilla el pecho. Hazlo lentamente. Nota la tensión en la nuca. Vuelve lentamente a la posición de reposo y percibe la distensión.</p>
	<p><b>6º Grupo: CUELLO II.</b> Empuja con la parte posterior de la cabeza y no con la nuca, el respaldo en el que estés apoyado. Nota la tensión en la parte frontal del cuello. Suelta la tensión y aflójate.</p>
	<p><b>7º Grupo: FRENTE.</b> Sube las cejas hacia arriba hasta notar arrugas en la frente. Nota la tensión. Suelta la tensión.</p>
	<p><b>8º Grupo: OJOS.</b> Aprieta fuertemente los ojos arrugando los párpados. Nota la tensión. Suelta la tensión.</p>

	<p><b>9º Grupo: LABIOS Y MEJILLAS.</b> Haz una sonrisa forzada sin que se vean los dientes. Nota la tensión alrededor de la boca y en las mejillas. Suelta la tensión.</p> <p><b>10º Grupo: MANDÍBULA.</b> Ve abriendo muy lentamente la boca hasta llegar al máximo. Mantenla abierta notando la tensión. Ciérrala y percibe la diferencia.</p> <p><b>11º Grupo: PECHO-ESPALDA.</b> Arquea el torso, de manera que el pecho salga hacia delante y los hombros y codos hacia atrás. Junta los omóplatos. Mantén la tensión. Suelta y vuelve a la posición original.</p> <p><b>12º Grupo: ABDOMINALES I.</b> Mete el abdomen hacia adentro. Nota la tensión. Suelta la tensión.</p> <p><b>13º Grupo: ABDOMINALES II.</b> Saca el abdomen hacia afuera hasta notar la tensión. Suelta.</p> <p><b>14º Grupo: MUSLOS.</b> Contrae ambos muslos simultáneamente. Nota la tensión y suelta.</p> <p><b>15º Grupo: PIES.</b> Lleva los pies hacia abajo intentando hacer una línea recta con las piernas. Tensa los pies y suéltalos.</p> <p>Posterior a la relajación se procederá a explicar al paciente acerca de las emociones y de la necesidad de controlar la ira o la ansiedad que pueden impedirnos que estemos serenos y demos respuestas adecuadas a los problemas que se nos presenta. Así mismo la importancia de interpretar correctamente y racional de algunos hechos de nuestra vida diaria. Se pondrá ejemplo y situaciones que nos ayudara a tomar las decisiones más adecuadas.</p> <p><b>Observaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Practica dos veces al día durante 15 a 20 minutos</li> <li>- El tiempo de tensión es de unos 5 a 7 segundos mientras que el de relajación es de unos 20 a 30 segundos.</li> <li>- Ten cuidado con los músculos del cuello y de la espalda al tensarlos, no es conveniente que los fuerces en exceso.</li> </ul>
<b>Tiempo</b>	45 minutos
<b>Materiales</b>	

<b>SESIÓN 03</b>	<b>TERAPIA COGNITIVA CONDUCTUAL</b> <b>MÓDULO I : PENSAMIENTOS</b>
<b>Objetivo</b>	El primer módulo denominado “los pensamientos” se pretende que la paciente identifique aquellos que son saludables y dañinos, con la finalidad de corregir los últimos e incrementar los primeros.
<b>Desarrollo</b>	En esta sesión, el terapeuta le aplicará a la paciente la técnica de relajación nombrada “combatir el estrés”, se procederá a que Ruth leyera el nombre y mensaje de la sesión, para posteriormente proporcionarle información del módulo sobre “los pensamientos” (saludables y dañinos) y la realidad (interna y externa). Se le pidió que realizara una lista con los pensamientos que haya tenido y seguidamente que identificara dentro de la lista aquellos pensamientos saludables y dañinos que pudiera haber tenido. Luego se le presentó la información en una presentación de power point. Al finalizar la sesión, el terapeuta le dejará una tarea, deberá evaluar diariamente el estado de ánimo en un formato nombrado “Termómetro del Estado de Ánimo”.
<b>Tiempo</b>	45 minutos
<b>Materiales</b>	Papel, lapiceros, diapositivas y termómetro del estado de ánimo

<b>SESIÓN 04</b>	<b>TERAPIA COGNITIVA CONDUCTUAL</b> <b>MÓDULO I : PENSAMIENTOS</b>
<b>Objetivo</b>	El primer módulo denominado “los pensamientos” se pretende que la paciente identifique aquellos que son saludables y dañinos, con la finalidad de corregir los últimos e incrementar los primeros.
<b>Desarrollo</b>	Continuando con la segunda parte del módulo I, se iniciará esta sesión con la técnica de relajación “vacía tu mente”, la cual consiste en utilizar la imaginación para conseguir que el lugar te sea totalmente agradable. Lo que debes hacer:  1. Sentado en una silla, con el cuerpo relajado, los pies cruzados en la zona de los tobillos y las manos apoyadas encima de las piernas de la siguiente manera: las palmas hacia arriba, mano derecha debajo de la mano izquierda.

2. Respira profundamente 3 veces para relajarte. Si puedes, que sea como la fase final del ejercicio controlando la respiración.
  3. Cuando ya estés relajado visualiza que te encuentras en un cine al aire libre. De esos que tienen una gran pantalla al aire libre y que puedes ir en auto o sentarte en una silla. Detállalo todo muy bien. Observa cuánto medirá la pantalla, si es auto o facilitan sillas, qué colores hay, etc.
  4. Después de fijarlo en tu mente vuelve a respirar profundamente otras 3 veces y siente como un aire puro entra en tu cuerpo refrescándote y limpiándote de manera que una luz blanca te va llenando a medida que inspiras. A la vez observa como a medida que espiras muy lentamente, se van disipando tus tensiones, tus dudas y tus miedos.
  5. Cuando ya te sientas como nuevo observa cómo en la pantalla se van reflejando uno a uno todos tus pensamientos, los acontecimientos del día, las disputas, los buenos momentos, lo que te preocupa, lo que tienes miedo. Tómatelo con mucha calma. Y mientras se van reflejando siente que se pierden, que se van disipando, que cada vez se van haciendo más y más borrosos hasta desaparecer.
  6. Se trata de que tu simplemente seas un observador, un individuo que va a ver esa película sin desesperarse por lo que vea y sin que le afecten las escenas que se reflejan. Es una película como otra cualquiera y que tras un rato termina y desaparece.
  7. Cuando hayas conseguido hacer desaparecer cada uno de esos pensamientos o escenas de tu película estarás preparado para irte a dormir o para meditar... Es posible que las primeras veces te resulte difícil, pero con constancia llegará a ser un mecanismo completamente natural y muy positivo.
- Se prosiguió a revisar la tarea del termómetro del estado de ánimo. El terapeuta presentará información sobre las “3 maneras para disminuir los pensamientos dañinos que nos hacen sentir mal” y sus posibles “remedios”, y se pedirá que la paciente aporte ejemplos. Por último el paciente y el terapeuta tratarán de hacer un repaso de toda la

	información, así como de aquellas actividades que fueron proporcionadas durante las sesiones anteriores; después se le asignará tarea para la casa.
<b>Tiempo</b>	45 minutos
<b>Materiales</b>	- Hojas bond - Lapiceros

<b>SESIÓN 05</b>	<b>TERAPIA COGNITIVA CONDUCTUAL</b> <b>MÓDULO II: LAS ACTIVIDADES</b>
<b>Objetivo</b>	Conocer la relación que tienen las actividades que realiza la paciente con su estado de ánimo, y así permitir el incremento de las actividades que resulten agradables.
<b>Desarrollo</b>	Durante esta sesión el terapeuta aplicará una técnica de relajación, revisará la tarea y empezará a mostrarle información, donde la paciente analizará y ejemplificará algunas situaciones respecto al tema “lo que hago afecta cómo me siento” y en una hoja evaluará una actividad que estuvo relacionada con su estado de ánimo, todo esto con el objetivo de incrementar las actividades agradables. Al finalizar, el terapeuta le asignará tareas para casa (el termómetro del estado de ánimo y realizar una lista de actividades agradables).
<b>Tiempo</b>	45 minutos
<b>Materiales</b>	- Hojas bond - Lapiceros

<b>SESIÓN 06</b>	<b>TERAPIA COGNITIVA CONDUCTUAL</b> <b>MÓDULO II: LAS ACTIVIDADES</b>
<b>Objetivo</b>	Conocer la relación que tienen las actividades que realiza la paciente con su estado de ánimo, y así permitir el incremento de las actividades que resulten agradables.
<b>Desarrollo</b>	Siguiendo con la segunda parte del módulo II, el terapeuta iniciará con la técnica de relajación “la nube”, para proseguir con la revisión de la tarea y del estado de ánimo. Se le presentó a la participante una serie de pasos para resolver los problemas y vencer los obstáculos que

	le impedían realizar actividades saludables, en la cual manifestará ejemplos de cómo resolver algunos. Se le pedirá que establezca algunas actividades que le gustaría realizar “hacer cosas a mi gusto”, a su vez se le explicará los beneficios de mantener el equilibrio entre el estrés y su estado de ánimo. Finalmente se retroalimentará la información obtenida en estas sesiones y se analizará su termómetro del estado de ánimo.
<b>Tiempo</b>	45 minutos
<b>Materiales</b>	- papel - lapiceros
<b>SESIÓN 07</b>	<b>TERAPIA COGNITIVA CONDUCTUAL</b> <b>MÓDULO III: RELACIONES INTERPERSONALES</b>
<b>Objetivos</b>	Identificar la influencia que existe de éstas con el estado de ánimo, así como de determinar aquellas alternativas para mejorar la comunicación con las demás personas.
<b>Desarrollo</b>	Se prosiguió a realizar una técnica de relajación mental y se le explicó sobre las relaciones personales y el apoyo social. Después el terapeuta le asignó la tarea de escribir en una hoja las “personas importantes en mi vida y cómo me apoyan. Seguidamente escuchará atentamente sobre “las relaciones interpersonales y los cambios drásticos”, “desacuerdos y desavenencias”, en las cuales se pide a la paciente su participación activa, proponiendo ejemplos. Posteriormente, se le otorgó el formato “asertividad” para contestar algunas preguntas referentes a cómo ella expresaba sus sentimientos y en cómo pedía las cosas. Al último, ambos repasaron los puntos principales del módulo.
<b>Tiempo</b>	45 minutos
<b>Materiales</b>	Papel, lapiceros

<b>SESIÓN 08</b>	<b>TERAPIA COGNITIVA CONDUCTUAL</b> <b>MÓDULO IV: LA SALUD</b>
<b>Objetivos</b>	Establecer la relación entre ambos elementos y la reorganización del estilo de vida.

<b>Desarrollo</b>	Se comenzó esta sesión con una técnica de relajación, se le proporcionó información al paciente sobre la relación entre “salud y el estado de ánimo”, así como “los problemas” que giran en torno a ésta y que propician la reestructuración de metas; de la misma manera, se abordó el tema “sueño, salud y problemas para dormir”; en cada temática, se le pidió a la paciente que contestara algún ejercicio en el que manifestara la situación actual de su salud. Al finalizar, el terapeuta realizó un repaso general sobre toda la intervención, con la finalidad de retroalimentar los puntos principales y de analizar el estado de ánimo. Y por último, se le asignó la última tarea “modificación de metas para la salud” y se evaluó la sesión.
<b>Tiempo</b>	45 minutos
<b>Materiales</b>	Papel, lapiceros

## V.TIEMPO DE EJECUCIÓN

El desarrollo del plan psicoterapéutico está planificado para 8 sesiones de una duración de 45 minutos, de una vez por semana. Se llevó a cabo las dos primeras sesiones debido a la avanzada etapa gestacional de la paciente.

## VI. AVANCES PSICOTERAPEÚTICOS

- Se percibió la disposición y colaboración de la paciente durante las sesiones terapéuticas.
- Se logró una ligera disminución del estado de ansiedad y tristeza en la paciente.



**KELLY G. ORBEGOSO PAREDES**  
**BACH. PSICOLOGIA**

# **ANEXOS**

**CASO N° 1**

**PROTOCOLO DE PRUEBA DE RAVEN**  
**Escala General**

Instituto, Escuela o Clínica C.S. Apurímac

Nombre: Ruth S.M

Fecha de Nac.	22-03-1991	Motivo de la apl.	Prueba de Inteligencia				
Edad. Años	27	Meses	07	Grado			
Escuela							
Localidad	Arequipa						
Fecha de hoy	15-06-17			Hora de Inic.	9:00 am	Duración	20min
						Hora de término	9:20m

A	B	C	D	E
1 + 4 1	+ 2 1	+ 8 1	3	1 + 6
2 f s 2	+ 5 2	+ 2 2	5	2 + 7
3 f 1 3	+ 7 3	- 4 3	3	3 + 2
4 f 2 4	+ 2 4	+ 8 4	3	4 + 8
5 f 6 5	+ 1 5	+ 7 5	2	5 - 2
6 f 3 6	+ 3 6	+ 3 6	2	6 - 3
7 f 6 7	+ 3 7	+ 1 7	2	7 - 4
8 f 2 8	- 3 8	+ 6 8	4	8 - 1
9 f 1 9	+ 4 9	+ 7 9	1	9 - 4
10 f 3 10	+ 3 10	- 4 10	4	10 - 3
11 - 2 11	+ 4 11	- 8 11	2	11 - 2
12 1 4 12	- 4 12	- 3 12	8	12 - 8
Punt. Parc. 11	Punt. Parc. 10	Punt. Parc. 8	Punt. Parc. 5	Punt. Parc. 4

ACTITUD DEL SUJETO				CALIFICACION DEL TEST			
FORMADE TRABAJO				Edad Cronológica	27	Puntaje Directo	42
<input checked="" type="checkbox"/>				T/Minutos	24min	Percentil	50
REFLEXIVA		INTUITIVA		Discrepancia		Rango	111
RAPIDA				LENTA			
<input checked="" type="checkbox"/>				Diagnóstico			
INTELIGENTE				TORPE			
<input checked="" type="checkbox"/>				Ruth se encuentra con "Término Medio"			
CONCENTRAD A				DISTRAIDA			
DISPOSICION				DISPUESTA			
<input checked="" type="checkbox"/>				FATIGADA			
INTERESADA				DESINTERESADA			
<input checked="" type="checkbox"/>				TRANQUILA			
INTRANQUILA				VACILANTE			
<input checked="" type="checkbox"/>				SEGURA			
PERSEVERANCIA				IRREGULAR			
UNIFORME				IRREGULAR			
				Examinador Kelly G.O.P.			

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

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

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

Total = 42 puntos

EAD = 53 Depresión leve.

## INVENTARIO DE PERSONALIDAD - EYSENCK Y EYSENCK

### FORMA B

#### HOJA DE RESPUESTAS

Apellidos y Nombres : Ruth S.M Sexo (X) (M)

Fecha de nacimiento : 22-03-91 Edad 27 años

Ocupación : Ama de casa Fecha de Aplic.: 20-06-17

	SI	NO		SI	NO		SI	NO
1.	<input type="checkbox"/>	X	20.	X	<input type="checkbox"/>	39.	<input type="checkbox"/>	X
2.	<input type="checkbox"/>	X	21.	X	<input type="checkbox"/>	40.	<input type="checkbox"/>	X
3.	X	<input type="checkbox"/>	22.	X	<input type="checkbox"/>	41.	X	<input type="checkbox"/>
4.	X	<input type="checkbox"/>	23.	<input type="checkbox"/>	X	42.	<input type="checkbox"/>	X
5.	<input type="checkbox"/>	X	24.	X	<input type="checkbox"/>	43.	X	<input type="checkbox"/>
6.	X	<input type="checkbox"/>	25.	X	<input type="checkbox"/>	44.	X	<input type="checkbox"/>
7.	X	<input type="checkbox"/>	26.	<input type="checkbox"/>	X	45.	X	<input type="checkbox"/>
8.	X	<input type="checkbox"/>	27.	X	<input type="checkbox"/>	46.	<input type="checkbox"/>	X
9.	X	<input type="checkbox"/>	28.	<input type="checkbox"/>	X	47.	X	<input type="checkbox"/>
10.	X	<input type="checkbox"/>	29.	X	<input type="checkbox"/>	48.	X	<input type="checkbox"/>
11.	X	<input type="checkbox"/>	30.	<input type="checkbox"/>	X	49.	<input type="checkbox"/>	X
12.	X	<input type="checkbox"/>	31.	X	<input type="checkbox"/>	50.	X	<input type="checkbox"/>
13.	<input type="checkbox"/>	X	32.	X	<input type="checkbox"/>	51.	X	<input type="checkbox"/>
14.	X	<input type="checkbox"/>	33.	X	X	52.	<input type="checkbox"/>	X
15.	<input type="checkbox"/>	X	34.	X	<input type="checkbox"/>	53.	X	<input type="checkbox"/>
16.	X	<input type="checkbox"/>	35.	<input type="checkbox"/>	X	54.	X	<input type="checkbox"/>
17.	X	<input type="checkbox"/>	36.	<input type="checkbox"/>	X	55.	X	<input type="checkbox"/>
18.	X	<input type="checkbox"/>	37.	X	<input type="checkbox"/>	56.	<input type="checkbox"/>	X
19.	X	<input type="checkbox"/>	38.	<input type="checkbox"/>	X	57.	<input type="checkbox"/>	X

L: 1

E: 9

N: 15

# **CASO N° 2**

**JOSEPH EMERSON CCAZA ZAPANA**

## **ANAMNESIS**

### **I. DATOS GENERALES**

- Nombres y Apellidos : María T. Q.
- Edad : 30 años
- Sexo : Femenino
- Fecha de nacimiento : 15- 04 -1987
- Grado de instrucción : Superior
- Informante : La paciente
- Lugar de evaluación : Puesto de Salud San José
- Fecha de evaluación : 04- 03-2017
- Examinador : Ccaza Zapana Joseph Emerson.

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

La paciente refiere sentirse triste, comenta que aflora lagrimas casi siempre, no tiene ganas de hacer sus quehaceres domésticos, además de sentirse mal por su situación actual, asumiendo que es culpa suya que su esposo la insulte y menosprecie.

### **III. PROBLEMA ACTUAL**

La paciente proviene de una familia nuclear, siendo la tercera de cinco hermanos con los cuales mantiene una buena relación.

A los 18 años, culmino sus estudios secundarios, ingreso a la universidad a la carrera de Historia, donde conoce a su esposo por medio de una amiga, se hicieron amigos y poco a poco tuvieron más cercanía, posteriormente empezaron a sentirse atraídos iniciando una relación sentimental que duro seis años.

A los 25 años deciden casarse, es aquí donde comenzaron sus problemas, pues la madre por parte de su esposo no estaba de acuerdo con el matrimonio, pese a ello deciden casarse e irse a vivir a la casa de los padres de él. La relación se vuelve tensa,

entre discusiones y peleas, el esposo no le daba su lugar y su suegra se entrometía en las discusiones y en la relación; situación que molestaba y disgustaba a la paciente. A pesar de las dificultades en la relación y con el propósito de unirse más como pareja deciden tener un bebe, sin embargo, pese a los intentos ella no quedaba embarazada lo que disgustaba a su esposo y provocaba que la trate mal mediante agresiones verbales: “eres poca mujer” “no me sirves”, por ello la paciente decide iniciar un tratamiento de fertilidad, el tratamiento da resultado y queda embarazada a los 28 años, mas su embarazo fue de alto riesgo, el esposo cambia de actitud, le pedía disculpas y le decía que la quería sin embargo los enfrentamientos con la suegra continuaron.

Junto al embarazo de la paciente, la madre del esposo pasa por el periodo de la menopausia, la convivencia se vuelve insoportable, según manifiesta la paciente su suegra se le “prendió” buscando la sinrazón, lo que causa discusiones con su esposo, quien la menosprecia, maltrata e insulta “basura”, “me has amargado la vida”, eran frases comunes en cada discusión, circunstancias que hacían que ella se sintiera menospreciada “poca cosa”, ocasionando que su embarazo se complique.

Al nacer la bebe, la evaluada le pide a su esposo irse de la casa de sus suegros, él se niega afirmando que no puede dejar sola a su madre, pese a conocer las discrepancias entre ambas, se quedan viviendo en la casa de los suegros, las discusiones continúan entre la paciente y su esposo, a pesar de ello la evaluada continua con la relación por su hija, además que no tenía a donde ir, pues su familia desconocía de los problemas con su esposo, y económicoamente dependía de él.

Hace seis meses la relación con su esposo se ha tornado tensa, por las constantes discusiones y peleas que vienen desde el inicio del matrimonio, puesto que a raíz de ello María, ha tenido cambios bruscos en su estado de ánimo tornándose triste, melancólica, con sentimientos de inferioridad, falta de sueño y de apetito, queriendo tomar la decisión de separarse de su esposo por la constante agresión verbal que sufre por parte de él y de su suegra.

## **IV. ANTECEDENTES PERSONALES.**

### **1. Desarrollo Etapa pre – natal:**

La paciente es producto de una relación matrimonial, planificada y deseada por ambos padres, no se produjeron incidentes emocionales o traumatismos que afectaran a la madre durante el periodo de gestación.

### **2. Desarrollo Etapa post – natal:**

#### **a. Nacimiento**

Parto normal, sin ninguna complicación, llora al instante que nació.

#### **b. Primera infancia**

Las primeras manifestaciones del lenguaje se dieron en el tiempo esperado para su edad. En relación al control de esfínteres lo realizo cuando tenía un año y medio, en cuanto a sus hábitos alimenticios fueron adecuados al igual que su sueño. La interacción madre – hija durante sus primeros años fue la adecuada, la madre se dedicó siempre al cuidado de sus hijos pues no trabajaba. Su desarrollo neuromuscular y psicomotriz fue normal.

#### **c. Infancia media**

En relación al área escolar, la paciente inicio la primaria en el Colegio Nacional República de Venezuela a los seis años, se adaptó positivamente al ambiente escolar, le gustaba ir a la escuela pues tenía buena relación con sus compañeras y maestros. Su rendimiento académico fue normal, termino la primaria a los doce años.

#### **d. Adolescencia**

Los estudios secundarios los realiza en la I. E. Nuestra Señora de los Dolores, su rendimiento fue bueno, llegando a estar entre las primeras de su salón, sus relaciones

sociales fueron adecuadas, asumía un trato agradable con sus compañeras, era extrovertida y de fácil contacto; al término de la secundaria decide estudiar Historia en la Universidad Nacional de San Agustín.

La paciente, se desenvolvió en un ambiente reservado por lo que obtiene sus primeros conocimientos sobre sexualidad en el colegio en clases de tutoría, su menarquia se presentó a los diez años, con cólicos menstruales. Inicia su vida sexual a los 19 años con su actual esposo con quien inicio una relación sentimental.

#### e. Edad adulta

- **Aspecto psicosexual y matrimonio**

La paciente inicia su vida sexual a los 19 años con su esposo, quien fue su única pareja, se casa a los 25 años, con el propósito de mejorar su relación, deciden tener un bebé, pese a los intentos ella no queda embarazada, por lo que decide iniciar un tratamiento de fertilidad, el tratamiento da resultado quedando embarazada a los 28 años; la relación con su esposo durante el enamoramiento fue buena, al casarse las discusiones y peleas se hacen más frecuentes, su esposo la menosprecia, denigra e insulta.

- **Actividad laboral**

La paciente es Bachiller en Historia; no ha trabajado nunca de pequeña; después de haber culminado sus estudios su pareja no le ha permitido trabajar; según refiere la paciente su esposo le dice “*que los hombres trabajan, las mujeres deben cuidar a los hijos*”, razón por la cual se ocupa de los quehaceres del hogar.

- **Hábitos e influencias nocivas**

Su aseo personal y cuidado es adecuado. Actualmente su apetito y sueño están disminuidos, ocasionado por la situación sentimental por la que está atravesando. Sin antecedentes de consumo de alcohol ni ingesta de sustancias nocivas.

- **Religión**

La evaluada fue criada bajo la doctrina católica, asiste eventualmente a la iglesia.

- **Antecedentes mórbidos**

La paciente refiere gozar de buena salud, a raíz de los problemas que tiene con su esposo es tímida y callada.

## V. ANTECEDENTES FAMILIARES

### a. Posición familiar

La paciente viene de una familia nuclear, formada por padre, madre y cinco hermanos; tres mujeres y dos varones. Es la tercera de los hermanos, su madre falleció cuando ella tenía 15 años, su padre vive con su hermana mayor, la relación con los miembros de su familia es buena.

### b. Dinámica familiar

Los padres de la evaluada siempre mantuvieron una relación armoniosa, algunas discusiones típicas de pareja. Mantuvieron buena comunicación entre ellos y sus hijos, ella mantiene una buena comunicación con su padre y hermanos.

La familia de la evaluada no tiene conocimientos acerca del problema por el que está atravesando; recientemente María le ha comentado la situación por la que está pasando a su hermana mayor, recibiendo de ella un soporte emocional.

### c. Condición socioeconómica

La paciente pertenece a una clase social media baja, su casa es de material noble, cuenta con los servicios básicos de agua, luz, teléfono y servicios adicionales como internet. A pesar de que tuvo estudios superiores inconclusos, no trabaja, dependiendo

económicamente de sus esposo, quien solventa las necesidades de su madre y luego las de ella y su hija.

## **VI. RESUMEN**

La paciente ha sido concebida dentro de un seno familiar reservado. Ha tenido un desarrollo evolutivo con normalidad, en su infancia ha sido tranquila, alegre y sociable, ayudaba en casa a su mamá con los quehaceres del hogar. Inicio la edad escolar a los seis años, durante sus estudios primarios y secundarios fue una alumna participativa, colaboradora, teniendo un rendimiento académico bueno. Terminando sus estudios secundarios decide estudiar Historia en la Universidad Nacional de San Agustín.

Al estar en la universidad conoce a su esposo por medio de una amiga, salen constantemente y luego inician una relación sentimental, mantienen una relación de seis años, para luego a los 25 años casarse, empezando los problemas entre ambos, puesto que la madre de él no estaba de acuerdo con el matrimonio, la relación se torna problemática, el cambia de actitud y trato hacia ella, llegando a agredirla verbalmente, circunstancias que hacían que la evaluada se sintiera inferior y “poca cosa”.

Pese a las dificultades en la relación y con ánimos de unirse como pareja deciden tener un bebe, contrariamente a los intentos ella no queda embarazada, por lo que decide iniciar un tratamiento de fertilidad, el tratamiento da resultado y queda embarazada a los veintiocho años, mas su embarazo fue de alto riesgo, mostrándose el cariñoso, cordial y diciéndole que la quería.

Al nacer la bebé, la paciente le pide a su esposo irse de la casa de sus suegros, él se niega afirmando que no puede dejar sola a su madre, pese a conocer las discrepancias entre ambas, se quedan viviendo en casa de los suegros, las discusiones continúan entre ella y su pareja, a pesar de ello la evaluada continua con la relación por su hija, además que no tenía donde ir, pues su familia desconocía de los problemas con su esposo, y económicamente depende de él.

A partir de los eventos sucedidos ella empezó a sentirse mal, empezó a tener dificultades para dormir, no siente que los demás puedan quererla como es, no reconoce sus cualidades y tiene poca motivación para hacer sus actividades, su apetito ha disminuido, se siente culpable por la situación que atraviesa, ella asume que es culpa suya que su esposo la insulte y menosprecie.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Joseph E. Caza Zapana".

**Joseph E. Caza Zapana**  
**Bachiller en Psicología**

## **EXAMEN MENTAL**

### **I. DATOS GENERALES**

- Nombres y Apellidos : María T. Q.
- Edad : 30 años
- Sexo : Femenino
- Fecha de nacimiento : 15- 04 -1987
- Grado de instrucción : Superior
- Informante : La paciente
- Lugar de evaluación : Puesto de Salud San José
- Fecha de evaluación : 07- 03-2017
- Examinador : Ccaza Zapana Joseph Emerson.

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

La paciente acude al servicio de psicología refiriendo: sentirse triste, comenta que aflora lagrimas casi siempre, no tiene ganas de hacer sus quehaceres domésticos, además de sentirse mal por su situación actual, asumiendo que es culpa suya que su esposo la insulte y menosprecie.

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

La paciente de 30 años de edad, aparenta la edad que refiere, de estatura mediana, aproximadamente mide 1.65 cm. Presenta adecuado aseo y arreglo personal.

Es de tez trigueña, cabello lacio negro, evita el contacto ocular, su expresión facial denota tristeza, sus ojos están hinchados y rojos, su tono de voz es bajo, no presenta agitación, muestra lógica en el curso de la conversación.

Durante la entrevista se manifestó nerviosa con movimientos estereotipados de las manos, se mostró respetuosa y amistosa, su actitud fue de cooperación y colaboración.

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

La paciente estuvo vigilante durante las evaluaciones, su nivel de atención es adecuado lo que indica que no se encuentra alterada.

En relación a su conciencia se mostró lúcida, orientada en tiempo, espacio y persona, puede mantener una conversación fluida.

#### **V. PENSAMIENTO**

En relación al contenido del pensamiento, la paciente manifiesta ideas de tristeza, sentimientos de culpa y preocupación, se siente culpable por la situación que atraviesa y por permitir que su esposo la maltrate; triste por los constantes insultos que recibe por parte de su esposo, además de sentirse preocupada por tener que separarse de su pareja. El curso del pensamiento es adecuado hay ilación en sus ideas, en lo que dice y hace, la velocidad de su pensamiento es normal.

#### **VI. LENGUAJE**

Su lenguaje expresivo se encuentra conservado, posee buena articulación verbal, su habla es coherente y la estructura de esta era apropiada, su tono de voz es bajo.

Su lenguaje comprensivo se encuentra conservado, es adecuado, entiende correctamente lo que se le indica.

#### **VII. MEMORIA**

La memoria a largo plazo no presenta alteraciones referentes al recuerdo, la paciente puede recordar hechos autobiográficos con claridad; en cuanto a la memoria corto plazo, esta se encuentra conservada, no presenta ninguna alteración, puede recordar hechos inmediatos.

## **VIII. FUNCIONAMIENTO INTELECTUAL**

La paciente no presenta alteraciones en la memoria remota, no manifiesta dificultad para comprender y razonar, su nivel intelectual es normal, pudiendo realizar operaciones aritméticas sencillas como sumar y restar.

## **IX. ESTADO DE ANIMO Y AFECTOS**

Su esfera afectiva denota tristeza y abatimiento por la situación que atraviesa, denota preocupación, melancolía, desmotivación, sentimiento de culpa y baja autoestima. Cae fácilmente en llanto al revivir sucesos que atraviesa, manifiesta sentimientos de antipatía por su esposo, ya no lo quiere como antes, así mismo demuestra mucho cariño hacia su hija y mucho rencor hacia su suegra. Existe congruencia entre sus sentimientos y la expresión corporal de los mismos.

## **X. COMPRENSION Y GRADO DE INCAPACIDAD DEL PROBLEMA O ENFERMEDAD**

La paciente es consciente por la situación que atraviesa, reconoce que fue un error continuar con la relación pese a las constantes peleas y la creencia de cambio que tenía hacia su esposo, ahora está decidida dejar a su pareja y salir adelante, para ello se ha planteado metas a corto y largo plazo, asegura querer recibir ayuda para poder lograrlo.

## **XI. RESUMEN**

La paciente de 30 años de edad, aparenta la edad que refiere, de estatura mediana, es de tez trigueña, cabello lacio negro, presenta aseo y arreglo personal ordenado y adecuado, muestra lógica en el curso de la conversación.

Durante la entrevista y evaluación estuvo vigilante, su actitud fue de cooperación y colaboración, su nivel de atención se encuentra conservado; su orientación respecto a su persona, espacio, tiempo y otras personas se encuentra conservada.

Su lenguaje expresivo y comprensivo se encuentra conservado, su habla fue coherente y la estructura de la misma era apropiada, mantenía un tono de voz es bajo. El curso del pensamiento esta conservado y en su contenido se aprecia sentimientos de culpa, baja autoestima y desmotivación. Así mismo sus funciones sensitivas – perceptivas se encuentran conservadas. Su memoria de corto y largo plazo, como también la autobiografía y episódica están conservadas.

La evaluada presenta una inteligencia normal promedio, su capacidad de análisis y síntesis se encuentran conservadas. Por otro lado su esfera afectiva denota tristeza y abatimiento por la situación que atraviesa, denota preocupación, melancolía, desmotivación, sentimientos de culpa y baja autoestima. Cae fácilmente en llanto al revivir sucesos que atraviesa, manifiesta sentimientos de antipatía por su esposo, ya no lo quiere como antes, así mismo demuestra mucho cariño hacia su hija y mucho rencor hacia su suegra. Existe congruencia entre sus sentimientos y la expresión corporal de los mismos.



**Joseph E. Ccaza Zapana**  
**Bachiller en Psicología**

## **INFORME PSICOMÉTRICO**

### **I. DATOS GENERALES**

- Nombres y Apellidos : María T. Q.
- Edad : 30 años
- Sexo : Femenino
- Fecha de nacimiento : 15- 04 -1987
- Grado de instrucción : Superior
- Informante : La paciente
- Lugar de evaluación : Puesto de Salud San José
- Fecha de evaluación : 17, 24 - 03-2017
- Examinador : Ccaza Zapana Joseph Emerson.

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

La paciente acude al servicio de psicología refiriendo: sentirse triste, comenta que aflora lagrimas casi siempre, no tiene ganas de hacer sus quehaceres domésticos, además de sentirse mal por su situación actual, asumiendo que es culpa suya que su esposo la insulte y menosprecie.

### **III. OBSERVACION DE LA CONDUCTA**

Durante la entrevista se pudo observar que el tono de voz de la paciente es bajo y su pronunciación es clara, así mismo expresa adecuadamente sus pensamientos y sentimientos. Tuvo una actitud amistosa y de colaboración, prestando atención y dirigiéndose con respeto, reacciona bien y contesta las preguntas que se le formularon utilizando el tiempo adecuado para la resolución de cada prueba. Se pudo observar que no es muy efusiva, se muestra poco segura de sí misma, presenta una conducta normal y es discreta en sus manifestaciones emotivas.

### **IV. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS**

- Observación
- Entrevista

- Pruebas psicológicas:

- Test de inteligencia no Verbal TONI 2 Forma A.
- Inventario Multifásico de Personalidad MINI MULT.
- Escala de Depresión de Beck

## V. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

- Test de inteligencia no Verbal TONI 2 Forma A.

### a. Análisis cuantitativo:

<i>Puntaje.</i>	26
<i>C.I</i>	92
<i>Percentil.</i>	30
<i>Diagnóstico</i>	Promedio.

### b. Análisis cualitativo:

De acuerdo a la aplicación de la prueba Toni - 2 (forma A); la capacidad para la solución de problemas de la paciente es normal-promedio, obteniendo un CI de 92, lo que indica que presenta un desarrollo intelectual adecuado para su edad y grado de instrucción, además la paciente es capaz de emplear sus habilidades lógico abstractas en la solución de problemas.

- Inventario Multifásico de Personalidad MINI MULT.

### a. Análisis cuantitativo:

	L	F	K	HS	D	Hi	Dp	Pa	Pt	Sc	Ma
Puntuación Directa	1	2	3	1	9	7	5	5	9	2	4
Puntuación Equivalente	4	6	8	4	29	21	18	14	23	7	15
Añadir K	4	6	8	5	29	21	24	14	31	22	18
Puntaje T	50	58	42	44	69	58	62	67	60	50	53

**b. Análisis cualitativo:**

La paciente presenta una depresión leve, con rasgos de preocupación, sentimientos de inferioridad, indecisa y pesimista; así mismo denota una tensión interna fuerte, sensación de impotencia e incapacidad de enfrentar y resolver sus problemas, que la conlleva a una insuficiente capacidad para experimentar placer ya que tiene una fuerte tensión interna, fatiga, con una tendencia derrotista; posee sentimientos de culpa, tiene poca tolerancia hacia la frustración.

**⊕ Cuestionario de Depresión de Beck****a. Análisis cuantitativo:**

Puntaje obtenido	<b>18 puntos.</b>
NIVEL DE DEPRESION	<b>Depresión leve</b>

**1. Análisis cualitativo:**

La paciente tiene sentimientos de tristeza, poca confianza en sí misma, desmotivación y baja autoestima, por las frecuentes discusiones que presenta con su esposo, provocando dificultades en sus actividades diarias.

**VI. RESUMEN.**

Paciente de 30 años, se le aprecia con un adecuado aseo y arreglo personal, de estatura mediana, tez trigueña, lenguaje coherente y fluido, con tono de voz bajo. Posee una inteligencia normal – promedio, lo que indica que posee un desarrollo intelectual adecuado para su grado de instrucción y edad, además la paciente es capaz de emplear sus habilidades lógico abstractas en la solución de problemas.

La paciente no se siente bien consigo misma, hay falta de seguridad y confianza, se caracteriza por sentimientos de inferioridad y búsqueda constante de apoyo y seguridad, adopta voluntariamente un papel sumiso con la esperanza de evitar el abandono, demostrando así su excesiva dependencia. En la esfera afectiva, presenta

una depresión leve, manifestada por sentimiento de tristeza, desmotivación y baja autoestima, de la misma forma es incapaz de considerarse como la principal fuente de bienestar.

En relación a su personalidad se caracteriza por ser amigable y empática. Así mismo experimenta sus sentimientos con intensidad, por lo que en ocasiones puede ser muy vulnerable, con tendencia a la melancolía, mostrándose indecisa sobre sus sentimientos hacia su pareja y sus acciones.



**Joseph E. Caza Zapana**  
**Bachiller en Psicología**

## **INFORME PSICOLÓGICO**

### **I. DATOS GENERALES**

- Nombres y Apellidos : María T. Q.
- Edad : 30 años
- Sexo : Femenino
- Fecha de nacimiento : 15- 04 -1987
- Grado de instrucción : Superior
- Informante : La paciente
- Lugar de evaluación : Puesto de Salud San José
- Fecha de evaluación : 04, 07, 17 y 24 de marzo del 2017
- Examinador : Ccaza Zapana Joseph Emerson.

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

La paciente acude al servicio de psicología refiriendo: sentirse triste, comenta que aflora lagrimas casi siempre, no tiene ganas de hacer sus quehaceres domésticos, además de sentirse mal por su situación actual, asumiendo que es culpa suya que su esposo la insulte y menosprecie.

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

- Observación
- Entrevista
- Pruebas psicológicas:
  - Test de inteligencia no Verbal TONI - 2 Forma A.
  - Inventario Multifásico de Personalidad MINI MULT.
  - Escala de Depresión de Beck

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

La paciente ha sido concebida dentro de un seno familiar reservado. Ha tenido desarrollo evolutivo con normalidad, en su infancia ha sido tranquila, alegre y sociable, ayudaba en casa a su Mamá con los quehaceres del hogar. Inició la edad escolar a los seis años, durante sus estudios primarios y secundarios fue una alumna participativa, colaboradora, teniendo un rendimiento académico bueno. Terminados sus estudios secundarios decide estudiar Historia en la Universidad Nacional de San Agustín.

En la universidad conoce a su esposo por medio de una amiga, salen constantemente y luego inician una relación sentimental, mantienen una relación de seis años, para luego a los 24 años casarse, empezando los problemas entre ambos, puesto que la madre de él no estaba de acuerdo con el matrimonio, la relación se torna problemática, él cambia de actitud, llegando a agredirla verbalmente, circunstancias que hacían que la evaluada se sintiera inferior y “poca cosa”.

Pese a las dificultades en la relación y con ánimos de unirse como pareja deciden tener un bebé, contrariamente a los intentos ella no queda embarazada, por lo que decide iniciar un tratamiento de fertilidad, el tratamiento da resultado y queda embarazada a los veintiocho años, su embarazo fue de alto riesgo, mostrándose él cariñoso, cordial y diciéndole que la quería.

Al nacer la bebe, la paciente le pide a su esposo irse de la casa de sus suegros, él se niega afirmando que no puede dejar sola a su madre, pese a conocer las discrepancias entre ambas, se quedan viviendo en casa de los suegros, las discusiones continúan entre ella y su pareja, a pesar de ello la evaluada continua con la relación por su hija, además que no tenía donde ir, pues su familia desconocía de los problemas con su esposo, y económicamente dependía de él.

A partir de los eventos sucedidos ella empezó a sentirse mal estos últimos seis meses, empezó a tener dificultades para dormir, no siente que los demás puedan quererla como es, no reconoce sus cualidades y tiene poca motivación para hacer sus

actividades, su apetito ha disminuido, se siente culpable por la situación que atraviesa, ella asume que es culpa suya que su esposo la insulte y menosprecie.

## **V. OBSERVACION DE LA CONDUCTA**

La paciente aparenta la edad que refiere, de estatura mediana, es de tez trigueña, cabello lacio color negro, presenta aseo y arreglo personal ordenado y adecuado.

La paciente estuvo vigilante durante la evaluación y su actitud fue de cooperación y colaboración, su nivel de atención se encuentra conservada; su orientación respecto a su persona, espacio y tiempo se encuentra conservada.

Por otro lado su esfera afectiva denota tristeza, preocupación, melancolía, desmotivación, sentimientos de culpa y baja autoestima.

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

Paciente posee una inteligencia normal - promedio, lo que indica que posee un desarrollo intelectual adecuado para su grado de instrucción y edad, además la paciente es capaz de emplear sus habilidades lógico abstractas en la solución de problemas.

En relación a su personalidad se caracteriza por ser amigable y empática. Así mismo experimenta sus sentimientos con intensidad, por lo que en ocasiones puede ser muy vulnerable, con tendencia a la melancolía, mostrándose indecisa sobre sus sentimientos hacia su pareja y sus acciones; al mismo tiempo evidencia una baja autoestima, mantiene un autoconcepto pobre con sentimientos de inferioridad, no reconoce sus cualidades y tiene poca motivación para hacer sus actividades.

La paciente no se siente bien consigo misma, hay falta de seguridad y confianza, se caracteriza por sentimientos de inferioridad y búsqueda constante de apoyo y seguridad, adopta voluntariamente un papel sumiso con la esperanza de evitar el abandono, demostrando así su excesiva dependencia.

## **VII. DIAGNÓSTICO PSICOLÓGICO**

Se concluye que la paciente presenta un **Episodio Depresivo Leve F 32.0.**; con rasgos de labilidad emocional con tendencia al llanto, falta de confianza, baja autoestima, sentimientos de inferioridad, agresión verbal por parte de su pareja, problemas para conciliar el sueño por las noches, poco apetito; su conducta en general evidencia un estado de ánimo depresivo, con predisposición a la melancolía y dependencia afectiva; además de vivir con sentimientos de culpa y presentar pérdida de interés por las cosas.

## **VIII. PRONÓSTICO**

Favorable; puesto que la paciente está consciente de la enfermedad, teniendo apertura al cambio, recientemente la hermana mayor se ha enterado de la situación que está atravesando María, brindándole un soporte emocional.

## **IX. RECOMENDACIONES**

Por la presencia de síntomas, se recomienda:

- Terapia individual para mejorar su auto concepto y autoestima.
- Terapia de Pareja
- Terapia familiar.



**Joseph Emerson Caza Zapana**  
**Bachiller en Psicología**

## **PLAN PSICOTERAPÉUTICO**

### **I. DATOS GENERALES**

- Nombres y Apellidos : María T. Q.
- Edad : 30 años
- Sexo : Femenino
- Fecha de nacimiento : 15- 04 -1987
- Grado de instrucción : Superior
- Informante : La paciente
- Lugar de evaluación : Puesto de Salud San José
- Fechas de evaluación : 04, 07, 17 y 24 de marzo del 2017
- Examinador : Ccaza Zapana, Joseph Emerson.

### **II. DIAGNÓSTICO PSICOLÓGICO**

Se concluye que la paciente presenta un **Episodio Depresivo Leve F32.0**; con rasgos de labilidad emocional con tendencia al llanto, falta de confianza, baja autoestima, sentimientos de inferioridad, agresión verbal por parte de su pareja, problemas para conciliar el sueño por las noches, poco apetito; su conducta en general evidencia un estado de ánimo depresivo, con predisposición a la melancolía y dependencia afectiva; además de vivir con sentimientos de culpa y presentar pérdida de interés por las cosas.

### **III. OBJETIVOS**

Los objetivos que se plantean son de acuerdo a las características de la paciente:

- ❖ Aumentar su autoestima.
- ❖ Reducir su estado depresivo y dependencia emocional.
- ❖ Incrementar la capacidad de afrontamiento de problemas para dar solución a los mismos.
- ❖ Mejorar el nivel de adaptación de la paciente.

#### IV. DESCRIPCION DEL PLAN PSICOTERAPÉUTICO

<b>Nº de sesión</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Técnica empleada</b>	<b>Objetivo a alcanzar</b>	<b>Descripción de la sesión.</b>
<b>Primera sesión</b>	45 minutos	Técnica de relajación	<p>Enseñar a la paciente a relajarse por medio de ejercicios en los que tensen y relajen en forma alternativa sus distintos grupos musculares.</p>	<p><b>1. <u>Relajar manos y pies.</u></b>            Se cierra con fuerza la mano derecha, y se aguanta contando despacio y mentalmente hasta 5. A continuación, abrir la mano con fuerza lo máximo posible, contando hasta 5. Se repite el ejercicio 3 veces. Finalmente se deja sentir la mano relajada. El ejercicio se repite igual con la mano izquierda. A continuación se relaja los pies de la misma manera. Se intenta cerrar al máximo los dedos del pie derecho, contando hasta 5; seguidamente se abren con fuerza lo máximo posible. Se repite el ejercicio 3 veces. Finalmente se deja descansar el pie. El ejercicio se repite igual con el pie izquierdo.</p> <p><b>2. <u>Relajar el cuello.</u></b>            La paciente está sentada o de pie, sin forzar y de manera muy suave (porque puede hacerse daño), mueve el cuello y la cabeza de derecha a izquierda 5 veces, como si fuera el péndulo de un reloj, a razón de una vez por segundo, igual, pero adelante y atrás, igual dando vueltas con la cabeza en círculos, 5 veces muy suave.</p> <p><b>3. <u>Momento de tranquilidad.</u></b>            La evaluada se hecha boca arriba en la camilla y se le indica que vamos a medir</p>

			<p>cuanto tiempo es capaz de permanecer tranquilo, sin moverse, con los ojos cerrados.</p> <p>Se mide el tiempo que es capaz de permanecer así.</p> <p><b>4. <u>Ejercicios de respiración.</u></b></p> <p>La paciente está sentada o de pie. Le decimos: “llena los pulmones de aire despacio, contando mentalmente hasta 5”. Cuando haya contado hasta 5, le decimos: “ahora aguanta el aire en los pulmones contando mentalmente hasta 5, notaras la presión del aire”. “suelta el aire despacio, contando mentalmente hasta 5”.</p> <p>Repite este ejercicio 3 veces.</p> <p><b>5. <u>Observa e imagina.</u></b></p> <p>Escoger un objeto muy simple, por ejemplo un clip, indicamos que debe observarlo durante 10 segundos aproximadamente. A continuación debe cerrar los ojos e imaginarlo en la mente durante 10 segundos.</p> <p><b>6. <u>Imaginación.</u></b></p> <p>Cerrar los ojos e imaginar una sábana blanca muy grande. En esa sabana hay un pequeño punto negro. Mentalmente concentrarse y acercarse en ese punto negro. Aproximadamente de 30 segundos a 1 minuto.</p> <p><i>(Los ejercicios se trabajan antes de cada</i></p>
--	--	--	---

				sesión).
<b>Segunda sesión</b>	60 minutos	Terapia Racional	<ul style="list-style-type: none"> <li>④ Crear la confianza y el rapport con la paciente.</li> <li>④ Poder instruir a la paciente acerca del trastorno y el proceso que se seguirá en la terapia.</li> <li>④ Conocer y modificar de manera progresiva el curso de los pensamientos de la paciente brindándole esperanzas en su situación.</li> <li>④ Reconocimiento por parte de la paciente sobre los sentimientos que siente ante el problema que tiene y las consecuencias</li> </ul>	<p>Se dará en primer lugar la presentación con la paciente felicitándola por tomar la decisión de seguir con la terapia.</p> <p>Para empezar con la sesión se hará un breve recuento del problema de la paciente y se le informara acerca de su problema para posteriormente poder establecer un plan de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Podría relatarme brevemente porque ha asistido hoy a esta sesión?</li> <li>• ¿Ha ocurrido alguna situación en estos días que haya hecho cambiar esta situación?</li> <li>• ¿Conoce en que consiste este estado de depresión?</li> </ul> <p>Luego de conocer la situación actual del paciente y haberle informado sobre el estado depresivo y sus características, se procede a establecer un breve plan que involucra la participación de la paciente.</p> <p>• A lo largo de estas sesiones será muy importante conocer cómo se va modificando su estado de ánimo y los pensamientos que van apareciendo para esto usted tendrá que informarme de todo lo que vaya ocurriendo, si tiene duda alguna del proceso o dificultad dentro o fuera del consultorio deberá informarme, así como la modificación de ciertos aspectos de su vida y dinámica familiar, para ello deberá apuntar toda situación que</p>

		<p>que estos le está trayendo.</p> <p>crea pertinente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ahora deberá plantearse objetivos en esta hoja.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● En relación a la familia.</li> <li>● En relación a sus actividades.</li> <li>● En relación a su estado de ánimo.</li> <li>● En relación a su futuro personal.</li> <li>● En relación a su felicidad.</li> </ul> <p>Luego de apuntados los objetivos en casa pensara si tiene otros que agregar.</p> <p><u>Evaluación del pensamiento</u></p> <p>Ahora que se planteó objetivos conozcamos más sobre el problema.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ ¿Dígame cuando llegan esos momentos de tristeza muy profundos que pensamientos vienen a su cabeza?</li> <li>⊕ ¿Son muy frecuentes estos pensamientos?</li> <li>⊕ ¿En qué situaciones o mementos es que llegan con más frecuencia?</li> <li>⊕ ¿El seguir pensando en ello no le afecta más?</li> <li>⊕ Entonces, ¿existe relación entre lo que piensa y el cómo se siente?</li> <li>⊕ ¿De qué manera?</li> </ul> <p>Luego de establecer la relación: situación – pensamiento y emoción en donde la paciente solo descubre esta línea de hechos se procede a la búsqueda de estos pensamientos.</p> <p>Imagina que estas en casa en estos momentos, viene tu esposo y te reclama que todo lo has hecho mal.</p>
--	--	---

			<p>Luego de esta situación ¿qué viene a tu cabeza?</p> <p>Luego de un rato viene tu suegra a reclamarte que no atiendes bien a su hija, ¿Qué pensamientos vienen a tu cabeza en ese momento?</p> <p><i>Con la realización de estas preguntas y otras que surjan mientras relata los hechos se le explicará sobre los pensamientos automáticos que se originan por los problemas del caso.</i></p> <p>Todos estos pensamientos que tiene sobre sí misma y que se presentan de manera frecuente se llaman pensamientos automáticos y no son necesariamente ciertos, surgen porque no ve otra solución que considerarse culpable y son los que afectan aún más su vida con determinadas situaciones y personas.</p> <p><i>Conocido los principales pensamientos automáticos como la auto culpabilidad se procede a que la paciente comience a cuestionarse.</i></p> <p>Dígame, ¿podría decirme como es realmente usted la culpable de toda esta situación en su familia?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ¿Todas las familias que tienen un problema similar, también andan igual? ¿por qué?</li> <li>■ ¿Qué pasa en aquellas familias que se supera el problema y viven normalmente?</li> <li>■ ¿Será únicamente problema suyo?</li> </ul>
--	--	--	--

				<p>■ ¿Si tuviera una amiga con el mismo problema que le aconsejaría?</p> <p>■ Entonces, ¿Cuál sería la consecuencia de que ella se considere el único problema? Terminada toda la evaluación del pensamiento, se hará un breve resumen por parte de la paciente de lo que se habló en la sesión.</p> <p>■ Dígame ¿Qué es lo que pudo aprender hoy en la sesión?</p> <p>■ ¿Quedó con alguna duda?</p>
Tercera sesión	45 minutos	Dramatización Racional	<p>④ Continuar con la evaluación de los pensamientos automáticos.</p> <p>④ Revisión de las actividades dejadas en la sesión anterior.</p> <p>④ Considerar el cambio de pensamiento gradual desde la última sesión.</p> <p>④ Utilizar la técnica de dramatización racional emotiva para que la paciente evalúe otra perspectiva</p>	<p>Se recogen las actividades dejadas desde la semana anterior, en caso de no ser realizadas se le preguntará los motivos.</p> <p>■ ¿Ha pasado en esta semana desde su última visita algún hecho significativo para bien o mal?</p> <p>■ ¿Ha mejorado o modificado algo de su actitud?</p> <p>■ ¿Las cosas en casa siguen igual?</p> <p><i>Se continúa con la evaluación de pensamientos automáticos.</i></p> <p>■ ¿Cuál es el efecto de pensar que la situación por la que atraviesa es culpa suya?</p> <p>■ ¿Qué pasaría si pensara de manera distinta?</p> <p>■ ¿Qué tendría que pasar para cambiar de pensamiento?</p> <p>■ ¿Cuál es la posibilidad más realista que puede pasar de mejorar las cosas?</p> <p>■ ¿Si no se dan esas situaciones para</p>

		<p>su situación.</p> <p>cambiar no lo hará?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ¿El cuestionar tus pensamientos hace que se sienta un poco mejor?</li> <li>■ ¿Qué evidencias existen que no pueda mejorar su estado de ánimo?</li> </ul> <p><b>Dramatización racional emotiva</b></p> <p>En esta situación se explicara a la paciente que se tendrá que actuar representando dos papeles cada uno en primer lugar, la paciente hará la parte emotiva y la terapeuta la parte racional, para luego intercambiar papeles, el objetivo de esta técnica será que la paciente vea de manera de un espejo su situación y logre criticar sus problemas.</p> <p>Por lo que me ha contado hasta ahora conocemos cuales son las ideas que gobiernan su vida y que siguen perjudicando aún más su situación hasta ahora.</p> <p>Me gustaría saber cuáles son los motivos por los cuales aún permanecen estos pensamientos.</p> <p><b>Bueno, haremos una dramatización representando este caso, en primer lugar usted tendrá que representar su propio papel para luego intercambiar roles.</b></p> <p><b>¿Está de acuerdo? (con el fin de lograr que la evaluada reconozca su situación, y vea de manera externa el mismo, para luego como tercera persona de recomendaciones para dar solución al problema).</b></p>
--	--	---

			<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Empiece usted diciendo que se siente culpable por permitir que su esposo la maltrate y que su suegra interfiera en su relación.</li> <li>■ Diga como sabe que es usted la culpable de toda esta situación y solamente usted.</li> <li>■ No es verdad que sea usted culpable, ya que no escogió estar en una relación violenta.</li> <li>■ Es normal que toda persona se deprima pero también busque salir de esa situación y lo consiga poniendo de su parte.</li> <li>■ Buscar soluciones, aprender y enseñar nos hace más fuertes, lo importante está en que usted decida cambiar su situación importando sino continua con su relación.</li> <li>■ Siempre debe hacer lo que considere mejor para usted y su hija, pero principalmente para uno mismo.</li> </ul> <p>Todos estos contrastes que se pondrán serán para de alguna manera demostrar a la paciente que sus ideas y creencias de sentirse culpable por la situación que atraviesa no son totalmente ciertas.</p> <p>A continuación se intercambian los papeles, donde la paciente tendrá que aconsejar a su criterio a la dramatización que hará la terapeuta (de su mismo caso); buscando ella misma la solución y consejos inmediatos.</p> <p>Para finalizar se pide a la paciente que de</p>
--	--	--	--

				su apreciación de la sesión explicando que le ha parecido la técnica y si se siente un poco mejor después de todo.
<b>Cuarta sesión y Quinta sesión</b>	60 minutos	Situaciones Problemáticas	<p>④ Lograr que la paciente pueda identificar situaciones problemáticas, aquellas que resulten difíciles de afrontar y pueda encontrar soluciones a los problemas que atraviesa.</p>	<p>Se pide a la evaluada que a lo largo de la semana registre aquellas situaciones que le crean un estado de malestar emocional, aquellas que para ella son problemáticas, para ello se le entregará un auto registro preparado.</p> <p>Luego a manera de ejemplo se expone algún caso ajeno a la participante, después de ello la paciente debe exponer el suyo, posteriormente se realizan ensayos de conducta para que consiga habilidades y estrategias para saber cómo enfrentar situaciones difíciles.</p> <p>Inmediatamente se indicara a la paciente que esta técnica consta de cinco etapas y aprenderemos a dar una solución más eficaz a los problemas que nos preocupan.</p> <p><b>1. Orientación general hacia el problema:</b></p> <p>Mostrar a la paciente que todos, en nuestra vida, atravesamos situaciones más o menos difíciles; los problemas forman parte de nuestra vida cotidiana. Sin embargo, muchas veces no centramos nuestra atención en tratar de resolverlos, y con eso, parece que son mayores. Los sobredimensionamos y notamos que están presentes en todas las esferas de nuestra vida, buscando una reflexione</p>

			<p>interiorización. Para ello, en esta primera etapa enseñaremos a percibir correcta y concretamente el problema, valorándolo en su justa medida (esfuerzo y tiempo).</p> <p><b>2. Definición clara del problema, ayudaremos a identificar el problema:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Recoger información acerca del problema.</li> <li>■ Cambiar los conceptos vagos o ambiguos quitando interpretaciones no verificadas.</li> <li>■ Organizar la información: ¿Qué es lo que sucede y que es lo que le gustaría que sucediera? ¿Qué cambios desea?</li> <li>■ Diferenciar la magnitud del problema, puesto que hay problemas que se mantienen durante más tiempo y otros que son breves (episódico).</li> <li>■ Por último, reevaluar el problema considerando los costes y beneficios a corto y a largo plazo.</li> </ul> <p><b>3. Generación de soluciones alternativas:</b></p> <p>Indicaremos a la paciente que mediante una lluvia de ideas nos indique las soluciones que se le ocurran ante el problema que ella expresa, indicándole que es más fácil encontrar una buena solución.</p> <p><b>4. Toma de decisiones:</b></p> <p>Al tener las posibles soluciones planteadas por la paciente, le indicaremos que debe evaluar, ¿Qué ventajas obtiene con cada una? ¿Qué costes a corto y largo plazo le</p>
--	--	--	---

				generarán? ¿Qué inconvenientes tienen cada una de las alternativas?																																	
<b>5. Puesta en práctica y verificación de la solución:</b>																																					
Indicaremos a la paciente que se situé en el momento que dará la solución a su problema, le pediremos que lo imagine mientras el terapeuta le va indicando que hacer, ya se ha elegido la solución, ahora piense que ocurre cuando lo pone en práctica, preguntaremos: ¿le parece la solución más apropiada? Si es así, vamos a llevarlo a cabo realmente.																																					
<i>Material para trabajar la solución de problemas.</i>																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción de la situación</th> <th>¿He evitado esta situación alguna vez?</th> <th>¿Por qué?</th> <th>¿Qué me produce?</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Definición del problema</th> <th rowspan="2">Alternativas de solución</th> <th colspan="2">Valores de alternativa</th> <th rowspan="2">Lo has solucionado</th> </tr> <tr> <th>Ventajas</th> <th>Inconvenientes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">1.</td> <td rowspan="3">1.</td> <td>a.</td> <td>a.</td> <td rowspan="3"></td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>b.</td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>c.</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">2.</td> <td rowspan="3">2.</td> <td>a.</td> <td>a.</td> <td rowspan="3"></td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>b.</td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>c.</td> </tr> </tbody> </table>					Descripción de la situación	¿He evitado esta situación alguna vez?	¿Por qué?	¿Qué me produce?					Definición del problema	Alternativas de solución	Valores de alternativa		Lo has solucionado	Ventajas	Inconvenientes	1.	1.	a.	a.		b.	b.	c.	c.	2.	2.	a.	a.		b.	b.	c.	c.
Descripción de la situación	¿He evitado esta situación alguna vez?	¿Por qué?	¿Qué me produce?																																		
Definición del problema	Alternativas de solución	Valores de alternativa		Lo has solucionado																																	
		Ventajas	Inconvenientes																																		
1.	1.	a.	a.																																		
		b.	b.																																		
		c.	c.																																		
2.	2.	a.	a.																																		
		b.	b.																																		
		c.	c.																																		
<b>Sexta sesión</b>	45 minutos	Programación de actividades y asignación	⑤ Restablecer el nivel de funcionamiento que tenía la paciente antes	Durante la sesión se buscará establecer junto a la paciente actividades diarias, teniendo en cuenta, la forma realista, la dificultad y las posibilidades de realización. A medida que a la paciente le va resultando																																	

		n de tareas graduales	de la depresión contrarrestando la escasa motivación, la inactividad y su preocupación en torno a las ideas depresivas.	más difícil realizar tareas sencillas, se le asignara progresivamente actividades más complejas.  Registrar las actividades diarias, con la finalidad que se dé cuenta de cuáles son las que le proporciona mejoría de los sentimientos depresivos y aprenda que la depresión fluctúa en función de su conducta y de las condiciones externas.
<b>Séptima sesión</b>	45 minutos	Descarga en objetos neutros	④ Lograr expresar la ira reprimida.	Se inicia la sesión dando la bienvenida a la paciente y explicándole que la finalidad de la sesión será la liberación de la ira reprimida que tanto la afecta. A continuación se le entregara un cojín con un palo, y se le indica que va a golpear a ese cojín las veces que desee, hasta que se sienta completamente liberada de esa ira y enojo. Se realiza una valoración de sesiones, recordando que es lo que pensaba y sentía mientras realizaba la descarga en objetos neutros.
<b>Octava sesión</b>	45 minutos	Psicoterapia de apoyo	④ Afianzar el progreso paulatino de la paciente en la terapia racional ④ Orientar y reafirmar las conductas adecuadas. ④ Desarrollar su autoestima	Dicha terapia se realiza desde la primera entrevista, hasta la última, alentando a la paciente con palabras y frases de consuelo sin criticarla haciéndole sentir que podrá superar su problema, trazarse metas que la ayuden a su satisfacción personal y familiar. Desarrollar su autoestima y fortalecer su auto concepto, durante el trabajo diario (por sesión) se introducen actividades que permitan a la paciente ver sus acciones positivas lo que incrementara

			y fortalecer su auto concepto.	sus niveles de autoestima y auto aceptación.
<b>Novena sesión.</b>	45 Minutos	Autoestima y auto concepto	<p>④ Lograr que la evaluada reconozca sus cualidades y fortalezas.</p> <p>⑤ Desarrollar su autoestima y fortalecer su auto concepto.</p>	<p>Se trabaja con la paciente, buscando que reconozca los aspectos positivos que hay en ella.</p> <p>Se le entregara una hoja con un dibujo de un árbol, donde se dará las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ En las raíces: Colocará las cualidades positivas que posee.</li> <li>■ En el tronco: Colocará las fortalezas que posee.</li> <li>■ En la copa (frutos): Considerar como frutos los logros obtenidos a lo largo de su vida.</li> </ul> <p>Al final se busca una reflexión en la paciente sobre las cosas positivas que posee, haciendo que reconozca la importancia que tiene como ser humano y su utilidad como tal.</p> 

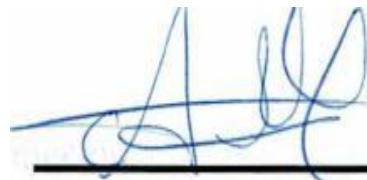
## V. TIEMPO DE EJECUCIÓN

Se propone una sesión semanal durante los primeros meses hasta cumplir las nueve sesiones. Tales sesiones tendrán una duración de 45 a 60 minutos en horario acordado entre las partes.

Una vez superado este periodo inicial se reevaluará el grado de consecución de objetivos terapéuticos alcanzados para establecer las sesiones correspondientes.

## **VI. AVANCES TERAPEUTICOS.**

- Se aprecia la disposición y colaboración de la paciente durante las sesiones psicoterapéuticas.
- Se logró disminuir algunos rasgos depresivos de la paciente, no se pudo continuar con el plan psicoterapéutico porque la paciente se fue de viaje.



**Joseph E. Caza Zapana**  
**Bachiller en Psicología**

# **ANEXOS**

## **CASO N° 2**

Marián T.Q.

Section VII. Responses to the TONI-2 Form A

> <input type="text"/>	1.	1	2	3	4	(5)	6		1	29.	●	2	3	4	5	6
ASOCIACIÓN	<input type="text"/>	2.	1	2	3	4	5	(6)	1	30.	●	2	3	4	5	6
	<input type="text"/>	3.	1	2	(3)	4	5	6	1	31.	●	2	3	4	5	6
	<input type="text"/>	4.	1	(2)	3	4	5	6	1	32.	1	2	3	●	5	6
.	> <input type="text"/>	5.	1	2	3	(4)	5	6	1	33.	1	2	●	4	5	6
	<input type="text"/>	6.	1	2	(3)	4	5	6	1	34.	1	●	3	4	5	6
	<input type="text"/>	7.	(1)	2	3	4	5	6	0	35.	1	2	(3)	●	5	6
	<input type="text"/>	8.	1	2	(3)	4	5	6	0	36.	1	●	3	4	(5)	6
	<input type="text"/>	9.	1	2	3	(4)	5	6	0	37.	●	2	3	4	(5)	6
s. >	<input type="text"/>	10.	1	2	3	4	(5)	6	0	38.	1	(2)	●	4	5	6
	<input type="text"/>	11.	(1)	2	3	4	5	6		39.	(1)	2	3	4	5	6
	<input type="text"/>	12.	(1)	2	3	4	5	6		40.	1	(2)	3	4		
	<input type="text"/>	13.	1	2	(3)	4	5	6		41.	1	2	3	(4)		
	<input type="text"/>	14.	1	2	3	4	5	(6)		42.	1	2	(3)	4	5	6
s. >	<input type="text"/>	15.	1	2	3	(4)				43.	1	(2)	3	4	5	6
	<input type="text"/>	16.	(1)	2	3	4	5	6		44.	1	2	3	4	5	(6)
	<input type="text"/>	17.	1	2	3	(4)	5	6		45.	1	(2)	3	4		
	<input type="text"/>	18.	1	2	3	4	(5)	6		46.	(1)	2	3	4	5	6
	<input type="text"/>	19.	1	2	3	(4)				47.	(1)	2	3	4		
rs. >	<input type="text"/>	20.	1	2	(3)	4	5	6		48.	1	2	3	(4)	5	6
	<input type="text"/>	21.	(1)	2	3	4	5	6		49.	1	(2)	3	4	5	6
	<input type="text"/>	22.	1	2	3	(4)	5	6		50.	(1)	2	3	4	5	6
	<input type="text"/>	23.	1	2	3	(4)	5	6		51.	(1)	2	3	4	5	6
	<input type="text"/>	24.	(1)	2	3	4	5	6		52.	1	2	(3)	4	5	6
rs. >	<input type="text"/>	25.	●	2	3	4	5	6		53.	1	2	3	4	5	(6)
B A S E	<input type="text"/>	26.	1	●	3	4				54.	1	2	(3)	4	5	6
	<input type="text"/>	27.	1	2	3	●	5	6		55.	(1)	2	3	4	5	6
	<input type="text"/>	28.	1	2	●	4										

Puntuación directa : 26

cI : 92

Categoría : Promedio

**INVENTARIO MULTIFÁSICO DE PERSONALIDAD (MMPI)**

MINI MULT

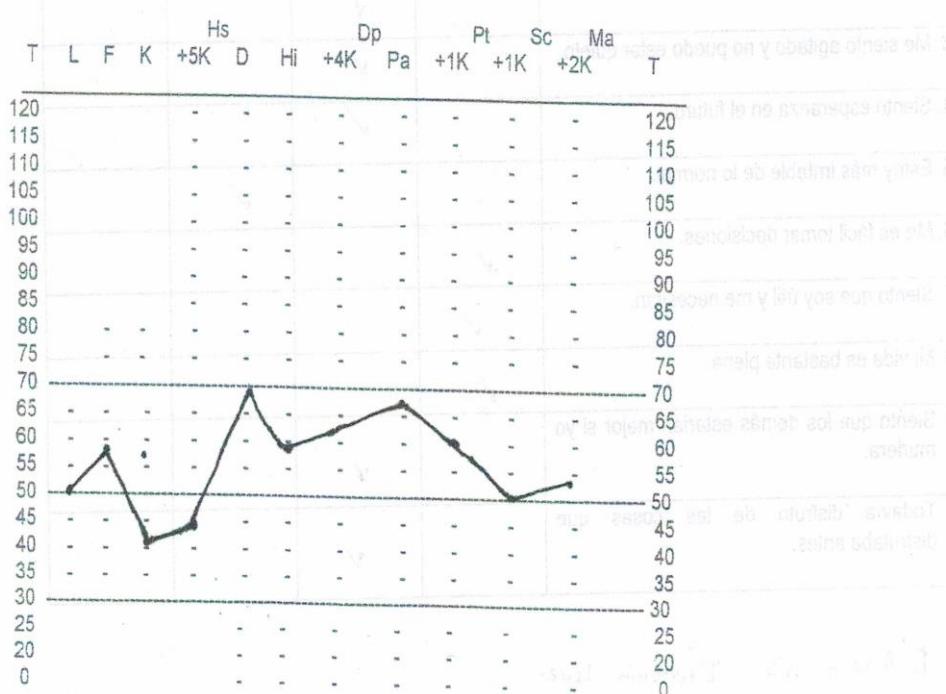
(Hoja de Respuesta)

Nombres y apellidos: **Maria**  
 Estado Civil: **Casada**  
 Ocupación: **Ana de Casa**  
 Edad: **30 años**  
 Grado de Instrucción: **Superior**  
 Fecha de examen: **17-03-17**

1. V F	13. V X	25. V A	37. X F	49. V A	61. Y F
2. X F	14. V X	26. V X	38. V X	50. V X	62. V F
3. V F	15. V F	27. V X	39. V X	51. X F	63. V F
4. V X	16. V X	28. X F	40. X F	52. V A	64. V X
5. V X	17. X F	29. V X	41. X F	53. V X	65. X F
6. Y F	18. V X	30. V X	42. V X	54. V X	66. V X
7. V X	19. X F	31. X F	43. V X	55. X F	67. X F
8. Y F	20. X F	32. V X	44. V X	56. X F	68. V X
9. V X	21. X F	33. V X	45. Y F	57. V X	69. V X
10. V X	22. V X	34. V X	46. Y F	58. V X	70. V F
11. V X	23. Y F	35. X F	47. V F	59. V X	71. Y F
12. V X	24. X F	36. V X	48. V X	60. V X	

	L	F	K	Hs +5K	D	Hi	Dp +4K	Pa	Pt +1K	Sc +1K	Ma +2K
Puntaje Directo	1	2	3	1	9	7	5	5	9	2	4
Puntaje Equivalente	4	6	8	9	29	21	18	14	23	7	15
Añadir K				3			6		16	16	3
Puntaje Directo Corregido	4	6	8	8	29	21	24	14	31	22	18
Puntaje T	50	58	42	44	69	58	62	67	60	50	53

**DIAGNÓSTICO:** Paciente se encuentra levemente depresivo, preocupado, sentimientos de inferioridad.



Identificación ..... **Maria** ..... Fecha ..... **21-09-17** ..... Clase/Sección/Unidad

*En este cuestionario aparecen varios grupos de afirmaciones. Por favor, lea con atención cada una. A continuación, señale cuál de las afirmaciones de cada grupo describe mejor cómo se ha sentido durante esta última semana, incluido el día de hoy. Si dentro de un mismo grupo, hay más de una afirmación que considere aplicable a su caso, márquela también. Asegúrese de leer todas las afirmaciones dentro de cada grupo antes de efectuar la elección.*

1.	<input type="radio"/> No me siento triste. <input checked="" type="radio"/> Me siento triste. <input type="radio"/> Me siento triste continuamente y no puedo dejar de estarlo. <input type="radio"/> Me siento tan triste o tan desgraciado que no puedo soportarlo.
2.	<input checked="" type="radio"/> No me siento especialmente desanimado respecto al futuro. <input type="radio"/> Me siento desanimado respecto al futuro. <input type="radio"/> Siento que no tengo que esperar nada. <input type="radio"/> Siento que el futuro es desesperanzador y las cosas no mejorarán.
3.	<input type="radio"/> No me siento fracasado. <input checked="" type="radio"/> Creo que he fracasado más que la mayoría de las personas. <input type="radio"/> Cuando miro hacia atrás, sólo veo fracaso tras fracaso. <input type="radio"/> Me siento una persona totalmente fracasada.
4.	<input type="radio"/> Las cosas me satisfacen tanto como antes. <input checked="" type="radio"/> No disfruto de las cosas tanto como antes. <input type="radio"/> Ya no obtengo una satisfacción auténtica de las cosas. <input type="radio"/> Estoy insatisfecho o aburrido de todo.
5.	<input checked="" type="radio"/> No me siento especialmente culpable. <input type="radio"/> Me siento culpable en bastantes ocasiones. <input type="radio"/> Me siento culpable en la mayoría de las ocasiones. <input type="radio"/> Me siento culpable constantemente.
6.	<input type="radio"/> No creo que esté siendo castigado. <input checked="" type="radio"/> Me siento como si fuese a ser castigado. <input type="radio"/> Espero ser castigado. <input type="radio"/> Siento que estoy siendo castigado.
7.	<input type="radio"/> No estoy decepcionado de mí mismo. <input checked="" type="radio"/> Estoy decepcionado de mí mismo. <input type="radio"/> Me da vergüenza de mí mismo. <input type="radio"/> Me detesto.

Identificación **Maria** ..... Fecha **21-03-12**, revisión**1**

8.  No me considero peor que cualquier otro.  
 Me autocritico por mis debilidades o por mis errores.  
 Continuamente me culpo por mis faltas.  
 Me culpo por todo lo malo que sucede.
9.  No tengo ningún pensamiento de suicidio.  
 A veces pienso en suicidarme, pero no lo cometería.  
 Desearía suicidarme.  
 Me suicidaría si tuviese la oportunidad.
10.  No lloro más de lo que solía.  
 Ahora lloro más que antes.  
 Lloro continuamente.  
 Antes era capaz de llorar, pero ahora no puedo, incluso aunque quiera.
11.  No estoy más irritado de lo normal en mí.  
 Me molesto o irrito más fácilmente que antes.  
 Me siento irritado continuamente.  
 No me irrito absolutamente nada por las cosas que antes solían irritarme.
12.  No he perdido el interés por los demás.  
 Estoy menos interesado en los demás que antes.  
 He perdido la mayor parte de mi interés por los demás.  
 He perdido todo el interés por los demás.
13.  Tomo decisiones más o menos como siempre he hecho.  
 Evito tomar decisiones más que antes.  
 Tomar decisiones me resulta mucho más difícil que antes.  
 Ya me es imposible tomar decisiones.
14.  No creo tener peor aspecto que antes.  
 Me temo que ahora parezco más viejo o poco atractivo.  
 Creo que se han producido cambios permanentes en mi aspecto que me hacen parecer poco atractivo.  
 Creo que tengo un aspecto horrible.

Identificación **Mari**..... Fecha **21-03-12**

15.  Trabajo igual que antes.  
 Me cuesta un esfuerzo extra comenzar a hacer algo.  
 Tengo que obligarme mucho para hacer algo.  
 No puedo hacer nada en absoluto.
16.  Durmo tan bien como siempre.  
 No duermo tan bien como antes.  
 Me despierto una o dos horas antes de lo habitual y me resulta difícil volver a dormir.  
 Me despierto varias horas antes de lo habitual y no puedo volverme a dormir.
17.  No me siento más cansado de lo normal.  
 Me canso más fácilmente que antes.  
 Me canso en cuanto hago cualquier cosa.  
 Estoy demasiado cansado para hacer nada.
18.  Mi apetito no ha disminuido.  
 No tengo tan buen apetito como antes.  
 Ahora tengo mucho menos apetito.  
 He perdido completamente el apetito.
19.  Últimamente he perdido poco peso o no he perdido nada.  
 He perdido más de 2 kilos y medio.  
 He perdido más de 4 kilos.  
 He perdido más de 7 kilos.
- Estoy a dieta para adelgazar:  SI  NO
20.  No estoy preocupado por mi salud más de lo normal.  
 Estoy preocupado por problemas físicos como dolores, molestias, malestar de estómago o estreñimiento.  
 Estoy preocupado por mis problemas físicos y me resulta difícil pensar en algo más.  
 Estoy tan preocupado por mis problemas físicos que soy incapaz de pensar en cualquier cosa.
21.  No he observado ningún cambio reciente en mi interés por el sexo  
 Estoy menos interesado por el sexo que antes  
 Estoy mucho menos interesado por el sexo  
 He perdido totalmente mi interés por el sexo

**TOTAL:**

**18**