

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



**"INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PRESENCIA DE
RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA
DE TRABAJO Y FOMENTO DEL EMPLEO - MINKAWASI LTDA."**

Tesis presentada por las Bachilleres:

Yaneth Sandra, ALA VELASCO

Elsa Marilu, CRUZ GONZALES

Para optar por el título Profesional de Psicólogas

AREQUIPA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

Con mucho cariño y amor a Dios,
mis padres, mi hermano y a cada
una de las personas que de alguna
manera contribuyeron a acercarme
cada vez más a este sueño.

A Dios, por permitirme llegar a
este momento importante de mi
vida, a mi familia por brindarme su
comprensión y apoyo en todo
momento

AGRADECIMIENTOS

A nuestra Alma Mater y a nuestros catedráticos de la Escuela Profesional de Psicología por sus enseñanzas y por su apoyo académico.

A las autoridades de la Cooperativa de Trabajo y Fomento Del Empleo - Minkawasi Ltda” en donde aplicamos los cuestionarios y así contribuyeron a la realización de este trabajo con su tiempo y disposición.

Gracias a todos.

PRESENTACIÓN

Señor Rector de la Universidad Nacional San Agustín.

Señor Decano de la Facultad de Psicología, RR. II. y Cs. de la Comunicación.

Señor Director de la Escuela Profesional de Psicología.

Señor Presidente del Jurado Dictaminador.

Señores Catedráticos Miembros del Jurado Dictaminador.

Tenemos el honor de dirigirnos a ustedes con el propósito de poner a su consideración el presente trabajo de tesis titulado: “INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PRESENCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE TRABAJO Y FOMENTO DEL EMPLEO - MINKAWASI LTDA”, estudio realizado en la cooperativa Minkawasi, el mismo que tras su revisión y dictamen favorable, nos permitirá optar el título profesional de Psicólogas.

Cumpliendo con los requerimientos del reglamento vigente, esperamos que vuestra apreciación evalúe el esfuerzo realizado y que la presente investigación sirva de aporte al conocimiento psicológico y sea un incentivo para que se realicen otras investigaciones.

Bachilleres

Yaneth Sandra, ALA VELASCO

Elsa Marilú, CRUZ GONZALES

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo precisar la influencia entre el clima organizacional y los riesgos psicosociales de los trabajadores de la Cooperativa de Trabajo y Fomento del Empleo - Minkawasi Ltda. Se trata de una investigación cuantitativa de tipo descriptiva correlacional ya que se pretende describir y analizar el clima organizacional e identificar los riesgos psicosociales de la población existente, seguida de relacionar y analizar la influencia entre el clima organizacional y los riesgos psicosociales.

Para ello se ha utilizado los siguientes instrumentos: Escala Clima organizacional CL-SPC y el Cuestionario de factores de riesgos psicosociales para evaluar las variables.

Para el procesamiento de información se utilizó la prueba estadística “chi cuadrado” entre los hallazgos se obtuvo que el nivel de clima organizacional es medio y el nivel de riesgos psicosociales es muy alto, asimismo se confirmó la hipótesis “El clima organizacional influye en la presencia de riesgos psicosociales”

PALABRAS CLAVES: *Clima organizacional, Riesgos psicosociales.*

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the influence between the organizational climate and the psychosocial risks of the Workers of the Cooperative of Labor and Employment Promotion - Minkawasi Ltda. This is a quantitative research of descriptive correlational type as it is intended to describe And analyze the organizational climate and identify the psychosocial risks of the existing population, followed by relating and analyzing the influence between the organizational climate and the psychosocial risks.

For this purpose, the following instruments have been used: CL-SPC Labor Climate Scale and the The Psychosocial Risk Factors Questionnaires of the Drums of Instruments were used for the evaluation of Psychosocial Risk Factors to evaluate the variables.

The statistical packages SPSS, frequencies and the statistical test "chi square" were used for the information processing. Among the findings, it was obtained that the level of organizational climate is medium and the level of psychosocial risks is very high. Likewise, the hypothesis "Work climate influences the presence of psychosocial risks"

KEY WORDS: **Organizational climate, Psychosocial risks..**

INDICE

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Presentación.....	iii
Resumen.....	iv
Abstrac	v

CAPITULO I

Introducción.....	1
1. Planteamiento del problema.....	5
2. Hipótesis general	7
3. Objetivos.....	7
4. Importancia del estudio	7
5. Antecedentes de la investigación.....	9
6. Justificación.....	15
7. Limitación de estudio.....	17
8. Definición de términos.....	17
9. Variables.....	18

CAPITULO II

MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL

I. Enfoque teórico Cognitivo Conductual	21
1. Clima organizacional	21
1.1 Definición de clima organizacional	22
1.2 Características del clima organizacional	23
1.3 Condiciones determinantes del clima organizacional.....	28
1.4 Enfoque del clima organizacional	30
1.5 Medición del clima Organizacional	31
1.6 Efectos del clima organizacional	36
1.7 Dimensiones del clima organizacional.....	38
1.8 Factores que componen el clima organizacional.....	42
1.9 Relación entre clima organizacional y riesgos psicosociales	45
1.10 Importancia del clima organizacional.....	47
2. Riesgos psicosociales	48
2.1 Definición	48

2.2 Factores de riesgos psicosociales en el trabajo	49
2.3 Clasificación de los riesgos psicosociales en el trabajo	50
2.4 Factores relacionados con la organización y gestión del trabajo.....	59
2.5 Planificación de la actividad preventiva.....	75
2.6 Intervención sobre la organización	76
2.7 Intervención sobre el trabajador	79
2.8 Intervención social	79
2.9 Taxonomía de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.....	80
3. Descripción de la organización.....	81

CAPITULO III

MARCO OPERATIVO

1. Metodología.....	85
1.1 Tipo de investigación.....	85
1.2 Diseño de investigación.....	85
1.3 Método de investigación.....	85
2. Sujetos	86
3. Instrumentos y técnicas de Investigación	87
4. Procedimiento.....	94
5. Métodos de Análisis de Datos	95

I. RESULTADOS

Resultados	96
Discusión.....	110
Conclusiones	113
Recomendaciones.....	114
Bibliografía.....	115
Anexos.....	123
CASO1.....	124
CASO 2.....	158

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 Resultados del factor realización personal.....	156
TABLA 2 Resultados del factor Involucramiento laboral... ..	157
TABLA 3 Resultados del factor supervisión.	158
TABLA 4 Resultados del factor comunicación.....	159
TABLA 5 Resultados del factor condiciones laborales.....	160
TABLA 6 Resultados de la variable clima organizacional... ..	161
TABLA 7 Resultados de apoyo social y calidad de liderazgo.....	162
TABLA 8 Resultados de exigencias psicológicas del trabajo.....	163
TABLA 9 Resultados de compensación del trabajo.... ..	164
TABLA 10 Resultados de control sobre el trabajo	165
TABLA 11 Resultados de la variable riesgos psicosociales... ..	166
TABLA 12 Relación entre los indicadores de la variable CO y riesgos psicosociales.....	167
TABLA 13 Relación entre la variable CO y la variable riesgos psicosociales.....	168

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

Los riesgos psicosociales tienden a perjudicar la salud de los trabajadores y trabajadoras, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculo esqueléticas y mentales. Lo que podría deberse a malas condiciones de trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo.

El estrés, el acoso y el malestar físico y psíquico que sufren muchos trabajadores y trabajadoras son el resultado de una mala organización del trabajo y no necesariamente de un problema individual, de personalidad o que responda a circunstancias personales o familiares.

El clima organizacional es una percepción colectiva de las personas en relación con las prácticas, políticas, estructura, procesos y sistemas que se dan en una organización y su consecuente reacción a esta percepción. El clima organizacional se construye a lo largo de un periodo significativo de tiempo con el día a día y es observable, medible y cuantificable.

Gestionar el clima de una organización demanda voluntad, esfuerzo, constancia y recursos, por esto mismo es que se plantea como un desafío el actuar proactivamente en crear y mantener las condiciones de trabajo que necesita la empresa para alcanzar los resultados.

Actualmente las organizaciones están adaptando procesos internos para conformar excelentes lugares de trabajo y las ventajas que esto puede generar, para ello se requiere considerar a los elementos intangibles como algo diferencial y estratégico, además de las percepciones de los empleados y evaluaciones de las prácticas de liderazgo que se dan, los procesos de toma de decisiones, las relaciones interpersonales entre empleados, papeles, roles, reconocimientos, apreciaciones y objetivos. Bajo esta perspectiva, el

clima organizacional debe reflejar la manera en que están hechas las cosas en un entorno de trabajo.

Un clima óptimo del equipo de trabajo se describe con el nivel de participación del empleado y el desarrollo de sus competencias, es posible obtener lo anterior si se consideran los factores del clima organizacional y saber cómo operan e interactúan en equipos de alto rendimiento, para ello se requiere de empatía, de la claridad de compartir y entender los objetivos a seguir, de integrar a las personas en el proceso de toma de decisiones, relaciones interpersonales, alineación con los objetivos y de los procesos de desarrollo. Logrando lo anterior dentro de las empresas se tiene un menor riesgo de comportamientos perjudiciales por parte del empleado.

Las nuevas tendencias del clima organizacional indican el impacto que tiene en los trabajadores y en su comportamiento, tal es el caso del ausentismo, rotación, acoso y violencia, entre otros.

La importancia de verificar los factores que afectan en el clima organizacional como elemento fundamental a utilizar por los empresarios en el desarrollo y construcción de ambientes que permitan el fomento de los procesos creativos, teniendo en cuenta su influencia en los comportamientos de los trabajadores de las empresas, es necesario resaltar la utilidad de identificarlo adecuadamente para alcanzar las metas de la organización. El clima organizacional bajo la percepción de los trabajadores se convierte en un mediador para que las personas realicen sus funciones adecuadamente, repercutiendo en la productividad y en consecuencia en la satisfacción laboral tanto de los trabajadores como de la empresa, creando identidad, logro de las metas organizacionales, así como una apertura al cambio, trabajo en equipo, toma de decisiones y en general una motivación para hacer su labor cada vez mejor.

El análisis del clima organizacional está determinado por un conjunto de factores vinculados con la calidad de vida de los trabajadores, por lo que es importante considerar los aspectos relativos a las percepciones y expectativas del personal dentro de la organización. Los aspectos fundamentales a considerar son el liderazgo, la toma de decisiones, la comunicación, las relaciones interpersonales y la motivación; además no se puede dejar de lado los factores estresores que afectan el desarrollo de un excelente

clima organizacional como es la prolongación de jornadas laborales, ubicación inadecuada en puestos donde los requerimientos laborales exceden a los recursos personales, inseguridad laboral, cambios tecnológicos y falta de capacitación, sin mencionar salarios insuficientes.

El ambiente cada vez más competitivo de las empresas requiere que las personas realicen su trabajo con la mayor calidad posible, con la capacidad de ejecutar una importante variedad de actividades, interesados en su capacitación permanente; se requiere de trabajadores comprometidos con la organización. Pero paradójicamente, se tienen firmes evidencias de que son los aspectos organizacionales los que frecuentemente, ocasionan en los trabajadores un efecto contrario al ambiente laboral esperado.

El conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional entre otros.

La presencia de otros factores de riesgo psicosocial como los asociados a la relación convivencia entre compañeros, la percepción de apoyo del jefe, la supervisión, las condiciones asociadas a la administración entre otras pueden constituir factores de riesgo que pueden generar un detrimiento en la calidad de vida del trabajador y en la calidad de su desempeño. (Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe & Mejía. 2009)

Los factores de riesgo psicosocial hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales, con respecto a la organización, los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y

fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor (Mansilla, 2001).

También se han definido los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores (Mansilla, 2016).

En todo caso, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo podrían ser aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que tienen la capacidad de afectar tanto a la salud del trabajador como al desarrollo de su trabajo.

Es por ello que la presente investigación se enfoca en determinar la influencia entre el clima organizacional y los riesgos psicosociales de los Trabajadores de la Cooperativa de Trabajo y fomento del Empleo - Minkawasi Ltda.

Para ello, la presente investigación consta de cinco capítulos los cuales serán descritos en el siguiente orden: el capítulo uno, está constituido por los aspectos preliminares; el capítulo dos está referido al marco teórico, que considera el abordaje de las variables estudiadas y la relación entre ambas; el capítulo tres está compuesto por la metodología del presente estudio; en el capítulo cuatro se presentan los resultados; y el capítulo cinco considera la discusión, conclusiones y recomendaciones.

PROBLEMA DE ESTUDIO

1. Planteamiento del problema

En las sociedades contemporáneas las transformaciones sociales, económicas y tecnológicas han generado un nuevo contexto para las organizaciones laborales, fenómenos como la globalización de la economía, el creciente proceso de tercerización económica, las mayores exigencias al trabajo y la fuerte competencia han transformado profundamente las condiciones, organizaciones y la manera de concebir y realizar el trabajo.

En todas las organizaciones, sin importar a qué se dediquen, el ser humano juega un papel fundamental en la vida de la misma, su razón de ser y su dinámica socioeconómica; así mismo su presencia, desempeño, motivaciones y aportes, influyen en la calidad del producto final, sea éste considerado como un tangible o un intangible.

Las organizaciones vienen a ser una fusión entre la estructura, los procesos y el comportamiento de los individuos; cuyos elementos están relacionados constantemente formando el clima donde se desarrollan todas las actividades, el cual influye en que los trabajadores se identifiquen con la organización, en su productividad, la eficiencia, la eficacia y la calidad del producto, así mismo puede prevenir o generar riesgos psicosociales si este no es adecuado, por lo que resulta un requisito indispensable mantener siempre un buen clima organizacional.

Esto que parece tan obvio y que ha sido desde siempre un postulado básico en cualquier entorno administrativo y organizacional, no siempre ha sido considerado así en todos los contextos. En muchas ocasiones, no se reconoce que la dinámica que se genera entre individuo y ambiente es la que determina la aparición de riesgos psicosociales, los cuales pueden tener diversos orígenes, causas, fuentes, efectos y consecuencias, pero siempre se llega a la conclusión de la interacción entre el individuo y su entorno como base de la explicación, diagnóstico y propuestas, para el manejo, control e intervención de los factores de riesgo psicosocial y su relación

con el clima organizacional, ya que este puede influir en el comportamiento manifiesto de los trabajadores como un resultado de sus percepciones y como su apreciación, el cual no solo condiciona el interés y la motivación, si no que influye en su desempeño y la prevención de riesgos psicosociales; y por ende, contribuye en gran medida al éxito o fracaso de cualquier organización (Abello y Lozano, 2013).

Distintos factores psicosociales relacionados tanto con la organización como con la actividad laboral de los trabajador pueden servir de antecedentes para la aparición de problemas psicosociales, el abuso de poder, el liderazgo inadecuado, la incomunicación y la no fluidez en las relaciones interpersonales, que conducen al aumento de comportamientos perjudiciales para la organización, el trabajo que realizan los operarios en el área de limpieza suele ser monótono, rutinario y peligroso, lo que constituye una fuente de riesgo psicosocial asociado a la tarea (Boada, de Diego, Agullo y Mañas, 2005) (citado en Abello y Lozano, 2013), las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales, con respecto a la organización, los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor.

Por tal razón la relación que se presenta entre los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional son los principales aspectos a tener en cuenta de los trabajadores de una organización.

Ahora bien, conociendo el impacto del clima organizacional en el comportamiento y su participación en la prevención o aparición de los riesgos psicosociales; surge la siguiente interrogante: ¿Influye el clima organizacional en la aparición de los riesgos psicosociales en los trabajadores de la cooperativa de trabajo y fomento del empleo - Minkawasi Ltda?

Para atender a esta pregunta se realizó un estudio que permitió determinar la percepción del clima organizacional en los trabajadores de la cooperativa de trabajo

y fomento del empleo - Minkawasi Ltda y la influencia en la aparición de los riesgos psicosociales.

2. Hipótesis general

El clima organizacional influye en la presencia de riesgos psicosociales en los trabajadores de la Cooperativa de Trabajo y fomento del Empleo - Minkawasi Ltda.

3. Objetivos

Objetivo general:

Determinar la influencia entre el clima organizacional y los riesgos psicosociales de los Trabajadores de la Cooperativa de Trabajo y fomento del Empleo - Minkawasi Ltda.

Objetivos específicos:

- a. Evaluar los riesgos psicosociales de los trabajadores de la Cooperativa de Trabajo y fomento del Empleo - Minkawasi Ltda.
- b. Evaluar el clima organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Trabajo y fomento del Empleo - Minkawasi Ltda.
- c. Identificar qué factores del clima organizacional influyen en la presencia de riesgos psicosociales de los trabajadores de la Cooperativa de Trabajo y fomento del Empleo - Minkawasi Ltda.

4. Importancia del estudio

El ambiente laboral donde se desenvuelven las empresas es de vital importancia para ser eficiente y competitivo, pues mientras existan buenas condiciones laborales el recurso humano se sentirá satisfecho para realizar el trabajo, tendrá excelentes

relaciones con sus compañeros, habrá calidad en los productos y servicios lo que a su vez se traduce en efectividad organizacional, los distintos factores psicosociales relacionados tanto con la organización como con la actividad laboral de los trabajador pueden servir de antecedentes para la aparición de riesgos psicosociales, el abuso de poder, el liderazgo inadecuado, la incomunicación y la no fluidez en las relaciones interpersonales, que conducen al aumento de comportamientos perjudiciales para la organización (Boada, de Diego, Agullò y Mañas, 2005) (citado en García, 2011).

Lo anterior representa al riesgo psicosocial el cual puede tener diversos orígenes, causas, fuentes, efectos y consecuencias, siempre se llega a la conclusión de la interacción entre el individuo y su entorno como base de la explicación, diagnóstico y propuestas, para el manejo, control e intervención de los factores de riesgo psicosocial y su relación con el clima organizacional, se hace posible de mencionar cómo el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los trabajadores como un resultado de sus percepciones y como su apreciación no solo condiciona el interés y la motivación, si no que constituye un factor importante al analizar los factores de riesgo psicosocial a los que se ve expuesto un trabajador en un contexto organizacional (Castellanos, 2007) (citado en Abello y Lozano, 2013).

El comportamiento de un miembro de la organización no es sólo el resultado de los factores organizacionales existentes (externos y principalmente internos), sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de cada uno de estos factores; por eso, el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales, que pueden conllevar a un mejor clima organizacional y una mayor productividad o a todo lo contrario. Por tal razón la relación que se presenta entre los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional son los principales aspectos a tener en cuenta de los trabajadores de una organización, para ello es necesario que en toda organización se analicen los riesgos psicosociales y se generen políticas de salud ocupacional que posibiliten crear planes de acción preventivos y así obtener ambientes saludables para sus trabajadores y fortalecer el clima organizacional (Carvajal y Ramírez, 2011).

Para la Cooperativa de Trabajo y fomento del Empleo - Minkawasi Ltda. que es un organismo privado, es importante lograr un clima organizacional adecuado y reducir los riesgos psicosociales , por ello lo que se busca en esta investigación es medir la percepción que se tiene del clima organizacional, así como evaluar los riesgos psicosociales de los trabajadores, lo que podía dar indicios de algún grado de asociación existente entre el clima organizacional y riesgo psicosocial ; al respecto no existe investigaciones en nuestro medio que aborden este tema directamente en la Cooperativa de Trabajo y fomento del Empleo - Minkawasi Ltda. por lo que resulta importante estudiar dicha asociación.

Motivado a esta situación nos hemos visto en la necesidad de realizar un Diagnóstico del Clima Organizacional y como este puede desarrollar riesgos psicosociales en el trabajador, la importancia de esta investigación a nivel organizacional viene dada por la suma de lo humano y lo social para establecer estructuras comunes e integradas para el beneficio de la empresa y sus trabajadores. Cuya consideración pretende ayudar a mejorar las condiciones actuales de la empresa, por otra parte, las evaluaciones realizadas servirán como referencia para las interpretaciones de programas, capacitaciones, normas, etc. los cuales irán en beneficio del personal y de la misma empresa, ya que está comprobado que la productividad se ve influenciada por el clima que se maneja dentro de la organización, así como los valores que se practican dentro de la misma.

5. Antecedentes de la Investigación.

Al averiguar fuentes bibliográficas referentes con el presente trabajo de investigación, se ha encontrado las siguientes tesis, en la cual se ha revisado y analizado lo siguiente:

- **Cuadros, C.** (2017). Factores de Riesgo Psicosociales Intralabores en el Personal de Enfermería del Servicio de Urgencias del Hospital San Rafael del Municipio de Espinal en el 2017. (Tesis de Grado). Universidad Nacional Ucundinamarca, Colombia. Concluye:

En la presente investigación se abordan los factores de riesgo

psicosociales intralaborales en el personal de enfermería del servicio de urgencias del Hospital San Rafael del Espinal Tolima, se realizó la aplicación de la encuesta estructurada por el ministerio de protección social y la Universidad Javeriana, para factores de riesgo psicosociales intralaborales en su forma A y B; la cual está compuesta por la caracterización sociodemográfica, perfil ocupacional, además incluye cuatro dominios, el primero demandas del trabajo (demandas cuantitativas, carga mental, emocionales, ambientales y físicas, demandas de la jornada de trabajo, influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral), segundo control (control y autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo, participación y manejo del cambio, claridad del rol y capacitación) la tercera liderazgo y relaciones sociales (características del liderazgo, relaciones sociales, retroalimentación del desempeño), y la cuarta recompensa (reconocimiento y compensación, recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza). La forma A se aplicó a los profesionales en enfermería y la forma B a los auxiliares en enfermería; esta nos permitió identificar el nivel del riesgo al cual está expuesto el personal en cada dimensión y dominio, donde se evidenció que en su mayoría el personal de enfermería se encuentra expuesto a riesgo alto y muy alto, por lo cual se proponen medidas preventivas para disminuir el riesgo y prevenir enfermedades laborales, entre las cuales se encuentra una actividad de relajación y motivación y una propuesta de prevención de enfermedades laborales y disminución del riesgo encontrado.

- **Herran & Shoguli (2017).** Detección de factores de riesgo psicosocial de la Central Hidroeléctrica Manduriacu- CELEC EP. (Tesis de Grado). Universidad Central de Ecuador, Concluye:

Trabajo de Investigación sobre Psicología Industrial, específicamente de Detección de Factores de Riesgo Psicosocial. El objetivo principal es Detectar los niveles de Factores de Riesgos Psicosociales intralaboral y extralaboral existentes en los trabajadores de la Central Hidroeléctrica Manduriacu, para esto se aplicaron los Cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma A y B) y Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral. La

población estudio fue de 48 trabajadores de la Central Hidroeléctrica Manduriacu. El tipo de investigación es descriptiva, no experimental. Se concluye que existe un nivel alto en lo que se refiere a factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral.

- **Miguel, D. (2017).** El coaching en las organizaciones: Una aplicación a la prevención de riesgos psicosociales. (Tesis de Grado). Universidad de Valladolid, España. Concluye:

La prevención de riesgos psicosociales y el bienestar de los trabajadores son factores clave que pueden suponer una ventaja competitiva para la empresa. La aplicación de técnicas de coaching para la prevención de estos riesgos, permite mejorar los efectos de las medidas de prevención tradicionales. A través de este trabajo, se dan a conocer los tipos de coaching habitualmente aplicados a la empresa, los principales riesgos psicosociales y, cómo de forma conjunta, pueden suponer una intervención innovadora en este campo de salud psicosocial que encamine a la empresa a ser “saludable”. Adicionalmente, se apuntan algunos ejemplos de empresas reales que ya han apostado por intervenir en este terreno de la prevención.

- **Herrera, G. (2013).** Influencia del clima organizacional en la presencia del síndrome de burnout en el personal docente y administrativo de la I.E. Heroínas Toledo de la provincia de Concepción. Tesis de grado) Universidad Nacional del Centro del Perú. Lima, Concluye:

Esta investigación pretende demostrar cómo el clima organizacional influye en la presencia del Síndrome de Burnout en el personal docente y administrativo de la Institución Educativa Heroínas Toledo de la Provincia de Concepción. Desde los estudios realizados por Elton Mayo (1927 -1939) en la Compañía Western Electric, la preocupación por el cómo es vivida – o percibida subjetivamente – la experiencia laboral ha ido cobrando gran interés e importancia en las organizaciones. El estudio de estas “percepciones” que influyen en las personas y los grupos de la organización, han evolucionado mucho, es así que ahora se puede demostrar que un determinado clima

organizacional, puede influir en el desarrollo de padecimientos psicológicos en los trabajadores, como pueden ser el Síndrome de Burnout; que se manifiesta con cambios psicológicos que van incrementando su intensidad desde el descontento y la irritabilidad hasta estallidos emocionales, especialmente en profesionales en relaciones de dependencia, fundamentalmente en el área de prestación de servicio como son docente, médicos, enfermeras, etc. Es por esto que el objetivo de la investigación es demostrar la influencia del clima organizacional en la presencia del Síndrome de Burnout; donde la primera variable se estudió mediante el cuestionario de Clima Social Laboral WES y la segunda a través del Maslach Burnout Inventory. El tipo de estudio es descriptivo y correlacional ya que el propósito fue recoger información de las dos variables y medir el grado de correlación que existe entre lados. El diseño de la investigación es de carácter no experimental – transversal ya que observaron y analizaron fenómenos tal como se dan en su contexto natural, sin manipulación de las variables. La investigación se llevó a cabo en la Institución Educativa Heroínas Toledo de la provincia de Concepción en donde se aplicó los instrumentos a los docentes y administrativos. Como resultado se obtuvo que mientras menos favorable sea la percepción del clima organizacional mayores son los niveles de padecimiento del Síndrome de Burnout, existiendo una influencia positiva muy fuerte de la primera variable sobre la segunda.

- **Luque, P. (2016).** La importancia del clima organizacional que se evidencia en la empresa corporación de vidrios y aluminios Corrales S.A.C, en el primer trimestre del periodo 2016. (Tesis de grado) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Concluye:

El clima laboral es considerado como el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Éste influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, la interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. El clima laboral se puede evaluar, mejorar, es la clave para la mejora del rendimiento y de los resultados. Por otro lado, un factor que afecta el clima laboral es la percepción que tienen las personas de las

condiciones de su entorno. Ésta puede ser individual y/o subjetiva; por lo tanto, puede ser variable y capaz de contagio. Sin embargo, la percepción es siempre sobre datos objetivos de la realidad; los más relevantes incidentes en la percepción son condiciones de empleo, condiciones ambientales, condiciones temporales, exigencias físicas de la tarea, exigencias mentales de la tarea, exigencias emocionales, procesos de trabajo, relaciones interpersonales, estructura organizativa, esquema de liderazgo, cultura de empresa, misión de empresa, organigrama, equipamiento, reconocimientos, compensaciones salariales y criterios de equidad entre otros. Tomando en cuenta que las variables que determinan el clima laboral en una organización son diversas (información - comunicación, motivación, participación... etc.) los instrumentos de gestión de recursos humanos quedan definidos para cada una de estas áreas. Es importante conocer la percepción que tienen los empleados acerca del ambiente laboral en el que se desempeñan ya que dicha percepción se ve afectada por distintos factores ya sea fisiológicos, psicológicos, sociales, económicos, etc. Las dimensiones principales e importantes que han de considerarse como objeto de estudio para el clima laboral son: Motivación, Información, Comunicación, Proceso de influencia, Establecimiento de objetivos y Proceso de Control. Al hacer un diagnóstico del clima laboral se refleja la percepción de los individuos respecto a estas dimensiones, siendo esta información fundamental al momento de valorar los instrumentos de gestión que están siendo utilizados y poder diseñar aquellos que se consideren idóneos para la resolución de posibles conflictos y la consecuencia de los objetivos de la organización.

- **Pintado, M. (2013).** Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la región centro del Banco de Crédito del Perú. (Tesis de grado) Universidad Nacional del Centro del Perú. Lima, Concluye:

El objetivo de la presente investigación, fue de establecer la influencia existente entre el clima laboral y la satisfacción en el trabajo en las 16 Agencias de la Región Centro del Banco de Crédito BCP. La investigación, se ha efectuado dentro del ámbito de las 16 oficinas del Banco de Crédito BCP ubicados en la región central del Perú que comprende las ubicadas en las regiones de Junín, Huancavelica y Pasco habiéndose aplicado los instrumentos

de recolección a una muestra de 61 trabajadores durante el período comprendido entre los meses de marzo a junio del año 2012 Para el estudio se han utilizado tanto el Cuestionario de Clima Organizacional del Departamento de Calidad del Ministerio de Salud de Chile así como el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 de Meliá - Universidad de Valencia España, a los resultados de los instrumentos se les ha aplicado el coeficiente de correlación para determinar el grado de asociación entre las variables estudiadas y sus indicadores. Los resultados han determinado la existencia de una relación directa del clima laboral sobre la satisfacción en el trabajo demostrado a través de un coeficiente de correlación “R” superior a 0,8162974 en su punto mínimo y menor a 0.9979930 en su punto máximo, además de haberse determinado un apropiado clima laboral lo que permite el adecuado desempeño de los trabajadores de la entidad en estudio. Asimismo la tabla de correlaciones ha permitido comprender la influencia entre los indicadores de ambas variables.

- **Huacasi y Ticona (2016).** Factores de riesgos psicosocial y compromiso organizacional de trabajadores en la Municipalidad provincial de Arequipa. (Tesis de grado) Universidad Nacional del San Agustín, Arequipa, Concluye:

La identificación de variables que influyen en el desempeño, productividad, permanencia, reconocimiento de factores de riesgo dentro de la organización, además del despliegue de herramientas y opciones como el compromiso organizacional son necesarias para el desarrollo organizacional. El objetivo de la presente investigación es identificar la relación entre los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y el Compromiso Organizacional. Se utilizó el muestreo no probabilístico de carácter intencional, del total de la población se tomó a 289 trabajadores (42 jefes y 247 trabajadores), de las diferentes áreas administrativas de la Municipalidad Provincial de Arequipa (Filtro). Se utilizaron los Cuestionarios de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral de la Batería de Instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial con un $\alpha=0,954$ (forma A) y $\alpha=0,937$ (forma B); y la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen con un $\alpha=0,925$. El diseño metodológico del presente estudio es no experimental, de tipo Descriptivo – Correlacional, y el método es cuantitativo. Según la correlación de Pearson los resultados indican que existe relación significativa entre el Riesgo Psicosocial y el Compromiso

Organizacional, lo que quiere decir que mientras mayor sea el Riesgo Psicosocial, menor será el Compromiso Organizacional.

6. Justificación

El ambiente laboral donde se desenvuelven las empresas es de vital importancia para ser eficiente y competitivo, pues mientras existan buenas condiciones laborales el recurso humano se sentirá satisfecho para realizar el trabajo, tendrá excelentes relaciones con sus compañeros, habrá calidad en los productos y servicios lo que a su vez se traduce en efectividad organizacional, así como un índice bajo de rotación de personal y los costos que demanda incorporar personal nuevo, por ello los distintos factores psicosociales relacionados tanto con la organización como con la actividad laboral de los trabajador pueden servir de antecedentes para la aparición de riesgos psicosociales, el abuso de poder, el liderazgo inadecuado, la incomunicación y la no fluidez en las relaciones interpersonales, que conducen al aumento de comportamientos perjudiciales para la organización.

Lo anterior representa al riesgo psicosocial el cual puede tener diversos orígenes, causas, fuentes, efectos y consecuencias, a raíz de la interacción entre el individuo y su entorno como base de la explicación y diagnóstico, para el manejo, control e intervención de los factores de riesgo psicosocial y su relación con el clima organizacional, se hace posible de mencionar cómo el clima laboral influye en el comportamiento manifiesto de los trabajadores como un resultado de sus percepciones y como su apreciación no solo condiciona el interés y la motivación, sino que constituye un factor importante al analizar los factores de riesgo psicosocial a los que se ve expuesto un trabajador en un contexto organizacional. (Castellanos, 2007), es por ello que el clima organizacional es un aspecto de gran importancia para las organizaciones debido a su efecto no solo sobre la calidad de vida de las personas y la satisfacción de los trabajadores sino sobre aparición de riesgo psicosociales, frecuentemente los factores de riesgo psicosocial en el trabajo actúan durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador como las actitudes, la

motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales, la personalidad y la situación vital del trabajador influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales. Por lo tanto, el comportamiento de un miembro de la organización no es sólo el resultado de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de cada uno de estos factores; por eso, el clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales, que pueden conllevar a un mejor clima laboral y una mayor productividad o a todo lo contrario. Por tal razón la relación que se presenta entre los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional son los principales aspectos a tener en cuenta de los trabajadores de una organización, para ello es necesario que en toda organización se analicen los riesgos psicosociales y se generen políticas de salud ocupacional que posibiliten crear planes de acción preventivos y así obtener ambientes saludables para sus trabajadores y fortalecer el clima laboral.

En este contexto para la Cooperativa de Trabajo y fomento del Empleo - Minkawasi Ltda. que es un organismo privado, que cuenta con personal destacado en diferentes empresas del rubro industrial, comercial y académico, dentro de ellas el personal operativo netamente de limpieza el cual es objeto de estudio.

La empresa materia de investigación, presenta diversos problemas en el clima laboral los que probablemente repercuten en diferentes ámbitos de la organización, estos problemas son una alta rotación del personal lo que determina nuevos ingresos; este aspecto compromete costos para la organización dado que se les debe capacitar, por lo tanto se puede perder cartera de clientes. Este aspecto podría determinar retrasos en cuanto a las actividades diarias dado que hay ausentismo siendo cubierto por jornadas diarias obligatorias a los trabajadores y a quedarse más de la jornada laboral.

Por ello lo que se busca en esta investigación es medir la percepción que se tiene del clima organizacional, así como evaluar los riesgos psicosociales de los trabajadores, lo que podría dar indicios de algún grado de asociación existente entre el clima laboral y riesgo psicosocial; al respecto no existe investigaciones en

nuestro medio que aborda este tema directamente en la Cooperativa de Trabajo y fomento del Empleo - Minkawasi Ltda. por lo que resulta importante estudiar dicha asociación.

7. Limitación de estudio

Una de las dificultades fue el tiempo limitado con que contaron los colaboradores durante la aplicación de los cuestionarios, en la cooperativa Minkawasi.

Existen escasas investigaciones de Riesgos Psicosociales y Clima Organizacional en Entidades privadas.

Escasa bibliografía de la influencia de Factores de Riesgo Psicosocial en el Clima Organizacional, por lo que fue necesaria una exhaustiva búsqueda de documentación e información que ayude a comprender el tema.

En nuestro medio existen investigaciones referidas a los Factores de Riesgo Psicosocial de manera particular y en relación a otras variables; sin embargo no se han encontrado muchas investigaciones correlativas entre Factores de Riesgo Psicosocial y Clima organizacional.

8. Definición de términos

➤ Clima organizacional:

Para Chiavenato (1992), el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo, menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos; además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Para Seisdedos (1996) (citado en Ramírez e Ibarra, 2012) se denomina clima organizacional al conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto es más una dimensión del individuo que de la organización.

➤ **Factor de riesgo psicosocial:**

La organización internacional de trabajo [OIT] define en 1984 los factores de riesgo como las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento en el medio ambiente de trabajo donde se ha identificado por varios estudios una serie de factores psicosociales potencialmente negativos.

➤ **Riesgos Psicosociales:**

Son aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores (Cox, Griffiths y Randall 2013).

9. Variables

A. Identificación de variables

- **Variable independiente**

Clima Organizacional

- **Variable dependiente**

Riesgo psicosocial

B. Operacionalización de variables

VARIABLES	INDICADOR	SUB INDICADOR	TIPO DE ESCALA	ESTADÍSTICA
Clima Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Realización Personal o Autorrealización - Involucramiento laboral. - Supervisión - Comunicación - Condiciones laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Muy Favorable - Favorable - Media - Desfavorable - Muy desfavorable 	Ordinal	Paramétrica
Riesgos Psicosociales	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo y relaciones sociales en el Trabajo. - Demandas del trabajo - Control sobre el trabajo - Recompensas 	<ul style="list-style-type: none"> - Característica del liderazgo - Relaciones sociales en el trabajo - Retroalimentación del desempeño - Relación con los colaboradores - Claridad de rol - Capacitación - Participación y manejo del cambio. - Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos - Control y autonomía sobre el trabajo. - Demandas 	Ordinal	Paramétrica

		<p>ambientales y de esfuerzo físico</p> <ul style="list-style-type: none">- Demandas emocionales- Demandas cuantitativas- Influencia del trabajo sobre el entornoExtralaboral- Demandas de carga mental- Consistencia del rol- Demandas de la jornada de trabajo.- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza- Reconocimiento y compensación		
--	--	--	--	--

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

I. Enfoque teórico Cognitivo Conductual

El enfoque teórico abordado en nuestro marco teórico es el cognitivo - conductual, dado que sistematiza algunos de los aportes que brinda la Psicología especialmente aplicado en las organizaciones.

El enfoque cognitivo-conductual considera que los comportamientos se aprenden de diversas maneras. Mediante la propia experiencia o la observación de los demás; así mismo las técnicas utilizadas en este enfoque van dirigidas a tratar de cambiar comportamientos problemáticos, aumentando unos y disminuyendo otros, creando nuevos comportamientos, ayudando a relativizar o mejorar otros, buscando siempre la persona se adapte eficazmente a su entorno.

1. Clima organizacional

1.1 Definición del clima organizacional

El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona satisfacción de las necesidades personales y la elevación de los miembros, y desfavorable cuando no logra satisfacer esas necesidades (Fiallo, Alvarado y Soto, 2015).

Chiang Vega (2010) en su libro Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, presenta un resumen respecto a la cronología de la definición de clima, el cual ha evolucionado según Chiang Vega desde aquellas que hacen referencia a las características organizacionales a esquemas donde factores individuales, percepciones y personas interactúan.

Brow y Moberg (1990) manifiestan que el clima organizacional se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta.

Alexis Goncalvez (1997) describe al clima organizacional como la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

Chiavenato (2009) plantea que el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento.

Anzola (2003) opina que el clima organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

1.2 Características del clima organizacional

En el clima organizacional es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, esto puede deberse a diferentes razones, entre ellas: los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos, etc. Por ejemplo cuando hay un aumento general de salarios, la motivación de los trabajadores se ve incrementada y se puede decir que tienen más ganas de trabajar, situación contraria si en vez de darse un incremento de salarios se hiciera un recorte de personal.

Como características medulares del clima organizacional, Silva (1996) (citado en Ramírez e Ibarra, 2012) anota las siguientes:

1. Es externo al individuo.
2. Le rodea pero es diferente a las percepciones del sujeto.
3. Existe en la organización.

4. Se puede registrar a través de procedimientos varios.
5. Es distinto a la cultura organizacional.

Rodríguez, (2001) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

1. Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima organizacional con ciertos cambios graduales.
2. El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa.
3. El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
4. Los trabajadores modifican el clima organizacional de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
5. Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
6. Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima organizacional, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.

Las características del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, entre otros.

El conocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través

de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros.

Otros autores sugieren medir el clima organizacional por medio de las siguientes dimensiones:

1. Actitudes hacia las oportunidades de ascenso.
2. Actitudes hacia el contenido del puesto.
3. Actitudes hacia la supervisión.
4. Actitudes hacia las recompensas financieras.
5. Actitudes hacia las condiciones de trabajo.
6. Actitudes hacia los compañeros de trabajo.

Es importante cuando se investiga sobre Clima Organizacional conocer los términos estructuras y procesos organizacionales. Son muchos los elementos que abarcan estos conceptos, pero en síntesis, lo importante es identificar qué estructura corresponde sobre todo a la organización física de los componentes de una empresa, y proceso que se relaciona con la gestión de recursos humanos.

Actualmente, existe la tendencia a confundir la cultura con lo que a menudo se conoce como clima organizacional, el cual refiere al modo en que percibe la gente su trabajo, rendimiento, productividad y satisfacción en un momento determinado; mientras que cultura trata de los supuestos, creencias y valores subyacentes de la organización. De hecho el clima representa la personalidad de una organización.

Según Martínez (2007) el concepto de Clima Organizacional tiene importantes y diversas características, entre las que se pueden resaltar:

1. Tiene cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional. Una situación de conflicto no

resuelto, por ejemplo, puede empeorar el clima organizacional por un tiempo comparativamente extenso.

2. Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un clima malo, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.

Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de estos aspectos en sus miembros: en tanto, una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación. Las organizaciones que se quejan porque sus trabajadores "no tienen la camiseta puesta", normalmente tienen un muy mal clima organizacional.

Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, un individuo puede ver cómo el clima de su organización es grato y sin darse cuenta contribuir con su propio comportamiento a que este clima sea agradable; en el caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen amargas críticas al clima de sus organizaciones, sin percibir que con sus actitudes negativas están configurando este clima de insatisfacción y descontento.

Es afectado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima. Por ejemplo, un estilo de gestión muy burocrático y autoritario, con exceso de control y falta de confianza en los subordinados puede llevar a un clima organizacional tenso, de desconfianza y con actitudes escapistas e irresponsables de parte de los subordinados, lo que conducirá a un refuerzo del estilo controlador, autoritario y desconfiado de la jerarquía burocrática de la organización. Este es un círculo vicioso del que resulta difícil salir, porque el clima y el estilo de dirección se esfuerzan mutuamente en una escalada que cuesta romper, por cuanto para hacerlo sería necesario actuar en un sentido inverso a lo que el sistema de variables estilo de dirección -clima organizacional perecería requerir.

El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicaciones de un mal clima organizacional. Algo semejante ocurre con la insatisfacción laboral desmejorado. La forma de atacar estos problemas, por lo tanto, puede ser difícil, dado que implica realizar modificaciones en el complejo de variables que configura el clima organizacional.

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas, se puede nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc. Entre las consecuencias negativas, se puede señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc.

Bracho (1998) afirma que el ambiente de las organizaciones está afectado por varios elementos: uno, de carácter sociológico, que se refiere a la motivación y la satisfacción laboral; otro, representado por las relaciones interpersonales, remuneración y las características permanentes que comprenden la estructura de la organización, las cuales tienen repercusiones en el clima organizacional.

“El clima organizacional es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que la conforman” (Álvarez S, 2001, p. 25)

En fin el clima organizacional constituye la personalidad de una organización. Además, determina y condiciona el comportamiento de los individuos, el grado de satisfacción y la actividad que realizan.

La satisfacción, motivación y comunicación son factores determinantes en un ambiente organizacional, de ellas va a depender el comportamiento de los individuos para la realización de las actividades en su ambiente laboral y, por ende, en las relaciones interpersonales.

La motivación organizacional es un proceso que condiciona al individuo en ciertos factores que esté considere importante para su subsistencia; de allí surge la satisfacción o insatisfacción en el lugar de trabajo. Un individuo que sienta que sus necesidades se satisfacen, mantendrá un comportamiento positivo, trabajará con agrado y estará acorde en su ambiente laboral. Por otro lado, si siente insatisfacción trabajará desmotivado, con apatía, se sentirá insatisfecho con la organización; además, podrían originarse dificultades para la interacción con sus compañeros. A su vez, la comunicación influye en las organizaciones por la importancia que tiene la interacción entre el personal de una organización. La comunicación organizacional es un proceso que se establece entre los individuos de un mismo grupo de trabajo, entre superiores y subalternos; de ellas va a depender la calidad de las relaciones interpersonales que allí se produzcan, además de influir en la percepción que tienen los individuos de la organización.

Lo antes planteado reafirma que la incertidumbre que se genere en las organizaciones origina incapacidad en la forma de girar instrucciones. Si el trabajo no se coordina, la cooperación se imposibilita porque las personas no logran comunicar sus necesidades y sentimientos a quienes les rodean.

Tal aseveración es ratificada por Chirinos (1998), quien señala que:

"Un buen clima organizacional permite describir el conjunto de percepciones y expectativas de los individuos respecto a la organización y sus relaciones de trabajo, facilitando el análisis de los determinantes del comportamiento organizacional, además que los problemas relativos al diagnóstico de una situación dada hacen posible la comparación de los diferentes ambientes externos de una organización, dirigiendo su atención a la satisfacción laboral del personal" (p. 35).

El autor señala que las organizaciones e instituciones deben mantener un ambiente organizacional equilibrado, orientado hacia el trabajo eficiente, productivo y de alta calidad.

La remuneración salarial es otro factor relevante en las organizaciones, porque complementa la satisfacción de los individuos. Por ello, se hace necesario conocer

los factores socio-económicos y políticos que influyen en el ambiente laboral de las instituciones. Así fortalecer los procesos administrativos y recursos humanos e incrementar la eficiencia y efectividad de las organizaciones.

Esta necesidad es importante si se toma en cuenta lo señalado por Brunet (1996), quien sostiene que:

Según la forma como los empleados interpreten su ambiente laboral, así será su índice de productividad, además de que influirá en la formación de buenas o malas relaciones de trabajo, o en el fracaso o éxito de las políticas que se han establecido en la institución (p. 89).

Toda organización se caracteriza por la actividad que realiza o por algún servicio que presta a la sociedad; su éxito o fracaso depende, en gran parte, de la actitud o motivación de sus trabajadores, puesto que cada uno de ellos posee características individuales, como las actitudes, percepciones, personalidad, valores, creencias y nivel de aprendizaje, que influyen de manera favorable o desfavorable en el desempeño del trabajo.

Lo antes expuesto es indicativo que la satisfacción, motivación y comunicación son elementos indispensables para mantener un óptimo clima organizacional en una institución u organización. Cualquier manifestación negativa que incida en esos elementos creará un desajuste en los objetivos a alcanzar por la organización.

1.3 Condiciones determinantes del clima organizacional

El clima se estructura tanto por las influencias del medio ambiente inmediato que rodea a la organización, como por los factores y las condiciones que se dan dentro de la misma organización, es decir los factores que influyen en la conformidad del clima pueden ser externos e internos.

Por tanto el clima organizacional es el reflejo o efecto resultante de:

1. Las influencias de los factores externos de la organización como clientes, proveedores, presiones sindicales y de los medios de comunicación.
2. Las interacciones de las personas con el ambiente físico de la organización y las percepciones que se generan sobre ella.
3. Los factores psicológicos que están presentes como las actitudes, las opiniones, las percepciones, las motivaciones y las expectativas de las personas durante sus interacciones.
4. Los sistemas de trabajo, las condiciones y las exigencias del mismo.
5. Los factores subyacentes de la cultura organizacional.
6. El estilo de liderazgo y el ejercicio de la autoridad de los jefes y supervisores.

Los estudios de este tema sostienen que el clima en las organizaciones está configurado por la interacción y mezcla de los siguientes elementos:

- a. **El individuo:** Las características de cada individuo, el cual comprende sus actitudes, percepciones, personalidad, valores, motivaciones y el nivel de estrés que puedan sentir influirá sobre su comportamiento y sobre su ambiente al interior de la organización.
- b. **Los grupos:** La dinámica de los grupos formales e informales que existen dentro de la organización, su estructura, procesos de comunicación, identificación, nivel de cohesión, espíritu de cuerpo, normas y códigos de relaciones, roles y papeles al interior de los mismos, también afectan sobre el clima organizacional.
- c. **La estructura:** La forma como está compuesto el sistema administrativo formal compuesto por las normas de trabajo, las políticas empresariales, el sistema y flujo de comunicaciones y las relaciones de poder. La forma como está diseñada la estructura organizacional, las jerarquías y niveles organizacionales, las tareas, roles y funciones de los miembros, la carga y la presión en el trabajo, afectan sobre el clima organizacional.

- d. Políticas de personal:** Las políticas de personal que se aplican tales como: el reconocimiento al esfuerzo y la productividad personal, los programas de incentivos, las bonificaciones y gratificaciones, la capacitación al personal, la política salarial, el apoyo social, las políticas de bienestar, las oportunidades de ascenso entre otros aspectos influirán de manera significativa en el clima.
- e. El liderazgo:** El estilo de liderazgo y supervisión, el ejercicio y aplicación del poder, las políticas de la empresa, el carisma y la influencia del líder, la autoridad ejercida, la confianza del líder con los subordinados, etc.
- f. Los procesos de trabajo:** Los procesos organizacionales tales como: el flujo de decisiones, las formas y niveles de comunicación, la confianza, cohesión y consideración en las interacciones personales. El esfuerzo requerido en el manejo de máquinas o manipulación de materiales, la secuencia de actividades para la ejecución del trabajo.
- g. Los factores físicos:** Como la calidad y modernidad de las instalaciones, las condiciones de iluminación, ventilación, ruido y humedad, el estado operativo de la maquinaria, las herramientas, el mobiliario y los artículos de trabajo.
- h. Los factores externos:** como la situación económica, presiones sindicales, oferta de mano de obra, regulaciones gubernamentales, trato de clientes o proveedores, presión de los medios de comunicación o de organizaciones no gubernamentales, ecologistas o de defensa de los derechos humanos.

Todos estos factores condicionaron el clima organizacional y este influirá sobre el rendimiento y desempeño del personal, el cual es importantes para la calidad del trabajo y la atención al cliente, la productividad y la rentabilidad, asimismo sobre su satisfacción personal, lo cual es importante para la motivación, cohesión e identificación organizacional (Psicología y Empresa, 2011).

1.4 Enfoques del Clima Organizacional

De acuerdo a investigaciones realizadas por Morán y Volkwein (1992) (citado en Chiang, Salazar, Huerta y Núñez, 2008) se han desarrollado cuatro enfoques:

- a. Estructural:** Atributos de la propia organización y existen independientemente de las percepciones de los individuos que la conforman, por ejemplo: tamaño de la organización, grado de centralización en la toma de decisiones, niveles en la jerarquía, tecnología y políticas.
- b. Perceptual:** Establece la base del origen del clima dentro del individuo y estos a su vez responden a variables situacionales de una forma que es psicológicamente comprensible para cada uno y no considera que el clima sea un conjunto de descripciones objetivas de atributos o situaciones específicas de una estructura.
- c. Interactivo:** Efectos combinados de las características de la personalidad en interacción con elementos estructurales de la organización y es a través de estas interacciones sociales que los individuos responden, definen e interpretan los elementos situacionales que dotan a sus acciones de contenido simbólico, por lo tanto no se hace distinción entre individuo y estructura organizacional, pues ambos se influyen mutuamente.
- d. Cultural:** Corresponde a la forma en que los grupos interpretan, construyen y negocian la realidad a través de la creación de una cultura organizacional, este enfoque integra los elementos anteriormente descritos, estructural, perceptual e interactivo.

1.5 Medición del Clima Organizacional

Los estudios psicométricos de validez y fiabilidad, los análisis sobre la estructura y factorización del constructo de clima organizacional, así como los tests y cuestionarios sobre clima han ido proliferando desde los años sesenta hasta la actualidad.

Para Méndez (2006) la medición del clima organizacional a través de instrumentos, se orienta hacia la identificación y el análisis de aspectos internos de carácter formal e informal que afectan el comportamiento de los empleados, a partir de las percepciones y actitudes que tienen sobre el clima de la organización y que influyen en su motivación laboral. En este orden de ideas, el objetivo de la medición es hacer un diagnóstico sobre la percepción y la actitud de los empleados frente al clima organizacional específicamente en las dimensiones que elija el investigador; de tal modo, que se puedan identificar aspectos de carácter formal e informal que describen la empresa y que producen actitudes y percepciones en los empleados, que a su vez inciden en los niveles de motivación y eficiencia. Con estos resultados, el propósito es recomendar acciones específicas que permitan modificar sus conductas para crear un clima organizacional que logre mayores niveles de eficiencia y cumplimiento de metas por la acción del recurso humano.

1.5.1 entrevista

Las entrevistas conforman otro método para medir el clima organizacional que se utiliza con frecuencia por la cantidad de datos diversos que se pueden obtener, así como la posibilidad de profundizar directamente con el entrevistado sobre distintos aspectos e incluso algunos que surjan en el momento de la entrevista. Es posible también la realización de entrevistas a un número considerable de entrevistados.

Para que alcance un máximo de eficacia y eficiencia deben observarse una serie de aspectos que son muy importantes como: preparación adecuada de la entrevista confeccionando una guía que no permita caer en la improvisación; los entrevistadores además de poseer determinadas condiciones personales para el trabajo deben estar correctamente preparados; seleccionar las dimensiones o variables que se correspondan con las características de la organización y estén acorde con los objetivos de la tarea, para poder cotejar y contrastar las respuestas; explicar con profundidad a los entrevistados los objetivos que se persiguen y las condiciones e importancia del trabajo.

1.5.2 Cuestionario

Son de gran aplicación, y consisten en la confección de preguntas o afirmaciones escritas que expresan aspectos específicos relacionados con la organización, es recomendable que las mismas aborden situaciones actuales, así como futuras para perfilar el ideal ansiado. Una organización es un sistema conformado por subsistemas por lo que otro aspecto importante es tener en cuenta los mismos, por ejemplo: áreas, departamentos, unidades, personal de dirección, personal no directivo, trabajadores simples, profesionales, y otros elementos de acuerdo a los intereses u objetivos que se persigan y a las características de la organización. El cuestionario debe ser llenado de forma anónima y aplicado a un grupo de personas que caractericen una muestra representativa para que el análisis sea eficaz y con resultados fidedignos.

Cuestión de trascendencia determinante lo constituye la elaboración (diseño) del cuestionario el cual debe tener las preguntas o afirmaciones suficientes que permitan evaluar cada aspecto o dimensión con la profundidad requerida, incluidas el nivel real que se desea medir, la precisión del enfoque para que con la aplicación de distintos ensayos a una misma persona los resultados sean similares; el procedimiento de medición debe ser homogéneo para poder establecer con exactitud las comparaciones; contemplar los aspectos específicos, sin descuidar otros que son comunes en la organización como el apoyo de los jefes, remuneración e incentivos, como se establece la comunicación entre jefes y colaboradores, y entre estos últimos, si se permite un grado de autonomía razonable.

Esta técnica permite acceder a gran información y de muchas personas a la vez y en un tiempo reducido, por lo que es poco costoso en su aplicación. Posibilita además enfoques homogéneos para obtener resultados adecuados.

Algunos de los cuestionarios más conocidos en el análisis del clima organizacional son los siguientes:

- a. CLA (clima organizacional) de S. Corral y J. Pereña. En Ediciones TEA, S.A. Test que evalúa ocho variables: organización, implicación, innovación, información, autorrealización, condiciones, relaciones y dirección. La combinación de los elementos más representativos ofrece una puntuación global de clima organizacional.
- b. Work Environment Scale (WES) de Moos (1974/1989). Instrumento, compuesto por 90 ítems con respuesta dicotómica verdadero/falso, evalúa las siguientes dimensiones del clima organizacional: implicación: hasta qué punto los empleados se sienten implicados en su trabajo; cohesión: relaciones de amistad y apoyo en que viven los trabajadores entre sí; apoyo y estímulo que: da la dirección a sus empleados; autonomía: grado en que la organización anima a sus trabajadores a ser autónomos y a tomar sus decisiones; organización : grado en que el clima estimula la planificación y la eficacia en el trabajo; presión: presión que ejerce la dirección sobre los empleados para que se lleve a cabo el trabajo; claridad: hasta qué punto los reglamentos y las políticas se explican claramente a los trabajadores; control: reglamentos y presiones que puede utilizar la dirección para controlar a los empleados; innovación: importancia que la dirección puede dar al cambio y a las nuevas formas de llevar a cabo el trabajo; comodidad: esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.

Las dimensiones de implicación, cohesión y apoyo configuran el factor de relaciones interpersonales; las dimensiones de autonomía, organización y presión configuran el factor de autorrealización; y finalmente, las dimensiones de claridad, control, innovación y comodidad, el factor de estabilidad/cambio.

- c. Organizational Climate Questionnaire. Traducido y adaptado a España (1995) como Cuestionario de Clima y Cultura Organizacional FOCUS-93. La estructura factorial del cuestionario responde a las dimensiones de flexibilidad, control, orientación interna y orientación externa. Adaptado por A. Ferreres, Vicente González Roma y María Inés Tomás Marco.

- d. Cuestionario de clima organizacional, instrumento multidimensional para revisar las percepciones del empleado sobre el clima organizacional. De Adrián Furnham. Instrumento que comprende, en sus 108 ítems, catorce factores: claridad del papel, comunicación, sistema de remuneración, desarrollo profesional y carrera, planificación y toma de decisiones, innovación, relación con el cliente, equipo de trabajo y soporte, calidad del servicio, conflictividad con los mandos, compromiso y moral, formación y aprendizaje, y dirección.

1.5.3 Entrevista grupal

Las entrevistas conforman otro método para medir el clima organizacional que se utiliza con frecuencia por la cantidad de datos diversos que se pueden obtener, así como la posibilidad de profundizar directamente con el entrevistado sobre distintos aspectos e incluso algunos que surjan en el momento de la entrevista. Es posible también la realización de entrevistas a un número considerable de entrevistados.

Para que alcance un máximo de eficacia y eficiencia deben observarse una serie de aspectos que son muy importantes como: preparación adecuada de la entrevista confeccionando una guía que no permita caer en la improvisación; los entrevistadores además de poseer determinadas condiciones personales para el trabajo deben estar correctamente preparados; seleccionar las dimensiones o variables que se correspondan con las características de la organización y estén acorde con los objetivos de la tarea, para poder cotejar y contrastar las respuestas; explicar con

profundidad a los entrevistados los objetivos que se persiguen y las condiciones e importancia del trabajo (Clima organizacional, 2016).

1.5.4 Observaciones directas

El método se basa en la observación directa de la labor que realizan y cómo lo realizan los trabajadores de la organización durante toda la jornada y por períodos que abarquen ciclos completos, con el objetivo que no escapen situaciones relevantes, así como no tener en cuenta aspectos extraordinarios que no sean interesantes para el objetivo que se persigue de medir el clima organizacional.

Elemento esencial son los observadores que deben estar constituidos por un personal de alta calificación, experiencia, con capacidad de observación y formados específicamente para la tarea de medición del clima.

Por la cantidad de observaciones, las áreas que debe cubrir, la preparación y el tiempo empleado es un método con elevado costo (Clima organizacional, 2016).

1.6 Efectos del clima organizacional

En el contexto actual, el ambiente externo exige a las organizaciones ser competitivas, para ello es imprescindible implantar medidas que les permitan brindar un mejor servicio y/o producto. Para que las organizaciones puedan ser competitivas deben comenzar por mejorar internamente sus procesos laborales, pues el éxito que una organización tenga a nivel interno se verá reflejado al exterior. En este orden de ideas podemos decir que para poder mejorar el ambiente organizacional es necesario como, primer paso, hacer un diagnóstico.

Valdez Rivera (1998) comenta que el concepto de diagnóstico se inscribe dentro de un proceso de gestión preventivo y estratégico. Se constituye como un medio de análisis que permite el cambio de una empresa, de un estado de incertidumbre a

otro de conocimiento, para su adecuada dirección; por otro lado es un proceso de evaluación permanente de la empresa a través de indicadores que permiten medir los signos vitales.

En este sentido, **Rodríguez (1999)** define el diagnóstico organizacional como el proceso de medición de la efectividad de una organización desde una perspectiva sistemática, o como un proceso de evaluación focalizado en un conjunto de variables que tienen relevancia central para la comprensión, predicción y control del comportamiento organizacional.

Hellriegel (1998) define el diagnóstico organizacional como el proceso de evaluar el funcionamiento de la organización, departamento, equipo o puesto de trabajo, para descubrir las fuentes de problemas y áreas de posible mejora. Para mejorar algo primero debemos medirlo. El realizar un diagnóstico de clima organizacional nos permitirá conocer cómo se encuentra la organización de acuerdo a diversas dimensiones, una vez que tengamos un panorama de la situación actual podremos tomar medidas que nos permitan mejorar el ambiente en el que se desarrollan los empleados.

Un organizacional bueno o malo, tendrá consecuencias que impactarán de manera positiva o negativa en el funcionamiento de la empresa.

Varios beneficios de un Clima Organizacional Sano son:

1. Satisfacción
2. Adaptación
3. Afiliación
4. Actitudes laborales positivas
5. Conductas constructivas
6. Ideas creativas para la mejora
7. Alta productividad
8. Logro de resultados
9. Baja rotación

En un Clima Organizacional deficiente se detectan las siguientes consecuencias negativas:

10. Inadaptación
11. Alta rotación
12. Ausentismo
13. Poca innovación
14. Baja productividad
15. Fraudes y robos
16. Sabotajes
17. Tortuguismo
18. Impuntualidad
19. Actitudes laborales negativas
20. Conductas indeseables

1.7 Dimensiones del Clima Organizacional

Las dimensiones del clima organizacional son aquellas características que influyen en el comportamiento de los individuos y que pueden ser medidas. Rodríguez (1999) comenta que el clima de una organización es un complejo en el que intervienen múltiples variables, tales como el contexto social en el que se ubica la organización, las condiciones físicas en que se da el trabajo, la estructura formal de la organización, los valores y normas vigentes en el sistema organizacional, la estructura informal, los grupos formales e informales que subsisten, sus valores y sus normas, las percepciones que los miembros de los distintos grupos tienen entre sí y con respecto a los miembros de otros sectores formales o grupos informales existentes, las definiciones oficiales y las asumidas de las metas y de los rendimientos, los estilos de autoridad y liderazgo, etc.

Likert, (citado por Brunet, 2004) mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

1. **Los métodos de mando:** La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.

2. **Las características de las fuerzas motivacionales:** Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
3. **Las características de los procesos de comunicación:** La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
4. **Las características de los procesos de influencia:** La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
5. **Las características de los procesos de toma de decisiones:** La pertinencia de la información en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.
6. **Las características de los procesos de planeación:** La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
7. **Las características de los procesos de control:** El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
8. **Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento:** La planeación así como la formación deseada.

Brunet (1987) menciona otro cuestionario de 11 dimensiones desarrollado por Pritchard y Karasick:

1. **Autonomía:** Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
2. **Conflictos y cooperación:** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su

trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.

3. **Relaciones Sociales:** Se trata del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
4. **Estructura:** Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
5. **Remuneración:** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores (los salarios, los beneficios sociales, etc.).
6. **Rendimiento:** Aquí se trata de la contingencia rendimiento/remuneración o, en otros términos, de la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
7. **Motivación:** Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
8. **Estatus:** Este aspecto se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.
9. **Flexibilidad e innovación:** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar nuevas cosas y de cambiar la forma de hacerlas.
10. **Centralización de la toma de decisiones:** Esta dimensión analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

11. **Apoyo:** Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Rodríguez (1999) menciona un cuestionario muy difundido, el de Litwin y Stringer, el cual consta de seis dimensiones:

1. **Estructura organizacional:** Reglamentos, deberes y normas que la organización establece, según son percibidas por sus miembros.
2. **Remuneraciones:** Nivel de aceptación de los sistemas de recompensas existentes y reconocimiento de la relación existente entre tarea y remuneración.
3. **Responsabilidad:** Grado en que la organización es percibida como otorgando responsabilidad y autonomía a sus miembros.
4. **Riesgos y toma de decisiones:** Grado en que las diferentes situaciones laborales ofrecen la posibilidad de asumir riesgos y adoptar decisiones.
5. **Apoyo:** Percepciones que tienen los miembros de la organización de sentirse apoyados por su grupo de trabajo.
6. **Conflictos:** Nivel de tolerancia al conflicto que puede tener un miembro de la organización.

Debido a la gran cantidad de conjuntos de dimensiones y múltiples cuestionarios de clima organizacional que han surgido, es necesario llegar a un consenso de las dimensiones que existen en común. Campbell, (citado por Silva, 1996) estima que un cuestionario de clima debe contemplar las siguientes dimensiones básicas:

1. **Autonomía individual:** Se refiere a la responsabilidad, independencia y poder de decisión de que goza el sujeto en su organización.
2. **Grado de estructura del puesto:** Apunta a la forma en que se establecen y trasmiten los objetivos y métodos de trabajo al personal.
3. **Recompensa:** Referido a los aspectos económicos y a las posibilidades de promoción.
4. **Consideración, agradecimiento y apoyo:** Relativo a las formas en que el empleado recibe estímulos de sus superiores.

Tomando en cuenta las diferentes dimensiones utilizadas para el estudio del clima organizacional y el tipo de organización que se estudiará, pueden seleccionarse diez dimensiones convenientes evaluar:

1. Remuneración
2. Relaciones personales
3. Conflicto
4. Compromiso Organizacional
5. Motivación
6. Autonomía
7. Formación Profesional
8. Liderazgo
9. Planeación
10. Comunicación

1.8 Factores que componen el Clima Organizacional

El tema del clima organizacional ha sido investigado de manera bastante exhaustiva y profunda en las últimas décadas, de ahí que se hayan identificado plenamente los siguientes factores que influyen directamente en la calidad del clima organizacional:

1. **Liderazgo:** Este factor se refiere al tipo de relación que existe entre jefes y subordinados y el impacto de la misma en el ambiente laboral, y por lo tanto, en la productividad de la empresa. Dentro de los muchos enfoques que la teoría administrativa ha desarrollado al respecto, se sabe que lo mejor es contar con un liderazgo flexible y adaptable. Es decir, el líder deberá tener una amplia gama de actitudes ante las diferentes circunstancias; a veces se deberá ser fuerte, a veces comprensivo.
2. **Relaciones interpersonales:** El tipo de relaciones que se crean entre el personal deben ser sanas y fluidas, pues esto afecta a su vez el ánimo de la empresa en general. Es necesario vigilar las relaciones, y estar atento a disgustos y malentendidos entre el personal.
3. **Implicación:** Se refiere al grado de compromiso que sienten los empleados hacia la empresa y que en muchas ocasiones está determinado por la percepción del compromiso que la empresa tiene para con sus empleados. Los empleados muestran mayor compromiso en las empresas que tienen la mejor calidad, las mejores ventas y la mejor productividad.
4. **Organización:** Se refiere a los elementos que le dan estructura a la empresa, por ejemplo: los puestos, las políticas, los procedimientos, los manuales de operación, etcétera. En el caso de las empresas pequeñas como lo es MINKAWASI, muchas veces la estructura de la empresa está poco definida, y el propietario desempeña un sin número de actividades, desde las operativas hasta las directivas. Por lo tanto, al ir creciendo deberá tener claro que actividades seguirá realizando y cuáles delegará.

Continuando con la lista de factores que moldean el clima organizacional, se tiene:

- 1. Reconocimiento:** Se suele decir que cuando alguien hace algo bueno nadie lo recuerda, pero hay un error, todos te lo recuerdan. El reconocer el trabajo bien realizado es vital para contribuir a la formación de un buen ambiente laboral. La psicología organizacional ha comprobado que cuando una persona cree que es buena en alguna actividad, disfrutará al realizarla y lo hará cada vez mejor, lo que impactará su productividad. No desaproveche la oportunidad de reconocer al personal por cada trabajo bien realizado.
- 2 Incentivos:** Se observa que las empresas que tienen esquemas de remuneración poco dinámicos son las que presentan mayor rotación entre su personal, pues al ganar siempre lo mismo se refuerza la actitud de que no importa el esfuerzo porque siempre se ganará lo mismo. En la actualidad muchas compañías están optando por esquemas compensación dinámica en donde se premie de alguna forma el esfuerzo. Podría creerse que esto solo puede aplicarse a los departamentos de ventas, sin embargo, puede ser aplicado a cualquier departamento o empresa, pues cada uno debe tener sus metas y objetivos y en base a esto se puede crear un esquema que fomente en los empleados el deseo por esforzarse más.
- 3. Igualdad:** Aunque no todas las personas reaccionan de la misma manera a los mismos estímulos, es necesario dar el mismo trato a todo mundo. Hay que buscar otorgar las mismas condiciones y oportunidades a todos los empleados. Trata de evitar el favoritismo, ya que este fomenta envidias entre el personal y la discordia nunca es sana para el clima organizacional. El buen líder conoce a su personal y sabe cómo motivarlo, reconociendo a las piezas débiles y a los pilares del grupo (Emprendepyme, 2016).

1.9 Relación entre Clima Organizacional y Riesgos Psicosociales

Distintos factores psicosociales relacionados tanto con la organización como con la actividad laboral del trabajador pueden servir de antecedentes para la aparición de problemas Psicosociales, el abuso de poder, el liderazgo inadecuado, la incomunicación y la no fluidez en las relaciones interpersonales, que conducen al aumento de comportamientos perjudiciales para la organización (Boada, de Diego, Agullò & Mañas, 2005).

Lo anterior representa al riesgo psicosocial el cual puede tener diversos orígenes, causas, fuentes, efectos y consecuencias, siempre se llega a la conclusión de la interacción entre el individuo y su entorno como base de la explicación, diagnóstico y propuestas, para el manejo, control e intervención de los factores de riesgo psicosocial y su relación con el clima organizacional. Lo anterior se hace posible de mencionar ya que se puede explicar cómo el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los trabajadores como un resultado de sus percepciones y como su apreciación no solo condiciona el interés y la motivación, sino que constituye un factor importante al analizar los factores de riesgo psicosocial a los que se ve expuesto un trabajador en un contexto organizacional (Castellanos, 2007). Como lo es la descripción de sus características y tipos de factores de riesgo psicosocial.

El clima organizacional es un aspecto de gran importancia para las organizaciones debido a su efecto no solo sobre la calidad de vida de las personas y la satisfacción de los trabajadores sino sobre la calidad del desempeño, en este caso, implica manipular productos químicos que pueden afectar la salud humana, por ejemplo el trabajo que realizan las operarias en el área de producción de la empresa coca cola suele ser monótono y rutinario, lo que constituye una fuente de riesgo psicosocial asociado a la tarea, lo que implica que éstos pueden disminuir la calidad del trabajo.

La presencia de otros factores de riesgo psicosocial como los asociados a la relación convivencia entre compañeros, la percepción de apoyo del jefe, la supervisión, las condiciones asociadas a la administración entre otras pueden

constituir factores de riesgo que pueden generar un detrimiento en la calidad de vida del trabajador y en la calidad de su desempeño (Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe & Mejía. 2009).

Los factores de riesgo psicosocial hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales, con respecto a la organización, los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor (INSHT, 2001).

También se han definido los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores (Cox, Griffiths & Randall, 2003).

Los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral abarcan las interacciones entre el entorno, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo.

Frecuentemente los factores de riesgo psicosocial en el trabajo actúan durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador, la personalidad y la situación vital del trabajador influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales.

En todo caso, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que tienen la capacidad de afectar tanto a la salud del trabajador como al desarrollo de su trabajo.

1.10 Importancia del clima organizacional

Un clima organizacional se caracteriza por ser multidimensional, es decir que se compone por una serie de factores entre los cuales se encuentran: la estructura de la organización, responsabilidad de los trabajadores y de los empleadores, recompensas y beneficios para los y las trabajadores/as, desafíos y posibilidad de emprender nuevos proyectos, relaciones entre trabajadores y entre trabajador y su/sus jefe/s, cooperación, identidad y orgullo que se sienta con la organización, entre otros factores. Además, el clima organizacional es diferente en cada organización; ejerce una influencia estable y relativamente perdurable sobre el comportamiento de las personas que forman la organización, llegando a formarse en muchas ocasiones como parte de la Cultura Organizacional. Finalmente, se caracteriza por ser Fragmentario, puede subdividirse en varios microclimas según el departamento, sección u organización de que se trate, y según el liderazgo y relaciones que se establezcan entre los trabajadores y sus jefes. Los lugares de trabajo que se caracterizan por presentar un buen clima organizacional, se definen en que sus trabajadoras y trabajadores tienen orgullo de pertenecer a la Empresa, además de una auto exigencia, entrega y disciplina en su lugar de trabajo, todo esto acompañado de un deseo de asumir nuevas tareas y responsabilidades.

Por otro lado, los empleadores conceden gran importancia a las personas y les reconocen el trabajo bien hecho, los líderes escuchan opiniones positivas y negativas por parte de los trabajadores. Además, se potencia la camaradería y se insta a trabajar en equipo. Todo esto confluye en que los y las trabajadores/as se sientan más felices y más comprometidos con su organización, aumentando la productividad de la empresa. Es muy importante que las empresas realicen periódicamente y de forma sistemática, Estudios de Diagnósticos de Clima Organizacional. Este diagnóstico se considera como un insumo clave para detectar puntos críticos y de esta forma poder corregir factores que puedan afectar su motivación o desempeño, así como también efectuar intervenciones en las estructuras organizacionales en conjunto con una planificación estratégica, mejorando los sistemas de comunicación. Todo esto generará que las personas tengan mejores logros en sus objetivos laborales y contribuyan a mejorar la productividad de la organización (Figueroa, 2016).

2. Riesgos psicosociales

2.1 Definición

La Resolución Ministerial 375-2008-TR define los Factores de Riesgo Psicosocial (los denomina “Factores de Riesgo Biopsicosociales”) como “(...) aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con el ambiente, la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador, así como al desarrollo del trabajo.”

Según el Ministerio de Protección Social de Colombia los factores psicosociales corresponden a los aspectos intralaborales, extralaborales (sociales, económicos, de educación, violencia, etc.) y los factores individuales o características intrínsecas de cada trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, producen cargas de naturaleza psíquica (exigencia mental cognoscitiva y psicoafectiva) y física (esfuerzo físico) (Becerra y Guerrero, 2012).

Las ideas se encuentran en Fernando Mansilla Izquierdo. Manual de Riesgos Psicosociales en El Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo de España (INSHT, 2001) menciona que los factores de riesgo psicosocial en el trabajo están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), la organización, los procedimientos y métodos de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, el contenido del trabajo y con la realización de las tareas que pueden afectar, en buena cuenta “son aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores.”

El Ministerio de Salud, en un Manual sobre Salud Ocupacional nos dice que los Riesgos Psicosociales en el trabajo “son condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas que afectan el bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador, así como al desarrollo del trabajo.”

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, no se constituyen en un riesgo sino hasta el momento en que se convierten en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno (Ministerio de Trabajo, 2016).

Entre las diversas definiciones del concepto de riesgos psicosociales, la OSHA (2002) describe los aspectos de diseño, organización y gestión del trabajo, así como el contexto social y medioambiental que pueden causar daño psicológico, social o físico en el trabajador.

Frecuentemente los factores de riesgo psicosocial en el trabajo actúan durante largos períodos de tiempo, de forma continua o intermitente y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral, sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales. La personalidad y la situación vital del trabajador influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales. Por eso, ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá (Mansilla, 2016).

2.2 Factores de riesgos psicosociales en el trabajo

La definición de factores de riesgo psicosocial en algunos autores es limitada, así tenemos que, para Benavides, cuando los factores psicosociales tienen probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo. Para Peiró (1993), son factores de riesgo cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Citado en Moreno, 2014).

Cualquier factor en la organización se consideraría un factor nocivo para la salud del trabajador, siempre que suponga una pérdida del control sobre la tarea de parte de éste o que sus esfuerzos (tanto físicos como mentales) para ejecutarla sobrepasen

sus capacidades. En este sentido, pueden dar lugar a riesgos psicosociales como: estrés laboral, síndrome de burnout y hostigamiento o mobbing.

Por los estudios realizados en Colombia se concluye que, los factores de riesgo psicosocial se constituyen en tales, cuando son disfuncionales, debido a las exigencias y características del trabajo, del ambiente laboral y de la organización, aunados a la percepción, a las expectativas, cultura, actitudes y necesidades del trabajador provocando los riesgos psicosociales con consecuencias negativas no solo para la salud del trabajador, sino también en el aspecto organizacional con el incremento del absentismo laboral, insatisfacción, desmotivación, baja productividad y propensión a los accidentes, así como costes económicos para las empresas.

2.3 Clasificación de los riesgos psicosociales en el trabajo

En el estudio realizado por Sarmiento (2012) sobre Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral: Diagnóstico en Personal Terapéutico, los factores de riesgo psicosocial fueron abordados desde una perspectiva más amplia clasificándolos en tres grandes factores: Intralaborales, Extralaborales e individuales.

Estos a su vez, se sub dividen en dimensiones como se detalla a continuación:

a) Dominios y dimensiones Intralaborales.

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
Condiciones Intralaborales	Demandas del trabajo.	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de jomada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral

Control	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad del rol
Liderazgo y Relaciones Sociales en el trabajo	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
Recompensa	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo del Trabajo.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Demandas Cuantitativas	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto, se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.

Demandas de carga mental	<p>Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.</p> <p>Estas exigencias se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes.</p> <p>La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.</p>
Demandas Emocionales	<p>Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.</p> <p>La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas. b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor. <p>Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público.</p> <p>El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras.</p> <p>El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.</p>
Exigencias de responsabilidad del cargo	<p>Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un</p>	<p>El trabajador debe asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección</p>

	<p>cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas.</p> <p>Adicionalmente, los resultados frente a tales El trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.</p> <p>Responsabilidades están determinadas por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.</p> <p>La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros, se puede constituir en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.</p>
--	---	--

Demandas ambientales y de esfuerzo físico	<p>Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.</p> <p>Las demandas de esta dimensión son condición de tipo físico, química, biológica, de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.</p> <p>Las demandas ambientales y de esfuerzo físico se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.</p>
Demandas de la jornada de trabajo	<p>Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los períodos destinados a pausas y descansos periódicos. Se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>Se trabaja en turnos nocturnos, con una jornada prolongada o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.</p>
Consistencia de rol	<p>Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.</p>

Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	<p>Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.</p> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>. Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.</p>
Control y autonomía sobre el trabajo	<p>Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.</p> <p>Es fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente. El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.</p>
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	<p>Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.</p> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.</p>
Participación y manejo del cambio	<p>Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.</p> <p>Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.</p> <p>Se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio. En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador. Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.</p>

Claridad de rol	<p>Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.</p> <p>Esta condición se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>	<p>La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.</p>
Capacitación	<p>Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.</p> <p>Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente.</p> <p>Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.</p>
Características del liderazgo	<p>Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.</p> <p>Estas características se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.</p> <p>El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores.</p> <p>El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.</p>

Retroalimentación del desempeño	<p>Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo.</p> <p>Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño. Este aspecto se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es:</p>	Inexistente, poco clara, inoportuna o es Inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.
Relaciones sociales en el trabajo	<p>Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a:</p> <p>La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral.</p> <p>Las características y calidad de las interacciones entre compañeros.</p> <p>El apoyo social que se recibe de compañeros.</p> <p>El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común).</p> <p>La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración).</p> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas. Se da un trato irrespetuoso, agresivo</p> <p>o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones.</p> <p>Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz.</p> <p>Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo.</p> <p>El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.</p>
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo	<p>Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el</p>	<p>El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe.</p> <p>Se percibe inestabilidad</p>

	<p>sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo. Este factor se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>laboral.</p> <p>Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.</p>
Reconocimiento y compensación	<p>Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.</p> <p>Condición que se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros.</p> <p>El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización.</p> <p>La empresa descuida el bienestar de los trabajadores.</p> <p>La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.</p>

Los factores antes señalados, cuando no son identificados y/o abordados en forma oportuna por los empleadores pueden desencadenar problemas en la salud del trabajador, generando los riesgos psicosociales.

Fernando Mansilla afirma que los “riesgos psicosociales acaparan más de un tercio de los accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo y que un 17% de las bajas laborales están vinculadas a estas patologías; además señala que el 30% de los trabajadores europeos sufre estrés laboral, pero hay que tener en cuenta que con frecuencia, bajo el amplio paraguas del diagnóstico de estrés laboral, no sólo se contempla el estrés laboral, sino también el burnout y el mobbing lo que ha generado cierto grado de confusión. “Aun así, los datos europeos constatan que el 9% de los trabajadores han manifestado sentirse afectados de mobbing, un 20% de europeos sufre el

síndrome de burnout y un 22% padece algún tipo de estrés laboral, aunque las estadísticas suelen diferir.”

Por tanto, podemos expresar que estos factores de riesgo psicosocial generan consecuencias en las empresas que pueden ser directas e indirectas:

- **Directas:** Enfermedad o incapacidad temporal, absentismo, incapacidad permanente, accidentes de trabajo.
- **Indirectas u ocultas:** Quiebran las relaciones humanas, afectan la productividad y la calidad en el trabajo, reducen la creatividad, disminuyen el rendimiento del trabajador; además, debido a la rotación de los puestos de trabajo, crea condiciones favorables para que se produzcan accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales.

2.4 Factores relacionados con la organización y gestión del trabajo

a. Pausas y descansos

Una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo y de los períodos de pausas y descansos pueden incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente en él, en la institución y en su entorno.

La jornada de trabajo excesiva produce fatiga física (imposibilidad de mantener un esfuerzo físico) y fatiga mental (falta de atención, presencia desagradable de asociaciones o recuerdos que distraen al individuo, dificultad para concentrarse y, en general, falta de rendimiento), lo que está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso, lo que dificulta la recuperación del trabajador del esfuerzo realizado. La existencia de pausas y descansos durante la jornada de trabajo posibilita que el trabajador se recupere de la fatiga producida por trabajos monótonos, por esfuerzos físicos, por las condiciones ambientales

desfavorables (elevado nivel de ruido, altas temperaturas, etc.), (INSHT, 2001) o de la carga mental generada por los requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales.

Es necesario conocer el horario de trabajo, la duración de la jornada laboral, las pausas y descansos, así como el tipo de trabajo, el contenido y la carga para evaluar la relación fatiga-descanso. Así los aspectos de cuándo hay que descansar, número y duración de las pausas, etc., deben contemplarse simultáneamente, y para su establecimiento hay valorar las curvas de fatiga y recuperación, ya que una jornada con una duración idónea y con pausas adecuadas conduce a la disminución del número de accidentes, al aumento de la productividad, a la recuperación de la fatiga y al bienestar físico y psicológico (INSHT, 2001).

b. Horario de trabajo

En muchas empresas se ha ido fijando un período laboral de horario fijo, en el cual todos los trabajadores tienen que estar presentes; y otro horario flexible, es decir, el tiempo de inicio y final de la jornada, que puede ser decidido libremente por los trabajadores. Estos márgenes de flexibilidad horaria suelen ser variables, dependiendo del tipo de organización que tenga la empresa.

El horario flexible favorece la conciliación de la vida familiar, laboral y ofrece al trabajador cierto grado de autonomía temporal en el trabajo, lo que contribuye a la satisfacción laboral.

Además, se ha afirmado que los trabajadores que tienen y perciben más flexibilidad en sus empresas, tanto de horarios como de lugar de trabajo, llevan una vida más saludable que aquellos que tienen horarios de trabajo más rígidos (Grzywacz, Casey y Jones, 2007).

c. Trabajo a turnos y nocturno

El trabajo a turnos exige mantener al trabajador activo en momentos en que necesita descanso, y a la inversa. Además, le colocan fuera de las pautas de la vida familiar y social. Todo ello provoca un triple desajuste entre el tiempo de trabajo, el tiempo biológico y el tiempo familiar y social.

También el trabajo nocturno constituye una circunstancia que incide negativamente en la calidad de vida del trabajador, en la de su familia y en su salud. Con carácter general se entiende que no se tolere bien el horario de trabajo nocturno, ya que invierte la actividad del trabajador en 180°, provocando una desincronización respecto al ritmo biológico natural e impide el descanso nocturno.

Para evaluar el riesgo psicosocial de los trabajadores que realizan turnos de trabajo o en nocturnidad, es conveniente realizar una entrevista semiestructurada al trabajador, y administrar el Cuestionario sobre Tipo Circadiano y la Escala de Locus de Control sobre Trabajo a Turnos (Shiftwork Locus of Control).

d. Funciones y tareas

Los factores relacionados con las funciones y tareas hacen referencia al contenido y al significado que el trabajo tiene para el trabajador que lo ejecuta. Un puesto de trabajo con contenido es aquel que está dotado de funciones y tareas adecuadas, y que permite al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo.

Para que un trabajador cumpla lo mejor posible y haga bien su trabajo necesita tener sus útiles de trabajo, saber qué es lo que tiene que hacer, saber cómo hacerlo y que lo que hace tiene un valor significativo, que en algo está contribuyendo a la sociedad y que se le reconozca por ello.

Algunos trabajadores se sienten cómodos al realizar funciones y tareas sencillas y rutinarias, mientras que otros prefieren llevar a cabo funciones y tareas más complejas y enriquecedoras. De manera que las características objetivas de las funciones y tareas son en sí mismas insuficientes para explicar la satisfacción y el estrés en el trabajo. De ahí, que cuando las funciones y tareas se adaptan a las expectativas y a la capacidad del trabajador, contribuye al bienestar psicológico y supone un elemento motivador (INSHT, 1996), mientras que si no se adecuan pueden llegar a ser una fuente de insatisfacción laboral, estrés y fatiga.

e. Ritmo de trabajo

El ritmo de trabajo trata del tiempo requerido para la realización del trabajo y puede estar determinado por los plazos ajustados, por la exigencia de rapidez en las tareas, por la recuperación de retrasos, por la velocidad automática de una máquina, por la competitividad entre compañeros, por las normas de producción, por la cantidad de trabajo a realizar, por el control jerárquico directo con presiones de tiempo, etc.

En los trabajos en cadena, el ritmo está definido por la necesidad del trabajador de seguir una cadencia que le es impuesta. Este tipo de trabajo es problemático porque elimina totalmente la posibilidad de autorregulación del trabajador, ya que hace trabajar a todos de la misma manera y al mismo ritmo, y debido a las diferencias individuales, las posibilidades de adaptación a este sistema de trabajo son dispares.

Para los trabajos considerados como no repetitivos, el ritmo resulta de la exigencia de lograr un cierto rendimiento en un período de tiempo dado.

Pero además, hay que tener en cuenta que el tiempo que se requiere para realizar una tarea varía según las condiciones y capacidad del trabajador y también para un mismo trabajador, según su estado de fatiga, etc.

El trabajador debe realizar sus tareas a un ritmo adecuado, que le permita la recuperación física y psíquica, mediante pausas y descansos, ya que, desde un punto de vista ergonómico, el ritmo de trabajo debe posibilitar trabajar durante toda la jornada laboral sin que la incidencia de la fatiga sea importante (INSHT, 2001).

f. Monotonía

Todo trabajo contiene elementos que lo pueden hacer interesante y enriquecedor o por el contrario lo pueden convertir en desagradable, molesto y aburrido (INSHT, 2001).

En los puestos de trabajo en que las tareas son monótonas, rutinarias y repetitivas, el trabajador no tiene ningún tipo de iniciativa y disminuye su libertad. Además, el trabajo fragmentado provoca que el trabajador desconozca el lugar que ocupa su tarea dentro del proceso productivo.

El trabajo monótono y repetitivo efectuado en un ambiente poco estimulante genera insatisfacción laboral y problemas de salud, por lo que para que un trabajo sea adecuado debe reducirse el volumen de las tareas rutinarias, monótonas y repetitivas y el trabajo debe ser variado y tener una cierta multiplicidad de tareas y de atribuciones; además esto favorece organizar mejor la carga de trabajo (INSHT, 2001).

g. Autonomía

La autonomía es el grado en que el trabajador puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo. Es decir, tiene autonomía el trabajador que influye sobre el método de trabajo, el ritmo, las secuencias de las operaciones y el control de los resultados, ya que el trabajador debe poder tener la iniciativa para organizar su trabajo, regulando su ritmo, determinando el orden y la forma de realizar las tareas.

Se ha observado una relación positiva entre el grado de control que el trabajador tiene sobre su propio trabajo y la satisfacción laboral. Pero, tanto la falta de control como el excesivo control pueden producir secuelas psíquicas y somáticas negativas.

El trabajador tiene que tener la posibilidad de tomar decisiones con respecto a las tareas que realiza y ha de tener autonomía tanto para poder modificar el orden de las distintas operaciones y variar de tarea, como para decidir el tiempo que dedica a cada una de ellas, ya que constituye un factor de satisfacción. (INSHT, 2001).

h. Carga mental

La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador durante su jornada laboral (INSHT, 2002). De manera que la carga de trabajo, tanto física como mental, es un factor de riesgo presente en muchas actividades laborales.

La carga mental es el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es el nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo (INSHT, 2002). Cuando las exigencias cognitivas no se adaptan a la capacidad de respuesta del trabajador y se realiza un uso excesivo en tiempo y/o intensidad de funciones cognitivas, aparece la fatiga mental.

Los mecanismos de la carga mental son complejos porque las funciones cognitivas no pueden ser analizadas sólo desde un ángulo cuantitativo (cantidad de informaciones tratadas), sino que deben serlo también bajo el ángulo cualitativo, según la dificultad cognitiva e intelectual de la tarea a realizar. Al mismo tiempo estos aspectos se pueden presentar tanto por exceso (sobrecarga) como por defecto (infracarga o subcarga) (INSHT, 2001).

- a) La sobrecarga cuantitativa se produce cuando se han de realizar muchas operaciones en poco tiempo, debido al volumen de trabajo, a la especialización y estandarización de tareas que se han de llevar a cabo, a la necesidad de una atención sostenida y a los apremios de tiempo o de ritmo de trabajo elevado.
- b) La sobrecarga cualitativa hace referencia a unas excesivas demandas intelectuales o mentales en relación con los conocimientos y habilidades del trabajador. No consiste en demasiado trabajo, sino en la dificultad excesiva del mismo. El problema aparece cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para realizar su tarea.
- c) La infracarga o subcarga cuantitativa se genera cuando el volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener el mínimo nivel de activación en el trabajador.
- d) La infracarga o subcarga cualitativa se produce cuando la tarea no implica ningún compromiso mental resultando para el trabajador insuficiente y produciéndole rechazo y desmotivación.

La infracarga laboral, tanto cuantitativa como cualitativa, puede ocasionar malestar emocional, hostilidad, estrés, incremento de la accidentalidad y atención y concentración deficitaria, ya que la falta de estimulación es tan perjudicial como el exceso, aunque resulte paradójico, un poco de tensión produce un efecto estimulante y es beneficiosa (INSHT, 2001).

La sobrecarga laboral tiene una incidencia directa sobre el tabaquismo, el incremento de la ansiedad y la disminución de la satisfacción laboral (INSHT, 2001a), la baja autoestima, los niveles altos de colesterol, la tasa cardiaca elevada y la fatiga; a veces conduce al infarto o la hemorragia cerebral, como ocurre en Japón, con el fenómeno llamado karoshi de 'karo' exceso de cansancio y "shi" muerte.

Muchas veces, para paliar la sobrecarga de trabajo, se alarga la jornada laboral dedicando mayor tiempo al trabajo. Este exceso de horas de trabajo no sólo va a aumentar la fatiga del trabajador, sino que también pueden verse perjudicadas las relaciones sociales y la vida familiar, reduciéndose por tanto las oportunidades de apoyo social.

Se ha diferenciado entre fatiga muscular (producida por una prolongada actividad física), fatiga mental (asociada a exigencias de esfuerzo mental o al aburrimiento o a trabajos monótonos), fatiga emocional (producida por un fuerte estrés y caracterizada generalmente por una disminución o embotamiento de las respuestas emocionales) y fatiga de las habilidades (asociada a un declinar de la atención hacia ciertas tareas, de forma que la ejecución y la precisión en la realización de las tareas disminuye progresivamente, pudiendo ser causa de accidentes) (Peiró y Prieto, 2002).

También se ha realizado una tipología de la fatiga laboral en función de la parte del organismo implicada: fatiga muscular, fatiga intelectual, fatiga nerviosa, fatiga psicológica y fatiga sensorial (Bartley, 1976).

i. Formación

Para llevar a cabo correctamente cualquier tarea es necesario un nivel de formación previo, y con frecuencia un tiempo de aprendizaje en el puesto de trabajo.

Esta consideración lleva aparejado que cuanto mayor es el nivel de cualificación exigido, tanto más rico suele ser el contenido de trabajo a realizar y, en consecuencia, son mayores las posibilidades del trabajador de realizar un trabajo satisfactorio y enriquecedor (INSHT, 2001).

Tanto el trabajador que desempeña un puesto de trabajo por debajo o por encima de su nivel de formación puede sentir insatisfacción laboral.

j. Desempeño de rol

El rol puede ser definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición (persona focal). Esas expectativas y demandas son emitidas por las personas o grupos que son afectados de alguna manera por la conducta de la persona focal y tienen o pretenden tener, la capacidad de influir sobre la conducta de aquella emitiendo para ello expectativas y demandas. Es decir, un rol es un haz de expectativas propias y ajenas acerca del patrón de conductas que se adecua al puesto ocupado. Así pues, el rol se elabora y se desempeña en el marco de la interacción social que protagonizan la personal focal y los emisores de rol que componen el conjunto de rol (Peiró y González- Romá, 1991).

De modo que el rol de cada trabajador es el patrón de comportamiento que se espera de quién desempeña un puesto de trabajo con independencia de la persona que sea. Es decir, es el conjunto de expectativas sobre conductas asociadas con el puesto laboral, tanto por parte de él mismo, como de los demás.

k. Sobrecarga de rol

En el mundo laboral de hoy, existen ocupaciones que demandan un elevado número de horas de trabajo, casi no hay horario laboral, en ocasiones con una gran responsabilidad (directivos, etc.); además en otros casos las dificultades económicas hacen que el trabajador sea pluriempleado, también se da la doble jornada laboral de las mujeres trabajadoras, ya que trabajan en la empresa y en la casa. Esta acumulación de deberes y demandas por el desempeño de uno o varios roles, tanto cuantitativa como cualitativa, de denomina sobrecarga de rol. Todos estos trabajadores tienen dificultad para conciliar la vida laboral y familiar.

I. Ambigüedad de rol

El trabajador con ambigüedad de rol vive en la incertidumbre, no sabe qué se espera de él, es decir, no tiene configurado con claridad cuál es su rol en la empresa. La ambigüedad de rol se refiere a la situación que vive el trabajador cuando no tiene suficientes puntos de anclaje para desempeñar su labor o bien éstos no son adecuados. Se genera cuando no están claramente definidas las tareas o hay falta de definición por información incompleta, poco concisa y muy cambiante sobre los objetivos del trabajo, las responsabilidades, la comunicación y las relaciones, la autoridad y los procedimientos.

Aunque es frecuente experimentar ambigüedad de rol ante cualquier cambio puntual en el puesto o en la organización, esta ambigüedad es transitoria y, a pesar de no ser positiva, no tiene efectos debilitantes. En cambio, si se da una situación de ambigüedad continuada significaría una mayor amenaza para los mecanismos de adaptación del trabajador (INSHT, 2001).

m. Conflicto de rol

Se produce cuando hay demandas o exigencias en el trabajo, que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo, por expectativas divergentes dentro de la propia organización, por incompatibilidad temporal, por conflictos con el propio sistema de valores y creencias o por conflicto entre los distintos roles individuales.

El conflicto y la ambigüedad de rol tienen consecuencias negativas para el trabajador como depresión, ansiedad, baja autoestima e insatisfacción laboral y para empresa como la reducción del rendimiento, el absentismo laboral y la excesiva rotación de puestos.

Tanto la ambigüedad de rol como el conflicto de rol en el trabajo pueden generar estrés de rol y repercutir negativamente en el bienestar psicológico (INSHT, 1995). El estrés de rol se origina por el desempeño de roles en la

organización, y comprende tanto la ambigüedad de rol como el conflicto de rol y la sobrecarga de rol (acumulación de deberes y demandas por el desempeño de uno o varios roles) tanto cuantitativa como cualitativa.

n. Comunicación en el trabajo

La organización debe propiciar tanto la comunicación formal como la comunicación informal entre los trabajadores en la actividad laboral. En el medio laboral la comunicación abarca desde las órdenes dadas por los directivos directamente hasta las expresiones casuales entre los compañeros.

- **Comunicación formal**

La comunicación formal es la que sirve para orientar los comportamientos hacia los principios, las normas y las metas de la organización. Puede establecerse en comunicación vertical ascendente (permite conocer los puntos de vista y canalizar las iniciativas de los trabajadores), vertical descendente (facilita el establecimiento de los objetivos y las directrices de la organización) y horizontal (facilita el apoyo emocional entre los trabajadores y hace posible la coordinación de actividades y la resolución de conflictos).

- **Comunicación informal**

La comunicación informal es la que favorece el desarrollo de la actividad profesional a través de los contactos entre compañeros, y sirve de apoyo socioafectivo y de válvula de escape a quejas interpersonales, conflictos y frustraciones en el trabajo.

Los problemas que surgen en este tipo de comunicación se pueden atribuir a diferencias en las percepciones de los trabajadores, a la forma en que un trabajador prefiere relacionarse con otros y en la manera en que se desarrollan las estrategias para mejorar la comunicación (INSHT, 2001).

o. Estilo de mando

El estilo de mando influye en el ambiente de trabajo y en las relaciones entre los trabajadores y entre éstos y los jefes, porque las actitudes del superior o jefe repercuten directa o indirectamente en los trabajadores bajo su mando y en el clima organizacional.

Los distintos estilos de dirección o del ejercicio del mando, suelen extraerse de la combinación de algunos de los cuatro principales patrones o modelos: el autoritario o autocrático, el paternalista, el pasivo o 'laissez faire' y el democrático o participativo.

- **Estilo autoritario o autocrático**

Este estilo de mando se basa en el principio de autoridad, por lo que el jefe no informa de los objetivos, sólo da consignas.

El directivo tiende a concentrar en él mismo todas sus decisiones, dando poca o ninguna participación a sus subordinados. El control lo realiza con tendencia a soslayar los resultados del trabajo. Limita la información a los subordinados sobre los problemas de la organización, lo cual implica una pobre comunicación en los diferentes niveles de dirección. Las opiniones de los subordinados no se atienden y se escuchan sólo formalmente, lo que no favorece la iniciativa creadora. Por tanto, este estilo de mando no admite la autocritica y no desarrolla la creatividad.

- **Estilo paternalista**

El que ejerce con este estilo de mando opta por la sobreprotección y no promueve el liderazgo, tampoco valora la iniciativa ajena y tiende a crear y mantener individuos infantiles, indecisos e inseguros. Todos los subordinados deben recurrir a jefe para solucionar sus problemas.

El estilo paternalista está basado en la suposición de que la empresa se justifica si permite el desarrollo personal de los trabajadores, de este modo prevalecen los intereses personales sobre las demandas de la organización. El jefe paternalista intenta eliminar los conflictos y emplea métodos de control generales y suaves, pero al igual que el autoritario no deja vía a la participación.

- **Estilo pasivo o laissez faire (dejar hacer)**

Este estilo de mando representa un escaso control del jefe en el trabajo de los subordinados y lo efectúa a distancia. El jefe da instrucciones en forma de consejos, no dirige, no da consignas, se inhibe en situaciones conflictivas y deja que los subordinados se autocontrolen.

- **Estilo democrático o participativo**

El que ejerce con este estilo, en general, escucha y valora las opiniones de sus subordinados, favoreciendo las iniciativas creadoras y, sobre todo, mantiene un alto sentido de la crítica y la autocrítica.

El jefe se centra en la función de coordinar el equipo, resuelve sólo los problemas fundamentales y brinda a los subordinados la posibilidad de participar activamente en la toma de decisiones. El control no se centra en las cuestiones formales, sino en detectar los aspectos relacionados con los resultados del trabajo. Establece una buena comunicación con los diferentes niveles de dirección y entre jefes y subordinados y mantiene informado a todos de los acontecimientos que afectan al sistema en general.

El estilo democrático es el más adecuado para dirigir cualquier organización laboral, porque favorece la participación de los trabajadores; así como la colaboración y el compañerismo, y contribuye a la aparición de una verdadera conciencia de equipo. (INSHT, 1996).

p. Participación en la toma de decisiones

La falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones y en la organización del trabajo es un factor causante de insatisfacción laboral.

Por tanto, es conveniente contemplar tanto si los medios de participación (buzones, reuniones, delegados, etc.), como la participación en la política de incentivos/motivación (prestaciones sociales, ayudas, plan de pensión, cheque de comida, seguro médico, premios, etc.) en la política de personal, en las negociaciones colectivas (despidos, contrataciones, rotación de plantilla, etc.), en la planificación, organización y gestión del trabajo y en los procedimientos y métodos de trabajo. Así como es necesaria también la participación de los trabajadores en las acciones relativas al ejercicio de sus derechos de información y formación en materia de prevención de riesgos laborales.

q. Relaciones interpersonales en el trabajo

Las personas tienen, entre otras, la necesidad de relacionarse socialmente, lo que es fuente de motivación del comportamiento. Por ello, las relaciones interpersonales en el trabajo (con los superiores, con los subordinados, con los compañeros y con los usuarios o clientes) y grupales (equipos de trabajo, de departamento, de área, etc.) generalmente son valoradas positivamente, pero también pueden llegar a convertirse en un riesgo psicosocial.

Las malas relaciones entre los miembros del equipo de trabajo, la falta de cohesión del grupo, las presiones; así como la reducción de los contactos sociales, la dificultad para expresar las emociones, opiniones y el aislamiento en el puesto de trabajo, pueden producir elevados niveles de tensión entre los miembros de un equipo u organización. Por el contrario, las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social en el trabajo pueden incrementar el bienestar psicológico en el trabajo (INSHT, 2001).

Si se establece entre los trabajadores una actitud de respeto (se tienen en cuenta las creencias y sentimientos de los demás), de comprensión (se acepta a los demás como personas, con sus limitaciones, sus necesidades, debilidades y características personales), de cooperación (se unen los esfuerzos hacia el mismo objetivo) y de cortesía (se mantiene un trato amable y cordial), se conseguirá una atmósfera laboral de aceptación y de armonía que facilitará la solución de cualquier conflicto interpersonal y favorecerá un buen clima organizacional.

También es conveniente, posibilitar tiempos y espacios de descanso que permitan las relaciones sociales, facilitar el contacto entre los trabajadores a través de la distribución del lugar de trabajo y establecer vías formales para la resolución de los conflictos interpersonales.

r. Condiciones de empleo

La inseguridad e incertidumbre respecto al empleo o el futuro profesional puede causarle ansiedad al trabajador, por lo que los trabajadores necesitan tener cierto grado de seguridad y estabilidad en su empleo. También las condiciones de empleo como el tipo de contrato (fijo, temporal...), la posibilidad de movilidad geográfica, el salario (precario...), la posibilidad de elección de vacaciones y la exposición a riesgos laborales, ejercen un peso específico en la motivación y en la satisfacción laboral.

s. Desarrollo de la carrera profesional

El desarrollo de la carrera profesional es el derecho de los profesionales a progresar, de forma individualizada, como reconocimiento a su trayectoria laboral en base a una evaluación objetiva y reglada, en cuanto a conocimientos, experiencia y cumplimiento de objetivos.

El contrato de trabajo lleva implícito un contrato psicológico que ha sido definido como las creencias del trabajador con las promesas implícitamente

hechas por la organización y sus obligaciones para con la organización (Robinson y Morrison, 1995).

El contrato psicológico es un conjunto de expectativas y percepciones individuales que el trabajador tiene acerca de los términos de intercambio recíproco en el marco de una relación con un socio o empleador. Estas expectativas y percepciones se fundamentan en un conjunto de promesas implícitas o explícitas, y de informaciones que ambas partes intercambiaron en las primeras etapas de la relación. Así, el contrato psicológico es un modelo mental flexible que las personas van desarrollando y ajustando progresivamente y que les indica qué se espera de ellas y qué recibirán a cambio de sus atribuciones en esa relación de intercambio a la que ambas partes se han comprometido (Topa Cantisano, Fernández Sedano y Lisbona Bañuelos, 2005).

Porque el intercambio mutuo de promesas es un elemento central del contrato psicológico, resulta entonces la ruptura es clave para el bienestar del trabajador. Se entiende por ruptura del contrato psicológico la percepción de una de las partes de que la otra ha fallado en el cumplimiento adecuado de sus promesas y obligaciones para con ella. Esto suele conllevar insatisfacción y deterioro de las relaciones y del clima organizacional (Robinson, 1996), porque si la empresa cumple solamente el contrato formal, pero no el psicológico, los trabajadores tienden a tener bajo rendimiento y menor satisfacción, ya que no logran sus expectativas implícitas.

La promoción y el desarrollo de la carrera profesional se refiere a todas las actividades que pueden realizarse a lo largo del tiempo y que pueden incluir distintos puestos o distintos trabajos, y a las posibilidades que se le ofrecen al trabajador para ascender en su medio laboral.

El desequilibrio entre las aspiraciones del individuo sobre el desarrollo de su carrera profesional y el nivel real de sus logros se puede convertir en fuente de preocupación, ansiedad, frustración (INSHT, 2001) y presentismo (estar en el puesto de trabajo, pero sin apenas hacer nada por desgana o falta de

interés). También los trabajadores que teniendo méritos y capacidad no son promocionados en su carrera profesional pueden sufrir amotivación laboral (insatisfacción, falta de compromiso y desánimo) (Mansilla Izquierdo, 2004).

Por eso, es conveniente establecer en la empresa un plan de promoción y medidas de recompensa (sistemas de remuneración, acceso a formación, bonus), basados en la equidad: méritos y capacidad de los trabajadores.

2.5 Planificación de la actividad preventiva

Las acciones preventivas deben ser realistas, proporcionadas, escalonadas, viables y adecuadas a los riesgos psicosociales (Meliá Navarro, 2008).

Aunque es difícil proponer medidas de prevención generales, ya que la prevención de los riesgos psicosociales debe realizarse puntualmente para cada empresa y circunstancias particulares, se podrían establecer algunas recomendaciones generales como:

- Adecuar la carga y el ritmo de trabajo al trabajador.
- Fomentar la comunicación entre los distintos niveles jerárquicos de la organización.
- Implantar sistemas de resolución de conflictos.
- Favorecer la motivación laboral.
- Facilitar la cohesión del grupo de trabajo, fijando espacios y tiempos de encuentro.
- Potenciar la capacidad y la creatividad de los trabajadores.

Por otro lado, la intervención se basa fundamentalmente en realizar el diagnóstico o identificación del riesgo en el puesto de trabajo para después proponer las medidas correctoras pertinentes.

La intervención puede enfocarse sobre el contenido, la naturaleza del trabajo y la organización o sobre las interacciones entre el trabajador y su medio ambiente o sobre el trabajador individualmente.

Son más recomendables las medidas de carácter global, organizativas y colectivas que las medidas particulares sobre el trabajador.

Las actividades de prevención individual han de ser posteriores o complementarias a las actividades de prevención organizacional (INSHT, 1994).

2.6 Intervención sobre la organización

La primera intervención que debe realizarse es sobre la organización.

El Comité Mixto OIT/OMS (1984) propone las siguientes medidas de prevención:

- Modificar la organización del trabajo (-enriqueciendo y ampliando tareas, rotando tareas y puestos, etc.-, dando mayor autonomía, delegando responsabilidades, etc.).
- Mejorar el medio ambiente de trabajo (controlando los riesgos profesionales, adecuando el ambiente físico -temperatura, iluminación, colores...).
- Modificar el espacio (estableciendo medidas para evitar el hacinamiento o el aislamiento en los lugares de trabajo).
- Racionalizar el tiempo de trabajo (estableciendo pausas y descansos adecuados).

- Suministrar información sobre los procesos de trabajo (informando anticipadamente de los cambios tecnológicos o de la introducción de nuevas tecnologías).
- Posibilitar la comunicación formal e informal entre los trabajadores.
- Favorecer la participación de los trabajadores en las medidas de organización, en la toma de decisiones y en los métodos de trabajo, etc.

Todas las medidas preventivas anteriores se pueden concretar y especificar en los siguientes apartados:

a) Con respecto a los sistemas de trabajo

- Dotar a los trabajadores de la formación necesaria para el correcto desarrollo de su trabajo.
- Promover la participación de los trabajadores en la organización del trabajo y en la toma de decisiones.
- Proporcionar autonomía temporal e iniciativa para la ordenación de tareas.

b) Con respecto a los sistemas de información y comunicación

- Facilitar información clara e inequívoca de las responsabilidades, funciones y tareas del trabajador, de los objetivos (cantidad y calidad del producto), de los métodos y medios de trabajo, de los plazos, etc.
- Proporcionar a los trabajadores información anticipada de los cambios tecnológicos o de la introducción de nuevas tecnologías.

- Establecer canales de comunicación en los que los mensajes que se transmitan sean claros, comprensibles y accesibles a los diferentes grados de instrucción y madurez de los trabajadores a los van dirigidos. Además el mensaje ha de llegar al receptor en el momento en que es útil y necesario.
- Establecer canales de comunicación formal: vertical ascendente (de los subordinados hacia el jefe), vertical descendente (del jefe hacia los subordinados) y horizontal (entre compañeros).
- La información transmitida será completa y precisa, sin lagunas que hagan difícil su comprensión o creen en los destinatarios desconfianzas o sospechas. Además dicha información debe ser verdadera, imparcial y esencialmente objetiva, y debe llegar y estar disponible para todos los interesados.
- La comunicación debe provocar en quien recibe el mensaje una reacción positiva, una orientación favorable al cambio de opinión, actitud o comportamiento.

c) Con respecto a sistemas de regulación de conflictos.

- Establecer procedimientos formales de negociación, arbitraje y mediación.

d) Con respecto a los sistemas de dirección y liderazgo.

- Procurar que el estilo de dirección, liderazgo o mando sea democrático y que permita participar a todos los trabajadores en las decisiones que afecten a su trabajo.
- Formar en la dirección y gestión de recursos humanos.

- Conceder importancia al apoyo social (instrumental, afectivo, etc.), entre compañeros y con los superiores y subordinados, en el diseño de la organización.
- Fomentar el apoyo social adecuado, es decir, posibilitar las relaciones interpersonales entre los trabajadores.

2.7 Intervención sobre el trabajador

La intervención sobre el trabajador va orientada hacia él mismo considerado individualmente, y tiene como objetivo conseguir que el trabajador conozca los riesgos, adquiera nuevas actitudes hacia el trabajo y prevenir, analizar y afrontar las situaciones de riesgo en el trabajo.

La intervención sobre el trabajador consiste en dotarle de estrategias de afrontamiento sobre algunos aspectos que son difícilmente abordables mediante medidas organizativas. Este abordaje, según Berkman y Glass (2000) consiste en cinco tipos de intervenciones: las de cambio de conducta, las de apoyo social, las de manejo de la enfermedad, las de alivio del estrés y las de mejora del autocontrol y la eficacia personal. Y abarcan técnicas generales, técnicas cognitivas, técnicas fisiológicas y técnicas conductuales.

2.8 Intervención social

El apoyo social se ha definido como los vínculos entre individuos y grupos que sirven para improvisar competencias adaptativas en el manejo de los desafíos y problemas inmediatos, en crisis y en privaciones (Caplan, 1974).

Las estrategias pasan por fomentar el apoyo social por parte de los compañeros y supervisores. Por medio del apoyo social, tanto en el trabajo como en el entorno familiar y social, los trabajadores obtienen nueva información, adquieren nuevas habilidades o mejoran las que ya poseen,

obtienen refuerzo social y retroinformación sobre el desempeño laboral, y consiguen apoyo emocional, consejos y otros tipos de ayuda.

El apoyo social aparece como una de las principales variables que permiten prevenir y amortiguar las respuestas que el individuo genera ante los estresores y sus efectos. Hay cuatro tipos de apoyo social: emocionales, instrumentales, de información y de valoración (House, 1981).

Pines (1983) distingue las siguientes formas de ofrecer apoyo social en el trabajo:

- Escuchar de forma activa, pero sin dar consejos ni juzgar sus acciones.
- Dar reconocimiento en el sentido de que un compañero o jefe confirme que se están haciendo bien las cosas.
- Crear necesidades y pensamientos de reto, desafío, creatividad e implicación en el trabajo.
- Ponerse en el lugar del trabajador (empatía), pero haciéndole reflexionar sobre si realmente ha agotado todas las posibles soluciones.
- Participar en la realidad social del trabajador, confirmando o cuestionándole las creencias sobre sí mismo o sobre sus conceptos.

2.9 Taxonomía de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo

Se podría decir que los factores de riesgo psicosocial en el trabajo tienen que ver con la interacción del trabajador con el medio laboral y con la organización y gestión del trabajo que son potencialmente negativos para la salud de los trabajadores (véase Figura 1.1).



Figura 1.1

3. Descripción de la organización

3.1 Historia

Minkawasi Ltda., que en traducción al quechua quiere decir “Casa del Trabajo”, fue constituida un 8 de Setiembre del 2005, en la ciudad de Arequipa, con la finalidad de fomentar el empleo y el trabajo en nuestra ciudad.

Cooperativa de Trabajo y Fomento del Empleo - Minkawasi Ltda, se inició con la administración de 40 trabajadores en planilla, llegando a mantener durante estos 13 años de vida institucional, un promedio de 135 trabajadores para empresas del giro industrial y comercial.

Es una empresa que se encuentra acogida a la Ley de Intermediación Laboral, contando para ello con la acreditación respectiva del Ministerio de Trabajo, que le permite brindar esta clase de servicios bajo la denominación de Complementarios.

Actualmente MINKAWASI cuenta con una Certificación de Proveedor otorgada por la transnacional Bureau Veritas del Perú, luego de haber sido auditada y evaluada en todas sus áreas. Esta homologación le ha asignado una alta calificación que le permite mantenerse en constante competencia con otras empresas del mismo giro.

3.2 Misión y Visión

Misión: Prestar servicios de limpieza y mantenimiento con calidad, confianza, eficiencia y profesionalidad, protegiendo el medio ambiente, respetando las leyes que nos rigen, dentro de un marco de competencia leal, ética y moral, logrando así un desarrollo económico y social sostenido.

Visión: Ser una empresa líder en el mercado de servicios de limpieza y mantenimiento industrial a nivel nacional, caracterizada por ser oportuna, innovadora, flexible y brindar servicios de alta calidad que permita el desarrollo y crecimiento de nuestros clientes y colaboradores.

3.3 Cultura Organizacional

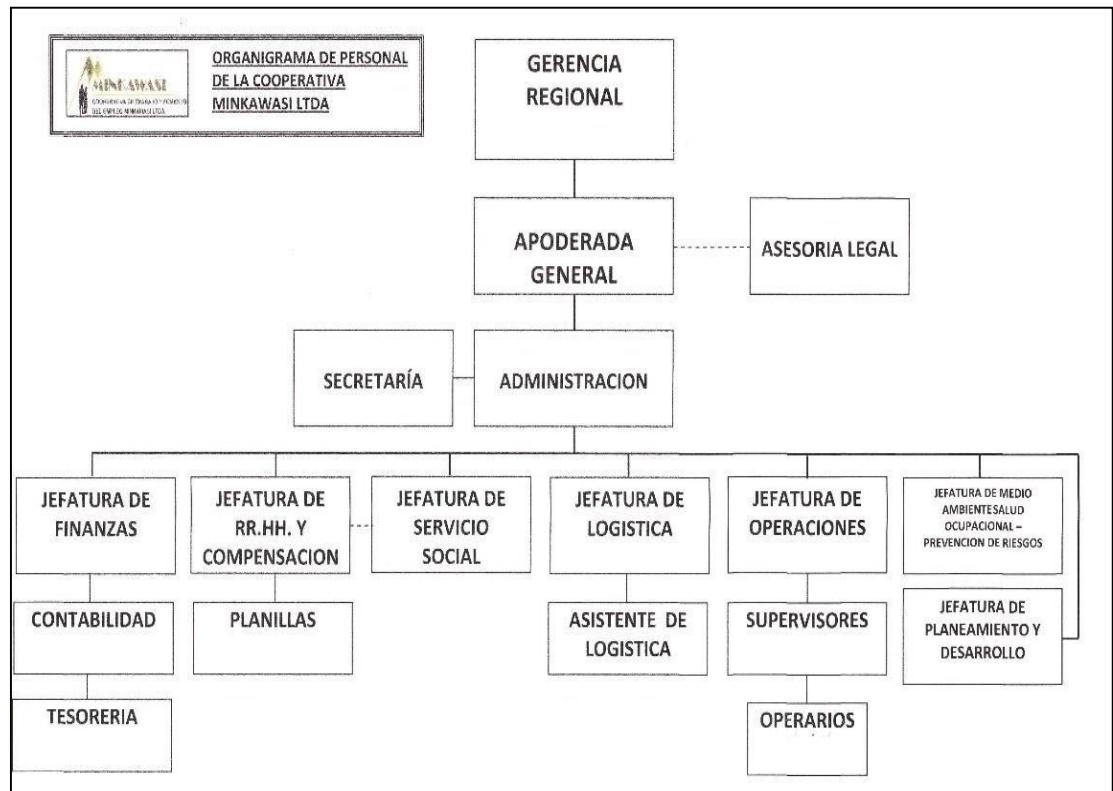
Cooperativa de Trabajo y fomento del Empleo - Minkawasi Ltda., entidad de intermediación laboral, orientada a proveer Recursos Humanos, en niveles Técnicos y Operativos, realizando como principales actividades el mantenimiento y limpieza de áreas de trabajo, buscando siempre las mejores condiciones de eficiencia, eficacia y calidad, respetando las disposiciones vigentes y siendo conscientes de los riesgos que están asociados con nuestras actividades.

Teniendo en cuenta el mejoramiento continuo, hemos establecido como Política de Seguridad, los siguientes principios:

- a) Prevenir las lesiones y enfermedades ocupacionales, mediante una comunicación efectiva y el uso de un sistema abierto y comprensivo de reportes que permita una pronta acción, así como la identificación de las causas probables.
- b) Reconocer y promover la participación proactiva de los trabajadores en la prevención de lesiones y enfermedades ocupacionales.
- c) Optimizar la gestión de riesgos a través de recursos tales como infraestructura, procedimientos y programas de entrenamiento, cumpliendo con las normas legales y estándares que aplican a la Cooperativa.
- d) Proveer un ambiente de trabajo seguro y saludable para nuestros colaboradores, controlando los riesgos en todas nuestras actividades y buscando cero daños al personal y la propiedad.
- e) Mantener un programa de capacitación y alineamiento para asegurar que todos nuestros colaboradores sean capaces de cumplir con sus responsabilidades en salud y seguridad.
- f) Revisar periódicamente el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional establecida, programas y prácticas de seguridad, para asegurar la mejora continua.
- g) Gestionar integralmente la eliminación, minimización, prevención y control de los peligros y riesgos sobre la Seguridad y Salud Ocupacional, en especial los riesgos importantes e intolerables relacionados con nuestras actividades.
- h) Identificar, evaluar y controlar de manera continua los riesgos físicos, químicos, biológicos, eléctricos, mecánicos y ergonómicos para prevenir incidentes y accidentes que puedan afectar la seguridad de las personas en la empresa.

- i) Mejorar la productividad en base a la gestión empresarial con visión preventiva.

3.4 Organigrama



CAPÍTULO III

METODOLOGIA

1. Tipo, diseño y método de investigación

1.1 Tipo de investigación

La presente investigación es un estudio descriptivo correlacional, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan que es Descriptivo porque tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. Así mismo es Correlacional porque pretende conocer la relación que existe entre dos o más variables en varias muestras y caracterizarlos a través de la comparación de los datos recogidos, ya sea en forma general o parcial.

1.2 Diseño de investigación

El diseño de este estudio es no experimental, porque la investigación se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no modificamos intencionalmente las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos, según refieren Hernández, Fernández y Baptista (2010)

1.3 Método de investigación

El método es de tipo cuantitativo, porque se utiliza la correlación y análisis de datos para contestar preguntas de la investigación y probar hipótesis establecidas previamente, utilizando la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento, citado por Hernández, Fernández y Baptista (2010).

En la presente investigación, la población objeto de estudio, estuvo conformada por los Trabajadores de la Cooperativa de Trabajo y Fomento del Empleo - Minkawasi Ltda, con un total de 135 individuos, por su parte, que para evaluar el clima organizacional y los riesgos psicosociales no es necesario entrevistar a todos los empleados para hacer una evaluación, esto puede ser válido si se entrevista una muestra representativa de los trabajadores por cada departamento o unidad de que conste la organización. La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores, se utilizó la técnica de muestreo estratificado proporcional, según el cual todas las unidades de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas.

Para determinar el número de trabajadores de La Cooperativa de Trabajo y Fomento del Empleo - Minkawasi Ltda a ser considerados para la muestra se utilizó la fórmula la cual se aplica para el caso de poblaciones finitas menores de 100.000, representada por el siguiente estadístico:

$$n_e = \frac{n}{N} \cdot N_e$$

$$n_e = 100$$

Esto significa, que el tamaño de la muestra total será de 100 trabajadores.

2. Sujetos

A. Población

Para la presente investigación se contó con una población de 135 trabajadores del área de limpieza de la coca cola, UCSM, caja Arequipa, quienes cumplen funciones de limpieza; trabajadores de ambos sexos, cuyas edades oscilan entre 20-60 años. T

B. Muestra

Para seleccionar la muestra del presente estudio se utilizó la técnica de muestreo estratificado proporcional, según el cual todas las unidades de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas.

Para determinar el número de trabajadores de La Cooperativa de Trabajo y Fomento del Empleo - Minkawasi Ltda a ser considerados para la muestra se utilizó la fórmula la cual se aplica para el caso de poblaciones finitas menores de 100.000.

3. Instrumentos y técnicas de Investigación

ESCALA CLIMA ORGANIZACIONAL CL-SPC

A. DATOS GENERALES

- Nombre del Instrumento : Escala Clima organizacional CL-SPC
- Autora : Sonia Palma Carrillo
- Año : 2004
- País de Origen : Perú
- Objetivo : Evalúa el Clima organizacional
Nivel de Percepción del Ambiente Laboral

B. DESCRIPCION GENERAL

El instrumento está conformado por 50 ítems, y su diseño obedece a la técnica de Likert. Comprende cinco factores, los cuales han sido determinados en función al análisis estadístico y cualitativo.

C. DIMENSIONES, ÁREAS, FACTORES:

- Realización Personal o Autorrealización
- Involucramiento laboral
- Supervisión
- Comunicación
- Condiciones laborales

Dirigido a trabajadores con dependencia laboral. A continuación, se describe cada factor.

a. Autorrealización

Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Ejemplo de ítems en esta área son:

- Existen oportunidades de progresar en la institución.
- Las actividades en las que trabaja permiten aprender y desarrollarse.

b. Involucramiento Laboral

Identificación con los valores organizacionales y compromiso par con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Ejemplo de ítems en esta área son:

- Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.
- Los trabajadores están comprometidos con la organización.

c. Supervisión

Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.

Ejemplo de ítems en esta área son:

- El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.

- La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar.

d. Comunicación

Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Ejemplo de ítems en esta área son:

- Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.
- La institución fomenta y promueve la comunicación interna.

e. Condiciones Laborales

Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Ejemplo de ítems en esta área son:

- La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.
- Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.

D. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ

En la etapa de ajustes final de la escala CL-SPC, los datos obtenidos de la muestra total se analizaron con el programa del SPSS y con los métodos ALFA DE CRONBACH Y SPLIT HALF de GUTTMAN se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de .97 y .90 respectivamente; lo que refiere de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable.

Los datos de la versión de 66 ítems se sometieron al test de Kaiser – Meyer Olkin obteniendo un nivel de .980 lo que evidencia la adecuación de la muestra para efectos de análisis factorial.

Luego de corroborada dicha adecuación, se efectuó el análisis del factor de extracción y las communalidades pertinentes; luego el análisis exploratorio y rotación con el método de Varimax, determinó 50 ítems para la versión final del instrumento, en el se determinan correlacionales

positivas y significativas (.05) entre los cinco factores de clima laboral, confirmando la validez del instrumento.

E. APLICACIÓN Y CALIFICACIÓN

La aplicación del instrumento puede ser manual o computarizada; para la calificación sin embargo, debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema computarizado para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima organizacional.

Las calificaciones oscilan del 1 al 5, según la siguiente especificación:

Ninguna o nunca	(1)
Poco	(2)
Regular o Algo	(3)
Mucho	(4)
Todo o Siempre	(5)

Los valores pueden alcanzar 250 puntos como máximo la escala total y 50 puntos para cada uno de los factores. Las categorías diagnosticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas, considerándose como criterio que a mayor puntuación existe una mejor percepción del ambiente de trabajo, mientras que puntuaciones bajas indicarían un clima adverso.

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

A. DATOS GENERALES

- **Autores:** Ministerio de Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana y el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
- **Procedencia:** Colombia, validado y estandarizado en el mismo país. Aplicado en el Perú en Lima y Arequipa.
- **Aplicación:** Individual y colectiva

- **Edad:** Hombres y mujeres a partir de los 18 años.
- **Población:** Trabajadores de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país.
- **Objetivo:** Identificar los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y su nivel de riesgo.

Forma parte de la Batería de Instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial; la misma que conforman, la Ficha de datos generales (Información sociodemográfica e información ocupacional), Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en sus formas A y B, Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extraproyectual, Guía para Análisis de Puestos de Trabajo, Guía para Entrevistas Semiestructuradas, Guía para Grupos Focales y el Cuestionario para la evaluación del Estrés; cada uno de estos instrumentos puede utilizarse de forma independiente o conjunta para la evaluación integral de los Factores de Riesgo Psicosocial. Respecto al Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, es un instrumento diseñado para evaluar condiciones propias del trabajo, de su organización y del entorno en el que se desarrolla, las cuales bajo ciertas características, pueden llegar a tener efectos negativos en la salud del trabajador o en el trabajo.

B. DIMENSIONES/ÁREAS/FACTORES:

- Exigencias psicológicas en el trabajo
- Control sobre el trabajo
- Apoyo social y calidad de liderazgo
- Compensaciones del trabajo
- Doble presencia

Los riesgos psicosociales son características de las condiciones de trabajo y, concretamente, de la organización del trabajo nocivas para la salud. Existen cinco grandes grupos de riesgos psicosociales que puedes identificar en tu puesto de trabajo con este cuestionario:

- a. **El exceso de exigencias psicológicas del trabajo:** hay que trabajar rápido o de forma irregular, el trabajo requiere que escondamos los sentimientos.
- b. **La falta de control sobre los contenidos y las condiciones de trabajo y de posibilidad de desarrollo:** no tenemos influencia ni margen de autonomía en la forma de realizar nuestro trabajo, el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o no tiene sentido, no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares.
- c. **La falta de apoyo social, de calidad de liderazgo, de previsibilidad o de claridad de rol en el trabajo:** cuando hay que trabajar aisladamente, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo.
- d. **Las escasas compensaciones del trabajo:** falta de respeto, inseguridad contractual, cambio de puesto o servicio contra nuestra voluntad, trato injusto.
- e. **La doble presencia:** La mayoría de mujeres trabajadoras realizan la mayor parte del trabajo doméstico y familiar, lo que implica una doble carga de trabajo si lo comparamos con los hombres. Además, el trabajo familiar y doméstico implica exigencias que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado, y la organización de éste dificulta o facilita la compatibilización de ambos.

C. APLICACIÓN Y CALIFICACIÓN

La encuesta puede aplicarse en forma individual o colectiva, los sujetos deben responder todas las preguntas. En caso de duda deben marcar la respuesta más adecuada.

Se realiza una puntuación del 0 al 4 según la respuesta y pregunta.

Las calificaciones oscilan, según la siguiente especificación:

- Siempre

- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

Así pues, estos intervalos significan:

Verde: nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud.

Amarillo: nivel de exposición psicosocial intermedio.

Rojo: nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.

D. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

a. Validez

La validez de los cuestionarios se estimó a partir de dos tipos de procesamiento estadístico: el análisis factorial y los coeficientes de correlación. Se realizó un análisis factorial con el método de factores principales y rotación oblicua promax, que permitió confirmar la agrupación estadística de los ítems 4 por dimensiones, así: para el cuestionario de factores de riesgo intralaboral forma A se ratificó la agrupación de los ítems en 19 dimensiones conformadas por 24 factores y para el cuestionario forma B se ratificaron 16 dimensiones integradas por 22 factores. Esto corroboró que las dimensiones propuestas y sus ítems mostraron el comportamiento que se esperaba desde el sustento teórico, lo cual proporciona excelentes indicios de la validez de constructo de los instrumentos.

b. Confiabilidad

La confiabilidad de los cuestionarios se estableció a través del cálculo de coeficientes de Alfa de Cronbach. Los resultados mostraron que los cuestionarios cuentan con alto nivel de consistencia interna, lo que indica muy buena confiabilidad del instrumento. El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, forma A, logró la mayor consistencia interna, con un Alfa de Cronbach de 0,954. La forma B, obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,937. Respecto al grado de

confiabilidad obtenido por las dimensiones de la forma A, se halló que 37% (7 de 19) de las dimensiones del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral tuvieron una confiabilidad excelente, 11% (2 de 19) presentó un muy buen grado de confiabilidad, 42% (8 de 19) tuvo una confiabilidad buena, 5% (1 de 19) tuvo una confiabilidad aceptable y solamente 5% (1 de 19) presentó baja confiabilidad. En general, los resultados del análisis de consistencia interna de cada dimensión cumplen con los criterios técnicos de confiabilidad, aspecto de gran relevancia si se tiene en cuenta que el número de ítems en algunas de ellas es reducido, lo que da cuenta de ítems de alta calidad.

4. Procedimiento

Se trabajó de acuerdo al cronograma establecido, primero se realizó las coordinaciones con Recursos Humanos de la empresa La Cooperativa de Trabajo y Fomento del Empleo - Minkawasi Ltda , solicitando autorización para realizar la evaluación de clima organizacional y riesgos psicosociales a los trabajadores del área operativa de Minkawasi Ltda la autorización se convocara a los trabajadores del área operativa para evaluarlos donde se les explicara y motivara para que participen de este proceso.

Para la evaluación se utilizara el Instrumento de valoración, Escala de clima organizacional CL-SPC de Sonia Palma el cual nos permite medir el clima organizacional (nivel de percepción del ambiente laboral) tomando en consideración 5 factores que son; realización personal, involucramiento laboral, comunicación, supervisión y condiciones laborales, asimismo se evaluara los Riesgos Psicosociales. Y finalmente como es que el clima organizacional permite el desarrollo de riesgos psicosociales, los resultados obtenidos nos permitirá realizar un diagnóstico que oriente a acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales, una vez concluida la evaluación se procederá a calificar y analizar los resultados.

5. Métodos de Análisis de Datos

Para llevar a cabo el análisis de los resultados, se utilizó “La Correlación de Chi Cuadrado de Spearman”, el cual permite determinar si existe una relación entre dos variables categóricas, así mismo la influencia de una variable sobre la otra.

El Coeficiente de Correlación de Spearman, ρ (rho) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular ρ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden. El estadístico ρ viene dado por la expresión: Coeficiente de Correlación de Spearman.

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

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y . N es el número de parejas de datos.

Normas de interpretación:

- Solamente toma en cuenta valores entre 1 y -1.
- El 0 indica que no existe correlación.
- El valor numérico indica la magnitud de la correlación.
- El coeficiente de correlación cuantifica la correlación entre dos variables, cuando está realmente existe.
- El hecho de que exista correlación entre las variables no implica que exista causalidad o dependencia entre ellas.
- El signo indica la dirección de la correlación.
- Los valores cercanos a 1 nos indican una correlación muy buena y los cercanos a cero una correlación mínima o nula.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

i. Variable Clima organizacional

TABLA N° 1

RESULTADOS DE REALIZACIÓN PERSONAL

	f _i	%
Favorable	14	14.0
Media	34	34.0
Desfavorable	42	42.0
Muy desfavorable	10	10.0
Total	100	100.0

Fuente: Matriz de datos

Al analizar los resultados del indicador realización personal, perteneciente a la variable clima organizacional, se observa que el 42% de los encuestados manifiesta que la realización personal es desfavorable, mientras que el 34% indica que es media, mientras que el 14% señala que es favorable y el 10% indica que es muy desfavorable.

Es decir, la mayoría percibe que son desfavorables las oportunidades de progresar en la institución, el jefe no se interesa por el éxito de sus empleados, no se valoran los altos niveles de desempeño. Tampoco los supervisores expresan reconocimiento por los grupos ni por las actividades en las que se trabajan que no permiten aprender y desarrollarse. Los jefes no promueven la capacitación necesaria ni la empresa promueve el desarrollo del personal ni la generación de ideas creativas e innovadoras. Y tampoco se reconocen los logros en el trabajo.

TABLA N° 2**RESULTADOS DE INVOLUCRAMIENTO LABORAL**

	f _i	%
Favorable	44	44.0
Media	30	30.0
Desfavorable	14	14.0
Muy desfavorable	12	12.0
Total	100	100.0

Fuente: Matriz de datos

Al analizar los resultados del indicador involucramiento laboral, perteneciente a la variable clima organizacional, se observa que el 44% de los encuestados manifiesta que el involucramiento laboral es favorable, mientras que el 30% indica que es media, mientras que el 14% señala que es desfavorable y el 12% indica que es muy desfavorable.

Es decir, la mayoría percibe que los trabajadores se sienten comprometidos con el éxito en la organización y garantizan sus niveles de logro en el trabajo. Para ello cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización y están comprometidos con la organización. En la oficina se hacen mejor las cosas cada día y se cumplen con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal, siendo los productos y/o servicios de la organización, motivo de orgullo personal.

TABLA N° 3**RESULTADOS DE SUPERVISIÓN**

	f _i	%
Muy favorable	2	2.0
Favorable	18	18.0
Media	62	62.0
Desfavorable	16	16.0
Muy desfavorable	2	2.0
Total	100	100.0

Fuente: Matriz de datos

Al analizar los resultados del indicador supervisión, perteneciente a la variable clima organizacional, se observa que el 62% de los encuestados manifiesta que la supervisión personal es media, mientras que el 18% indica que es favorable, mientras que el 16% señala que es desfavorable, finalmente el 2% indica que es muy desfavorable y también muy favorable.

Es decir, la mayoría percibe que medianamente el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. En la organización a veces se mejoran continuamente los métodos de trabajo. La evaluación que se hace del trabajo ocasionalmente ayuda a mejorar la tarea. También a veces se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo y en ocasiones las responsabilidades del puesto están claramente definidas y se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. Medianamente los objetivos del trabajo están claramente definidos y el trabajo se realiza en función a métodos o planes existiendo un trato justo en la empresa, pero sólo algunas veces.

TABLA N° 4**RESULTADOS DE COMUNICACIÓN**

	F _i	%
Muy favorable	2	2.0
Favorable	10	10.0
Media	48	48.0
Desfavorable	38	38.0
Muy desfavorable	2	2.0
Total	100	100.0

Fuente: Matriz de datos

Al analizar los resultados del indicador comunicación, perteneciente a la variable clima organizacional, se observa que el 48% de los encuestados manifiesta que la comunicación es media, mientras que el 38% indica que es desfavorable, mientras que el 10% señala que es desfavorable, finalmente el 2% indica que es muy favorable y también muy desfavorable.

Es decir, la mayoría percibe que medianamente cuentan con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo y que la información fluye. En los grupos de trabajo, a veces existe una relación armoniosa y existen suficientes canales de comunicación. A veces es posible la interacción con personas de mayor jerarquía y en la institución se afrontan y superan los obstáculos. Ocasionalmente el supervisor escucha los planteamientos que se le hacen y existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas coordinándose los avances entre áreas de la organización.

TABLA N° 5**RESULTADOS DE CONDICIONES LABORALES**

	f _i	%
Muy favorable	0	0.0
Favorable	12	12.0
Media	46	46.0
Desfavorable	40	40.0
Muy desfavorable	2	2.0
Total	100	100.0

Fuente: Matriz de datos

Al analizar los resultados del indicador condiciones laborales, perteneciente a la variable clima organizacional, se observa que el 46% de los encuestados manifiesta que las condiciones laborales es media, mientras que el 40% indica que es desfavorable, mientras que el 12% señala que es favorable, finalmente el 2% indica que es muy desfavorable.

Es decir, la mayoría percibe que medianamente los compañeros de trabajo cooperan entre sí y tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad. El grupo con el que trabaja, funciona a veces como un equipo bien integrado. A veces se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede. La remuneración es medianamente atractiva en comparación con las otras organizaciones. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo y en ocasiones la remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.

TABLA N° 6**RESULTADOS DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL**

	f _i	%
Muy favorable	0	0.0
Favorable	12	12.0
Media	56	56.0
Desfavorable	30	30.0
Muy desfavorable	2	2.0
Total	100	100.0

Fuente: Matriz de datos

Al analizar los resultados de la variable clima organizacional, se observa que el 56% de los encuestados manifiesta que el clima organizacional tiene un nivel de medio, mientras que el 30% indica que es desfavorable, mientras que el 12% señala que es favorable, finalmente el 2% indica que es muy desfavorable.

Es decir, la mayoría de los trabajadores de la Cooperativa de Trabajo y Fomento del Empleo - Minkawasi Ltda., percibe que el clima organizacional en la empresa es regular.

ii. Variable Riesgo psicosocial

TABLA N° 7

RESULTADOS DE APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO

	fi	%
Riesgo muy alto	71	71.0
Riesgo alto	18	18.0
Riesgo medio	7	7.0
Riesgo bajo	4	4.0
Total	100	100.0

Fuente: Matriz de datos

Al analizar los resultados del indicador liderazgo, perteneciente al variable riesgo psicosocial, se observa que el 71% de los encuestados manifiesta que el riesgo es muy alto respecto al liderazgo, mientras que el 18% indica que el riesgo es alto, el 7% señala que es medio y el 4% indica que es bajo.

Es decir, la mayoría de los trabajadores de la Cooperativa de Trabajo y Fomento del Empleo - Minkawasi Ltda., percibe que el liderazgo presenta un riesgo muy alto.

Por lo tanto, el nivel de riesgo muy alto tiene amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, la dimensión liderazgo que se encuentra bajo esta categoría requiere intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

TABLA N° 8

RESULTADOS DE EXIGENCIAS PSICOLOGICAS (DEMANDAS) DEL TRABAJO

	fi	%
Riesgo muy alto	7	7.0
Riesgo alto	18	18.0
Riesgo medio	29	29.0
Riesgo bajo	25	25.0
Sin riesgo	21	21.0
Total	100	100.0

Fuente: Matriz de datos

Al analizar los resultados del indicador exigencias psicológicas del trabajo, perteneciente a la variable riesgo psicosocial, se observa que el 29% de los encuestados manifiesta que el riesgo es medio, mientras que el 25% indica que el riesgo es bajo, el 21% señala que no existe riesgo medio, el 18% presenta un riesgo alto y el 7% indica que el riesgo es muy alto.

Es decir, la mayoría de los trabajadores de la Cooperativa de Trabajo y Fomento del Empleo - Minkawasi Ltda., percibe que las exigencias psicológicas del trabajo presentan un riesgo medio.

Por lo tanto, en el nivel de riesgo medio se esperaría una respuesta de estrés moderada. La dimensión demanda del trabajo que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

TABLA N° 9**RESULTADOS DE RECOMPENSAR DEL TRABAJO**

	fi	%
Riesgo muy alto	43	43.0
Riesgo alto	36	36.0
Riesgo medio	21	21.0
Riesgo bajo	0	0.0
Sin riesgo	0	0.0
Total	100	100.0

Fuente: Matriz de datos

Al analizar los resultados de la dimensión recompensas, perteneciente a la variable riesgo psicosocial, se observa que el 43% de los encuestados manifiesta que el riesgo es muy alto, mientras que el 36% indica que el riesgo es alto y el 21% señala que es riesgo medio.

Es decir, la mayoría de los trabajadores de la Cooperativa de Trabajo y Fomento del Empleo - Minkawasi Ltda., percibe que las recompensas presentan un riesgo muy alto. Por lo tanto, el nivel de riesgo muy alto tiene amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, la dimensión recompensaciones que se encuentra bajo esta categoría requiere intervención inmediata.

TABLA N° 10**RESULTADOS DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO**

	fi	%
Riesgo muy alto	57	57.0
Riesgo alto	14	14.0
Riesgo medio	11	11.0
Riesgo bajo	7	7.0
Sin riesgo	11	11.0
Total	100	100.0

Fuente: Matriz de datos

Al analizar los resultados del indicador control sobre el trabajo, perteneciente a la variable riesgo psicosocial, se observa que el 57% de los encuestados manifiesta que el riesgo es muy alto, mientras que el 14% indica que el riesgo es alto y el 11% señala que es riesgo medio y sin riesgo. Finalmente, el riesgo bajo es de 7%.

Es decir, la mayoría de los trabajadores de la Cooperativa de Trabajo y Fomento del Empleo - Minkawasi Ltda., percibe que el control sobre el trabajo presenta un riesgo muy alto.

Por lo tanto, el nivel de riesgo muy alto tiene amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, la dimensión control sobre el trabajo que se encuentra bajo esta categoría requiere intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

TABLA N° 11

**RESULTADOS DE LA VARIABLE FACTORES DE RIESGOS
PSICOSOCIALES**

	fi	%
Riesgo muy alto	53	53.0
Riesgo alto	18	18.0
Riesgo medio	11	11.0
Riesgo bajo	18	18.0
Sin riesgo	0	0.0
Total	100	100.0

Fuente: Matriz de datos

Al analizar los resultados de la variable factores de riesgo psicosocial, se observa que el 53% de los encuestados manifiesta que el riesgo es muy alto, mientras que el 18% indica que el riesgo es alto y similar porcentaje que es bajo y el 11% señala que es riesgo medio.

Es decir, la mayoría de los trabajadores de la Cooperativa de Trabajo y Fomento del Empleo - Minkawasi Ltda., percibe que los factores de riesgo psicosociales presenta un riesgo muy alto.

Por lo tanto, el nivel de riesgo muy alto tiene amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés.

iii. Relación entre las variables

TABLA N° 12
Relación entre los indicadores de la variable clima organizacional y la variable
factores de riesgos psicosociales

			Riesgo alto		Riesgo bajo		Riesgo medio		Riesgo muy alto		Chi cuadrado
			fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	
Realización personal	Desfavorable	7	7.0%	5	5.0%	0	0.0%	30	30.0%	$\chi^2=57,78$ $p\text{-Valor}=0.000$	
	Favorable	1	1.0%	10	10.0%	0	0.0%	3	3.0%		
	Media	6	6.0%	3	3.0%	11	11.0%	14	14.0%		
	Muy desfavorable	4	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	6.0%		
	Muy favorable	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%		
Involucramiento laboral	Desfavorable	3	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	11	11.0%	$\chi^2=21,31$ $p\text{-Valor}=0.021$	
	Favorable	7	7.0%	13	13.0%	1	1.0%	23	23.0%		
	Media	7	7.0%	3	3.0%	7	7.0%	13	13.0%		
	Muy desfavorable	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%		
	Muy favorable	1	1.0%	2	2.0%	3	3.0%	6	6.0%		
Supervisión	Desfavorable	1	1.0%	3	3.0%	0	0.0%	12	12.0%	$\chi^2=57,78$ $p\text{-Valor}=0.000$	
	Favorable	4	4.0%	5	5.0%	1	1.0%	8	8.0%		
	Media	13	13.0%	8	8.0%	10	10.0%	31	31.0%		
	Muy desfavorable	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.0%		
	Muy favorable	0	0.0%	2	2.0%	0	0.0%	0	0.0%		
Comunicación	Desfavorable	6	6.0%	3	3.0%	2	2.0%	27	27.0%	$\chi^2=19.99$ $p\text{-Valor}=0.067$	
	Favorable	3	3.0%	1	1.0%	1	1.0%	5	5.0%		
	Media	9	9.0%	12	12.0%	8	8.0%	19	19.0%		
	Muy desfavorable	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.0%		
	Muy favorable	0	0.0%	2	2.0%	0	0.0%	0	0.0%		
Condiciones laborales	Desfavorable	8	8.0%	6	6.0%	1	1.0%	25	25.0%	$\chi^2=22,15$ $p\text{-Valor}=0.036$	
	Favorable	1	1.0%	6	6.0%	1	1.0%	4	4.0%		
	Media	8	8.0%	6	6.0%	9	9.0%	23	23.0%		
	Muy desfavorable	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%		
	Muy favorable	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%		

Fuente: Matriz de datos

Al analizar los resultados de la relación entre los indicadores de la variable clima organizacional y la variable factores de riesgo psicosocial, se observa que:

Respecto al indicador realización personal, sí existe relación con la variable factores de riesgo psicosociales, al ser el p valor de 0.00 (inferior al 0,05).

Respecto al indicador involucramiento laboral, si existe relación con la variable factores de riesgo psicosociales, al ser el p valor de 0.00 (inferior al 0,05).

Respecto al indicador supervisión, no existe relación con la variable factores de riesgo psicosociales, al ser el p valor de 0.067 (superior al valor de 0,05).

Respecto al indicador involucramiento laboral, si existe relación con la variable factores de riesgo psicosociales, al ser el p valor de 0.00 (inferior al 0,05).

Por lo tanto, existe relación entre el indicador o dimensión realización personal, involucramiento laboral, supervisión y condiciones laborales.

No existe relación con el indicador comunicación.

TABLA N° 13
RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA
VARIABLE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

	Riesgo o alto	Riesgo bajo		Riesgo medio		Riesgo muy alto		Chi cuadrado
		%	fi	%	fi	%	fi	
Clima organizacional	Desfavorable	8.0%	0	0.0%	0	0.0%	22	22.0% $\chi^2=21,31$
	Favorable	2.0%	7	7.0%	1	1.0%	2	2.0%
	Media	8.0%	11	11.0%	10	10.0%	27	27.0% $p-$
	Muy desfavorable	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.0% Valor=0.021
	Muy favorable	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

Fuente: Matriz de datos

Al analizar los resultados de la relación entre la variable clima organizacional y la variable factores de riesgo psicosocial, se observa que el 27% de los trabajadores que manifiestan un clima organizacional medio, presentan un riesgo muy alto de factores de riesgo psicosociales.

Respecto al chi cuadrado, sí existe relación entre ambas variables, al ser el p valor de 0.00 (inferior al 0,05).

Por lo tanto, el clima organizacional influye en la presencia de riesgos psicosociales en los trabajadores de la Cooperativa de Trabajo y Fomento del Empleo - Minkawasi Ltda.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación evidencian que los trabajadores presentan un nivel de clima organizacional de 56% en un nivel de medio, mientras que el 30% indica que es desfavorable, solamente el 12% señala que es favorable y finalmente el 2% indica que es muy desfavorable.

Estos resultados encontrados presentan similitud con los encontrados por Arce y Calle (2014) quienes investigaron en su tesis para la Universidad Católica de Santa María titulado “El clima organizacional en la empresa SEDAPAR”, obteniendo como resultado general que el clima no es tan favorable. En otras investigaciones, como las de Pérez y Rivera, predomina también el Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral. Jurado y López (2010), contrastan con este resultado en la Universidad de Cartagena en Colombia, ya que los resultados obtenidos de esta investigación se puede determinar que de los factores analizados, ninguno se encuentra calificado entre deficiente, regular o bueno, todos se encuentran sobre muy bueno con respecto al clima organizacional, debido a que las respuestas en general obtuvieron un puntaje sobre 4 con respecto a la escala de calificación.

En este sentido, Maldonado (2006) y Pérez de Maldonado (2000) coinciden en plantear la necesidad de que las prácticas laborales estén dirigidas a crear un clima o atmósfera afectiva, que facilite los procesos de desarrollo del personal de las organizaciones pues cualquier proyecto que desestime la influencia del área afectiva del individuo en su actividad diaria, minimiza las ganancias que la organización pudiera obtener como consecuencia de la misma. Cabe resaltar que, Pérez de Maldonado (1997; 2000; 2004) plantea que el ambiente de trabajo o clima organizacional puede ser entendido como un fenómeno socialmente construido, que surge de las interacciones individuo-grupo-condiciones de trabajo, lo que da como resultado un significado a las experiencias individual y grupal, debido a que lo que pertenece y ocurre en la organización afecta e interactúa con todo. Los resultados organizacionales son

precisamente consecuencia de estas interacciones, que se dan de manera dinámica, cambiante y cargada de afectividad.

De igual manera los factores de riesgo psicosociales se observan que el 53% de los trabajadores de la Cooperativa de Trabajo y Fomento del Empleo - Minkawasi Ltda., presentan un riesgo muy alto, mientras que el 18% indica que el riesgo es alto y similar porcentaje que es bajo y el 11% señala que es riesgo medio. Beleño y Ucros corroboran este resultado en Barranquilla, Colombia, que concluyen que, a causa de los dominios y dimensiones en riesgo mencionadas con antelación, los administrativos de la Universidad de la Costa presentan sintomatología relacionada con el estrés en un nivel de riesgo del 58%, por lo cual se hace pertinente realizar intervenciones inmediatas que permitan favorecer el bienestar de los empleados administrativos. También en Yopal – Casanare, Hernández (2014) realizó un estudio acerca de la caracterización de riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y evaluación del estrés en trabajadores del sector montajes de soldadura y tubería a las obras civiles en la empresa BHB Ingeniería S.A.S. Yopal. Como principal resultado de análisis el nivel muy alto de riesgo en cada uno de los factores psicosociales y estrés, lo que amerita una intervención inmediata por medio de programas de revisión epidemiológica.

Gil-Monte (2012) (citado en Acevedo, Sánchez, Farias y Fernández, 2013) señala que los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso, fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar. En cuanto a los trabajadores del área administrativa podemos resaltar que Artazcoz (2002) (citado en Beleño y Ucros, 2014) señala que “cada vez es mayor el protagonismo de los factores de riesgo psicosocial y del estrés laboral” derivado de las nuevas formas de organización en el trabajo, debido a que señala que el trabajador está expuesto a tener ampliación en sus horarios laborales y aumento de las exigencias laborales. El trabajo, idealmente concebido, podría ser considerado como un espacio creativo, de desarrollo y crecimiento personal y grupal, no obstante, se presentan elementos que desfavorecen el desarrollo del potencial de los trabajadores y por lo tanto van en detrimento de los objetivos de sus funciones.

Por último, confirmando la hipótesis de trabajo según los resultados obtenidos; el clima organizacional influye en la presencia de riesgos psicosociales en los trabajadores de la Cooperativa de Trabajo y Fomento del Empleo - Minkawasi Ltda. Camilo, Ospina Y Ramírez (2013) (citado en Abello y Lozano, 2013) corroboran este resultado en la Universidad de Medellín. Ellos manifiestan que es importante identificar y gestionar el clima organizacional para poder influir en la efectividad y los resultados estratégicos, controlando los riesgos psicosociales presentes en cualquier organización empresarial. Mientras que Romero (2001) (citado en Castillo, 2014) corrobora parcialmente esta hipótesis, indicando que el ambiente de trabajo o clima organizacional percibido por los empleados se asocia tanto con la satisfacción laboral como con algunas dimensiones del bienestar psicológico. La dimensión competencia (bienestar) se correlacionó positivamente con las metas (clima); la dimensión depresión (bienestar) se relacionó negativamente con la innovación (clima). La satisfacción con la empresa se relacionó positivamente con el apoyo y con la innovación, y muy significativamente con la dimensión metas también de forma positiva, todas ellas dimensiones del clima organizacional. De algunas dimensiones no se obtuvo correlación alguna, como es el caso de la tensión (del bienestar), ni las reglas (del clima).

De todo ello se puede advertir el papel que el clima organizacional puede tener en la organización como elemento integrador, cuyo desarrollo podría contribuir a reducir los niveles de depresión, así como a aumentar los niveles de motivación, autoestima y entusiasmo de sus componentes, y de satisfacción laboral. Por último, se puede afirmar que a partir de los resultados obtenidos, y conociendo cómo intervienen las características de la organización en la salud psicológica de los trabajadores, se pueden adoptar medidas de intervención sobre la organización, no sólo para prevenir posibles daños psicológicos, sino también para mejorar el bienestar psicológico de los trabajadores y de la organización.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Los riesgos psicosociales de los trabajadores de la Cooperativa de Trabajo y fomento del Empleo - Minkawasi Ltda., son muy altos, ya que más del 50% de los trabajadores se encuentran dentro de este nivel por obtener un puntaje alto en la evaluación, el cual tiene una amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés.

SEGUNDO: El clima organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Trabajo y fomento del Empleo - Minkawasi Ltda., es medio, ya un gran porcentaje de los trabajadores lo percibe como regular.

TERCERO: Los factores del clima organizacional que tienen mayor influencia en la presencia de riesgos psicosociales de los trabajadores de la Cooperativa de Trabajo y fomento del Empleo - Minkawasi Ltda., son realización personal, involucramiento laboral, supervisión y condiciones laborales, ya que el Coeficiente de Correlación (Rho) de Spearman confirma un alto grado de asociación entre estas variables.

CUARTO: Se confirma la hipótesis de trabajo, es decir existe influencia del clima organizacional en la presencia de los riesgos psicosociales de los Trabajadores de la Cooperativa de Trabajo y fomento del Empleo - Minkawasi Ltda. ya que se encontraron factores del clima organizacional que influyen en la aparición de riesgos psicosociales en los trabajadores.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda que la alta dirección tenga en cuenta que las mejoras en la organización deben atender tanto las condiciones del entorno como la forma en que cada individuo organiza la información dado que estos aspectos determinan el pensar, sentir y actuar de cada individuo para lograr un desempeño adecuado y eficiente dentro de la organización. Esto debe plasmarse en un plan de intervención que más que preocuparse por la organización como conjunto también se preocupe por el trabajador como ser individual.

SEGUNDA: Se recomienda investigar a profundidad cada uno de los factores del clima organizacional que influyen en la presencia de riesgos psicosociales de los trabajadores los cuales son realización personal, involucramiento laboral, supervisión y condiciones laborales.

TERCERA: Se recomienda a los directivos de la cooperativa a realizar una intervención primaria con intervenciones dirigidas a toda la organización con la idea de modificar o eliminar las fuentes de estrés y así disminuir el impacto negativo sobre sus colaboradores.

CUARTA: Se recomienda a los directivos de la cooperativa implementar:

- Técnicas de relajación,
- aplicación de terapia cognitivo-conductual,
- Ejercicio físico para proteger de los efectos dañinos del estrés y aumentar la resistencia al estrés.
- Entrenamiento en control del tiempo y negociación.
- Existencia en la organización de programas de atención al empleado que le ofrezca consejo y le remita al especialista si es preciso.

BIBLIOGRAFIA

- Abello, A. y Lozano, D. (2013). *Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral* (Tesis de maestría). Bogotá, Colombia.
- Álvarez, S. (2001). Clima Organizacional. Conceptos teóricos e investigaciones y Resultados Reiterantes. *Colombia, Revista Interamericana de Psicología Ocupacional* Vol. 19.
- Anzola, M. O. (2003). *Una mirada de la cultura corporativa*. Editorial Universidad externado de Colombia. Colombia.
- Arce, S. y Calle, A. (2014). El clima organizacional en la empresa SEDAPAR (Tesis de grado). Universidad Católica de Santa María, Arequipa.
- Beleño, R. y Ucros, M. (2014). *Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en Trabajadores administrativos de la Universidad de la Costa CUC en el 2014*. Recuperado de:
<http://docplayer.es/14018378-Factores-de-riesgos-psicosociales-y-niveles-de-estres-en-trabajadores-administrativos-de-la-universidad-de-la-costa-cuc-en-el-2014.html>
- Becerra, D. y Guerrero, T. (2012). *Representaciones sociales que sobre riesgos psicosociales y acoso laboral tienen los trabajadores de una organización pública*. Recuperado de:
[http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista17\(1\)_8.pdf](http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista17(1)_8.pdf)
- Brown, W. y Moberg, D. (1990). *Teoría de la Organización y la Administración: Enfoque integral*. México. Editorial Limusa.
- Brunet, L. (1996). *El clima de trabajo en las organizaciones: definiciones, diagnóstico y consecuencias*. Editorial Trillas. México.

Boada, J., de Diego, R., Agulló, E. & Mañas, M.A. (2005). *El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales*. *Psicothema*, 17(2), 212-218.

Carvajal, M. y Ramírez, V. (2011). *Análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la corporación sirviendo con amor en la ciudad de Pereira bajo el enfoque de gestión de riesgo ocupacional* (Tesis de maestría). Pereira, Venezuela.

Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos* (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

Castellanos, C, (2007). Clima organizacional como factor de riesgo ocupacional. Universidad el Bosque. *Cuadernos hispanoamericanos de psicología, Colombia*. 9 (1), 69-76.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. 2da Edición. México. Editorial McGraw-Hill

Chirinos, L. (1998). *El clima organizacional de las organizaciones*. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Barquisimeto.

Chiavenato, A. (2016). *¿Qué es el desarrollo organizacional y cuáles son sus etapas y técnicas?* Recuperado de:
http://datoteca.unad.edu.co/contenidos/102035/Contenidos_2016/etapas_y_tecinocas_de_desarrollo_organizacional_L.pdf.

Chiavenatto, A. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGrawHill.

Chiang, M., M. Salazar, P. Huerta y A. Núñez (2008). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*. *Revista Universum* 2 (23): 67-85.

Clima organizacional. (2016). *Introducción*. Recuperado de:

<http://www.gestiopolis.com/clima-organizacional/>

Contreras, F., Barbosa, D., Juárez, F., Uribe, A., & Mejía, C. (2009). *Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud, como criterios de Responsabilidad Social Empresarial*. Estudio comparativo en cuatro ciudades colombianas. *Revista Acta Colombiana de Psicología*. 12, 13-26.

Del Prado, J. (2014). *Riesgos psicosociales para el individuo y la empresa*. Recuperado de:

<http://www.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/consecuencias-de-los-riesgos-psicosociales-para-el-individuo/>

De Maldonado, I. y Maldonado, M. (2006). *Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional*. *Investigación y Posgrado*, 21(2). Recuperado de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-00872006000200009

Emprendepyme. (2016). *Los factores del clima laboral*. Recuperado de <http://www.emprendepyme.net/los-factores-del-clima-laboral-ii.html>

Estefanía Navarro, E. y Visela, K. (2013). *Factores de Riesgo Psicosocial y su Relación con la Calidad de Vida Laboral de los Colaboradores de Con familiares sede Chinchiná*. Universidad de Manizales. Especialización en Gerencia del Talento Humano. Manizales. Recuperado de:

http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/1677/1/307_Navarro_Olarte_Estefania_2013.pdf

Fiallo, D., Alvarado, P. y Soto, L. (2015). *El clima organizacional dentro de una empresa*. Recuperado de:

<http://www.eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>

Figueroa, D. (2016). *La visión del experto: la importancia de mantener un buen clima organizacional*. Recuperado de:

<http://www.udc.cl/exalumnos/node/1550>

Fidalgo, M. et al. (2009). *Acoso psicológico en el trabajo: definición*. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/854%20web.pdf>

Ferrer, L. (1999). *Desarrollo organizacional*, México: Trillas.

Fundamentos del desarrollo organizacional. (s. f.). *Modelos y teorías del cambio planificado*. Recuperado de http://asset.soup.io/asset/1510/1576_1538.pdf.

García, S. (2011). *Riesgos psicosociales en el sector de la construcción* (Tesis de grado). Universidad Politécnica de Valencia, España.

Goncalves, A. (2008) *Dimensiones del clima organizacional*. Recuperado de: <http://www.educadormarista.com/proyectoaprender/clima-oroanizacional.htm>

González Gutiérrez, J.L.; Moreno Jiménez, B. y Garrosa Hernández, E. (2005). *Carga mental y fatiga laboral*. Madrid: Pirámide.

Hellriegel, D. (1998). *Administración. Séptima Edición*. Editorial Soluciones empresariales. México.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México D. F.: McGraw Hill.

Hernández, D. (2014). *Caracterización de riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y evaluación del estrés en trabajadores del sector montajes de soldadura y tubería a las obras civiles en la empresa BHB INGENIERIA S.A.S YOPAL* (Tesis de maestría). Recuperado de:

<http://www.infotegra.com/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/2605/1/1057583097.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2001). *V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales* (INSHT). Madrid.

INSHT (2001). Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial. Documento divulgativo. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

INSHT (1997). NTP 455: *Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativos*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

INSHT (2001). *Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial. Documento divulgativo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

INSHT (2005). NTP 659: *Carga mental de trabajo: diseño de tareas*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

INSHT (2001). *Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial. Documento divulgativo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

INSHT (1994). NTP 349: *Prevención del estrés: Intervención sobre el individuo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

INSHT (1996). *Psicosociología del Trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

INSHT (1994). NTP 349: *Prevención del estrés: Intervención sobre el individuo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Los recursos humanos. (2011). *Objetivos del desarrollo organizacional*. Recuperado de <http://www.losrecursoshumanos.com/objetivos-del-desarrollo-organizacional/>

Mansilla, F. (2016). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. Recuperado de http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo1_2.shtml

Mansilla Izquierdo, F. (2004). *El síndrome de amotivación laboral. Anales de Psiquiatría*, 20, 10, 429-433.

Mansilla, F. (2016). *Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo*. Valencia. España.

Martínez, B. (2007). *Análisis del clima organizacional: Una herramienta de gestión imprescindible*. Recuperado de
<http://www.kpmg.com/circulares/Recursos/20%Humanos>

Marrau, M. (2009). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral*. Recuperado de:
<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-1SindromeDeQuemarsePorElTrabajoBurnoutEnElMarcoCo-3178051.pdf>

Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración*. Bogotá: Universidad del Rosario.

Meliá Navarro, J.L. (2008). *Orientaciones para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales. Prevention World Magazine*, 21, 44-53.

Ministerio de Salud. DIGESA (2005). *Manual de Salud Ocupacional*. Recuperado de:
http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF

Ministerio de Trabajo. (2016). *Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima, Perú.

Moreno, B. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid, España. Mapfre.

NSHT (2002). *La carga mental de trabajo. Documento divulgativo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

OIT. (2016). *Trabajo decente*. Recuperado de:
<http://ilo.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>

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, Iquitos.

Prevención de riesgos laborales. (2016). *4 Factores que influyen en la creación de un entorno de trabajo saludable*. Recuperado de:

<http://www.uv.es/uvweb/master-prevencion-riesgos-laborales/es/blog/4-factores-influyen-creacion-entorno-trabajo-saludable-1285959319425/GasetaRecerca.html?id=1285968065172>

Peiró, J.M. y Prieto, F. (2002). Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. I. *La actividad laboral en su contexto*. Madrid: Síntesis.

Psicología y Empresa. (2011). *Factores que afectan y conforman el clima organizacional*. Recuperado de:

<http://psicologiyempresa.com/factores-que-afectan-y-conforman-el-clima-organizacional.html>

Ramírez, M. y Ibarra, L. (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/1158.pdf>

Ramos, J.; Peiró, J.M.; Ripoll, P. (2002). Condiciones de trabajo y clima organizacional. En J.M. Peiró y F. Prieto (Eds.), *Tratado de Psicología del Trabajo*. Vol. I. Madrid: Síntesis.

Rodríguez, D. (1999). *Diagnóstico Organizacional*. Editorial Alfaomega. México. D.F.

Sarmiento, M. (2012). *Diagnóstico en Personal Terapéutico Asistencial. Universidad EAN, Facultad de Posgrado, Especialización en Gestión Salud Pública y Seguridad Social*. Bogota, Colombia: EAN.

- Villalobos, G.H. (2004). *Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa.* *Ciencia & Trabajo*, 6, 14, 197-201.
- Valdez Rivera, S. (1998). *Diagnóstico Empresarial. Método para Identificar, Resolver y Controlar Problemas en las Empresas.* Editorial Trillas. México.

Anexos

CASOS 1

ANAMNESIS

I. DATOS DE FILIACIÓN

Apellidos y Nombres	: A. P G.
Fecha de nacimiento	: 25 de Octubre de 2008
Edad	: 8 años
Lugar de nacimiento	: Cuzco
Grado escolar	: 1er. Grado
Religión	: Católica
Informante	: E. P. L. (Padre)
Fecha de evaluación	: 28 de Enero de 2017

II. MOTIVO DE CONSULTA

La niña que es traída por el padre quien refiere que Ana no obedece, miente, durante las clases se distrae con facilidad y le ha pegado a una de sus compañeras; así mismo tuvo un bajo rendimiento académico el año anterior, cuando se le insiste en que haga algo llora repentinamente.

III. HISTORIA DE LA ENFERMEDAD O DEL PROBLEMA ACTUAL

Todo comenzó hace tres años cuando la madre de Ana quien tenía 5 años, se fue a la ciudad de Tacna para trabajar pero nunca regreso, desde entonces el padre se hizo cargo de ella y su hermanita menor que tenía tres años, según refiere el padre fue a Ana (la paciente) a quien le afecto más la partida de la madre ya que se deprimió y tuvo que hacerse cargo de su hermanita mientras su padre trabajaba, recuerda el padre que cuando tenía 7 años se quemó la barriguita con agua caliente al pretender dar de comer a su hermanita.

Al ingresar a la escuela fue muy callada y reservada, indica que le costó adaptarse en la y hacer amigos, su rendimiento académico inicialmente fue regular sin embargo desde que el padre inicio un trabajo que era en un horario de 9 am a 9 pm, dejando a Ana y su hermanita al cuidado de sus tíos, su rendimiento disminuyó y casi repite el año académico, así mismo refiere que en clase se distraía con facilidad, no hacia la tarea y mentía, a veces lloraba sin motivo alguno, pero con apoyo de la tía y profesora Ana pudo pasar de año.

IV. ANTECEDENTES PERSONALES

1. PERIODO DEL DESARROLLO

ETAPA PRENATAL: El embarazo no fue planificado, inicialmente quisieron tener un varón, el desarrollo durante la gestación no tuvo ninguna complicación, durando los 9 meses, asimismo la madre no realizó ningún tipo de control durante su embarazo. En una ocasión los padres tuvieron una discusión fuerte la cual influyó en el estado anímico de la madre.

ETAPA NATAL:

El tiempo de duración de los dolores de parto fue aproximadamente de 3 horas, nació de parto hospitalario normal, en buenas condiciones, cefálico, pesando 350 Kg. y midiendo 45 cm. La edad del padre era de 31 años y de la madre de 24 años.

2. PRIMERA INFANCIA

ETAPA POST-NATAL:

Debido a que se tomó el líquido amniótico tuvieron que reanimarla y estuvo internada una semana, al momento de nacer tuvo contacto con la madre.

Su crecimiento y desarrollo psicomotor aparentemente es normal, tuvo una buena relación con sus padres, por ser la primera hijita fue engravidada y sobreprotegida por el padre.

Sus condiciones económicas durante su infancia fueron precarias ya que su padre no contaba con un trabajo fijo.

DESARROLLO NEUROMUSCULAR

Sostuvo la cabeza a los 4 meses, comenzó a gatear a los 6 meses y empezó a caminar al año, en una ocasión se cayó cuando tenía año y medio golpeándose la cabecita.

DESARROLLO Y COMPRENSIÓN DEL LENGUAJE

Comenzó a hablar al año y medio, presentando dificultad para pronunciar algunas palabras, asimismo tuvo dificultad para pronunciar la letra R, dificultad que ya superó. Debido a que se distrae con facilidad le cuesta comprender lo que le dicen, asimismo le cuesta cumplir órdenes y obedecer sobre todo si se trata de las tareas escolares.

FORMACIÓN DE HÁBITOS ALIMENTICIOS

Lacto hasta que cumplió un año, dejando de hacerlo debido a que la madre quedó embarazada, siendo difícil para ella adaptarse a la nueva situación, asimismo uso biberón hasta los tres años desde que tenía 6 meses, comenzó a comer papillas a los ocho meses y sólidos al año.

Actualmente su apetito es normal aunque algunas veces es un poco inapetente, tiene la manía de masticar el borrador del lápiz.

FORMACIÓN DE HÁBITOS HIGIÉNICOS

Uso pañales hasta que cumplió los dos años, la misma edad en la que comenzó a controlar sus esfínteres y aprendió a pedir solo. Fue a madre quien le enseño a ir al baño cuando tenía 2 años y medio aprendiendo sin ninguna dificultad

SUEÑO

De sueño tranquilo aunque en ocasiones tiene pesadillas, en una ocasión se levantó asustada a media noche y comenzó a llorar. Duerme sola y con la luz prendida porque le tiene miedo a la oscuridad.

3. INFANCIA MEDIA

SOCIALIZACIÓN:

En cuanto a su socialización es algo tímida, retraída y desconfiada, desde pequeña no tuvo muchos amigos, se enoja con facilidad y en algunas ocasiones se pelea con una compañera llamada Luciana, a veces dice mentiras y le cuesta obedecer. Le tiene miedo a la oscuridad, a quedarse sola y a las arañas, le gusta patinar, jugar con muñecas, actuar como señorita y salir a pasear con sus primas, cuando se le insiste en que haga algo llora repentinamente.

Al llegar Arequipa el padre dejó a cargo de su hermano y su esposa a Ana y su hermanita, situación que le afectó aún más a Ana, ya que sintió que su padre la estaba abandonando.

ETAPA ESCOLAR

Al ingresar a la nueva escuela le costó mucho adaptarse y hacer amigos, así mismo desobedecía a la profesora, se distraía con facilidad, no hacia la tarea y mentía, a veces lloraba sin motivo alguno, pero con apoyo de la tía y profesora Ana pudo pasar de año.

Presenta dificultad para escribir y leer, no le gusta estudiar por sí sola, algunas veces borra y oculta las tareas.

4. ANTECEDENTES MÓRBIDOS PERSONALES

Recibió todas sus vacunas, cuando tenía tres años le dio fiebre tifoidea, se enferma con facilidad de la gripe.

No presento ninguna enfermedad grave, operaciones o cirugías. Refiere el padre que una vez tuvo un accidente en la cocina se quemó la barriguita con agua caliente, siendo atendida inmediatamente en una posta cercana a su casa.

5. PERSONALIDAD PREMÓRBIDA:

La paciente desde pequeña era tranquila, poco comunicativa y amiguera, le costaba mucho hacer amigos, muy apegada al padre, asimismo presentaba dificultad para adaptarse a nuevas situaciones.

6. ANTECEDENTES FAMILIARES:

COMPOSICIÓN FAMILIAR:

Proviene de una familia disfuncional ya que sus padres están separados desde que Ana cumplió cinco años, desde entonces ella y su hermanita vive con su padre ya que la madre se fue y no volvieron a saber de ella.

Debido al trabajo del padre las tuvo que dejar a cargo con un familiar, hermano del padre, situación que le afectó emocionalmente a Ana ya que desde entonces se deprime sin motivo y se ha vuelto un poco desobediente.

Desde febrero del 2009 vive con sus tíos a los cuales considera como padres, dos primos Dany de 11 años y Gladis de 8 años y su hermanita Karen de 5 años.

DINÁMICA FAMILIAR:

Actualmente tiene una buena relación con sus tíos a los cuales considera como padres, al igual que con sus dos primos.

Quiere mucho a su hermanita y siempre está preocupada por cuidarla.

La familia en su tiempo libre se van de paseo a la piscina y al parque, asimismo Ana ayuda en los quehaceres, como tender su cama, poner los platos, lavarlos y algunas veces a cocinar. El motivo por el que generalmente se le llama la atención es porque desobedece, siendo el tío quien le llama la atención.

CONDICIÓN SOCIOECONÓMICA:

Actualmente vive en la casa de sus tíos, el hogar es mantenido económicamente por el Sr. Andrés (tío), aportando mensualmente el padre para los gastos de Ana.

La vivienda es de material noble, tiene cuatro ambientes, dos habitaciones, una cocina y un baño y cuenta con las necesidades básicas de agua desagüe y luz, la cual está ubicada en aún área urbana.

V. RESUMEN:

El embarazo no fue planificado, inicialmente quisieron tener un varón, el desarrollo durante la gestación no tuvo ninguna complicación, durando los 9 meses, asimismo la madre no realizó ningún tipo de control durante su embarazo. En una ocasión los padres tuvieron una discusión fuerte la cual influyó en el estado anímico de la madre; nació de parto hospitalario normal, en buenas condiciones; debido a que se tomó el líquido amniótico tuvieron que reanimarla y estuvo internada una semana. Su crecimiento y desarrollo psicomotor aparentemente es normal, por ser la primera hijita fue engreída y sobreprotegida por el padre; lactó hasta que cumplió un año, dejando de hacerlo debido a que la madre quedó embarazada, siendo difícil para ella adaptarse a la nueva situación. Las condiciones económicas durante su infancia fueron precarias ya que su padre no contaba con un trabajo fijo. Actualmente su apetito es normal aunque algunas veces es un poco inapetente, tiene la manía de masticar el borrador del lápiz, su sueño tranquilo aunque en ocasiones tiene pesadillas. No presenta ninguna enfermedad grave. Refiere el padre que una vez tuvo un accidente en la cocina se quemó la barriguita con agua caliente, siendo atendida inmediatamente en una posta cercana a su casa. En cuanto a su socialización es algo tímida, retraída y desconfiada, desde pequeña no tuvo muchos amigos, se enoja con facilidad y en algunas ocasiones se pelea con una compañera de clase, a veces dice mentiras y le cuesta obedecer, cuando se le insiste en que haga algo llora repentinamente.

Proviene de una familia disfuncional ya que sus padres están separados desde que Ana cumplió cinco años, desde entonces ella y su hermanita vive con su padre ya que la madre se fue a Tacna y no volvieron a saber de ella.

Debido al trabajo del padre tuvo que viajar a Arequipa y dejar a Ana y su hermanita cargo con un familiar, hermano del padre, situación que le afectó emocionalmente a Ana ya que desde entonces se deprime sin motivo y se ha vuelto poco desobediente.

Actualmente tiene una buena relación con sus tíos a los cuales considera como padres, quiere mucho a su hermanita y siempre está preocupada por cuidarla.

Al ingresar a la nueva escuela le costó mucho adaptarse y hacer amigos, así mismo desobedecía a la profesora, se distraía con facilidad, no hacia la tarea y mentía, a veces llora sin motivo alguno, pero con apoyo de la tía y profesora Ana pudo pasar de año.

Presenta dificultad para escribir y leer, no le gusta estudiar por sí sola, algunas veces borra y oculta las tareas.

Actualmente vive en la casa de sus tíos, el hogar es mantenido económicamente por el Sr. Andrés (tío), aportando mensualmente el padre para los gastos de Ana. La vivienda es de material noble y cuenta con los servicios básicos, la cual está ubicada en aún área urbana.

ELSA CRUZ
BACHILLER EN PSICOLOGÍA

EXAMEN MENTAL

I. DATOS DE FILIACIÓN

Apellidos y Nombres	: A. P G.
Fecha de nacimiento	: 25 de Octubre de 2008
Edad	: 8 años
Lugar de nacimiento	: Cuzco
Grado escolar	: 1er. Grado
Religión	: Católica
Informante	: E. P. L. (Padre)
Fecha de evaluación	: 28 de Enero de 2017

II. ACTITUD, PORTE Y COMPORTAMIENTO

La paciente tiene de 8 años de edad, de contextura adecuada a su edad, cabello negro y ojos negros, su aseo personal es apropiado al igual que su vestimenta.

Durante la entrevista una postura esquiva y un tono de voz suave, mostrándose colaboradora y dispuesta a contestar las preguntas planteadas.

En cuanto a su expresión, su lenguaje es comprensible, espontáneo y fluido con una articulación adecuada de los fonemas.

Ante las preguntas planteadas reacciona bien, pero da lugar a que se produzcan lapsos en la conversación.

Su madurez es normal para su edad, en cuanto al entusiasmo se le observó algo distraído e indiferente.

Se desanima fácilmente y no confía en sus propias facultades, es individualista y algo emotiva, asimismo presenta sus ideas de un modo inofensivo, pero es poco efectivo.

III. ATENCIÓN, CONCIENCIA Y ORIENTACIÓN

- **ATENCIÓN**

Su atención es adecuada, sin embargo por momentos presenta distraibilidad ante estímulos (como sonido o movimientos corporales), pero recupera rápido su atención y la dirige al objetivo.

- **CONCIENCIA O ESTADO DE ALERTA**

Está despierto, atento y en estado de alerta.

- **ORIENTACIÓN**

Se encuentra orientado en espacio, ya que reconoce el lugar donde se encuentra, departamento, país, asimismo se encuentra orientado en persona pues menciona correctamente su nombre, edad, del mismo modo su orientación en el tiempo se encuentra conservada pues menciono adecuadamente el día, mes, año y persona.

IV. LENGUAJE

En cuanto a su expresión, su lenguaje es comprensible, espontáneo y fluido con una articulación adecuada de los fonemas, asimismo sus procesos de expresión y comprensión se encuentran conservados.

V. PENSAMIENTO

Tiene pensamientos de desvalorización hacia sí misma, además presenta una pérdida de confianza en sí misma y tiene sentimiento de inferioridad, asimismo piensa que sus padres no la quieren y no volverán por ella y su hermanita

VI. PERCEPCIÓN

Tanto su percepción se encuentran en un estado de normalidad ya que pudo reconocer los diferentes estímulos que se le presento, tanto visuales, auditivos, táctiles, olfativos y gustativos.

VII. MEMORIA

Su memoria inmediata se encuentra conservada ya que no presento dificultad para evocar los nombres de las figuras previamente presentados, de la misma forma pudo recordar lo que hizo momentos antes de la evaluación, relacionando su memoria a largo plazo se encuentra conservada pues pudo recordar cómo fue su anterior colegio, el nombre de sus amigos, el nombre del pueblo donde vivía y la fecha de su cumpleaños.

VIII. FUNCIONAMIENTO INTELECTUAL

Teniendo en consideración la edad de la paciente en cuanto a sus conocimientos generales este es adecuado pues respondió correctamente a las preguntas que se le formulo; asimismo se puede observar que su capacidad para comparar y razonar por analogías es adecuada, al igual que su discriminación visual y habilidad para diferenciar detalles pues no presento dificultad para discriminar semejanzas, diferencias y opuestos, el cual demuestra que tiene una buena percepción y puede captar las secuencias causales. En cuanto a los problemas aritméticos realiza operaciones de adición y

sustracción, de acuerdo al grado de escolaridad donde se encuentra, asimismo se observó que desconoce las tablas de multiplicar.

IX. ESTADO DE ÁNIMO Y AFECTOS

Existe una correlación entre su expresión facial y lo que manifiesta verbalmente. Durante la evaluación mostró un estado de ánimo de tranquilidad, aunque en momentos se le observó triste cuando se le planteaban preguntas acerca de su familia, refiere que se siente sola y extraña a su papá, asimismo se pudo observar que se desanima fácilmente ante cualquier dificultad, no confía en sus propias facultades y es algo emotivo ya que en ocasiones se deprime sin motivo y cuando se le insiste en que haga algo llora incontrolablemente.

X. COMPRENSIÓN Y GRADO DE INCAPACIDAD DEL PROBLEMA O ENFERMEDAD

No tiene conciencia de su problema (bajo rendimiento académico y mal comportamiento) puesto que al preguntarle sobre cómo le estaba yendo en el colegio nos contestó que bien, asimismo refirió que es traviesa pero se porta bien.

XI. RESUMEN

Paciente de contextura adecuada a su edad, durante la entrevista mantuvo una postura de inseguridad y un tono de voz suave, mostrándose colaboradora y dispuesta a contestar las preguntas planteadas, su atención es adecuada, sin embargo por momentos presenta distraibilidad pero recupera rápido su atención y la dirige al objetivo, asimismo se encuentra orientado en espacio, persona y tiempo; en cuanto a su expresión, su lenguaje es comprensible, espontáneo y fluido con una articulación adecuada de los fonemas, del mismo modo sus procesos de expresión y comprensión se encuentran conservados. Presenta pensamientos de desvalorización hacia sí misma, tiene una pérdida de confianza en sí misma, asimismo piensa que sus padres no la quieren y no volverán por ella y su hermanita; tanto su sensación como percepción se encuentran en un estado de normalidad ya que pudo reconocer los diferentes estímulos que se le presento; su memoria inmediata se encuentra conservada al igual que su memoria a largo plazo; tiene una capacidad intelectual normal promedio, asimismo su capacidad para comparar y razonar por analogías es adecuada, al igual que su discriminación visual y habilidad para diferenciar detalles.

Durante la evaluación mostró un estado de ánimo de tranquilidad, aunque en momentos se le observó triste cuando se le planteaban preguntas acerca de su familia, asimismo se pudo observar que se desanima fácilmente y no confía en sus propias facultades, en

ocasiones se deprime sin motivo y cuando se le insiste en que haga algo llora incontrolablemente, no tiene conciencia de su problema (bajo rendimiento académico y mal comportamiento).

ELSA CRUZ
BACHILLER EN PSICOLOGÍA

INFORME PSICOMÉTRICO

I. DATOS DE FILIACIÓN

Apellidos y Nombres	: A. P G.
Fecha de nacimiento	: 25 de Octubre de 2008
Edad	: 8 años
Lugar de nacimiento	: Cuzco
Grado escolar	: 1er. Grado
Religión	: Católica
Informante	: E. P. L. (Padre)
Fecha de evaluación	: 04 de Febrero de 2017

II. OBSERVACIONES GENERALES

Ana tiene de 8 años de edad, de contextura adecuada a su edad, cabello negro y ojos negros.

Su aseo personal es apropiado al igual que su vestimenta. Es una niña tranquila, un poco seria, asimismo se le observó algo distraída.

Durante la entrevista mantuvo una postura de inseguridad y un tono de voz suave, mostrándose colaboradora y dispuesta a contestar las preguntas planteadas.

En cuanto a su expresión, su lenguaje es comprensible, espontáneo y fluido con una articulación adecuada de los fonemas.

Ante las preguntas planteadas reacciona bien, pero da lugar a que se produzcan lapsos en la conversación.

Su madurez es normal para su edad, en cuanto al entusiasmo se le observó algo distraído e indiferente.

Se desanima fácilmente y no confía en sus propias facultades, es individualista y algo emotivo, asimismo presenta sus ideas de un modo inofensivo, pero es poco efectivo.

III. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

Observación

Entrevista

Pruebas psicológicas

- Cuestionario de personalidad para niños CPQ
- Test de matrices progresivas para la medida de la capacidad intelectual de J. C. Raven
- Test Gestáltico Visomotor para niños de Elizabeth Münsterberg Kopitz

- Escala para el trastorno de ansiedad por separación para niños y adolescentes
- Test del dibujo de la familia (Louis Gorman)
- Test de la figura humana D.F.H. de Elizabeth Münsterberg koppitz

IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

- **Cuestionario de personalidad para niños CPQ**

Según los resultados obtenidos, se puede observar que:

DESCRIPCIÓN	Promedio										Factor	Decatiipo
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Reservado- abierto	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	A	1
Calmoso -exitable	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	B	1
Sumiso -D dominante	○	○	○	●	○	○	○	○	○	○	C	4
Sobrio – Entusiasta	○	○	○	○	●	○	○	○	○	○	D	5
Despreocupado - Consiente	○	○	○	○	○	●	○	○	○	○	E	5
Cohibido -Emprendedor	○	○	○	○	○	○	●	○	○	○	F	8
Sensibilidad dura - Sensibilidad blanda	○	○	○	○	○	○	●	○	○	○	G	7
Seguro - Dubitativo	○	○	●	○	○	○	○	○	○	○	H	3
Sencillo - Astuto	○	○	○	○	○	●	○	○	○	○	I	6
Sereno - Aprendisivo	○	○	○	○	○	○	●	○	○	○	J	7
Menos - Mas integrado	○	○	○	○	●	○	○	○	○	○	N	5
Relajado - Tenso	○	○	○	○	○	●	○	○	○	○	O	6
FACTORES DE SEGUNDO ORDEN												
Ajuste - Ansiedad	○	○	○	○	●	○	○	○	○	○	Q _I	6.3
Introversión - Extraversión	○	○	○	○	○	●	○	○	○	○	Q _{II}	5.4
Excitabilidad - Dureza	○	○	○	○	●	○	○	○	○	○	Q _{III}	4.5

Lo cual indica que la paciente es reservada, inhibida en los contactos personales, muestra calma, sensibilidad blanda, es impresionable, adaptable, sumisa, sobria y prudente, socialmente escrupulosa y poco expresiva, asimismo es cohibida, tímida, se amedrenta fácilmente y mediante el alejamiento intenta evitar la amenaza y excesiva estimulación social. Tiene una inteligencia baja, es decir tiene un pensamiento concreto, es un poco lenta para el aprendizaje y comprensión, asimismo se encuentra levemente afectada por los sentimientos, tiene menos tolerancia a la frustración y es más propensa a perder el control emocional.

- **Test de matrices progresivas para la medida de la capacidad intelectual de J. C. Raven**

Según los resultados obtenidos, la paciente tiene una capacidad intelectual Normal promedio, el cual indica que tiene capacidad para comparar y razonar por analogías, asimismo muestra que su discriminación visual y habilidad para diferenciar detalles es buena, ya que percibe las relaciones reciprocas, entiende la índole de las figuras

que completan cada sistema de relaciones y por lo tanto desarrolla un método de razonamiento lógico.

- **Test Gestáltico Visomotor para niños de Elizabeth Münsterberg Kopitz**

La paciente ha obtenido los siguientes puntajes:

DIAGNOSTICO DE LA MADUREZ DE LA PERCEPCIÓN VISOMOTORA		
Nº de errores	8	
Media	3.7	
Desv. Estandar	3.60	
Límites críticos de desviación normal (+/-)	1 a 7.3	
Diagnóstico	Superior:	Normal:
		Inferior

DIAGNOSTICO DE LA MADUREZ DE MADUREZ EN ESCOLARIDAD		
Nº de errores	8	
Media	8.1	
Desv. Estandar	4.41	
Límites críticos de desviación normal (+/-)	4.0 a 12.2	
Grado de escolaridad	Primer grado	
Diagnóstico	Superior:	Normal:
		Inferior

Según los resultados obtenidos, la paciente tuvo un puntaje directo de 8, el cual indica una considerable inmadurez en la percepción visomotora, que equivale a la de una niña de seis años y medio, asimismo su nivel de desempeño escolar está de acuerdo a su nivel de madurez perceptual. Probablemente padece de una lesión cerebral ya que su puntaje obtenido se encuentra por debajo del puntaje típico para su grupo de edad, asimismo presenta una alta incidencia de indicadores de lesión neurológica. También se observó que la paciente es una niña inquieta, algo ansiosa, con poca capacidad de concentración, refleja inestabilidad emocional así como un pobre control motor debido a la tensión que experimenta, además muestra impulsividad y agresividad.

- **Test del dibujo de la familia (Louis Gorman)**

Según el Test del dibujo de la familia podemos observar que los miembros de la familia dibujada no representan a la familia verdadera, también se puede observar que la paciente se proyectó en el personaje que representa el bebé del cual se puede inferir que su actual situación de edad y sexo, no se halla a gusto y desearía ser otro, en este caso un bebé ya que por ser más pequeño lo quieren más y lo miman, de lo que se puede inferir que tiene una tendencia regresiva y puede tener un conflicto de rivalidad fraterna ya que se volvió a la edad en que gozaba de la condición privilegiada de hija única, también se puede observar que tiene una reacción

depresiva el cual lo llevo a desvalorizarse y a tratar de compensar su angustia de su inferioridad identificándose con el menor de la familia considerado el más feliz, asimismo se proyectó en el personaje que representa la madre por ser la más buena y la más feliz, lo cual no coincide con la realidad ya que su verdadera madre no fue muy cariñosa con ella y a la edad de cinco años la abandono, asimismo hay una desvalorización del padre el cual fue dibujado al último, así como del hermano mayor el cual no está tan bien dibujado como los demás y lo considera como menos bueno el cual refleja una rivalidad fraterna, asimismo que estos personajes le causan una intensa angustia. También el dibujo nos muestra que la paciente se siente deprimida, tiene inhibición de la expansión vital y una fuerte tendencia a replegarse en sí misma, refleja timidez, asimismo que ha perdido una parte de su espontaneidad y vive dominado por lo reglado, regresa al pasado y siente que se le han cerrado las puertas del porvenir. Es imaginativa, soñadora e idealista, teme al esfuerzo, refleja humildad, temor, inhibición y timidez, asimismo muestra inseguridad, dependencia materna, aislamiento y distanciamiento de otros.

- **Test de la figura humana D. F. H. de Elizabeth Munsterberg koppitz**

La paciente obtuvo los siguientes puntajes:

Ítems presentes	18
Ítems ausentes	12
Ítems esperados	0
Ítems excepcionales	0

Expresión numérica	$+0 + 0 + 5 = 5$
Puntaje D. F. H.	5

Según los resultados obtenidos, se puede observar que la paciente evaluada es altamente sugestivo a los problemas emocionales y sus relaciones interpersonales son insatisfactorias, asimismo refleja inestabilidad, una personalidad pobemente integrada, coordinación pobre o impulsividad, indica inmadurez por un retraso evolutivo, daño neurológico o perturbaciones emocionales, además revela inseguridad, retraimiento, depresión, sentimiento de inadecuación, un yo inhibido y preocupación por las relaciones en el ambiente, también muestra dificultad del niño para conectarse con el mundo circundante y con las otras personas, es tímida, con falta de agresividad y liderazgo.

- Escala para el trastorno de ansiedad por separación para niños y adolescentes

	Puntaje directo
Síntomas por separación de los padres	16
Soledad	13
Ansiedad escolar	5

La paciente se siente sola, siente que ninguna figura de apego está presente, asimismo presenta algunos de los síntomas que percibe un niño cuando se separan los padres.

IV. RESUMEN

Según los resultados obtenidos, Ana es reservada, poco expresiva, es tímida, sensible a la amenaza, se intimida fácilmente, es altamente sugestiva a los problemas emocionales, muestra inseguridad, aislamiento y distanciamiento de otros, refleja inestabilidad, impulsividad, retraimiento, depresión, sentimiento de inadecuación y culpabilidad, un yo inhibido, tiene dificultad para conectarse con el mundo circundante y con las otras personas, asimismo se siente sola, siente que ninguna figura de apego está presente.

Presenta una tendencia regresiva, también se puede observar que tiene una reacción depresiva el cual la llevo a desvalorizarse y a tratar de compensar su angustia de su inferioridad identificándose con el menor de la familia considerado el más feliz, tiene inhibición de la expansión vital y una fuerte tendencia a replegarse en sí misma.

Posee una capacidad intelectual normal promedio, el cual indica que tiene capacidad para comparar y razonar por analogías. Presenta inmadurez en la percepción visomotora, que equivale a la de una niña de seis años y medio, además exterioriza una alta incidencia de indicadores de lesión neurológica.

Su atención es adecuada, sin embargo por momentos presenta distraibilidad ante estímulos (como sonido o movimientos corporales), pero recupera rápido su atención y la dirige al objetivo; tuvo errores ortográficos al realizar el copiado de un texto, del mismo modo presento errores como omisiones, inversiones y sustitución de palabras al realizar el dictado, tiene una forma de leer atropellada, no dando la debida entonación, ni teniendo en cuenta los signos de puntuación, realiza operaciones de adición y sustracción, de acuerdo al grado de escolaridad donde se encuentra, desconoce las tablas de multiplicar.

INFORME PSICOLOGICO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres	: A. P G.
Fecha de nacimiento	: 25 de Octubre de 2008
Edad	: 8 años
Lugar de nacimiento	: Cuzco
Grado escolar	: 1er. Grado
Religión	: Católica
Informante	: E. P. L. (Padre)
Fecha de evaluación	: 4 de Febrero de 2017

II. MOTIVO DE CONSULTA

La niña que es traída por el padre quien refiere que Ana no obedece, miente, durante las clases se distrae con facilidad y le ha pegado a una de sus compañeras; así mismo tuvo un bajo rendimiento académico el año anterior, cuando se le insiste en que haga algo llora repentinamente.

III. ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES

El embarazo no fue planificado, inicialmente quisieron tener un varón, el desarrollo durante la gestación no tuvo ninguna complicación, durando los 9 meses, asimismo la madre no realizó ningún tipo de control durante su embarazo. En una ocasión los padres tuvieron una discusión fuerte la cual influyó en el estado anímico de la madre; nació de parto hospitalario normal, en buenas condiciones; debido a que se tomó el líquido amniótico tuvieron que reanimarla y estuvo internada una semana. Su crecimiento y desarrollo psicomotor aparentemente es normal, por ser la primera hijita fue engravidada y sobreprotegida por el padre; lactó hasta que cumplió un año, dejando de hacerlo debido a que la madre quedó embarazada, siendo difícil para ella adaptarse a la nueva situación. Las condiciones económicas durante su infancia fueron precarias ya que su padre no contaba con un trabajo fijo. Actualmente su apetito es normal aunque algunas veces es un poco inapetente, tiene la manía de masticar el borrador del lápiz, su sueño tranquilo aunque en ocasiones tiene pesadillas. No presenta ninguna enfermedad grave. Refiere el padre que una vez tuvo un accidente en la cocina se quemó la barriguita con agua caliente, siendo atendida inmediatamente en una posta cercana a su casa. En cuanto a su socialización es algo tímida, retraída y desconfiada, desde pequeña no tuvo muchos amigos, se enoja con facilidad y en algunas ocasiones se pelea con una compañera de

clase, a veces dice mentiras y le cuesta obedecer, cuando se le insiste en que haga algo llora repentinamente.

Proviene de una familia disfuncional ya que sus padres están separados desde que Ana cumplió cinco años, desde entonces ella y su hermanita vive con su padre ya que la madre se fue a Tacna y no volvieron a saber de ella.

Debido al trabajo del padre tuvo que viajar a Arequipa y dejar a Ana y su hermanita cargo con un familiar, hermano del padre, situación que le afectó emocionalmente a Ana ya que desde entonces se deprime sin motivo y se ha vuelto poco desobediente.

Actualmente tiene una buena relación con sus tíos a los cuales considera como padres, quiere mucho a su hermanita y siempre está preocupada por cuidarla.

Al ingresar a la nueva escuela le costó mucho adaptarse y hacer amigos, así mismo desobedecía a la profesora, se distraía con facilidad, no hacia la tarea y mentía, a veces llora sin motivo alguno, pero con apoyo de la tía y profesora Ana pudo pasar de año.

Presenta dificultad para escribir y leer, no le gusta estudiar por sí sola, algunas veces borra y oculta las tareas.

Actualmente vive en la casa de sus tíos, el hogar es mantenido económico por el Sr. Andrés (tío), aportando mensualmente el padre para los gastos de Ana. La vivienda es de material noble y cuenta con los servicios básicos, la cual está ubicada en aún área urbana.

IV. OBSERVACIONES CONDUCTUALES

Paciente de 8 años de edad, de contextura adecuada a su edad, cabello negro y ojos negros, su aseo personal es apropiado al igual que su vestimenta, durante la entrevista mantuvo una postura de inseguridad y un tono de voz suave, mostrándose colaboradora y dispuesta a contestar las preguntas planteadas. En cuanto a su atención esta es adecuada, sin embargo por momentos presenta distraibilidad pero recupera rápido su atención y la dirige al objetivo, asimismo se encuentra orientado en espacio, persona y tiempo; su lenguaje es comprensible, espontáneo y fluido con una articulación adecuada de los fonemas, del mismo modo sus procesos de expresión y comprensión se encuentran conservados; presenta pensamientos de desvalorización hacia su persona, además tiene una pérdida de confianza en sí misma, asimismo piensa que sus padres no la quieren y su madre no volverá por ella y su hermanita; tanto su sensación como percepción se encuentran en un estado de normalidad ya que pudo reconocer los diferentes estímulos que se le presento; su memoria inmediata se encuentra conservada al igual que su memoria a largo plazo; tiene una capacidad intelectual normal promedio, asimismo su capacidad para comparar y razonar por analogías es adecuada, al igual que su discriminación visual y habilidad para diferenciar detalles.

Durante la evaluación mostró un estado de ánimo de tranquilidad, aunque en momentos se le observó triste cuando se le planteaban preguntas acerca de su familia, asimismo se pudo observar que se desanima fácilmente y no confía en sus propias facultades, en ocasiones se deprime sin motivo y cuando se le insiste en que haga algo llora incontrolablemente, no tiene conciencia de su problema (bajo rendimiento académico y mal comportamiento).

V. TÉCNICA E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

Observación
Entrevista
Pruebas psicológicas

- Cuestionario de personalidad para niños CPQ
- Test de matrices progresivas para la medida de la capacidad intelectual de J. C. Raven
- Test Gestáltico Visomotor para niños de Elizabeth Münsterberg Kopitz
- Test del dibujo de la familia (Louis Corman)
- Test de la figura humana D.F.H. de Elizabeth Münsterberg koppitz
- Escala para el trastorno de ansiedad por separación para niños y adolescentes

VI. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Según los resultados obtenidos, Ana es reservada, poco expresiva, tímida, sensible a la amenaza, se intimida fácilmente, es altamente sugestiva a los problemas emocionales, muestra inseguridad, aislamiento y distanciamiento de otros, refleja inestabilidad, impulsividad, retraimiento, depresión, sentimiento de inadecuación, un yo inhibido, tiene dificultad para conectarse con el mundo circundante y con las otras personas, asimismo se siente sola, siente que ninguna figura de apego está presente.

Presenta una tendencia regresiva, también se puede observar que tiene una reacción depresiva el cual la llevo a desvalorizarse y a tratar de compensar su angustia de su inferioridad identificándose con el menor de la familia considerado el más feliz, tiene inhibición de la expansión vital y una fuerte tendencia a replegarse en sí misma.

Posee una capacidad intelectual normal promedio, el cual indica que tiene capacidad para comparar y razonar por analogías. Presenta inmadurez en la percepción visomotora, que equivale a la de una niña de seis años y medio, además exterioriza una alta incidencia de indicadores de lesión neurológica.

Su atención es adecuada, sin embargo por momentos presenta distraibilidad ante estímulos (como sonido o movimientos corporales), pero recupera rápido su atención y la dirige al objetivo; tuvo errores ortográficos al realizar el copiado de un texto, del mismo modo presento errores como omisiones, inversiones y sustitución de palabras al realizar el dictado, tiene una forma de leer atropellada, no dando la debida entonación, ni teniendo en cuenta los signos de puntuación, realiza operaciones de adición y sustracción, de acuerdo al grado de escolaridad donde se encuentra, desconoce las tablas de multiplicar.

VII. CONCLUSIÓN DIAGNÓSTICA

DIAGNOSTICO PSICOLOGICO

La paciente presenta rasgos de personalidad con tendencia a la Introversión: es reservada, poco expresiva, tímida, sensible a la amenaza, se intimida fácilmente, es altamente sugestiva a los problemas emocionales, muestra inseguridad, aislamiento y tiene dificultad para conectarse con el mundo circundante y con las otras personas.

DIAGNOSTICO PATOLOGICO

Se puede concluir la paciente presenta el trastorno depresivo no especificado, también denominado episodio depresivo leve, el cual está asociado a asociado a trastornos disociales y trastornos por déficit de atención.

Con diagnostico F92.0

El cual presenta síntomas en 3 esferas:

- Esfera afectiva y conductual: apatía, tristeza y sensación frecuente de aburrimiento.
- Esfera cognitiva y actividad escolar: rasgos de baja autoestima, falta de concentración, disminución del rendimiento escolar, trastornos de conducta en la escuela y en la relación con sus iguales.
- Esfera somática: cansancio.

VIII. PRONÓSTICO

Favorable: Puesto que recibiendo un plan terapéutico con la paciente y su familia, se lograra reducir la depresión, mejorara el rendimiento académico y comportamiento.

IX. RECOMENDACIONES

- Realizar terapia individual para tratar la depresión leve que presenta la paciente.
- Brindar orientación y consejería al padre y sus tíos (personas con quien vive) para comprender las dificultades de la paciente y entrenarlos sobre cómo actuar frente a comportamientos inadecuados que puedan presentarse.

- Se recomienda al padre acompañar a la paciente en el proceso terapéutico y desarrollar todas las actividades en casa.
- Estimular en las áreas deficientes a través de un reforzamiento pedagógico.
- Visitar al médico para descartar alguna anomalía, así mismo al nutricionista.

ELSA CRUZ
BACHILLER EN PSICOLOGÍA

PLAN PSICOTERAPÉUTICO

I. DATOS DE FILIACIÓN

Apellidos y Nombres	: A. P G.
Fecha de nacimiento	: 25 de Octubre de 2008
Edad	: 8 años
Lugar de nacimiento	: Cuzco
Grado escolar	: 1er. Grado
Religión	: Católica
Informante	: E. P. L. (Padre)
Lugar de evaluación	: Urb. Las Esmeraldas N-4 (su domicilio)
Fecha de evaluación	: 11 de Febrero de 2017

II. DIAGNÓSTICO PSICOLÓGICO

DIAGNOSTICO PSICOLOGICO

La paciente presenta rasgos de personalidad con tendencia a la Introversión: es reservada, poco expresiva, tímida, sensible a la amenaza, se intimida fácilmente, es altamente sugestiva a los problemas emocionales, muestra inseguridad, aislamiento y tiene dificultad para conectarse con el mundo circundante y con las otras personas.

DIAGNOSTICO PATOLOGICO

Se puede concluir la paciente presenta el trastorno depresivo no especificado, también denominado episodio depresivo leve, el cual está asociado a asociado a trastornos disóciales y trastornos por déficit de atención.

Con diagnostico F92.0

El cual presenta síntomas en 3 esferas:

- Esfera afectiva y conductual: apatía, tristeza y sensación frecuente de aburrimiento.
- Esfera cognitiva y actividad escolar: rasgos de baja autoestima, falta de concentración, disminución del rendimiento escolar, trastornos de conducta en la escuela y en la relación con sus iguales.
- Esfera somática: cansancio.

III. OBJETIVO GENERAL

Reducir la depresión de Ana, logrando que mejore su autoestima, comportamiento, rendimiento académico y mejore sus habilidades sociales. Así mismo lograr que la dinámica familiar mejore, capacitando al padre para una crianza positiva afectiva y efectiva, estableciendo límites.

IV. DESCRIPCION DEL PLAN TERAPEUTICO

El tratamiento utilizado tendrá una duración de 6 sesiones, el cual se aplicó una vez por semana.

SESIÓN	TECNICA	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	MATERIALES	DURACION
1	SESIÓN PSICOEDUCATIVA	Informar al padre acerca de la Depresión infantil, con la finalidad de que el padre esté capacitado y sepa cómo reaccionar ante determinados comportamientos de la paciente.	Se explicara de manera dinámica y clara cuales son las causa, síntomas, el tratamiento y la forma de prevenir la depresión infantil y se concluirá con un caso práctico y como.	Laptop para proyectar las diapositivas y video Papel Bond Lapicero	60 min
2	SESIÓN TERAPIA DE JUEGO	Lograr que la paciente se familiarice con el ambiente clínico y establezca una relación con el terapeuta; así mismo conocer cuáles son sus anhelos y necesidades.	Se le indica a la paciente que va jugar con unos muñecos a la casita, y se le pedirá que nos hable de los habitantes de la casa, que nos narre su vida y sus anhelos. Así mismo utilizaremos la expresión plástica, donde se le pedirá que cree los diseños que desee, felicitándola por cada uno de sus diseños.	Una casita de muñecos Varios muñecos de diferente tamaño Plastilina de diferentes colores Una mesa y silla	60 min
3	SESIÓN TERAPIA COGNITIVO CONDUCTUAL TECNICA DE REORGANIZACION COGNITIVA	Tomar conciencia de que los pensamientos influyen el estado de ánimo Eliminar ideas y pensamientos erróneos (que nadie la quiere y que es una mala niña)	Se le presentaran a la paciente dos imágenes impresas de rostros que reflejan una emoción (alegría, tristeza, enojo, miedo), seguido se le preguntara a la paciente que está pensando, porqué tiene esa expresión en su rostro. Seguido en una hoja se escribirá todos los pensamientos negativos identificado, rompiendola hoja, seguido se le entregara una hoja donde se registrara los pensamientos positivos que deben estar en su mente.	Laminas impresa de las emociones Cartulina Plumones de colores	60 min
4	SESIÓN SILLA VACIA	Fortalecer la relación del padre con la hija a través de la comunicación positiva, escuchando activamente y describiendo sus emociones.	Inicialmente se iniciara una conversación con la paciente que le permita movilizarse al aquí y ahora, comenzando a trabajar con la silla vacía. Se indicara cerrar los ojos e imaginar que al frente tiene a su padre, representado por un cojín, y que es el momento de expresar todo lo que siente y anhelar. Al cabo de unos minutos, cuando el terapeuta lo vea por conveniente entre el padre y la hija.	Dos sillas cómodas Un cojín	60 min

5	SESIÓN REFUERZO POSITIVO	Instruir al padre en el uso de refuerzos positivos ante la emisión de conductas adecuadas por parte de su hija.	Junto al padre se establecerá un horario y normas de conducta adecuadas. Instruir al padre hacer frente a la conducta negativa de la niña, de tal forma que no pierda el control de la situación, estando tranquilos, calmados y puedan ejecutar el programa de intervención de forma adecuada Así mismo se entrevistara a la paciente para conocer cuáles son las recompensas más significativas para ella.	Papelotes Plumones de colores Hojas Bond Lapiceros	60 min
6	SESIÓN TÉCNICA DE ECONOMÍA DE FICHAS	Enseñar a la paciente nuevas conductas que no existen en su repertorio, aumentar la frecuencia de conductas deseadas y reducir las inadecuadas.	Junto al padre y la niña se establecerá 4 conductas adecuadas relevantes; así mismo se establecerá la recompensa y los castigo de no cumplirlas. Se instruirá al padre en el uso de la economía de fichas.	Papelotes Plumones de colores Estiques de caritas felices y tristes	60 min
7	SESIÓN ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES - MODELAMIENTO	Lograr que la paciente mejore sus habilidades sociales.	Se utilizaran videos de cuentos infantiles acerca de valores y habilidades sociales, seguido se le preguntara a la paciente que hemos aprendidos, y cómo podemos aplicarlo a nuestras vidas.	Un televisor	60 min

V. TIEMPO DE EJECUCIÓN

La ejecución del plan terapéutico tuvo una duración de 7 sesiones, la cual se desarrolló una vez por semana y cada sesión tuvo una duración de una hora.

VI. LOGROS OBTENIDOS

- La depresión disminuyó
- Mejoró la relación del padre con Ana
- Mejoró su comportamiento en casa y la escuela, es más obediente y no ha presentado otra conducta agresiva con su hermana o alguna compañera de clases
- Se encuentra motivada para estudiar

CUADRO DE PRUEBA DE RAVEN
SALA ESPECIAL



Y AQUÍ SE PINTA

NOMBRE	Ana	12	SEXO	Femenino
FECHA EXAMEN	28/03/2001	C.E.	Juan Pablo	
FECHA NACIMIENTO	25/10/2001	DIRECCION	Dirección 2º Grado	
EDAD CRONOLÓGICA	3 5 8	GRADO	2º Grado	

HORA INICIO 11:00 Am HORA FINAL 11:25 Am DURACIÓN 25min
 PADRE Eulalia PROFESIÓN Taxista EDAD 39
 MADRE REFERIDO La tía de la examinadora Edad 32
 LUGAR DEL EXAMEN Su domicilio EXAMINADOR Elsa Cruz González
 REFERIDO La tía de la examinadora Puntuación

ACTITUD DEL SUJETO

FORMA DE TRABAJO	DISPOSICIÓN			
	Fatigado	Disperso	Relajado	Relajado
Inhibitivo	X	Rápido		
Lento	X			
Torpe	X	Inteligente	Intranquillo	Intranquillo
Distraído	X		Veloz	Seguro

PERSEVERANCIA	ACIERTOS			
	9	10	11	12
Irrregular	5 -	3 +	3 +	2 -
Uniforme	1	1	1	1

INDICADORES DE RM.	
Fallas en el cierre	Resuelve Serie Ab
Resolución al azar	No resuelve Serie Ab
Efecto estímulos	Resuelve problemas difíciles. Serie B
no comprende lo prueba por la forma de cuadro.	
DIAGNÓSTICO :	

Edad cronol.	8 años	Total Aciertos	% -	
			Valido	Incorrecto
Tiempo/min.	25 min		56	44
Diccionario	(C.I.)	Rango	-	III
DIAGNÓSTICO DE LA CAPACIDAD INTELECTUAL :				
Termino	Medio			

II. ITEMS DE PUNTUACION

FIGURA A

1. DISTORSION DE LA FORMA 1a (sig)
 1b (sig.7años)
 2. ROTACION (sig)
 3. INTEGRACION (sig)

FIGURA 1

4. DISTORSION DE LA FORMA (sig)
 5. ROTACION (altamente sig.)
 6. PERSEVERACION (altamente sig.7años)

FIGURA 2

7. ROTACION (sig. 8 años)
 8. INTEGRACION (altamente sig.7años)
 9. PERSEVERACION (altamente sig.7años)

FIGURA 3

10. DISTORSION DE LA FORMA (sig.7años)
 11. ROTACION (altamente sig.8años)
 12. INTEGRACION 12a (sig.6años)
 12b (altamente sig.)

FIGURA 4

13. ROTACION (altamente sig.)
 14. INTEGRACION (sig.)

FIGURA 5

15. MODIFICACION DE LA FORMA (sig.9años)
 16. ROTACION (sig.)
 17 INTEGRACION 17a (no sig.)
 17b (altam. sig.)

FIGURA 6

18. DISTORSION DE LA FORMA 18a (sig.7años)
 18b (alt.sig.)
 19. INTEGRACION (altamente sig.7años)
 20. PERSEVERACION (altamente sig.7años)

FIGURA 7

21. DISTORSION DE LA FORMA 21a (sig.8años)
 21b (sig.9años)
 22. ROTACION (altamente sig.7años)
 23. INTEGRACION (sig.7años)

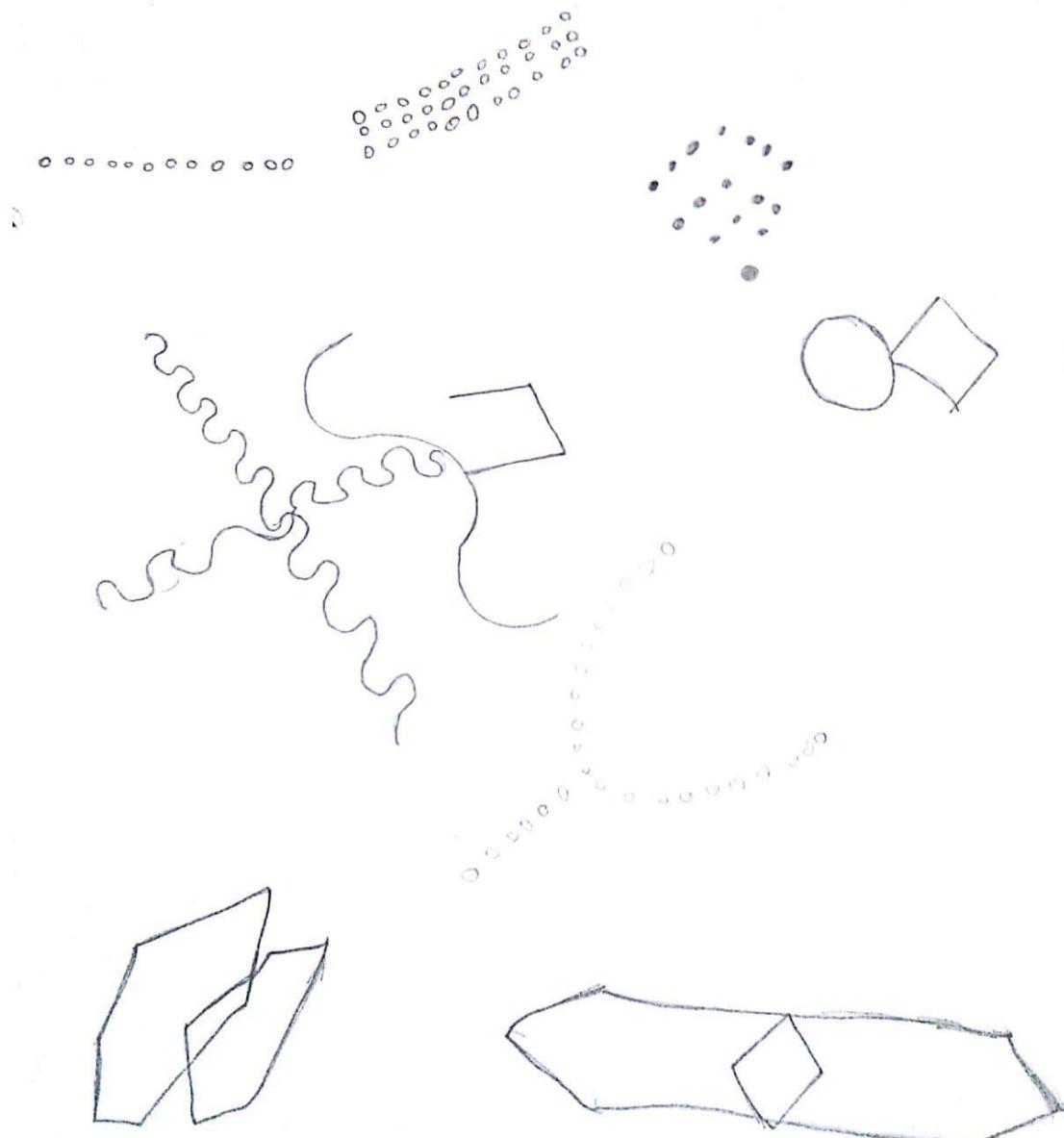
FIGURA 8

24. DISTORSION DE LA FORMA (sig.7años)
 25. ROTACION (altamente sig.)

NUMERO TOTAL Y PARCIAL DE ERRORES

VALORES RELATIVOS

ERROR	A.S.	S.	N.S.
X		X	
X		X	
X	X		
X	X	X	
X		X	
X	X		
8			



CPQ

Apellidos y nombre Ana

Sexo Femenino Científico

PERFIL GENERAL EN DECATIPOS

DESCRIPCION (*)	FACTORES DE SEGUNDO ORDEN (Estudio operando)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Reservado - Abierto	○	○	○	○	○	○	○	○	○	A 1
Inteligencia Baja - Alta	○	○	○	○	○	○	○	○	○	B 1
Emocionalmente Alejado - Estable	○	○	○	○	○	○	○	○	○	C 4
Calmoso - Excitable	○	○	○	○	○	○	○	○	○	D 5
Sumiso - Dominante	○	○	○	○	○	○	○	○	○	E 5
Sabio - Entusiasta	○	○	○	○	○	○	○	○	○	F 8
Despreocupado - Consciente	○	○	○	○	○	○	○	○	○	G 7
Cohibido - Emprendedor	○	○	○	○	○	○	○	○	○	H 3
Sensibilidad Dura - Blanda	○	○	○	○	○	○	○	○	○	I 6
Seguro - Dubitativo	○	○	○	○	○	○	○	○	○	J 7
Sencillo - Artista	○	○	○	○	○	○	○	○	○	N 5
Sereno - Aprendizivo	○	○	○	○	○	○	○	○	○	O 6
Menos - MÁS integrado	○	○	○	○	○	○	○	○	○	Q 8
Relajado - Tenso	○	○	○	○	○	○	○	○	○	Q 6
Constante n 7,0										
Ajuste - Ansiedad	○	○	○	○	○	○	○	○	○	Q ₁
Introversión - Extraversión	○	○	○	○	○	○	○	○	○	Q _{II}
Patemia - Excitabilidad / Dureza	○	○	○	○	○	○	○	○	○	Q _{III}

(*) Unicamente se ofrecen unos términos que identifican muy genéricamente las variables en sus dos polos. Consultese el Manual para una mejor comprensión de las escalas.

NOTA.—Para VARONES, utilicen los coeficientes y constantes redondos con un círculo. Para MUJERES, los no redondos. En cada variable, la 1.^a columna de cañillas contendrá los valores positivos, y la 2.^a los negativos.

+ 1,03 → - 4,41 → + 9,3 → - 4,2 → 4,5

+ 1,03 → - 5,9 → 5,4

+ 1,03 → - 5,9 → 5,4

+ 1,03 → - 5,9 → 5,4

+ 1,03 → - 5,9 → 5,4

+ 1,03 → - 5,9 → 5,4

+ 1,03 → - 5,9 → 5,4

+ 1,03 → - 5,9 → 5,4

+ 1,03 → - 5,9 → 5,4

+ 1,03 → - 5,9 → 5,4

+ 1,03 → - 5,9 → 5,4

+ 1,03 → - 5,9 → 5,4

+ 1,03 → - 5,9 → 5,4

+ 1,03 → - 5,9 → 5,4

+ 1,03 → - 5,9 → 5,4

+ 1,03 → - 5,9 → 5,4

+ 1,03 → - 5,9 → 5,4

X. ¿Qué preferirías hacer?
 A B C
 D E

Y. ¿Cuál es de las palabras tiene relación con las demás? A B C

EJEMPLOS:

A B C
 D E

X. ¿Qué preferirías hacer?

Y. ¿Cuál es de las palabras tiene relación con las demás? A B C

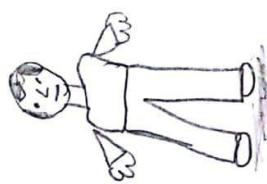
PRIMERA PARTE						SEGUNDA PARTE					
A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
1 0 0 ✓	15 0 0 ✗	29 0 0 ✗	45 0 0 ✗	57 0 0 ✗	71 0 0 ✗	35 0 0 ✓	59 0 0 ✗	63 0 0 ✗	77 0 0 ✗	91 0 0 ✗	105 0 0 ✗
2 0 0 0 ✓	16 0 0 0 ✗	30 0 0 0 ✗	44 0 0 0 ✗	58 0 0 0 ✗	72 0 0 0 ✗	85 0 0 0 ✗	100 0 0 0 ✗	114 0 0 0 ✗	128 0 0 0 ✗	142 0 0 0 ✗	156 0 0 0 ✗
3 0 0 ✓	17 0 0 ✗	31 0 0 ✗	45 0 0 ✗	59 0 0 ✗	73 0 0 ✗	87 0 0 ✗	101 0 0 ✗	115 0 0 ✗	133 0 0 ✗	147 0 0 ✗	161 0 0 ✗
4 0 0 ✓	18 0 0 ✗	32 0 0 ✗	46 0 0 ✗	60 0 0 ✗	74 0 0 ✗	88 0 0 ✗	102 0 0 ✗	116 0 0 ✗	130 0 0 ✗	144 0 0 ✗	158 0 0 ✗
5 0 0 ✗	19 0 0 ✗	33 0 0 ✓	47 0 0 ✗	61 0 0 ✓	75 0 0 ✗	89 0 0 ✗	103 0 0 ✗	117 0 0 ✗	135 0 0 ✗	149 0 0 ✗	163 0 0 ✗
6 0 0 ✗	20 0 0 ✗	34 0 0 ✗	48 0 0 ✗	62 0 0 ✗	76 0 0 ✗	90 0 0 ✓	104 0 0 ✗	118 0 0 ✗	136 0 0 ✗	150 0 0 ✗	164 0 0 ✗
7 0 0 ✓	21 0 0 ✗	35 0 0 ✓	49 0 0 ✓	63 0 0 ✗	77 0 0 ✓	91 0 0 ✗	105 0 0 ✗	119 0 0 ✗	137 0 0 ✗	151 0 0 ✗	165 0 0 ✗
8 0 0 ✗	22 0 0 ✗	36 0 0 ✗	50 0 0 ✓	64 0 0 ✗	78 0 0 ✗	92 0 0 ✗	106 0 0 ✗	120 0 0 ✗	134 0 0 ✗	148 0 0 ✗	162 0 0 ✗
9 0 0 ✗	23 0 0 ✗	37 0 0 ✗	51 0 0 ✗	65 0 0 ✗	79 0 0 ✗	93 0 0 ✗	107 0 0 ✗	121 0 0 ✗	135 0 0 ✗	149 0 0 ✗	163 0 0 ✗
10 0 0 ✗	24 0 0 ✗	38 0 0 ✗	52 0 0 ✗	66 0 0 ✗	80 0 0 ✗	94 0 0 ✗	108 0 0 ✗	122 0 0 ✗	136 0 0 ✗	150 0 0 ✗	164 0 0 ✗
11 0 0 ✗	25 0 0 ✓	39 0 0 ✗	53 0 0 ✗	67 0 0 ✗	81 0 0 ✗	95 0 0 ✗	109 0 0 ✗	123 0 0 ✗	137 0 0 ✗	151 0 0 ✗	165 0 0 ✗
12 0 0 ✗	26 0 0 ✓	40 0 0 ✗	54 0 0 ✗	68 0 0 ✗	82 0 0 ✗	96 0 0 ✗	110 0 0 ✗	124 0 0 ✗	138 0 0 ✗	152 0 0 ✗	166 0 0 ✗
13 0 0 ✗	27 0 0 ✓	41 0 0 ✗	55 0 0 ✗	69 0 0 ✗	83 0 0 ✗	97 0 0 ✗	111 0 0 ✗	125 0 0 ✗	139 0 0 ✗	153 0 0 ✗	167 0 0 ✗
14 0 0 ✗	28 0 0 ✗	42 0 0 ✗	56 0 0 ✗	70 0 0 ✗	84 0 0 ✗	98 0 0 ✗	112 0 0 ✗	126 0 0 ✗	140 0 0 ✗	154 0 0 ✗	168 0 0 ✗

Para dar las contestaciones, girar la hoja a la izquierda

Apellidos y nombres: Juan Pablo Edad: 16 Sexo: Hombre Grado: 6º Grado
 Centro Educativo: Escuela Secundaria Femenina

HOJA DE RESPUESTAS

CPO



PROTOCOLO DEL TEST DEL D. F. H.

EVALUACION PSICOLOGICA
(Elizabeth M. Koppitz)

Nombre:...Ana..... Edad:...8 años..... Grado:...2º Grado
 Fecha de Nac.:..... Motivo de examen:...Bajo rendimiento académico y mal comportamiento.
 Fecha de examen 10-03-10..... Examinador.Elsa Cruz González

A. PERFIL EVOLUTIVO

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

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

Puntaje ítems excepcionales =

Puntajes de omisiones = -

PUNTAJE TOTAL

$$- \quad 0 \quad + \quad 1 / 5 \quad + \quad 5 \quad = \quad 5$$

Puntaje omisiones (con signo menos)	Ítems Excepcionales	Standard para todo puntaje	Puntaje Total

NIVEL DE FUNCIONAMIENTO EVOLUTIVO			
C. I. (Aproximado) 90 - 135			
OBSERVACIONES			
De acuerdo al puntaje obtenido se puede observar que Ana se encuentra en una categoría de Normal a Normal alto.			

W.R.G.

HOJA DE EVALUACIONI. DATOS DE INFORMACION GENERAL

Nombres y Apellidos Ana
 Edad 8 años Sexo Femenino Grado de Instrucción Bachiller 2º primaria
 Tiempo 10 minutos Fecha 10-03-10 Examinador Elsa Cruz González

II. OBSERVACIONES DE CONDUCTA

La actitud que tuvo con el examinador fue amistosa
Estuvo interesada en realizar el dibujo, en momentos
se le observó un poco insegura, preocupada y triste.

III. TABULACION DE LOS 30 ITEMS EVOLUTIVOS

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

IV RESULTADOS

Items presentes	(18)	Items ausentes	(12)
Items esperados	(0)	Items excepcionales	(0)

Expresión numérica : +5 + 0 + 0 = 5

Puntaje D. F. H. : 5 Puntos

Nivel de capacidad mental : Normal

ANALISIS DEL D.F.H.

- 1) ¿A quién dibujó? A su papá
 (Encuesta al niño)
- (Comentarios) No comento sobre su dibujo
- 2) El niño hace una descripción del dibujo SI () NO ()
 El niño hace un relato del dibujo SI () NO ()
- 3) Si es relato, ¿Qué deseos expresa el niño? No hizo un relato
- 4) La figura, qué tipo de Personaje representa
 Padre () Madre () Niño () Otros _____ ()
- 5) De qué manera está hecho el dibujo (Reflejo de las actitudes del examinado) (Item Emocionales Rasgos)
Dibujado a lo suyo, cualitativo, sin criterio de la pluma, suave
del niño,
 ✓ El movimiento - pincelada menor, actividad y color suave
 ✓ Niño sonriente, daño central y duración general
 ✓ Color
- 6) Presión en el trazo
 Fuerte () Débil () Normal () Áreas de mayor presión
- 7) Movimiento: Actividad () Rígido ()
- 8) Postura: parado
- 9) Trazo: Continuo () Entrecortado () Cortado ()
- 10) Emplazamiento: Central () Central Der. () Central Izq. ()
 Sup. Central () Sup. Derecha () Sup. Izquier. ()
 Inf. Central () Inf. Derecha () Inf. Izquier. ()

RESUMEN DEL ANALISIS DEL D.F.H.

Dibujando a lo suyo, obtenemos de lo indudable emocional, lo niño
presenta problemas emocional, agresividad, daño central y adhesión, apoyo
DIAGNÓSTICO: Son altamente sueltos y problema emocional ✓
relaciones interpersonales insatisfactorias.

B. INDICADORES EMOCIONALES

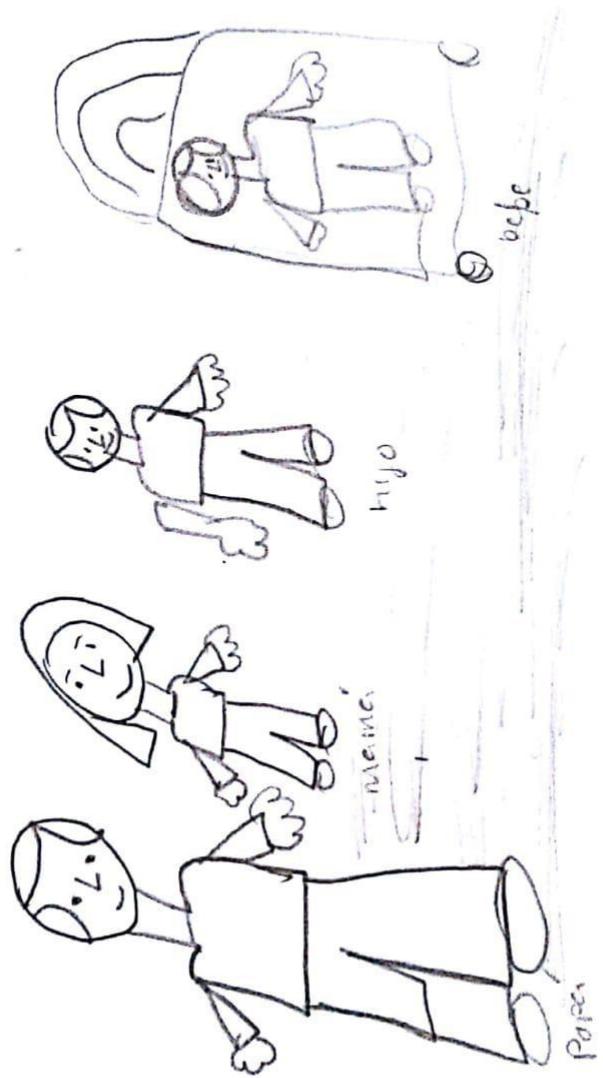
X → (x)

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

NOTA: (x) muy significativo

(0) encontrado

Marcar con redondel rojo los ítems presentes.



CASO 2**ANAMNESIS****I. DATOS DE FILIACIÓN**

Nombres y Apellidos	: J.V.R.
Fecha de Nacimiento	: 07-04-1975
Edad	: 38 años
Lugar de Nacimiento	: Ica
Grado de instrucción	: Superior
Estado civil	: Conviviente
Procedencia	: Tacna
Ocupación	: Agente de Seguridad-Essalud
Religión	: Católica
Fecha de evaluación	: 25 de Octubre del 2017

II. MOTIVO DE CONSULTA

El sujeto evaluado refiere “tengo muchos problemas con mi esposa ,debido a infidelidades por parte mía, sé que yo tengo la culpa pero mi esposa cada vez que discutimos me lo echa en cara, la última vez que discutimos y el motivo por el que estoy aquí es: según ella yo había entrado a su facebook, y estaba comentando y conversando con sus amigos y los estaba insultando pero eso no fue así, mi esposa me grito y me dijo que quería separarse de mí, yo triste y preocupado sin saber que hacer me fui a la casa de mi madre, compe un raticida y 30 pastillas de captoperim, mientras miraba las fotos y videos de mis hijos y mi esposa, en eso que iba a tomar me detuve en la foto de mi hijito, y fue por el que no tome el veneno, me puse mal ,me dio una crisis me desmaye y fue cuando me trajeron aquí”

III. HISTORIA DE LA ENFERMEDAD O DEL PROBLEMA

TIEMPO: Desde que le fue infiel a su esposa (hace 6 años), con su 1era ex enamorada de Lima.

FORMA DE INICIO: sentía culpa por lo que había hecho, “cada vez que discutíamos ella me sacaba en cara todo lo que había hecho, me sentía nervioso y agitado, tenía miedo no quería verla a la cara tenía ganas de fumar y beber” refiere.

“Me sentía deprimido y culpable, porque gracias a mi infidelidad ella enfermo (esquizofrenia paranoide)”. En su trabajo Julio sentía desgano, desanimo, cansado y solía no hablar con su compañeros de trabajo, “solía ir con mi moto a la playa a

reunirme con mis amigos a beber y fumar, buscando ahí tranquilidad. Además de eso me daba cólera y culpa de no ser un buen padre, porque dejé de lado a mi hijo, lo abandone con mi suegra. Aunado a eso los problemas de mi pierna (meniscos rotos), el no poder volver a jugar me causó impotencia, rabia, desesperación, cólera y tristeza.

SÍNTOMAS PRINCIPALES: Transpira más de lo normal, sentía un escalofrío, le tiembla todo el cuerpo, su voz se torna a veces temblorosa, empezó a ver cosas que no son reales.

RELATO: El evaluado relata su problema de esta manera "tengo muchos problemas con mi esposa ,debido a infidelidades por parte mía ,se que yo tengo la culpa pero mi esposa cada vez que discutimos me lo echa en cara, la última vez que discutimos y el motivo por el que estoy aquí es: según ella yo había entrado a su facebook,y estaba comentando y conversando con sus amigos y los estaba insultando pero eso no fue así, mi esposa me grito y me dijo que quería separarse de mí, yo triste y preocupado sin saber que hacer me fui a la casa de mi madre, compro un raticida y 30 pastillas de captoperim, mientras miraba las fotos y videos de mis hijos y mi esposa, en eso que iba a tomar me detuve en la foto de mi hijito, y fue por el que no tome el veneno, me puse mal me dio una crisis me desmaye y fue cuando me trajeron aquí"

ANTECEDENTES CLÍNICOS:

Enfermedad congénita infantil: eruptiva varicela a los 10 años.

Hospitalización y cirugías: bronquitis aguda, asma bronquial.

Cirugía: meniscos ligamentos derechos.

Sinusitis (+/-) a los 20 años

Cefalea (+/-) a los 3 meses

IV. ANTECEDENTES PERSONALES

PERIODO DEL DESARROLLO

ETAPA PRENATAL: El embarazo no fue planificado, refiere que deseaban una niña, y fue una decepción el hecho de que naciera varón.

ETAPA NATAL:

Parto eutócico, no refieren más datos.

ETAPA POST-NATAL:

Habla 1 año y 6 meses, no refieren más datos específicos.

ETAPA ESCOLAR: Le gustaba ir al colegio, participaba en actividades, como por ejemplo en bailes, actuaciones recitales, jincanas deportivas. Tenía muy buenos amigos, (Víctor, Marcos, José y Marco), en el área académica gustaba más de los curso de letras, era bueno, sin embargo tenía dificultad en el curso de matemáticas, refiere “hice toda la primaria en la ciudad de Marcona hasta los 11 o 12 años aproximadamente ,fueron los mejores años de mi vida, como a mí me gustaban los deportes, en vacaciones siempre organizaba campeonatos en la playa, el único problema que me preocupaba fue mi tartamudez”

La relación con el padre siempre fue distante, la madre lo agredía físicamente, por peleas con el hermano (padecía epilepsia). Refiere no se llevaban bien.

Debido a los problemas con su hermano y lo que él sentía: “mis padres siempre me rechazaban, no me querían, hubiera sido mejor si hubiera nacido mujer, tal como ellos querían”

Decidieron sus padres mandarlo a seguir sus estudios secundarios a Lima, y que viviera en casa de su Tía, exactamente en San Juan de Lurigancho, las malas compañías y el lugar donde se ubicaba lo llevaron a formar parte de pandillas y al consumo de drogas.

Los estudios secundarios los fue dejando poco a poco “me tiraba la pera, era rebelde y no hacia tareas” sin embargo los culmino.

Más adelante estudió gastronomía el cual no lo terminó porque en ese entonces lo que más lo apasionaba era el futbol, conoció a su primera pareja, de quien estuvo muy enamorado.

Hasta que un día un empresario tacneño, lo convenció de que jugara en un club de la ciudad de Tacna.

No lo dudo y se fue a vivir a los 17 años a la ciudad de Tacna,

Dejando a su enamorada, refiere que “la quería bastante y le propuse que se venga conmigo a la ciudad de Tacna pero me rechazo y sé quedo en Lima por su estudios que todavía no los había terminado.

Posteriormente en un partido de futbol, le rompieron los meniscos y ligamentos cruzados, el cual lo deprimió bastante, sin embargo se recuperó y lo contrataron para jugar por la universidad de Tacna, siguió sus estudios universitarios en la universidad mencionada (Ing. Metalúrgica), no lo terminó debido a los viajes constantes que hacía por partidos de futbol viajo por todo el sur de América (Argentina, Colombia, Uruguay) y EEUU.

DESARROLLO Y FUNCIÓN SEXUAL

El inicio de su vida sexual fue a los 14 años con su 1era enamorada (en Lima).

Tubo bastantes parejas en Tacna, salía a divertirse, Julio tiene este pensamiento: “las mujeres que van solas a las discotecas es porque quieren pasar la noche con un hombre, y como yo siento esa necesidad de estar con alguien pues voy y frequento esos lugares”.

ASPECTO PSICOSEXUAL Y VIDA FAMILAR

MATRIMONIO

Conoció a su esposa (Belinda) en una fiesta cachimbo de la universidad, fruto de esa relación nace su primer Hijo (Joao, quien padece tumoración ósea en la cadera derecha).

Julio a los 21 años y Belinda a los 19, todo era felicidad y alegría, hasta que Belinda su actual esposa se enteró de que le había sido infiel, discutieron se agredieron y decidieron separarse, separación que no duro mucho, se reconciliaron y volvieron.

Posterior a ello en ese tiempo que no estuvieron juntos Julio se había estado comunicando con su ex enamorada de Lima, Julio viajaba frecuentemente a Lima, con la excusa de ver a su madre, manteniendo una relación con su 1era ex enamorada de Lima.

No paso mucho tiempo, para que la esposa Belinda en Tacna se enterara, de la 2da infidelidad y decide separarse definitivamente de Julio, se fue a Argentina dejando a su hijo (Joao, quien padece tumoración ósea), a cargo de su madre.

Julio desesperado y no saber qué hacer la busco pidiendo que lo perdonara, pero ya era tarde ella ya se había marchado.

Julio decide refugiarse en el alcohol y a fumar; por día una cajetilla de cigarrillos, salía constantemente, y no se hacía cargo de su hijo.

La esposa (Belinda) durante ese tiempo de separación tuvo problemas mentales por los cuales estuvo internada en una clínica psiquiatría aparentemente padecía de esquizofrenia paranoide, al enterarse de ello el Sr. Julio V. , decide buscarla y empezar de nuevo la relación.

Ya juntos en casa, reconciliados, nace su 2do hijo (Luis ángel)

Aparentemente la relación desde ahí no marchó bien, el Sr. Julio observo ciertos cambios en ella,” estaba más irritable, gustaba de hacer compras excesivas, producto de ello frecuentes discusiones, desinterés por sus hijos, le gustaba salir a fiestas, arreglarse, vestirse y pintarse en demasía”.

Julio empezó a fumar de 3 a 4 cajetillas de cigarrillos por día, se deprimió bastante porque todo ello había ocurrido a causa de sus infidelidades sentía culpa y ganas de quitarse la vida.

Actualmente la esposa le reclama por todas sus infidelidades, la dinámica familiar no es buena , el hijo ya de 15 años (Joao) discute y se enfrenta a la madre, el más pequeños Luis ángel de 8 años es más tranquilo y amoroso.

Refiere que están separados desde el 14 de Julio, manifestando Julio “según ella yo había entrado a su facebook, y estaba insultando a sus amigos , pero eso no fue así, mi esposa me grito y me dijo “ ya basta no quiero seguir contigo” , triste yo y preocupado sin saber que hacer fui a la casa de mi madre, compre un raticida y 30 pastillas de captoperim, mientras miraba las fotos y videos de mis hijos y mi esposa, en eso que iba a ingerirlas, me detuve en la foto de mi hijito, y fue por él que no tome el veneno, me puse mal me dio una crisis, empecé a ver cosas extrañas y me desmaye”.

ACTIVIDAD LABORAL

Su primer trabajo fue a los 11 años organizaba eventos de futbol en Marcona.

A los 19 años jugaba como integrante de un equipo de futbol de la ciudad de Tacna , actividad que tuvo que abandonar por accidente y rotura de ligamentos .

Hace 14 años trabajo como guardia

Hace 3 años es Agente de Seguridad-Essalud

HABITOS E INFLUENCIA NOCIVAS TOXICAS

Desde los 13 años hasta los 19 consumo de PBC.

Nicotina, fumaba cuando estaba ansioso.

A raíz del problema insomnio y deseos de fumar.

V. ANTECEDENTES MÓRBIDOS PERSONALES

ENFERMEDADES Y ACCIDENTES:

Enfermedad congénita infantil: eruptiva varicela a los 10 años.

Hospitalización y cirugías: bronquitis aguda, asma bronquial.

Cirugía: meniscos ligamentos derechos.

Sinusitis (+/-) a los 20 años

PERSONALIDAD PREMORBIDA: Era un sujeto activo, con capacidad de enfrentar sus frustraciones, era optimista sociable en sus relaciones interpersonales.

Comprensivo, paciente, tolerante con sus hijos.

Gustaba de vestirse y arreglarse bien.

VI. ANTECEDENTES FAMILIARES

Padre vivo de 78 años sufre de diabetes

Madre viva de 61 años padece de hipertensión arterial.

5 Hermanos: 3 varones, una mujer y uno que fallecio (padecía de epilepsia) el resto aparentemente sanos.

Esposa: viva de 37 años aparentemente padece de esquizofrenia paranoide.

Hijos: 2 hijos, el mayor tumoración ósea.

Su condición económica es media, poseen casa propia, material noble, cuenta con agua, luz y su ingreso familiar es de 1.700 mensuales.

VII. RESUMEN

Julio nació en Ica, su infancia fue feliz jugaba futbol y era lo que más le gustaba, refiere que la madre lo agredía físicamente y la relación con el padre siempre fue distante, manifiesta que era tartamudo y siempre se orinaba en la cama, es el menor de 5 hermanos, la relación con el hermano mayor (quien padecía epilepsia) no fue buena debido a que discutían y siempre peleaban, cuando fallece y por los problemas con sus padres ,decide seguir sus estudios secundarios en Lima, fue ahí donde se involucra en el mundo de las pandillas, drogas y alcohol, dejando de lado los estudios sin embargo hacia lo que a él más le gustaba jugar futbol.

Cansado de vivir esa vida por más de 8 años “tirarse la pera en el colegio, ser miembro de la pandilla, drogarse y beber” , decide ir a Tacna y aceptar la propuesta de un empresario para jugar por un club de la ciudad, estuvo jugando tres meses y en uno de ellos se accidento jugando y se rompieron sus meniscos y ligamentos de la pierna derecha, los cuales truncaron su carrera, se deprimió sin embargo se recuperó y posteriormente lo contrataron para jugar por la universidad de Tacna yéndole muy bien laboral y económicoamente.

Ingreso a la carrea de Ing. Metalúrgica, carrera que tuvo que abandonar por el embarazo de su pareja(Belinda),fruto de esa relación nace Joao V. quien padece tumoración en la cadera derecha.

Ya cuando el niño (Joao V.) tenía 4 años ,deciden separarse por problemas de infidelidad por parte del Sr. Julio, la esposa se fue a Argentina, dejando al niño con la suegra, y el Sr. Julio decide refugiarse en el alcohol y en los cigarrillos. La esposa durante ese tiempo de separación tuvo problemas mentales por lo cual estuvo internada en una clínica psiquiatría aparentemente padecía de esquizofrenia paranoide, al enterarse de ello el Sr. Julio V. , decide buscarla y empezar de nuevo la relación.

Ya juntos en Tacna deciden comprar su casa, Belinda se desempeña como docente y el Sr. Julio como agente se seguridad en essalud.

Aparentemente la relación desde ahí no marchó bien, el Sr. Julio observó ciertos cambios en ella,” estaba más irritable, gustaba de hacer compras excesivas, producto de ello frecuentes discusiones, desinterés por sus hijos, le gustaba salir a fiestas, arreglarse, vestirse y pintarse en demasía”.

El fumaba de 3 a 4 cajetillas de cigarrillos por día.

Actualmente, tiene dos hijos, viven en Tacna, discusiones frecuentes entre el hijo mayor y la madre.

Ya no fuma hace más de un año , Belinda y Sr. Julio están separados desde el 14 de Julio, no recibe visitas de la esposa, viene a visitarlo padres y hermanos.

Hospitalizado en el servicio de psiquiatría Essalud Arequipa, pesadillas en la noche de una mujer que lo quiere ahorrar, alucinaciones visuales de objetos y esa mujer, con deseos de fumar, intranquilo y ansioso, sin expectativas y/o planes de alta, dolor en la pierna derecha ,insomnio y mareos.

**YANETH ALA
BACHILLER EN PSICOLOGÍA**

EXAMEN MENTAL

1. ACTITUD, PORTE Y COMPORTAMIENTO

Julio aparenta la edad que tiene, con cuidado de su aseo y arreglo personal, de tez morena, contextura delgada, alto. La expresión de su rostro es de tristeza, su tono de voz a veces fuerte cuando quiere resaltar algún aspecto de su vida pero frecuentemente es monótona y débil, su postura es encorvada y erguida, marcha lenta. Su molestia es expresada a manera de angustia, impotencia, cólera y resentimiento. Con respecto a sus gestos, se frotaba la cara y manos de vez en cuando. Durante la entrevista colaborador, somnoliento, permaneció casi siempre en cama aunque en algunas ocasiones en el pasillo, participa de manera pasiva en actividades, durante el día usualmente está tranquilo, frecuentemente desea descansar e indica que le duele la pierna y bastantes pesadillas con su hermano y una mujer que se sube encima de él y lo quiere ahorrar ve cosas que no existen.

2. ATENCIÓN CONCIENCIA Y ORIENTACIÓN

Contacto visual escaso, atención fluctuante, tendencia al sueño se la nota ligeramente somnoliento, dirige selectivamente su atención ante los estímulos del exterior. Mantiene una adecuada concentración lo cual le facilita el análisis y procesamiento de la información. Conserva apropiada secuencia lógica en las conversaciones propias a la entrevista.

Su orientación espacial es adecuada, discriminando así su esquema corporal orientación topográfica, su orientación le permite el reconociendo de la hora, día, mes, año; así como también sus datos personales y familiares, orientado en persona espacio y tiempo.

3. LENGUAJE

De tono bajo, curso y velocidad lenta, coherente sin embargo disminuida (lacónico) escasa comunicación.

4. PENSAMIENTO

Preocupaciones irreales, exageraciones con los sucesos de su vida. Sentimiento de rencor, cólera en relación a su ámbito familiar, muestra ciertos temores de ser abandonado, por ello su conducta demandante y exigente, así mismo se detectaron en la paciente algunas distorsiones cognitivas como: falacias de cambio "si esa persona en este caso no hubiera aparecido en mi vida, entonces yo no estaría pasando por esto" ; falacia de justicia "es muy injusto que yo tenga estos problemas".

5. PERCEPCION

En el Sr. Julio existe una correcta relación con su medio ambiente manteniendo sensibilidad somática de frío y calor así como a estímulos dolorosos. Su agudeza visual esta conservada; lo mismo que su percepción táctil.

6. MEMORIA

Memoria remota, reciente e inmediata se encuentran conservadas, buena captación y fijación de información, conservando todas sus experiencias vividas y todo lo relacionado con su persona.

7. FUNCIONAMIENTO INTELECTUAL

Cálculo y abstracción conservados

Lectura y escritura correctas

Capacidad de manejar conceptos

Pensamiento, razonamiento y juicio adecuado, el curso y contenido de su pensamiento es normal, reflejando así coherencia y juicio lógico .El contenido de sus ideas incluye preocupación, impotencia, injusticia y tristeza por lo que le ocurre.

8. ESTADO DE ANIMO Y AFECTO

En el Sr. Julio muestra una actitud pesimista aunque algunas veces triste;

Siente cólera, impotencia e ira cuando le hablan acerca de su familia y sentimientos de culpabilidad por lo sucedido con su esposa.

9. COMPRENSION Y GRADO DE INCAPACIDAD DEL PROBLEMA O ENFERMEDAD

Si sabe que tiene un problema, conciencia de enfermedad pero existe una actitud dependiente hacia la figura femenina necesidad de afecto y sobre todo piensa que esta situación puede cambiar para mejor.

RESUMEN

Julio en cuanto a la exploración de sus procesos afectivos e intelectuales se encuentran normales, sin embargo tiene algunas distorsiones cognitivas en el pensamiento, actitud exigente y demandante, pesimista, sentimientos de rencor hacia el pasado, todo ello lo atribuye a sus infidelidades, actualmente presenta alucinaciones y pesadillas frecuentes de su hermano fallecido y una mujer que lo quiere ahorrar. Además ve objetos y cosas

que cuando despierta bien no están presentes, esto le está trayendo consigo perturbación y angustia e inseguridades manifestándose con deseos y ganas de fumar.

**YANETH ALA
BACHILLER EN PSICOLOGÍA**

INFORME PSICOMÉTRICO

I. DATOS DE FILIACIÓN

Nombres y Apellidos	: J. V. R.
Fecha de Nacimiento	: 07-04-1975
Edad	: 38 años
Lugar de Nacimiento	: Ica
Grado de instrucción	: Superior
Estado civil	: Conviviente
Procedencia	: Tacna
Ocupación	: Agente de Seguridad-Essalud
Religión	: Católica
Fecha de evaluación	: 25 de Octubre del 2017

II. OBSERVACIONES GENERALES

El paciente de contextura gruesa, tez trigueña, de estatura alta, ojos negros; crespo, aparenta la edad que tiene; su arreglo personal es adecuado.

Se mostró colaborador ante las pruebas aplicadas, tranquilo y sobre todo realizo la prueba con agrado sin embargo tenía dudas en relación a algunas preguntas; a pesar de ello se observó interés.

III. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

Observación

Entrevista

Pruebas psicológicas

- Test de Inteligencia para Adultos (WAIS)
- Inventario Clínico Multiaxial de Millón (II)
- Inventario de Depresión (Beck)
- Inventario de ansiedad (IDARE)

Pruebas proyectivas

- Test de la figura humana (Karen machover)
- Test del Árbol

IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Test de Inteligencia para Adultos (WAIS)

PUNTAJE VERBAL	55	CV	95	Promedio
PUNTAJE EJECUCION	39	CE	91	Promedio
PUNTAJE TOTAL	94	CI	93	Promedio

ESCALA VERBAL	P.C
Información	11
Comprensión	13
Aritmética	11
Semejanzas	12
Memoria Dígitos	9
Vocabulario	11

ESCALA EJECUCION	P.C
Símbolos Dígitos	9
Complet. Fig.	8
Diseño de Cubos	7
Ordenam. Fig.	7
Comp. de Objetos	8

Julio tiene un cociente intelectual total de 93, correspondiéndole un nivel de competencia ubicado en la categoría **Promedio**.

En cuanto al nivel de funcionamiento intelectual, existe un predominio del factor de verbal a diferencia del factor ejecución o práctico.

Según el área verbal, Julio posee la habilidad para evaluar y comprender situaciones sociales así como también posee juicio lógico así mismo tiene la capacidad para la solución de problemas por medio de operaciones numéricas. Posee amplitud de información, capacidad de abstracción y conservada la memoria inmediata.

Respecto al Área ejecutiva, buena coordinación ojo –mano, velocidad psicomotriz, discrimina entre lo esencial y lo accesorio asimismo evalúa con exactitud un problema lógico.

Existe buena organización, planeación de sucesos y sentido común.

Inventario Clínico Multiaxial de Millón (II)

Paciente obtiene indicadores elevados en **Patrón clínico de Personalidad Antisocial**, Sensaciones de venganza ya que siente que ha sido maltratado en el pasado, carece de sensibilidad, remordimiento, sentimientos de culpa, no es capaz de cumplir o se niega de forma voluntaria a sus obligaciones, pasa por alto los valores convencionales, considerándose así libre de las costumbres sociales. Asimismo el otro indicador elevado se encuentra en la escala de Personalidad **Dependiente**, lo que indica que carece de iniciativa y autonomía, se caracteriza por una búsqueda de relaciones en las que se puede apoyar en otros para conseguir afecto, seguridad y consejo, ha aprendido a optar un papel pasivo en las relaciones interpersonales tras conocer que atenciones y apoyo puede encontrar sometiéndose de buena gana a los deseos de otros a fin de mantener su afecto. Asimismo el otro indicador elevado se encuentra en la escala: **pasivo agresivo y Autoderrotista** que sugiere una incapacidad para resolver conflictos, vacila entre la indiferencia y la obediencia, el desafío y el negativismo agresivo. A veces su comportamiento muestra un patrón de terquedad o enfado explosivo mezclándose con periodos de culpabilidad y vergüenza.

Referido a **Patología Severa de Personalidad**, cabe mencionar que existe el indicador elevado **Bordeline**, lo que indica que probablemente experimente periodos de abatimiento apatía, frecuentemente mesclados con enfado, inquietud y euforia (inestabilidad y labilidad en su estado de ánimo), tendencia a pensamientos recurrentes de suicidio y automutilación, preocupado por asegurar el afecto. Existe en él ambivalencia cognitiva-afectiva con sentimientos simultáneos de rabia, amor y culpabilidad hacia los otros.

En cuanto a los **Síndromes Clínicos** la escala **dependencia a las drogas** resulta ser un indicador significativo en el paciente, el cual informa que ha tenido una historia reciente de abuso de drogas además que tiende a tener dificultades para reprimir los impulsos de beber y fumar. Y dentro de los **Síndromes Severos**, existe la presencia de un indicador **sugestivo: Depresión Mayor**, lo que posiblemente podría indicar que el paciente experimente sentimientos de inutilidad o culpabilidad llegando tener ideas o pensamientos suicidas asimismo se evidencia en el paciente cierto temor hacia el futuro, ideas pesimistas y desanimo para cualquier actividad, problemas de concentración e insomnio.

Inventario de depresión (Beck)

Puntaje Total 30

Paciente obtiene una puntuación de 30 ubicándose en una depresión leve.

Puesto que experimenta sentimientos de soledad, cansancio, tristeza, insatisfacción personal, culpabilidad, ideas de suicidio e insomnio a pesar de ello siente que debe obligarse a hacer algo para cambiar su situación actual.

Inventario de Ansiedad (IDARE)

ESCALA A - ESTADO : **64 SEVERO**

ESCALA A - RASGO : **60 MODERADA**

Julio presenta un ansiedad severa referido a como se siente en este momento, ello debido a posible intranquilidad, no satisfecho consigo mismo, incomodidad, preocupado por posibles contratiempos, agitado “a punto de explotar” nervioso y alterado.

Sin embargo Julio presenta un ansiedad moderada referido a como se siente generalmente o habitualmente.

Test de la Figura Humana y el Árbol

Paciente con rasgos introvertidos, posible inmadurez emocional y dependencia materna, sin embargo existe lucha por compensar dicha inmadurez, tendencia a vivir preocupado por críticas ajenas, apasionado; con dificultades para adaptarse al medio a pesar de ello deseos de cambiar su actual estado.

Temor hacia el futuro, sentimientos de inferioridad frente a la figura femenina, agresivo, egocentrista, obstinado, superficial y puede caer en la vanidad, tendencia a ser agresivo e impulsivo, aparenta cosas que no son debido a sus deficiencias, inmaduro, tiende a regresiones a actuar de manera infantil, suele ser desconfiado en su relaciones sociales y laborales.

La posible edad crítica del evaluado aproximadamente habría podido ser a los 21 años y 7 meses.

Suele ser tímido, desconfiado y reservado opta por aislarse y encerrarse en uno mismo, existe también bloqueamiento afectivo. Meticuloso aunque suele dejar de lado el orden por su obstinación o terquedad, sentimientos de inferioridad y con posibles decepciones relacionadas con el plano social y afectivo.

V. RESUMEN

Como resultado de la entrevista, observación y los diferentes test psicométricos se establece que Sr. Julio V. presenta rasgos introvertidos, posible inmadurez emocional, tendencia a vivir preocupado por críticas ajenas, temor hacia el futuro, tendencia a ser

agresivo e impulsivo por vivir preocupado por las críticas de los demás, tiende a regresiones a actuar de manera infantil, suele ser desconfiado en su relaciones sociales y laborales.

Suele ser tímido y reservado opta por aislarse y encerrarse en uno mismo.

Julio tiene un cociente intelectual total de 93, correspondiéndole un nivel de competencia ubicado en la categoría Promedio.

En cuanto al nivel de funcionamiento intelectual, existe un predominio del factor verbal a diferencia del factor ejecución o práctico.

Asimismo posee un Patrón clínico de Personalidad Antisocial, Dependiente, pasivo-agresivo; autoderrotista, referido a la patología severa de personalidad, Bordeline es un indicador elevado. En cuanto a los Síndromes Clínicos dependencia a las drogas resulta ser un indicador elevado en el paciente. Y finalmente dentro de los Síndromes Severos, existe la presencia de un indicador sugestivo depresión mayor.

El paciente se ubica dentro de los patrones normales referidos a sus funciones ejecutivas de control inhibitorio y atencional. No presencia de deterioro cognitivo sin embargo existe depresión leve y ansiedad estado severa.

**YANETH ALA
BACHILLER EN PSICOLOGÍA**

INFORME PSICOLOGICO

I. DATOS GENERALES

Nombres y Apellidos	: J. V. R.
Fecha de Nacimiento	: 07-04-1975
Edad	: 38 años
Lugar de Nacimiento	: Ica
Grado de instrucción	: Superior
Estado civil	: Conviviente
Procedencia	: Tacna
Ocupación	: Agente de Seguridad
Religión	: Católica
Fecha de evaluación	: 28 de Octubre del 2017

II. MOTIVO DE CONSULTA

El sujeto evaluado refiere “tengo muchos problemas con mi esposa, debido a infidelidades por parte mía, se que yo tengo la culpa pero mi esposa cada vez que discutimos me lo echa en cara, la última vez que discutimos y el motivo por el que estoy aquí es: según ella yo había entrado a su facebook, y estaba comentando y conversando con sus amigos y los estaba insultando pero eso no fue así, mi esposa me grito y me dijo que quería separarse de mí, yo triste y preocupado sin saber que hacer me fui a la casa de mi madre, comre un raticida y 30 pastillas de captoperim, mientras miraba las fotos y videos de mis hijos y mi esposa, en eso que iba a tomar me detuve en la foto de mi hijito, y fue por él que no tome el veneno, me puse mal me dio una crisis me desmaye y fue cuando me trajeron aquí”

III. ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES

Julio nació en Ica, su infancia fue feliz jugaba futbol y era lo que más le gustaba, refiere que la madre lo agredía físicamente y la relación con el padre era siempre distante, manifiesta que era tartamudo y siempre se orinaba en la cama, es el menor de 5 hermanos, la relación con el hermano mayor (quien padecía epilepsia) no fue buena debido a que discutían y siempre peleaban, cuando fallece y por los problemas con sus padres ,decide seguir sus estudios secundarios en Lima ,fue ahí donde se involucra en el mundo de las pandillas ,drogas y alcohol, dejando de lado los estudios sin embargo hacia lo que a él más le gustaba jugar futbol.

Cansado de vivir esa vida por más de 8 años “tirarse la pera en el colegio, ser miembro de la pandilla, drogarse y beber” , decide ir a Tacna y aceptar la propuesta de un empresario para jugar por un club de la ciudad, estuvo jugando tres meses y en uno de ellos se accidentó jugando y se rompieron sus meniscos y ligamentos de la pierna derecha ,los cuales truncaron su carrera , se deprimió sin embargo se recuperó y posteriormente lo contrataron para jugar por la universidad de Tacna yéndole muy bien laboral y económicaamente.

Ingreso a la carretera de Ing. Metalúrgica, carrera que tuvo que abandonar por el embarazo de su pareja(Belinda),fruto de esa relación nace Joao V. quien padece tumoración en la cadera derecha.

Ya cuando el niño (Joao V.) tenía 4 años ,deciden separarse por problemas de infidelidad por parte del Sr. Julio, la esposa se fue a Argentina ,dejando al niño con la suegra, y el Sr. Julio decide refugiarse en el alcohol y en los cigarrillos. La esposa durante ese tiempo de separación tuvo problemas mentales por los cuales estuvo internada en una clínica psiquiatría aparentemente padecía de esquizofrenia paranoide, al enterarse de ello el Sr. Julio V. , decide buscarla y empezar de nuevo la relación.

Ya juntos en Tacna deciden comprar su casa, Belinda se desempeña como docente y el Sr. Julio como agente de seguridad en Essalud.

Aparentemente la relación desde ahí no marchó bien, el Sr. Julio observó ciertos cambios en ella,” estaba más irritable, gustaba de hacer compras excesivas, producto de ello frecuentes discusiones, desinterés por sus hijos, le gustaba salir a fiestas, arreglarse, vestirse y pintarse en demasía”.

El fumaba de 3 a 4 cajetillas de cigarrillos por día.

Actualmente, tiene dos hijos, viven en Tacna, discusiones frecuentes entre el hijo mayor y la madre.

Ya no fuma hace más de un año , Belinda y Sr. Julio están separados desde el 14 de Julio , no recibe visitas de la esposa, viene a visitarlo padres y hermanos.

Hospitalizado en el servicio de psiquiatría Essalud Arequipa, pesadillas en la noche de una mujer que lo quiere ahorrar, alucinaciones visuales de objetos y esa mujer, con deseos de fumar, intranquilo y ansioso, sin expectativas y/o planes de alta, dolor en la pierna derecha ,insomnio y mareos.

IV. OBSERVACIONES CONDUCTUALES

El paciente de contextura gruesa, tez morena, de estatura alta, ojos negros; crespo, aparenta la edad que tiene; su arreglo personal es adecuado.

Se mostró colaborador ante las pruebas aplicadas, tranquilo sin embargo tenía dudas en relación a algunas preguntas; a pesar de ello se observó interés.

Paciente crea una buena impresión, limpia y correcto en el vestir. Se mostró agradable, su tono de voz durante la entrevista fue claro, no hubo necesidad de hacer ningún esfuerzo para escucharlo. Habla con soltura, usó corriente del lenguaje y claridad en el pensamiento, se encuentra ubicado en espacio y tiempo.

El sujeto evaluado en cuanto a la exploración de sus procesos cognitivos, afectivos e intelectuales se observa que tiene pensamientos negativos, distorsiones cognitivas, actitudes pesimistas frente al futuro, rencor y angustia.

V. TÉCNICA E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

Observación

Entrevista

Pruebas psicológicas

- Inventario Clínico Multiaxial de Millón (II)
- Test de Inteligencia para Adultos (WAIS)
- Inventario de Depresión (Beck)
- Inventario de ansiedad (IDARE)
- Test de la figura humana (Karen machover)
- Test del Árbol

VI. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Como resultado de la entrevista efectuada asociado a los resultados de los diferentes test psicométricos se establece que el paciente presenta rasgos introvertidos, posible inmadurez emocional, tendencia a vivir preocupado por críticas ajenas, temor hacia el futuro, sentimientos de inferioridad frente a la figura femenina, egocentrista, obstinado, superficial y puede caer en la vanidad, tendencia a ser agresivo e impulsivo por vivir preocupado por las críticas de los demás, tiende a regresiones a actuar de manera infantil, suele ser desconfiado en su relaciones sociales y laborales.

Suele ser tímido y reservado opta por aislarse y encerrarse en uno mismo.

Julio tiene un cociente intelectual de competencia ubicado en la categoría Promedio.

En cuanto al nivel de funcionamiento intelectual, existe un predominio del factor de verbal a diferencia del factor ejecución o práctico.

Asimismo posee un patrón clínico de personalidad antisocial, dependiente, pasivo-agresivo; autoderrotista y referido a la patología severa de personalidad, bordeline es un indicador elevado .En cuanto a los Síndromes Clínicos dependencia a las drogas resulta ser un indicador elevado en el paciente. Y finalmente dentro de los Síndromes Severos, existe la presencia de un indicador sugestivo Depresión Mayor.

El paciente se ubica dentro de los patrones normales referidos a sus funciones ejecutivas de control inhibitorio, atencional y flexibilidad cognitiva. No presencia de deterioro cognitivo sin embargo presencia de depresión leve y ansiedad estado severa.

VII. CONCLUSIÓN DIAGNÓSTICA

Diagnóstico psicológico

Paciente con rasgos introvertidos, egocentrista, obstinado, superficial y puede caer en la vanidad, tendencia a ser agresivo e impulsivo, suele ser desconfiado en sus relaciones sociales, posible inmadurez emocional, sin embargo, existe lucha por compensar dicha inmadurez, tendencia a vivir preocupado por críticas ajenas, apasionado; con dificultades para adaptarse al medio a pesar de ello deseos de cambiar su actual estado.

Diagnóstico patológico

En conclusión el paciente presenta un patrón clínico de Personalidad antisocial, dependiente, pasivo-agresivo, puede inferirse que actúa apresuradamente y espontáneamente de una manera inquieta y sin reflexión, se caracteriza por una búsqueda de relaciones en las que se puede apoyar en otros para conseguir afecto, seguridad y consejo, ha aprendido a optar un papel pasivo en las relaciones interpersonales, asimismo muestra cierta incapacidad para resolver conflictos, a veces su comportamiento muestra un patrón de terquedad o enfado explosivo mezclándose con períodos de culpabilidad y vergüenza.

El paciente siente inseguridad y ansiedad debido al poco soporte emocional que posee, asimismo a la separación con su esposa por problemas de infidelidad, llegando a existir cierta dependencia al no saber qué hacer sin ella, esto lo conduce a experimentar ciertos episodios alucinógenos visuales, que lo perturban y lo preocupan aún más.

Con diagnóstico F32.3 Episodio Depresivo Grave con síntomas Psicóticos.

VIII. PRONÓSTICO

Favorable: Puesto que los factores familiares no resueltos podrían modificar su estado emocional dándole soporte y seguridad.

IX. RECOMENDACIONES

- Psicoterapia Individual
- Continuar con evaluación médica
- Psicoterapia de Pareja

- Apoyo del personal y entorno donde se desenvuelve.

**YANETH ALA
BACHILLER EN PSICOLOGÍA**

PLAN PSICOTERAPÉUTICO

I. DATOS DE FILIACIÓN

Nombres y Apellidos	: J.V.R.
Fecha de nacimiento	: 07-04-1975
Edad	: 38 años
Lugar de Nacimiento	: Ica
Grado de instrucción	: Superior
Estado civil	: Conviviente
Procedencia	: Tacna
Ocupación	: Agente de Seguridad
Religión	: Católica
Fecha de evaluación	: 25 de Octubre del 2017

II. DIAGNÓSTICO PSICOLÓGICO

Patrón clínico de Personalidad Antisocial, Dependiente, pasivo-agresivo

Paciente con rasgos introvertidos, egocentrista, obstinado, superficial y puede caer en la vanidad, tendencia a ser agresivo e impulsivo, aparenta cosas que no son debido a sus deficiencias, inmaduro, tiende a regresiones a actuar de manera infantil; inseguro y muestra ansiedad debido a la separación con su esposa por problemas de infidelidad, llegando a existir cierta dependencia al no saber qué hacer sin ella, asimismo incapacidad para resolver conflictos, a veces su comportamiento muestra un patrón de terquedad o enfado explosivo mezclándose con periodos de culpabilidad y vergüenza, esto lo conduce a experimentar ciertos episodios alucinógenos visuales, que lo perturban y lo preocupan aún más.

Con diagnóstico F32.3 Episodio Depresivo Grave con síntomas Psicóticos.

III. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un plan de afrontamiento hacia la ansiedad y control de impulsos asimismo pueda detectar aquellos pensamientos negativos (ideas irrationales-rumiaciones), distorsiones cognitivas que le provocan o despiertan preocupación, ira y cólera que él siente. Contribuyendo a su estabilidad emocional asimismo pueda manejar habilidades

orientadas a desarrollar una mejor adaptación personal y social. Favoreciendo a su capacidad de confianza y seguridad en sí mismo.

IV. DESCRIPCION DEL PLAN TERAPEUTICO

PRIMERA SESION

RESPIRACION

➤ OBJETIVOS

- Disminuir la tensión muscular y la fatiga.
- Normalizar los estados de nerviosismo, irritabilidad y ansiedad provocados por factores exógenos como el trabajo, malos hábitos (Fumar) etc.
- Tomaremos conciencia de nuestro medio interno a través de suspiros voluntarios, que liberan nuestra tensión interior, provocando una espiración forzada que nos aporta sensación de bienestar y relajación.

➤ TIEMPO : 30 minutos

➤ DESCRIPCION

Iniciación a la práctica:

- Para concentrarnos totalmente nos colocaremos con la espalda apoyada en el suelo, rodillas dobladas y separadas unos 20 cm.
- Toda la columna debe estar en contacto con el suelo. No debemos notar signos de tensión en el cuerpo.
- Colocaremos una mano sobre el tórax y otra sobre la parte baja del abdomen.
- Realizaremos unos suspiros voluntarios para predisponernos a un estado de relajación y concentración.
- Tomamos aire por la nariz y lo dirigimos a la parte más baja del tórax, notando como se separan las últimas costillas y se hincha el abdomen. Retenemos el aire 3 segundos, y comenzamos a soltarlo por la boca con los labios levemente cerrados, como si sopláramos suavemente.
- Repetimos, a nuestro ritmo y con tranquilidad, varios ciclos respiratorios durante un tiempo de unos 5-10 minutos. Si notamos sensación de ahogo o mareo, hay que adecuar la frecuencia respiratoria. Observar la propia respiración, sentir el propio ritmo e intervenir en ello, constituye el camino obligado para aliviar el estrés y tensiones, cambiar el humor, concentrarse

mejor, dormir más y reducir la incidencia de las enfermedades y malos hábitos.

➤ **MATERIALES**

- Cobertor de tela largo y rectangular.

SEGUNDA SESION

RELAJACION CONTROLADA POR SEÑALES /AUTOCONTROL DE IMPULSOS

➤ **OBJETIVOS**

- Aumento de la confianza en sí mismo y disminución de la ansiedad.
- Aumento de la capacidad de concentración y de la memoria.
- Tendencia creciente al mejoramiento de la autoimagen positiva.
- Canalizar el mal hábito de fumar.

➤ **TIEMPO :** 30 minutos

➤ **DESCRIPCION**

- Siéntese tranquilamente en una posición cómoda, con los ojos cerrados.
- Respire profunda y lentamente y relaje los músculos de la cara, el cuello, los hombros, la espalda, el pecho, el estómago, las nalgas, las piernas, los brazos y los pies.
- Una vez ya entrenado en la relajación progresiva típica .
- Después de que se relaje se la instruye de que se diga a sí mismo una palabra que le sirva de señal, como (calma o relájate) cada vez que exhale la respiración.
- Después de que lo haya practicado unas semanas, se le presenta un estímulo que tema, real o imaginario, se le pide que inhale profundamente y vocalice para así mismo la palabra que sirva de señal al exhalar.
- Si se logra la relajación, se alienta al Sr. Julio para que utilice la señal para prevenir o tolerar su ansiedad, en los encuentros de la vida real.
- Lo importante de este ejercicio es permanecer en calma en las situaciones ansiogenas.

➤ **MATERIALES**

- Silla

TERCERA SESION

REESTRUCTURACION COGNITIVA

➤ **OBJETIVOS**

- Estimular a la paciente para que altere los esquemas de pensamiento desordenados y se vea a sí misma y al mundo de forma más realista.

➤ **TIEMPO : 25 minutos**

➤ **DESCRIPCION**

Ayudar a la paciente a cambiar afirmaciones (autoafirmaciones) irracionales auto inducidas por afirmaciones (autoafirmaciones) racionales.

Ayudar al paciente a identificar la emoción dolorosa (ira, ansiedad, desesperanza.) que está sintiendo.

Señalar los estilos de pensamiento disfuncionales y ayudar a identificar los pensamientos automáticos (pensamiento polarizado, generalización, magnificación y personalización.).

Realizar afirmaciones que describan la forma alternativa de observar la situación.

CUARTA SESION

TERAPIA RACIONAL-EMOTIVA

➤ **OBJETIVOS**

- Lograr la identificación de pensamientos irracionales para poder conocer la causa de ellos.
- Señalar metas realistas (acuerdo terapeuta –paciente)
- Lograr cambiar pensamiento irracional por racionales.

➤ **TIEMPO : 45 minutos**

➤ **DESCRIPCION**

Clasificar los problemas del paciente en:
Externos, internos y mixtos.

Detectar, a través del relato del paciente, sus creencias irracionales principalmente: exigencias (deberías) catástrofe (es terrible) no lo soportare; auto condena (soy un inútil).

Detectar los problemas que son las ideas irracionales.

Establecer metas más flexibles, conceptualizar el cuadro sintomático en términos ABC y comentar al paciente las opciones posibles y las recomendaciones.

Explicarle las bases de la TRE, poniendo como ejemplo sus propios problemas.

Empezar auto registros

En esta etapa se encargaría de identificar los obstáculos que vayan surgiendo para así ayudar a superarlos; actuar como un profesor “aniquilador de tonterías” básicamente enseñar a razonar.

QUINTA SESION

PROYECTO A FUTURO - AUTOANALISIS DEL FODA

➤ **OBJETIVOS**

- Reconocimiento de sus propias fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
- Que la persona a partir de ello elabore un proyecto de superación personal para que contribuyan en mejorar su propia autoestima.

➤ **TIEMPO : 45 minutos**

➤ **DESCRIPCION**

Una parte de nuestra autoestima viene determinada por el balance entre nuestro éxitos y fracasos en concreto, lograr lo que deseamos y ver satisfecho nuestras necesidades proporciona emociones positivas e incrementa la autoestima. Se ha apuntado como una forma de mejorar la autoestima el reforzarse para cambiar las cosas que no nos gustan de nosotros mismo para ello trabajaremos en :

Plantearse una meta clara y concreta

Establecer las tareas que se deben realizar

Organizar las tareas que se deben poner en marcha

Ponerlas en marcha y evaluar logros que se vayan consiguiendo

V. TIEMPO DE EJECUCION

Para la realización de este plan se necesitará de 5 sesiones aproximadamente. Cada sesión tendrá una duración de 45 minutos y se realizará dos veces por semana.

VI. LOGROS OBTENIDOS

- Se ayudó a normalizar los estados de nerviosismo, irritabilidad y ansiedad provocados por factores exógenos como el trabajo, malos hábitos (Fumar) etc.
- Aumento de la confianza en sí mismo y disminución de la ansiedad.
- Tendencia creciente al mejoramiento de la autoimagen positiva.
- Canalizar el mal hábito de fumar.
- El paciente pudo cambiar afirmaciones (autoafirmaciones) irracionales auto inducidas por afirmaciones (autoafirmaciones) racionales.

YANETH ALA
BACHILLER EN PSICOLOGÍA

JULIO VARGAS RAMIREZ

EDAD: 38 años

HCL.323376

Escala de Validez			PUNTAJE							
			FINAL							
V	Validez	0	=	Válido						
X	Sinceridad	516	=	Válido					91	X
Y	Deseabilidad Social	20	=						90	Y
Z	Autodescalificación	16	=						70	Z

Patrones clínicos de personalidad	PUNTAJE Bruto	PUNTAJE BR	FACTOR		DA	DD	AJUSTES			Pac.	PUNTAJE FINAL
			X	X1/2			DC-1	DC-2	Pac.		
1 Esquizoide	29	83	75							75	1
2 Evitativo	25	78	70		70					70	2
3 Dependiente	46	100	92							92	3 ✓
4 Histríonico	41	80	72							72	4
5 Narcisita	45	90	82							82	5
6A Antisocial	51	114	106							106	6A ✓
6B Agresivo-sádico	38	86	78							78	6B
7 Compulsivo	44	80	72							72	7
8A Pasivo-agresivo	39	98	90							90	8A ✓
8B Autoderrotista	36	98	90		90					90	8B ✓

Patología severa de personalidad			PUNTAJE							
			FINAL							
S Esquizotípico	30	71		67		69	69	69	69	S
C Borderline	51	87		83	83	85	85	85	85	C ✓
P Paranoide	49	88		84			84	84	84	P

Síndromes clínicos			PUNTAJE							
			FINAL							
A Ansiedad	23	90	82		84	84	84		84	A
H Somatoformo	24	66	58		60	60	60		60	H
N Bipolar	36	73	65						65	N
D Distímica	34	92	84		86	86	86		86	D
B Dependencia de alcohol	37	92	84						84	B
T Dependencia de drogas	56	103	95						95	T ✓

Síndromes severos			PUNTAJE							
			FINAL							
SS Desorden del pensamiento	22	68		64			69	69	69	SS
CC Depresión mayor	27	69		65			72	72	72	CC ✓
PP Desorden delusional	23	71		67			69	69	69	PP

Indicador elevado >=85
 Indicador moderado 75-84
 Indicador sugestivo 60-74
 Indicador bajo 35-59
 Indicador nulo 0-34

Sr. Julio Vargas

Edad: 38 años

Fecha Nac: 2

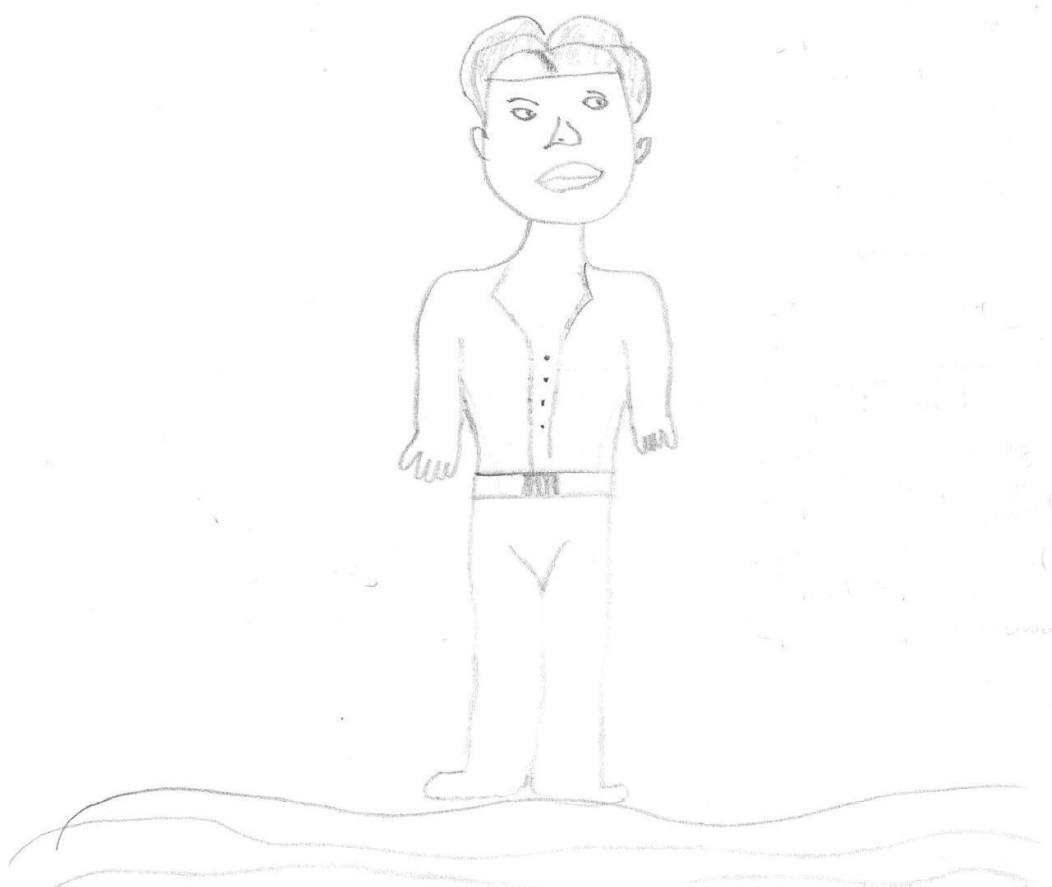
1.



Julio Enrique Vargas Ronitez

(2)

- Personas (modelos)



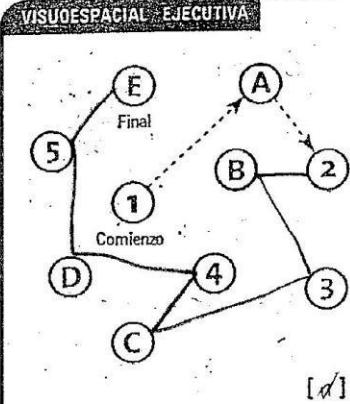
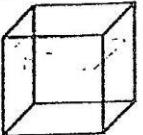
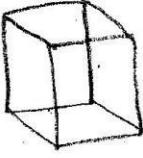
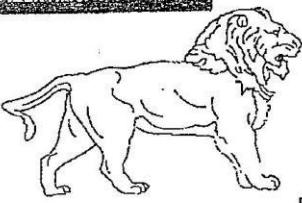
Sr. Jules Vargas
Edad : 38 años
Fech. Encuentro : 20/10/18
Fech. Nac. :



MONTRÉAL COGNITIVE ASSESSMENT (MOCA)
 (EVALUACIÓN COGNITIVA MONTREAL)

 NOMBRE: Julio Vargas Romo 23
 Nivel de estudios:
 Sexo:

FECHA:

VISUOESPACIAL / EJECUTIVA		Dibujar un reloj (Once y diez) (3 puntos)		Puntos				
 <input checked="" type="checkbox"/> [d] <input type="checkbox"/> [] <input type="checkbox"/> []		  <input checked="" type="checkbox"/> [] Contorno <input type="checkbox"/> [] Números <input checked="" type="checkbox"/> [] Agujas		<input checked="" type="checkbox"/> 5/5				
IDENTIFICACIÓN		 <input checked="" type="checkbox"/> [] <input type="checkbox"/> [] <input type="checkbox"/> []		<input checked="" type="checkbox"/> 3/3				
MEMORIA Lea la lista de palabras, el paciente debe repetirlas. Haga dos intentos. Recuérdeselas 5 minutos más tarde.		ROSTRO	SEDA	IGLESIA	CLAVEL	ROJO	Sin puntos	
		<input checked="" type="checkbox"/> 1 ^{er} intento	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 2 ^o intento	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
ATENCIÓN		Lea la serie de números (1 número/seg.) El paciente debe repetirla. <input checked="" type="checkbox"/> 2 1 8 5 4 El paciente debe repetirla a la inversa. <input checked="" type="checkbox"/> 4 3 2 1		<input checked="" type="checkbox"/> 1/2				
Lea la serie de letras. El paciente debe dar un gesto con la mano cada vez que se diga la letra A. No se asignan puntos si ≥ 2 errores.		<input checked="" type="checkbox"/> FBACMNAJKLBBAFKDEAAAJAMOFAAB		<input checked="" type="checkbox"/> 1/1				
Restar de 7 en 7 empezando desde 100. 4 o 5 sustrações correctas: 3 puntos; 2 o 3 correctas: 2 puntos; 1 correcta: 1 punto; 0 correctas: 0 puntos.		<input checked="" type="checkbox"/> 93	<input checked="" type="checkbox"/> 86	<input checked="" type="checkbox"/> 79	<input checked="" type="checkbox"/> 72	<input checked="" type="checkbox"/> 65	<input checked="" type="checkbox"/> 2/3	
LENGUAJE		Repetir: El gato se esconde <input checked="" type="checkbox"/> al solí cuando los perros entran en la sala. <input checked="" type="checkbox"/> Espero que él le entregue el mensaje una vez que ella se lo pida.		<input checked="" type="checkbox"/> 2/2				
Fluidez del lenguaje. Decir el mayor número posible de palabras que comiencen por la letra "P" en 1 min. (N ≥ 11 palabras)		<input checked="" type="checkbox"/> _____		<input checked="" type="checkbox"/> 1/1				
ABSTRACCION		Similitud entre p. ej. manzana-naranja = fruta <input checked="" type="checkbox"/> tren-bicicleta = <input checked="" type="checkbox"/> reloj-regla <input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> 2/2				
RECUERDO-DIFERIDO		Debe acordarse de las palabras SIN PISTAS	ROSTRO	SEDA	IGLESIA	CLAVEL	ROJO	<input checked="" type="checkbox"/> 5/5
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntos por recuerdos SIN PISTAS únicamente	
Opcional		Pista de categoría	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Pista elección múltiple	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
ORIENTACION		[6] Día del mes (fecha)	[1] Mes	[3] Año	[M] Día de la semana	[V] Lugar	<input checked="" type="checkbox"/> Localidad	<input checked="" type="checkbox"/> 6/6
		Normal ≥ 26/30				TOTAL		<input checked="" type="checkbox"/> 30
Añadir 1 punto si tiene ≤ 12 años de estudios								
© Z. Nasreddine MD Versión 07 noviembre 2004 www.mocatest.org								
Visoespacial ejecutiva: 5/5 Identificación: 3/3 (sin agujas) Memoria: 5/5 (sin agujas) Atención: 4/4 (moderada ag.) Lenguaje: 3/3								Rostro: 10/10 Seda: 10/10 Iglesia: 10/10 Clavel: 10/10 Rojo: 10/10 Total: 50/50 → NORMAL

IDARE

SXE

Inventario de Autoevaluación

por A.A.

C. D. Spielberger, A. Martínez Urrutia, F. González-Reigosa, L. Natalicio y R. Díaz Guerrero

Nombre: Julio Vdegos Romírez Fecha: 06-11-13

Instrucciones: Algunas expresiones que la gente usa para describirse aparecen abajo. Lea cada frase y llene el círculo del numero que indique cómo se siente ahora mismo, o sea, en este momento. No hay contestaciones buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada frase, pero trate de dar la respuesta que mejor describa sus sentimientos ahora.

- | 1. Me siento calmado | ① | ② | ③ | ④ |
|--|---|---|---|---|
| 2. Me siento seguro | ① | ② | ③ | ④ |
| 3. Estoy tenso | ① | ② | ③ | ④ |
| 4. Estoy contrariado | ① | ② | ③ | ④ |
| 5. Estoy a gusto | ① | ② | ③ | ④ |
| 6. Me siento alterado | ① | ② | ③ | ④ |
| 7. Estoy preocupado actualmente por algún posible contratiempo | ① | ② | ③ | ④ |
| 8. Me siento descansado | ① | ② | ③ | ④ |
| 9. Me siento ansioso | ① | ② | ③ | ④ |
| 10. Me siento cómodo | ① | ② | ③ | ④ |
| 11. Me siento con confianza en mí mismo | ① | ② | ③ | ④ |
| 12. Me siento nervioso | ① | ② | ③ | ④ |
| 13. Me siento agitado | ① | ② | ③ | ④ |
| 14. Me siento "a punto de explotar" | ① | ② | ③ | ④ |
| 15. Me siento reposado | ① | ② | ③ | ④ |
| 16. Me siento satisfecho | ① | ② | ③ | ④ |
| 17. Estoy preocupado | ① | ② | ③ | ④ |
| 18. Me siento muy excitado y aturdido | ① | ② | ③ | ④ |
| 19. Me siento alegre | ① | ② | ③ | ④ |
| 20. Me siento bien | ① | ② | ③ | ④ |

INVENTARIO DE DEPRESION DE BECK

Nombre: Julio Vargas R Fecha: 06/11/13

En este cuestionario aparecen varios grupos de afirmaciones. Por favor, lea con atención cada uno de ellos. A continuación, señale cuál de las afirmaciones de cada grupo describe mejor sus sentimientos durante la **ULTIMA SEMANA, INCLUIDO EL DIA DE HOY**. Rodee con un círculo el número que está a la izquierda de la información que haya elegido. Si dentro de un mismo grupo, hay más de una información que considere aplicable a su caso, márquela también. **Asegúrese de haber leído todas las afirmaciones dentro de cada grupo antes de hacer la elección.**

1. 0 No me siento triste.
 1 Me siento triste.
 2 Me siento triste continuamente y no puedo dejar de estarlo.
 3 Me siento tan triste o tan desgraciado que no puedo soportarlo.
2. 0 No me siento especialmente desanimado de cara al futuro.
 1 Me siento desanimado de cara al futuro
 2 Siento que no hay nada por lo que luchar.
 3 El futuro es desesperanzador y las cosas no mejorán.
3. 0 No me siento como un fracasado
 1 He fracasado más que la mayoría de las personas.
 2 Cuando miro hacia atrás, lo único que veo es un fracaso tras otro.
 3 Soy un fracaso total como persona.
4. 0 Las cosas me satisfacen tanto como antes.
 1 No disfruto de las cosas tanto como antes.
 2 Ya no tengo ninguna satisfacción de las cosas.
 3 Estoy insatisfecho o aburrido con respecto a todo.
5. 0 No me siento especialmente culpable.
 1 Me siento culpable en bastantes ocasiones.
 2 Me siento culpable en la mayoría de las ocasiones.
 3 Me siento culpable constantemente.
6. 0 No creo que esté siendo castigado.
 1 Siento que quizás esté siendo castigado.
 2 Espero ser castigado.
 3 Siento que estoy siendo castigado.
7. 0 No estoy descontento de mí mismo.
 1 Estoy descontento de mí mismo.
 2 Estoy a disgusto conmigo mismo.
 3 Me detesto.
8. 0 No me considero peor que cualquier otro.
 1 Me autocritico por mi debilidad o por mis errores.
 2 Continuamente me culpo por mis faltas.
 3 Me culpo por todo lo malo que sucede.
9. 0 No tengo ningún pensamiento de suicidio.
 1 A veces pienso en suicidarme, pero no lo haré
 2 Desearía poner fin a mi vida
 3 Me suicidaría si tuviese oportunidad

Ptj. = 30

Depresión leve

0-10 - Normal

11-20 - Aprensión

21-30 - Ap. leve

31-40 - Ap. intensa

41 a + - Dep. severa

condi. Riesgo

ESCALA DE CLIMA LABORAL**DATOS PERSONALES**

Fecha: _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad ()

Área de trabajo _____

A continuación encontrara proposición sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuente. Cada una de las proposiciones tiene 5 opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral.

Lee cuidadosamente cada proposición y marca con una "X" solo una alternativa. No hay respuestas buenas nimalas.

		Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	Existe oportunidades de progresar en la organización					
2	Se siente comprometido con el éxito en 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 si					
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 la oficina la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y la 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 sus responsabilidades					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficiente canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En el trabajo se hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					

25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda					
26	Las actividades en la que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con la tareas diaria en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la organización se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La organización fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La institución promueve el desarrollo del personal					
37	Los productos y/o servicio de la organización son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición e Visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de la diversas oficinas					
45	Dispone de tecnología que facilite el trabajo					
46	Se reconoce lo logros n el trabajo					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la organización					
49	Se conocen los avancen en las otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMAR

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted dé al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(s) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al dia mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21	Trabajo en horario de noche					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
48	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

Si su respuesta fue **SI** por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo					

