

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA, RELACIONES INDUSTRIALES Y  
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**“MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN  
CONDUCTORES DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA”**

Tesis presentada por los bachilleres:

**DIAZ MAMANI GENSI**

**CHOQUE CAHUANTICO ELVIS YIMI**

Para optar el título profesional de Psicólogo(a)

**Arequipa – Perú**

**2019**

## **PRESENTACIÓN**

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

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

Señor Director de la Escuela Profesional de Psicología.

Señor presidente del Jurado Dictaminador.

Señores Miembros del Jurado.

Muy respetuosamente los saludamos y presentamos a su consideración nuestro trabajo de investigación “Motivación y Satisfacción Laboral en conductores de Transporte de carga pesada”, con la cual pretendemos optar el Título Profesional de Psicólogos.

Con la presente investigación, queremos contribuir al conocimiento de un tema poco estudiado como es, Motivación en conductores de transporte de carga pesada, y comprobar si existe una relación con la Satisfacción Laboral. Esperando que el presente trabajo responda a sus expectativas, y sirva de base para futuras investigaciones del ámbito organizacional.

Arequipa, 31 de Octubre del 2018

## DEDICATORIA

A mis padres, Luis y Vilma, pilares fundamentales en mi vida, que con su amor incondicional me han apoyado en todo momento, les dedico mi esfuerzo en reconocimiento a todo el sacrificio puesto, para que yo pueda cumplir con mis sueños. A mí amado esposo Paúl y mí adorado hijo Mauricio, a quienes amo, y quienes aportan lo mejor para mi vida; son mi fuente de inspiración y de motivación constante.

### **GENSI**

A DIOS, mis padres Rene Luis y Dora por su apoyo a cada momento, consejos, amor, y comprensión, por su motivación constante. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño y perseverancia que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que todo por su amor. A Fabiola quien estuvo a mi lado en todo momento dándome su apoyo para seguir adelante y mi hija Astrid que está en camino para seguir llenando mi vida con amor.

### **YIMI**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional de San Agustín, Alma Mater y forjador de nuestros conocimientos. A la Escuela Profesional de Psicología, a nuestros docentes quienes nos inculcaron el cariño por nuestra profesión y el ímpetu de ser mejores personas cada día.

Al gerente de la Empresa de Transportes Hagemsa y los conductores de semitrayler, por su colaboración para la realización de la presente investigación.

A nuestras familias, por ser hacedores de nuestros mayores éxitos y ser nuestro apoyo en momentos difíciles.

A nuestros compañeros que desinteresadamente nos apoyaron y motivaron a concluir satisfactoriamente con esta tesis.

## RESUMEN

En la presente investigación tiene como finalidad conocer la relación existente entre la Motivación y Satisfacción Laboral, se evaluaron un total de 80 conductores, varones, de edades comprendidas de 25 a 60 años que laboran en empresas de transportes de carga pesada en rubro minero de la ciudad de Arequipa. Esta investigación es de tipo descriptiva correlacional, con un diseño no experimental, transaccional. Para la recolección de la información utilizamos como instrumento dos escalas, la primera de Motivación Laboral de Ericka Molina y Norel Delgado (U. De Puerto Rico), Steven Allsheid de Stanarc (1996) y luego Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC de tipo Likert de Sonia Palma Carrillo (1999). El estadístico utilizado es la chi-cuadrada de Pearson, para correlacionar las variables. Los resultados de la correlación entre ambas variables, revelan una relación significativa entre las variables de la Motivación Laboral y Satisfacción Laboral, cuya relación es de manera parcial, ya que encontramos que existe una relación directa entre algunos factores de motivación y algunos factores de satisfacción laboral. Hallamos que las tres dimensiones de la Motivación Intrínseca como son Autonomía, Identidad y Retroalimentación y las dimensiones Facilidades del Área y Relación Jefe – Empleado (Motivación Extrínseca) se relacionan significativamente con la Satisfacción Laboral, se encontró que, en todos los casos la relación es directamente proporcional. Por otro lado, se observó que la mayor parte de la población presentó un alto nivel Motivación Intrínseca (identidad, retroalimentación) y facilidades del área y la relación de jefe- empleado (Motivación Extrínsecos), también se encontró que la mayoría de los evaluados ni están satisfechos ni están insatisfechos.

**Palabras claves:** Motivación Laboral, Satisfacción Laboral, Conductores.

## **ABSTRAC**

The purpose of the present investigation is to know the relationship between the Motivation and Labor Satisfaction, a total of 80 drivers were evaluated, males, aged between 25 and 60 years working in heavy transport companies in the mining sector of the Arequipa city. This research is descriptive correlational type, with a non-experimental, transactional design. For the collection of the information we used as instrument two scales, the first of Work Motivation of Ericka Molina and Norel Delgado (U. of Puerto Rico), Steven Allsheid of Stanarc (1996) and then Scale of Labor Satisfaction SL - SPC of Likert type by Sonia Palma Carrillo (1999). The statistic used is the chi-square of Pearson, to correlate the variables. The results of the correlation between both variables reveal a significant relationship between the variables of Labor Motivation and Labor Satisfaction, whose relationship is partial, since we find that there is a direct relationship between some motivation factors and some factors of job satisfaction. . We found that the three dimensions of the Intrinsic Motivation such as Autonomy, Identity and Feedback and the dimensions of the Area Facilities and the Head-Employee Relationship (Extrinsic Motivation) are significantly related to the Labor Satisfaction, it was found that, in all cases, the relationship is directly proportional. On the other hand, it was observed that most of the population presented a high level of Intrinsic Motivation (identity, feedback) and facilities of the area and the boss-employee relationship (Extrinsic Motivation), it was also found that the majority of the evaluated ones are not satisfied or dissatisfied.

**Key words:** Labor Motivation, Labor Satisfaction, Drivers.

## ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>i</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAC.....</b>	<b>v</b>

### CAPÍTULO I

#### PROBLEMA DE ESTUDIO

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>9</b>
<b>3. HIPÓTESIS.....</b>	<b>14</b>
<b>4. OBJETIVOS .....</b>	<b>14</b>
<b>4.1. OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>14</b>
<b>4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>14</b>
<b>5. IMPORTANCIA DEL ESTUDIO.....</b>	<b>14</b>
<b>6. LIMITACIONES DEL ESTUDIO .....</b>	<b>16</b>
<b>7. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....</b>	<b>16</b>
<b>8. VARIABLES E INDICADORES .....</b>	<b>17</b>

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

##### MOTIVACIÓN

<b>1. DEFINICIÓN .....</b>	<b>18</b>
<b>2. TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN .....</b>	<b>22</b>
<b>2.1. TEORÍA DE LA JERARQUIZACIÓN DE NECESIDADES .....</b>	<b>22</b>
<b>2.2. TEORÍA DE X Y TEORÍA Y .....</b>	<b>22</b>
<b>2.3. TEORÍA DE LOS FACTORES .....</b>	<b>24</b>
<b>3. TEORÍAS CONTEMPORÁNEAS DE LA MOTIVACIÓN .....</b>	<b>25</b>

3.1. TEORÍA DE ERC(EXISTENCIA, RELACIÓN Y CRECIMIENTO).....	25
3.2. TEORÍA DE NECESIDADES DE MCCLELLAND.....	26
3.3. TEORÍA DE LA EVALUACIÓN COGNOSCITIVA.....	26
3.4. TEORÍA DEL FLUJO Y LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA.....	27
3.5. TEORÍA DE LA FIJACIÓN.....	27
3.6. TEORÍA DEL FLUJO Y LA MOTIVACIÓN INSTRÍNSECA.....	27
3.7. TEORÍA DE LA EQUIDAD.....	28
4. TIPOS DE MOTIVACIÓN .....	29
4.1. MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y MOTIVACIÓN INSTRÍNSECA.....	29
4.1.1. Factores Motivacionales Intrínsecos .....	30
4.1.2. Factores Motivacionales Extrínsecos .....	31
5. MOTIVACIÓN LABORAL .....	32

## SATISFACCIÓN LABORAL

1. DEFINICIÓN.....	34
2. ANTECEDENTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	36
2.1. CONCEPTOS DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	37
2.2. FACTORES DE SATISFACCION LABORAL.....	39
2.3. IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	41
3. BENEFICIOS DE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO .....	43
4. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL .....	45
5. TEORÍAS RELACIONADAS A LA SATISFACCIÓN LABORAL .....	47
5.1. TEORÍA DE LOS FACTORES DE HERZBERG.....	47
5.1.1. Factores higiénicos o factores extrínsecos.....	47
5.1.2. Factores motivacionales o factores intrínsecos.....	48
5.2. TEORÍA DE LOS EVENTOS SITUACIONALES.....	49



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

<b>1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>51</b>
<b>1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>51</b>
<b>1.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>51</b>
<b>1.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>51</b>
<b>2. MUESTRA .....</b>	<b>52</b>
<b>2.1. POBLACIÓN.....</b>	<b>52</b>
<b>3. INSTRUMENTOS .....</b>	<b>52</b>
<b>3.1. ESCALA DE MOTIVACIÓN LABORAL:.....</b>	<b>52</b>
<b>3.2. CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL – INDICE DE DESCRIPCIÓN DE TRABAJO (IDT):.....</b>	<b>56</b>
<b>4. PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>57</b>

## **CAPÍTULO IV**

<b>1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>59</b>
<b>2. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA .....</b>	<b>60</b>

## **CAPÍTULO V**

<b>DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>71</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>75</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>76</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>77</b>

## **ANEXOS**

### **CASOS**

#### **CASO N° 1**

#### **CASO N° 2**

## **LISTA DE TABLAS**

<b>TABLA 1. Características de la muestra .....</b>	<b>60</b>
<b>TABLA 2.Otros datos descriptivos. ....</b>	<b>60</b>

### **MOTIVACIÓN LABORAL Y FACTORES**

<b>TABLA 3.Factor I Autonomía. ....</b>	<b>61</b>
<b>TABLA 4.Factor II Identidad. ....</b>	<b>61</b>
<b>TABLA 5.Factor III Retroalimentación.....</b>	<b>62</b>
<b>TABLA 6.Factor IV Ambiente de Trabajo. ....</b>	<b>62</b>
<b>TABLA 7.Factor V Facilidades de Area. ....</b>	<b>63</b>
<b>TABLA 8.Factor VI Relación Jefe y Empleado. ....</b>	<b>63</b>
<b>TABLA 9.Factor VII Relación entre Compañeros. ....</b>	<b>64</b>

### **SATISFACCIÓN LABORAL Y FACTORES**

<b>TABLA 10 Factor I Condiciones Físicas y/o Materiales.....</b>	<b>64</b>
<b>TABLA 11.Factor II Beneficios Laborales y/o Remuneraciones. ....</b>	<b>65</b>
<b>TABLA 12.Factor III Políticas Administrativas. ....</b>	<b>65</b>
<b>TABLA 13.Factor IV Relaciones Sociales.....</b>	<b>66</b>
<b>TABLA 14.Factor V Desarrollo Personal. ....</b>	<b>67</b>
<b>TABLA 15.Factor VI Desempeño de Tareas. ....</b>	<b>67</b>
<b>TABLA 16.Factor VII Relación con la Autoridad. ....</b>	<b>68</b>
<b>TABLA 17. SATISFACCION LABORAL. ....</b>	<b>68</b>

### **CORRELACION DE VARIABLES**

<b>TABLA 18.Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral. ....</b>	<b>69</b>
<b>TABLA 19.Motivación Extrínseca y Satisfacción Laboral.....</b>	<b>70</b>

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE ESTUDIO**

#### **1. INTRODUCCIÓN**

El trabajo es una actividad a la que le dedicamos gran parte de nuestra vida, por lo que es necesario trabajar a gusto y estar motivados para desempeñarnos adecuadamente y así lograr nuestra autorrealización. El trabajo no debería convertirse en una actividad alienada y opresora; sino más bien en un medio que nos produzca satisfacción.

Para Robbins y Judge (2009) “La motivación es un proceso que incide en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo”, La intensidad se refiere a lo enérgico del intento de una persona. Sin embargo, es improbable que sólo una intensidad elevada conduzca a resultados favorables en el desempeño de las funciones asignadas, es necesario que ésta se canalice en una dirección que favorezca los objetivos de la organización, sin dejar de lado la persistencia, que es la

medida del tiempo que los trabajadores mantienen el esfuerzo en el cumplimiento de las tareas. Los individuos motivados permanecen en una tarea lo suficiente para alcanzar su objetivo.

En el rubro del transporte, actualmente las principales necesidades de las compañías mineras respecto a los servicios logísticos están enfocadas en la disposición de maquinaria pesada que realice el movimiento de tierra desde la planta y transporte el concentrado de mineral hacia un sitio de acopio para finalmente, trasladarlo al puerto y proceder con la exportación, punto final de la cadena logística.

Las organizaciones de transportes de carga pesada en el rubro de minería están conformadas generalmente por conductores del sexo masculino, sujetos a un régimen atípico y expuestos a una supervisión constante debido a los estándares que la minería exige a sus contratistas ;estas personas dependen de las mismas organizaciones para conseguir y lograr muchas de sus metas y obtener un nivel de vida digna; las organizaciones buscan ofrecer a sus colaboradores un conjunto de incentivos y condiciones de trabajo que generen un nivel de satisfacción que se convierta en una buena motivación para obtener un mejor desempeño; lo que revelaría que cuando las personas obtienen por su trabajo recompensas que le generan satisfacción, las expectativas futuras de nuevas satisfacciones se convierten en motivación individual, la cual se traduce en mejor desempeño individual y mayor productividad organizacional.

Y dentro de todos estos procesos, la motivación del personal constituye uno de los más importantes para apuntalar el desarrollo personal de los trabajadores, manteniendo así un alto grado de compromiso y esfuerzo; las organizaciones tienen que valorar adecuadamente la cooperación de sus miembros, estableciendo mecanismo que permita disponer de una fuerza de trabajo suficientemente motivada para un desempeño eficiente y eficaz, que conduzca al logro de los objetivos y las metas de las organizaciones y al mismo tiempo se logre satisfacer las expectativas y aspiraciones de sus integrantes. Tales premisas conducen

automáticamente a enfocar inevitablemente el tema de la motivación como uno de los elementos importante para generar, mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamiento en la dirección deseada.

En las organizaciones el rendimiento de las personas se da por el buen funcionamiento de la empresa, los colaboradores son los responsables de implementar planes diseñados y de los recursos materiales disponibles, son los trabajadores los que de una manera intencional prestan su disposición a la empresa dando sus conocimientos y experiencias, los mismos que deciden colaborar y comprometerse en la ejecución de las acciones requeridas y en definitiva, generar un valor para la organización. Lo expuesto anteriormente recalca la importancia de la satisfacción de los colaboradores o trabajadores para el éxito de las organizaciones, razón por la cual se ha generado un inmenso interés por el estudio de estos dos puntos efectivos para el buen desempeño laboral, el cual ha sido abordado desde diversas perspectivas. Así también la satisfacción laboral, compete tanto al colaborador como a la empresa; que además de darles beneficios al ayudarlos a mantener una buena salud mental, puede contribuir a mejorar la productividad de una empresa y con ello su rentabilidad; ya que un colaborador satisfecho está en mejores condiciones de desempeñar un trabajo adecuado, que otro que no presenta una satisfacción adecuada.

Para Blum y Naylor (2001) “La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene el trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general”. Por tal, se muestra que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Así mismo, las actitudes son afirmaciones de valor favorable o desfavorable acerca de objetos, gente o acontecimientos. Los cuales muestran cómo nos sentimos acerca de algo.

En los 40 últimos años se han realizado investigaciones para estudiar la Motivación y la Satisfacción Laboral en diversas organizaciones, poniendo así de manifiesto la importancia

que estos temas tienen en el funcionamiento interno de las instituciones, sin embargo, son escasas las investigaciones en nuestro tipo de muestra.

Según Robbins y Judge (2009), “El medio laboral es una de las áreas de mayor importancia para el individuo”. Por esta razón, la mayor parte de las investigaciones en las empresas acerca del comportamiento organizacional, se dan específicamente en tres aspectos: (a) compromiso con el trabajo, (b) satisfacción como actitud general de un individuo hacia su empleo y (c) Motivación. Por ello hemos escogido a la Motivación y la Satisfacción Laboral como las dos variables de la presente investigación, debido al grado de importancia que presentan en la eficiencia y calidad del desempeño del trabajo en cualquier empresa.

Con la presente investigación se desea describir la relación existente entre la motivación y satisfacción laboral en una organización privada de transportes y así aportar nuevos conocimientos a la psicología, en

De aquí la importancia de nuestra investigación, ya que al determinar la Motivación y Satisfacción Laboral en la organización objeto de nuestro estudio se podrán definir acciones para desarrollar planes de motivación que favorezcan la satisfacción de los trabajadores fomentando además la identificación e integración, el desarrollo de habilidades y conocimientos; así como contribuir a un clima positivo, para tener mejores relaciones laborales y conseguir el desarrollo máximo tanto de los colaboradores como de la organización.

Lo que nos motivó a realizar el presente estudio en el área de Operarios de la Empresa de Transportes de Carga Pesada Hagemsa, fue la problemática de la baja motivación y satisfacción laboral que existe en la organización analizada y a partir de los resultados obtenidos proponer en las recomendaciones, algunas actividades que conlleven a potencializar las variables de la investigación.

Por lo tanto, con la presente investigación también se pretende identificar los factores predominantes que influyen en que una persona se sienta más motivada y satisfecha laboralmente y poder tomar medidas preventivas como trabajar con la motivación, ya que es un aspecto básico para el buen rendimiento, como menciona Herzberg (1968), citado por Palma (2006); la satisfacción es consecuencia de un óptimo estado motivacional, producto de la interacción de factores higiénicos y de factores motivacionales.

El presente trabajo de investigación comprende los siguientes capítulos: Capítulo I donde abordaremos el planteamiento del problema, los antecedentes que justifiquen la necesidad de la investigación, los objetivos, hipótesis, comprenderemos la importancia y limitaciones de estudio. En el capítulo II haremos revisión de la literatura, detallando, concepto y teorías de la motivación, tipos de motivación, concepto de motivación laboral, también detallamos concepto y teorías de Satisfacción Laboral. En el capítulo III desarrolla aspecto metodológico de la investigación y la estadística utilizada. El capítulo IV presentan los resultados obtenidos. Finalmente, el capítulo V presenta la discusión, conclusión y recomendaciones.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Es evidente que el éxito empresarial es el resultado de un complejo direccionar en el que interaccionan múltiples factores, tanto de carácter interno como externo a la propia empresa; las estrategias empresariales, el mercado laboral o la política económica de la administración entre otros muchos. Todo ello convierte en ardua y complicada la tarea de evaluar la dinámica que experimentará una empresa a mediano y largo plazo.

En la actualidad encontramos un mundo realmente globalizado y cambiante a la vez; en el cual nos damos cuenta que para tener éxito en una organización siempre será necesaria la motivación y por ende tendremos colaboradores satisfechos. Se entiende que la motivación y la satisfacción laboral van de la mano para obtener un buen manejo de sus colaboradores y para que la organización siga bien cimentada.

La Motivación es sin duda otro de los principales factores que han incidido e incidirán en esta transformación de las organizaciones, es un elemento fundamental, los colaboradores de todas las empresas tengan un buen desempeño laboral un factor primordial en el rendimiento de sus actividades para poder llegar a lograr los objetivos de sus metas y así poder tener al personal para que realicen sus actividades con mayor productividad, la motivación se puede realizar de diferentes formas en una organización, esto con el fin de que ellos rindan y den al máximo su desempeño en el área de trabajo. Entendemos por motivación a aquellos procesos que dan energía y dirección al comportamiento (Reeve, 2010).

En algunas empresas los colaboradores tienen poca motivación, en relación con su trabajo y con el desempeño de sus actividades, por lo cual se les puede presentar dificultades tanto personales como laborales y esto puede perjudicar tanto al empleado como para la institución, el resultado de esto sería que el colaborador pueda perder su empleo y pueda crear una mala relación tanto con su jefe como con el resto de sus compañeros. Se han generado diferentes programas para motivar al personal, esto con el fin de que ellos sientan que los encargados de las organizaciones se preocupan por sus actividades para alcanzar los objetivos establecidos de su puesto de trabajo, considerando el desempeño que ellos realizan con motivación y esfuerzo para alcanzar resultados positivos. Un buen trabajador animado con ganas de realizar sus actividades genera un beneficio bueno para él, como para la organización y esto ayuda a que se desenvuelva con sus compañeros.

Según Robbins y Judge (2009), “El medio laboral es una de las áreas de mayor importancia para el individuo”. Por esta razón, la mayor parte de las investigaciones en las empresas acerca del comportamiento organizacional, se dan específicamente en tres aspectos: (a) compromiso con el trabajo, (b) satisfacción como actitud general de un individuo hacia su empleo y (c) Motivación. Por ello hemos escogido a la Motivación y la Satisfacción Laboral como las dos variables de la presente investigación, debido al grado de



importancia que presentan en la eficiencia y calidad del desempeño del trabajo en cualquier empresa.

Uno de los sectores que más problemas presenta a nivel de organización en nuestro país es el sector de transporte de carga pesada, que desde hace varios años, viene siendo desprestigiado por las quejas, denuncias, disconformidad de los empleados respecto a las condiciones inadecuadas para laborar. Asimismo, para que las organizaciones logren un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes altamente motivadores, así como con un personal debidamente motivado e identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de la empresa, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevados, lo que lleva a plantearnos la relación entre Motivación y Satisfacción Laboral en conductores del sector de Transporte de carga pesada.

En el exterior se ha realizado investigaciones como la de Víctor Juan Hernández Rodríguez (2017) en España, en la Universidad de Málaga, titulada “Evaluación de riesgos psicosociales y satisfacción laboral de los conductores profesionales” de las conclusiones obtenidas se destacan, los factores que más influyen en una menor satisfacción laboral son por orden de mayor a menor peso: el salario, las posibilidades de promoción en la empresa, el nivel de atención y participación en la empresa, el modo de gestión de la empresa y el horario de trabajo. También destaca la relación entre los niveles de salud percibida y el hecho de encontrarse insatisfechos laboralmente.

En la universidad César Vallejo, la escuela profesional de Psicología, Karina Dioses Carlos (2017) realizó una investigación sobre “Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en conductores de una empresa de transporte interprovincial en Lima Metropolitana 2017” quien afirma que existe una correlación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en conductores, se halló que es menor que 0.05, lo cual indica que si existe una

correlación estadísticamente significativa. A mayor índice de satisfacción laboral menor será la presencia Burnout en los conductores de la empresa de transporte interprovincial en Lima Metropolitana, 2017.

En la Universidad César Vallejo de la Escuela de Postgrado de Administración para obtener el grado académico de maestría en Gestión Pública, Ada Orlinda Rosas Olivera (2016) realizó una investigación sobre Motivación y Satisfacción Laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social. Lima, 2016 la población de estudio estuvo constituida por 267 trabajadores y la muestra estuvo constituida por 158 trabajadores seleccionados a través de un muestreo aleatorio simple. Los resultados evidenciaron que el 67.1% del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social presentaba un nivel alto de motivación, el 31.6% un nivel moderado y solo el 1.3% un nivel bajo. Así mismo se determinó que el 1.9% del personal manifestó estar muy satisfecho, 44.3 % del personal estar satisfecho, el 41.8% moderadamente satisfecho y solo el 12.0% del personal estaba insatisfecho. Finalmente se concluyó que existía una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social durante el año 2016. Siendo esta relación directa y moderada es decir que a medida que se mejore la percepción de la motivación, también se mejorará el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.

En la Universidad Católica de Santa María, de la escuela profesional de Psicología, Jhonatan Dávila López (2013) desarrolló la investigación “Motivación y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Red De Salud Camaná – Caravelí”, la muestra estuvo conformada por 85 trabajadores administrativos nombrados de ambos sexos, distintas edades y tiempo de servicio. Los Resultados muestran que los trabajadores administrativos de la Red de Salud Camaná – Caravelí presentan un nivel de motivación alto y una satisfacción laboral regular, resaltando el factor Responsabilidad por el Trabajo en la variable motivación como regular y el factor Políticas administrativas como Parcial

Insatisfacción en la variable satisfacción laboral. De este modo, se confirma la Hipótesis formulada al inicio del presente estudio, que mientras los trabajadores presenten una alta motivación se obtendrá índices positivos de satisfacción laboral.

Es por eso, que resulta importante evaluar la relación entre estas variables, conocer los diferentes factores determinantes del nivel de motivación y como estos está directamente relacionados con la satisfacción laboral de los trabajadores, permitirá identificar los aspectos que se requieren mejorar para generar condiciones laborales que permitan que los trabajadores del sector de transporte de carga pesada se sientan realmente satisfechos en su trabajo.

El sector de transporte de carga pesada es importante para el desarrollo de todos los sectores económicos del país, supone la actividad de miles de conductores, cuyas condiciones de trabajo presentan un importante déficit de calidad, el cual repercute en sus relaciones laborales. De esta manera la productividad del trabajo sólo se puede aprovechar si la dirección de la empresa estimula a los trabajadores a aplicar sus dotes creativas, mostrando interés especial por sus problemas, desarrollando planes de motivación que favorezcan la satisfacción de los trabajadores fomentando además la identificación e integración, el desarrollo de habilidades y conocimientos y promoviendo un Clima Organizacional favorable. Lo que nos motivó a realizar el presente estudio en el Área de Operaciones de Transporte de Carga Pesada, fue la problemática de la constante rotación del personal sobre todo la posición de conductores, debido a la baja motivación y satisfacción laboral que existe en la organización analizada y a partir de los resultados obtenidos proponer en las recomendaciones algunas actividades que conlleven a potencializar las variables de la investigación. En función al planteamiento expuesto con anterioridad, surge la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la Motivación y la Satisfacción Laboral en los conductores de Semitrailer en la Empresa de Transportes Hagemsa S.A.C?

### **3. HIPÓTESIS**

**H1.-** Existe una relación significativa entre la Motivación Laboral y la Satisfacción Laboral de los conductores en la empresa de Transportes de Carga Pesada Hagemsa.

**H0.-** No existe relación significativa entre la Motivación Laboral y la Satisfacción Laboral de los conductores en la empresa de Transportes de Carga Pesada Hagemsa.

### **4. OBJETIVOS**

#### **4.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación que existe entre la Motivación y Satisfacción Laboral de los conductores en la empresa de Transportes de Carga Pesada Hagemsa S.A.C.

#### **4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Conocer los niveles de la Motivación Intrínseca en los conductores de la Empresa de Transportes Hagemsa S.A.C.
- Reconocer la predominancia de los factores de la Motivación Intrínseca en los conductores de la Empresa de Transportes Hagemsa S.A.C.
- Establecer la predominancia de los factores de la Motivación Extrínseca en los conductores de la Empresa de Transportes Hagemsa S.A.C.
- Determinar el nivel de Satisfacción Laboral que presentan los conductores de la Empresa de Transportes Hagemsa S.A.C.

### **5. IMPORTANCIA DEL ESTUDIO**

Los resultados de la investigación permitirán conocer la situación actual de los conductores de Semitrayer en el Rubro de Minería con respecto a la motivación y satisfacción laboral porque resulta ser un aspecto relevante para la psicología social y organizacional.

Hoy en día el Perú cuenta actualmente con varios proyectos mineros los cuales demandan servicios de transporte para la movilización de sus maquinarias. Así mismo, al tener este sector una mayor cartera de proyectos, la demanda de movilizaciones se incrementa, por lo que demanda también la contratación de conductores de transporte de carga pesada.

De aquí la importancia de nuestra investigación, ya que al determinar la Motivación y Satisfacción Laboral en la organización objeto de nuestro estudio se podrán definir acciones para desarrollar planes de motivación que favorezcan la satisfacción de los trabajadores fomentando además la identificación e integración, el desarrollo de habilidades y conocimientos; así como contribuir a un clima positivo, para tener mejores relaciones laborales y conseguir el desarrollo máximo tanto de los colaboradores como de la organización.

Por otro lado esta investigación aporta nuevos conocimientos sobre los niveles de Motivación laboral y la Satisfacción Laboral, ya que sus características y la forma en que ellos ejercen su desempeño laboral ya que ha sido un problema central en el cual la dirección de la organización debe enfocarse, ya que los conductores desmotivados no realizarán de forma adecuada su trabajo y esto puede traer las siguientes consecuencias: insatisfacción y rotación de personal, o deseos de abandonar la organización.

Otro aporte importante es la validez y confiabilidad brindado al instrumento utilizado en nuestra investigación.

A partir de los resultados obtenidos en nuestra investigación estos conocimientos pueden ser desarrollados en primer lugar por todos los líderes encargados de una organización, los profesionales encargados del área de recursos humanos directivos, gerentes, quienes podrán conducir sus estrategias y metodologías de trabajo.

Por estas razones dicha investigación servirá como antecedente de futuras investigaciones y también como una fuente de consulta para cualquier persona que necesite información.

## **6. LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

- Una de las limitaciones más importantes fue la poca disponibilidad de tiempo de los conductores para la evaluación a pesar de realizar la sensibilización adecuada, debido al régimen atípico de trabajo.
- Restricción de la investigación en un grupo específico y reducido de las organizaciones.

## **7. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

### **MOTIVACIÓN LABORAL**

La motivación es un estado interno que experimenta el individuo de una forma tal que da origen a un deseo, intención o presión para actuar. Aunque factores externos, incluidas otras personas, pueden influir en el estado motivacional del sujeto, este se desarrolla dentro del (intrínseco) y es singular.

La motivación tiene un elemento de elección, intención o deseo. Es decir la persona que experimenta un estado de estimulación (provocado por el plano externo o interno), responde eligiendo actuar de una manera y con una intensidad que ellos determinan. (Westwood, 1992).

### **SATISFACCIÓN LABORAL**

Para Palma (2005), la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. Estas actitudes son basadas desde el ambiente de trabajo donde se desenvuelve, se relaciona directamente con el desempeño, ya que un trabajador feliz es un trabajador productivo.

## 8. VARIABLES E INDICADORES

VARIABLES	CLASIFICACION	INDICADORES
Variable 1: Motivación Laboral	Motivación intrínseca	Autonomía
		Identidad
		Retroalimentación
	Motivación Extrínseca	Ambiente de trabajo
		Facilidades del área.
		Relación Jefe- Empleado.
		Relación entre compañeros
Variable 2: Satisfacción Laboral	Siete Factores	Condiciones Físicas y/o Materiales
		Beneficios Laborales y/o Remunerativos
		Políticas Administrativas
		Relaciones Sociales
		Desarrollo Personal
		Desempeño de Tareas
		Relación con la Autoridad
Variables intervenientes	Sexo	Masculino Femenino
	Edad	25 -60 años
	Grado de instrucción	Primaria Secundaria Superior
	Cargo	-----
	Tiempo de Servicio	

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **MOTIVACIÓN**

##### **1. DEFINICIÓN**

Las investigaciones “Acción y efecto de informar e informarse”. El concepto motivación deriva del término latín moveré, lo cual se refiere a mover (Chiavenato 2010).

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

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



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

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

Otra definición acerca de la motivación refiere que son “procesos que inciden en la dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo” (Robbins y Judge, 2013:302).

Para Reeve (2010), la motivación se refiere a aquellos procesos que dan energía y dirección al comportamiento. Energía implica que la conducta tiene fortaleza; dirección, que tiene propósito, que se dirige o guía hacia el logro de algún objetivo o resultado específico.

La motivación debería referirse a un proceso adaptativo, que es el resultado de un estado interno de un organismo, que le impulsa y le dirige hacia una acción en un sentido determinado. Es decir, es influenciado por factores externos e internos que activan al organismo y dirigen su conducta hacia la consecución de objetivos o metas gratificantes (Palmero, Martínez-Sánchez y Fernández-Abascal, 2002).

Para Westwood (1992, citado por Furnham, 2011), la motivación como concepto, tiene algunas características específicas:

- La motivación es un estado interno que experimenta el individuo. Aunque factores externos, incluidas otras personas, pueden influir en el estado motivacional del sujeto, éste se desarrolla dentro de él y es singular.
- El sujeto experimenta un estado motivacional de una forma tal que da origen a un deseo, intención o presión para actuar.
- La motivación tiene un elemento de elección, intención o deseo. Es decir, la persona que experimenta un estado de estimulación (provocada en el plano externo o interno), responde eligiendo actuar de una manera y con una intensidad que ellos determinan.
- La acción y el desempeño son una función, por lo menos en parte, de la motivación. Por tanto, es muy importante en nuestra habilidad para prever y comprender las acciones y el desempeño.
- La motivación tiene diversas facetas. Se trata de un proceso complejo con diferentes elementos y la posibilidad de muchos determinantes, opciones y resultados.
- Los individuos difieren en términos de su estado motivacional y de los factores que influyen en el mismo.

- Además, el estado motivacional de una persona es variable; es distinto a lo largo del tiempo y las situaciones.

Otro enfoque es el de Warr (1985, citado por Furnham, 2011), quien analizó lo que denominó y clasificó como razones para la acción como sinónimo de motivación o impulso:

- Conveniencia intrínseca de un efecto inmediato que se puede considerar hedónicamente satisfactoria, óptimamente emocionante o deliciosamente compleja. Por supuesto, es posible que las personas se sientan motivadas a evitar el resultado tanto como lograrlo.

- Conveniencia intrínseca de efectos consecuentes en el sentido de que el valor de determinado acto se mide, en parte, con base en la conveniencia de los acontecimientos emanados del mismo.

- Comparación social entre lo que las personas poseen y aquello que desean además de la forma en que se comparan con otros como un motivador, porque la evaluación de la satisfacción depende del grado aparente de satisfacción de otras personas con ellas.

- Presiones sociales por parte de otras personas para actuar de determinada manera o buscar determinadas recompensas.

- Las tendencias de los niveles de aspiración pueden cambiar, por ejemplo, a lo largo del proceso de adaptación a medida que las investigaciones se difunden y es más fácil el acceso a ellas, las personas se adaptan a las mismas y buscan más recompensas.

- La probabilidad percibida de éxito resulta importante porque si es elevada la gente se sentirá motivada a “trabajar” para su consecución, mientras que si es baja será mucho menos motivadora.

- Los hábitos no deberán ser dejados a un lado puesto que las rutinas regulares y los estilos de atribución influyen en la intensidad y el contenido de los deseos y los actos.

- Otros deseos y actos, como el deseo de satisfacer las necesidades de autoestima, pueden ser un motivador poderoso.

- La estructura de los actos en el sentido de la forma en que están organizados los comportamientos, a la larga, puede ser muy estimulante o muy complicada.

## **2. TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN**

### **2.1. TEORÍA DE LA JERARQUIZACIÓN DE NECESIDADES**

Abraham Maslow, quien postuló que en cada ser humano se encuentra en un ordenamiento de las cinco necesidades siguientes:

Fisiológicas. Hambre, sed y las necesidades de abrigo, sexo y otras de carácter orgánico.

De seguridad; defensa y protección, de daños físicos y emocionales.

Sociales; afecto, sensación de formar parte de un grupo, aceptación y amistad.

De estima; factores internos de estima, como el respeto por uno mismo, autonomía y realizaciones, así como los factores externos de estima como posición, reconocimiento y atención.

Autorrealización; el impulso por convertirse en lo que uno es capaz de ser.

Crecimiento, desarrollo del potencial propio y autorrealización.

En la medida que unas necesidades, quedan razonablemente satisfechas, la siguiente se vuelve la dominante. Desde el punto de vista de la motivación, la teoría afirmaría que aunque ninguna necesidad queda satisfecha completamente, si está lo suficientemente satisfecha deja de motivar. Entonces, y de acuerdo con Maslow para motivar a una persona hay que comprender en que parte de la jerarquía se encuentra ahora y centrarse en satisfacer las necesidades del nivel en que se encuentra en ese momento o de los niveles superiores.

### **2.2. TEORÍA DE X Y TEORIA Y**

Abraham Maslow, McGregor (1960) postuló dos puntos de vista sobre los seres humanos: uno, negativo, llamado teoría X y el otro, positivo, la teoría Y.

Después de observar la manera en que los gerentes tratan con sus empleados, McGregor concluyó que la opinión de aquellos sobre la naturaleza humana se basa en un conjunto de premisas con las que moldean su comportamiento hacia sus subordinados.

De acuerdo con la Teoría X, las cuatro premisas de los gerentes son:

A los empleados no les gusta el trabajo y, siempre que pueden, tratan de evitarlo.

Puesto que no les gusta el trabajo, hay que obligarlos, controlarlos o amenazarlos con castigos para conseguir las metas.

Los empleados evitaban las responsabilidades y pedirán instrucciones formales siempre que puedan.

Los empleados colocan su seguridad antes que los demás factores del trabajo y exhibirán pocas ambiciones.

Como contraste con estas ideas negativas sobre la naturaleza humana. McGregor señaló cuatro premisas que llamo teoría Y:

Los empleados pueden considerar el trabajo tan natural como descansar o jugar.

Las personas se dirigen y se controlan si están comprometidas con los objetivos.

La persona común puede aprender a aceptar y aun a solicitar responsabilidades.

La capacidad de tomar decisiones innovadoras está muy difundida entre la población y no es propiedad exclusiva de los puestos administrativos.

En la teoría X se supone que las necesidades de orden inferior dominan a los individuos. En la teoría Y se asume que nos rigen las necesidades de orden superior. El propio McGregor sostenía la convicción de que las premisas de la teoría Y son más validas que la teoría X, por tanto, proponía ideas como la toma participativa de decisiones, puestos de trabajo de responsabilidad y estimulantes, así como buenas relaciones en los grupos, como medios para aumentar al máximo la motivación laboral de los empleados.

Sin embargo, no hay pruebas que confirmen la validez de ninguno de los dos grupos de premisas, ni de que aceptar la teoría Y, modificar en consecuencia nuestros actos produzca trabajadores más motivados. Como se hará evidente las premisas de una y otra teoría serán las apropiadas dependiendo de la situación.

### 2.3. TEORÍA DE LOS FACTORES

Herzberg (Citado por Robins, 1998) propuso la teoría de los dos factores también llamada teoría de motivación e higiene. Al creer que la relación que un individuo tiene con su trabajo es básica, y que su actitud hacia el mismo, bien puede determinar su éxito o fracaso. Herzberg investigo sobre ¿Qué desea la gente de sus puestos? Les pidió a las personas que describieran con todo detalle aquellas situaciones en las cuales se sintieran bien, o mal, con relación a sus supuestos. Luego se tabularon y categorizaron las respuestas.

Herzberg llegó a la conclusión según su análisis que las respuestas que la gente daba cuando se sentía mal en los factores intrínsecos como logros, reconocimiento, responsabilidad, se relacionaron con la satisfacción con el puesto. Esta teoría se basa en los siguientes supuestos:

- La satisfacción en el trabajo está determinada por la presencia de dichos relativos a determinados factores de primer nivel en su dimensión motivadora positiva el éxito, el reconocimiento de este éxito, el trabajo en sí, la responsabilidad, y la promoción. Estos factores apelan al contenido del trabajo mismo (factores intrínsecos) y son llamados “motivadores” por Herzberg, ya que su presencia motiva al individuo a trabajar con mayor eficacia y su ausencia no afecta al nivel de ejecución.
- La satisfacción en el trabajo está determinada por la presencia de hechos relativos a determinados factores de primer nivel en su dimensión negativa, política y administración, supervisión técnica, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, de status y seguridad. Son factores que influyen en el desempeño laboral pero se sitúan al margen del contenido mismo del trabajo (factores extrínsecos). Estos factores son llamados “de higiene” o ergonómicos por Herzberg, puesto que no son motivadores por sí mismo, sino que tienden a evitar la insatisfacción.

- Los factores motivadores es decir los que producen satisfacción en el trabajo son distintos e independientes de los factores que producen insatisfacción. Por tanto, la situación e insatisfacción en el trabajo no son extremos contrarios, sino más bien continuos, separados y paralelos.
- El opuesto de la satisfacción laboral no es la insatisfacción sino la no satisfacción. Sintetizando la formulación de Herzberg, tenemos que las actitudes ante el trabajo son bifactoriales y que ninguno de esos dos factores es bipolar. Tanto los factores de higiene como los motivadores actúan unidireccionalmente aumentando la satisfacción no hay ninguna posibilidad de modificar la insatisfacción, puesto que son otras las condiciones que la influyen. Y recíprocamente, si se llega a neutralizar a los insatisfactores (por ejemplo, aumentando el salario, mejorando las condiciones de trabajo o las normas de la administración), la motivación de los trabajadores nos resultará sin embargo, incrementada; solamente se habrá atenuado un descontento.

### **3. TEORÍAS CONTEMPORANERAS DE LA MOTIVACIÓN**

#### **3.1. TEORÍA DE ERC (EXISTENCIA, RELACIÓN Y CRECIMIENTO)**

Alderfer (1972) de la Universidad de Yale, revisó la jerarquía de necesidades de Maslow para que concordara mejor con las investigaciones empíricas y llamó a su versión teoría ERC, argumenta que hay tres grupos de necesidades básicas: existencia, relación y crecimiento, de donde viene la denominación de teoría ERC. El grupo de existencia remite a la provisión de nuestros elementales requisitos materiales de subsistencia. Comprende las que Maslow consideraba necesidades fisiológicas y de seguridad. El segundo grupo de necesidades son las de relación: el deseo que tenemos de mantener vínculos personales importantes. Estos deseos sociales y de estatus exigen, para satisfacerse, el trato con los demás corresponden tanto a la necesidad social de Maslow como al componente externo de la necesidad de estima. Por último, Alderfer delimitó las necesidades de crecimiento: el

anhelo interior de desarrollo personal. Aquí se incluye el componente interior de la categoría de estima de Maslow y las características propias de la autorrealización.

En resumen, la teoría ERC afirma que la satisfacción de las necesidades de orden inferior lleva al deseo de satisfacer las superiores, pero varias necesidades pueden fungir como aliciente al mismo tiempo y la frustración del intento por satisfacer una necesidad superior puede incitar una regresión a una necesidad inferior.

### **3.2. TEORÍA DE NECESIDADES DE MCCLELLAND**

McClelland (1961, citado por Robins, 1998) formularon una teoría de las necesidades que se enfoca en tres:

- Necesidades de Realización, su interés es desarrollarse, destacarse aceptando responsabilidades personales, se distingue además por intentar hacer bien las cosas, tener éxito incluso por encima de los premios. Buscan el enfrentamiento con problemas, desean retroalimentarse para saber sus resultados y afrontan el triunfo o el fracaso.
- Necesidades de Poder, su principal rasgo es el de tener influencia y control sobre los demás y se afanan por esto. Prefieren la lucha, la competencia y se preocupan mucho por su prestigio y por influir sobre las otras personas incluso más que por sus resultados.
- Necesidades de Filiación, su rasgo esencial ser solicitados y aceptados por otros, persiguen la amistad y la cooperación en lugar de la lucha, buscan comprensión y buenas relaciones.

### **3.3. TEORÍA DE LA EVALUACIÓN COGNOSCITIVA**

Históricamente, los teóricos de la motivación asumían que los motivadores intrínsecos como logros, responsabilidad y competencia eran independientes de los motivadores extrínsecos como un salario elevado, ascensos, buenas relaciones como los supervisores y condiciones laborales agradables. Es decir, el estímulo de unos no debería afectar a los otros. Pero la teoría de la evaluación cognoscitiva indica lo contrario. Afirma que cuando las organizaciones acuden a las remuneraciones extrínsecas para recompensar el desempeño



superior, las remuneraciones intrínsecas, que se derivan de que los individuos hacen lo que les gusta, se reducen. En otras palabras, cuando se entrega una remuneración extrínseca a alguien por realizar una tarea interesante, lo que se consigue es que disminuya el interés en la tarea.

### **3.4. TEORÍA DEL FLUJO Y LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA**

Históricamente, los teóricos de la motivación asumían que los motivadores intrínsecos como logros, responsabilidad y competencia eran independientes de los motivadores extrínsecos como un salario elevado, ascensos, buenas relaciones como los supervisores y condiciones laborales agradables. Es decir, el estímulo de unos no debería afectar a los otros. Pero la teoría de la evaluación cognoscitiva indica lo contrario. Afirma que cuando las organizaciones acuden a las remuneraciones extrínsecas para recompensar el desempeño superior, las remuneraciones intrínsecas, que se derivan de que los individuos hacen lo que les gusta, se reducen. En otras palabras, cuando se entrega una remuneración extrínseca a alguien por realizar una tarea interesante, lo que se consigue es que disminuya el interés en la tarea.

### **3.5. TEORÍA DE LA FIJACIÓN**

Loke (1968) propuso que las intenciones de trabajar por una meta son un motivador laboral importante. Es decir, las metas indican a los empleados lo que tiene que hacerse y cuanto esfuerzo hay que invertir. Las pruebas respaldan abrumadoramente el valor de las metas. Más en concreto, podemos decir que las metas específicas aumentan el desempeño; las difíciles, cuando aceptan, producen un desempeño mayor que las fáciles. Además, la retroalimentación produce un mayor rendimiento que la falta de ella.

### **3.6. TEORÍA DEL FLUJO Y LA MOTIVACIÓN INSTRÍNSECA**

Thomas (2001) pretende comprender mejor el flujo. Postula que la motivación intrínseca se consigue cuando las personas experimentan sentimientos de libertad de decisión, competencia, sentido y progreso. Define estos componentes como:

La libertad de decisión es la capacidad de elegir las actividades de las tareas que parezcan significativas y realizarlas de la manera que se considere apropiada. La competencia es la sensación de logro que se tiene al desempeñar con destreza las actividades laborales que uno eligió. El sentido es la oportunidad de perseguir un objetivo valioso de las tareas. El progreso es la sensación de que se adelanta en la consecución de la finalidad de las tareas.

### **3.7. TEORÍA DE LA EQUIDAD**

Según Adams (citado por Ardila, 1996) en su obra psicología del trabajo señala que los empleados evalúan lo que ponen (entrada) en una situación del trabajo y lo que obtiene (salida) y comparan la proporción con la de sus compañeros cercanos y consideran que la proporción es igual a la de los sujetos con los que se comparan, se dice que hay un estado de equidad por lo tanto la situación es justa. Pero en caso contrario hay una inequidad, siempre que la proporción de la persona sea percibida como diferente a la del otro.

Cuando la gente percibe un equilibrio en su proporción de entrada y salida al compararla con la de otros se crea una tensión que provee la base para la motivación, puesto que el individuo lucha por lo que le parece equitativo y justo.

La teoría de la equidad afirma que cuando los empleados perciben una desproporción optan por lo siguiente:

- Distorsionan las entradas y salidas propias o bien de otros.
- Crear una manera que induzca a los demás a cambiar sus entradas y salidas.
- Comportarse de modo tal que cambien sus entradas y salidas.
- Elegir otro referente de comparación.
- Renunciar.

La teoría de la equidad reconoce que los individuos no solo están interesados en el monto absoluto de las recompensas que reciben por los esfuerzos, sino también en la relación de este con lo que obtienen los demás. Las entradas como el refuerzo, como la experiencia, la

educación, y la competencia se comparan con las salidas como los niveles salariales, los aumentos el reconocimiento y otros factores.

#### **4. TIPOS DE MOTIVACIÓN**

El ser humano se encuentra inmerso en un medio circundante que impone ciertas restricciones o ciertos estímulos que influyen decididamente en la conducta humana por lo tanto la motivación es un estado situacional temporal que varía con las circunstancias internas o externas.

Esto nos lleva a tener en consideración los aspectos socio - culturales de la sociedad, donde se desenvuelve el individuo y por otro la individualidad de este ante lo expuesto, se puede distinguir condiciones motivacionales internas, externas y las relaciones entre estas.

##### **4.1. MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y MOTIVACIÓN INSTRÍNSECA**

Según Reeve (1994), la motivación puede tener dos grandes fuentes. Puede emanar de las necesidades internas del individuo o puede surgir a partir de las presiones y los incentivos externos. De allí deriva la existencia de dos clases de motivación: la extrínseca y la intrínseca.

La motivación extrínseca; es originada por las expectativas de obtener sanciones externas a la propia conducta. Se espera la consecución de una recompensa o la evitación de un castigo o de cualquier consecuencia no deseada. En otras palabras, la conducta se vuelve instrumental: se convierte en un medio para alcanzar un fin. Puede tratarse, por ejemplo, de obtener una recompensa económica, social o psicológica (una bonificación, la aprobación de sus compañeros o un reconocimiento de su supervisor). O puede tratarse de evitar consecuencias desagradables (la negativa de un aumento de salario, el rechazo de los otros, o la pérdida de confianza por parte de su jefe).

La motivación intrínseca; es originada por la gratificación derivada de la propia ejecución de la conducta. La conducta es expresiva, es simultáneamente medio y fin. La

realización, por ejemplo, de un trabajo desafiante para el cual se tiene las aptitudes necesarias, hace que la actividad sea, de por sí, satisfactoria.

Reeve resume así la diferencia: “Con la conducta motivada intrínsecamente la motivación emana de las necesidades internas y la satisfacción espontánea que la actividad proporciona; con la conducta motivada extrínsecamente la motivación surge de incentivos y consecuencias que se hacen contingentes al comportamiento observado”.

La motivación extrínseca depende de otro, distinto del individuo actuante. Ese otro puede percibir o no la conducta. O puede evaluarla según sus propios estándares. Y, además, tiene la facultad de suministrar o no las recompensas o los castigos. De tal forma que no hay garantía de que el comportamiento que el individuo cree adecuado conduzca al logro del objetivo que promovió dicho comportamiento.

La motivación intrínseca, por el contrario, prescinde de toda externalidad. Se basta a sí misma. Por tal motivo, las teorías emergentes sobre motivación destacan la importancia y la potencialidad de la motivación intrínseca. Sin que ello signifique desconocer el papel reforzador de las sanciones externas.

#### **4.1.1. Factores Motivacionales Intrínsecos**

Autonomía: Tendencia a dominar o hacer más eficiente al entorno, a imponer su propio deseo o designio (Wolman 1995). Papel motivador que tiene la percepción de uno mismo como agente capaz de llevar a término sus acciones (Bandura 1995). Libertad de cada uno para actuar en su ambiente de trabajo y en planear su trabajo sin ser sometido a reglas que limitan su labor, siguiendo un ritmo adecuado, con relativa autoridad y responsabilidad, oportunidad de interacción social, ya que el enriquecimiento de tareas se traduce en descripciones de puestos y competencias realizadas de tal modo que produzcan una mayor motivación intrínseca en la tarea. (Espinosa, 1997). El sujeto se siente motivado cuando la organización delega labores o misiones importantes. Incluso al asignarle una mayor

responsabilidad, una mayor autonomía para crear y brindar nuevas ideas, proyectos, diseños que requieran la participación activa de los empleados.

- **Identidad:** Condición de uno mismo con respecto al carácter esencial, sentimiento temporalmente persistente al sentirse la misma persona parte integral y componente de su institución o grupo social, por la cual el individuo se orienta hacia el mundo exterior. Sentimiento de unión, vínculo, con la función realizada, les gusta el tipo de trabajo que realizan, por lo tanto, se poseen las habilidades y destrezas propias que exige la labor, encontrando sentido a lo que se hace, relacionado con la manera de utilizar las energías vitales, en la mayoría de los trabajos se tiene supervisión y clientes la reacción de la sociedad como un todo y la del grupo laboral con el que uno se identifica.

- **Retroalimentación:** sentimiento de satisfacción hacia la labor realizada o prestada, lograr una alta efectividad al experimentar satisfacción sirviendo al cliente. Se observa en el apoyo necesario reconocimiento de la labor, cuando la participación en el trabajo permite percepciones de competencia y autodeterminación las mismas que favorecen el mostrar conductas intrínsecamente motivantes como reenganche y confrontación de retos. Sensación que resulta del trabajo bien hecho. Según Clark Oswal 1996, retroalimentación es cualquier tipo de información directa procedente de una fuente externa acerca de los efectos y resultados de la propia conducta.

#### **4.1.2. Factores Motivacionales Extrínsecos**

- **Ambiente de trabajo:** Se considera las condiciones materiales adecuadas, higiénicas y estéticas de las instalaciones, e instrumentos de servicio necesarios ya que estos incentivan y despiertan el interés de los individuos (Toro 1992). Tener un ambiente en un estado óptimo con una base material bien dispuesta favorece al desempeño eficiente, haciendo que las personas se involucren en su actividad y sea placentera al realizarla.

- **Facilidades del área:** Comodidad que experimentan los miembros que laboran en un determinado espacio o área laboral, tiene que ver con todos los materiales de trabajo, ya sea

útiles, accesorios, maquinas, instrumentos de ejecución, etc., pertinentes para el desempeño laboral.

- **Relación Jefe-Subalterno:** Calidad de comunicación entre ambos, es decir cómo se siente el empleado en presencia o ausencia del supervisor, si se toman en cuenta sus opiniones, si hay malas relaciones se manifiesta en la ausencia al lugar de trabajo, hay que tener en cuenta que el hombre trabaja porque se siente bien entre sus compañeros de trabajo y/o supervisores, ellos trabajan porque se sienten bien entre compañeros, el grupo comienza siendo un medio para alcanzar el fin, la persona va a trabajar porque es importante estar en compañía de colegas.

- **Relación Subalterno-Subalterno:** Mostrado en la importancia de los compañeros de trabajo, en la frecuencia de sus reuniones, la elección del lugar de trabajo llega a depender de la relación ente compañeros, existe necesidad de contacto, resultado de la relación entre colegas. El trabajo es importante tanto para el como para sus compañeros y por ende a la institución. Las personas se sienten atraídas por situaciones o por otras personas asociadas, con recompensas y alabanzas (Berkowitz, 1996) Además las personas manifiestan mayor interés por trabajar donde hay contacto con otras personas que posibilitan una participación grupal, lo que permite valorar el trabajo. El trabajador desea que los demás compañeros de trabajo, conocidos y allegados le tengan estima, por lo cual se esfuerza, para obtener aprobación y reconocimiento, le importa lo que cada uno de ellos siente por él, y como percibe a su grupo laboral (Avellaneda J. 1991)

## **5. MOTIVACIÓN LABORAL**

En lo que atañe a motivación, es obvio pensar que las personas son diferentes: como las necesidades varían de individuo a individuo, producen diversos patrones de comportamiento. Los valores sociales y la capacidad individual para alcanzar los objetivos también son diferentes. Además, las necesidades, los valores sociales y las capacidades en el individuo varían con el tiempo (Chiavenato, 1996).

Los gerentes y los investigadores de la administración llevan mucho tiempo suponiendo que las metas de la organización son inalcanzables, a menos que exista el compromiso permanente de los miembros de la organización. La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona, por lo mismo, todos los administradores enfrentan un reto enorme: motivar a los empleados para que produzcan los resultados deseados, con eficacia, calidad e innovación (Gordon 1997).

La motivación como fuerza impulsora es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la actividad humana, pero es en el trabajo en la cual logra la mayor preponderancia; al ser la actividad laboral la que desempeñamos, la labor que ocupa la mayor parte de nuestras vidas, es necesario que estemos motivados por ella de modo tal que no se convierta en una actividad alienada y opresora; el estar motivado hacia el trabajo, además trae varias consecuencias psicológicas positivas, tales como la autorrealización el sentirnos competentes y útiles y el mantener nuestra autoestima (Ardilla, citado por Ardouin, 2000).

Los complejos factores que mueven al individuo a trabajar no pueden ser reducidos a una motivación puramente económica, una afirmación de este tipo es errónea ya que las personas trabajan a pesar de tener necesidades económicas completamente satisfechas. Las motivaciones que llevan al hombre a trabajar abarcan recompensas sociales, como el reposo, la interacción social, la aprobación, el estatus, el sentimiento de utilidad. El trabajo proporciona una manera de satisfacer muchas necesidades y sentir un sentido de importancia frente a los ojos propios como frente a los demás.

Con respecto a los factores que determinan la motivación laboral, podemos distinguir los factores propios al trabajo y los ajenos a este:

- Factores del trabajo en sí: las actividades y sentimientos que los trabajadores desarrollan en y hacia su trabajo son parte en la determinación de la motivación.
- Factores ajenos a la situación del trabajo: es indudable que factores del hogar y otras actividades del trabajador tienen efectos importantes en su motivación.

Este tipo de factores, como el estado de ánimo, conflictos, etc.; son importantes y se deben considerar al motivar al trabajador ya que cualquier esfuerzo que haga la organización para aumentar la motivación del trabajador pueda que no tenga mayor eficacia si tiene problemas externos a la situación de trabajo, ya sean de tipo familiares o con sus relaciones sociales (Ardouin 2000).

El tema de motivación laboral admite dos enfoques complementarios el enfoque psicológico, el que tiene a explicar el funcionamiento interno de la persona en el que importan las estructuras básicas de personalidad, el componente orgánico, el historial personal y sus anomalías. En enfoque socio-organizacional, está más dirigido a las condiciones de la organización, la tarea, la política de los recursos humanos y otros factores externos que afectan la motivación de la gente (Stanarc 1996).

## **SATISFACCIÓN LABORAL**

### **1. DEFINICIÓN**

Palma, S. (1999). Refiere con respecto a la definición de satisfacción laboral que es la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos.

La satisfacción laboral es un fenómeno vinculado a actitudes personales, las mismas que se relacionen con el comportamiento y los resultados, por lo que un tema de gran importancia en la actualidad pues es necesario reconocer que los trabajadores no solo trabajan por la necesidad de obtener dinero, sino que también lo hacen para satisfacer necesidades personales y sociales. El comportamiento laboral va más allá del cumplir con la obligación, es poner en juego capacidades de cada individuo para sacar adelante todo aquello que se les ha confiado y muchas veces el compromiso de una trabajador depende de



la satisfacción en su centro de trabajo la misma que depende de sus desarrollo persona de las condiciones físicas, los beneficios laborales y remuneración ,, políticas administrativas, relaciones sociales, desempeño de tareas, relaciones con la autoridad, aspectos que se deben considerarse en las organizaciones donde se desempeñan laboralmente.

Muchas personas trabajan en lo que no les gusta, porque no tienen otra elección y necesitan ese ingreso monetario para suplir al menos sus necesidades básicas, pero no saben que además de desempeñar una labor que no le es gratificante, también están afectados su vida en diversos aspectos , al trabajador sin gusto y por obligación de cubrir una necesidad económica, el ser humano ve truncados sus ilusiones y sus esperanzas, lo que afecta no sólo su salud física sino también su estabilidad emocional y esto se puede reflejar en síntomas como el stress, desgaste, apatía, malhumor, situaciones que también inciden negativamente en la relaciones familiares y de pareja

Para saber si el oficio en la que está de verdad le apasiona, haga este sencillo ejercicio piense que tiene todo el dinero del mundo y que necesita trabajar por necesidad, si aun así, responde que quiere seguir desempeñando ese trabajo, es porque este le gusta realmente y si existe las “condiciones favorables” por las cuales pueden sentirse afectados por el trabajo para ellos es muy importante observar y orientar, desde muy tempranas edades a los jóvenes, sobre las elecciones profesionales que tomarán con el fin de que no se sientan insatisfechos ni frustrados laboralmente en el futuro. Entonces se hace necesario conocerse a sí mismo es decir conocerse personalmente, su carácter, sus gustos, sus aficiones sus intereses, sus fortalezas, sus debilidades, sus metas, sus potencialidades y habilidades, etc. Todo este aspecto se debe analizar minuciosamente para poder hacer una elección apropiada. Así mismo esta satisfacción trae beneficios fisiológicos ya que la hormona de la dopamina y endorfina se incrementan y con ellas las sensaciones de bienestar, alegría y creatividad fluyen con nuevas ideas llegan a nuestra mente, para crear o solucionar problemas, las horas pasan rápido y nuestro cuerpo tiene que mandarnos señales urgentes diciendo que debemos

hacer un alto en nuestro trabajo para no descuidarlo. Las relaciones con los demás también se ven beneficiadas por que nos volvemos más amables, cariñosos y asequibles; mejora nuestra salud física, se reducen los dolores de cabeza, el estrés, los resfriados y muchos inmunológico se refuerza logrando una vida más gratificante. De ahí la gran importancia de trabajar en una actividad o profesional que nos gusta y sentir satisfacción laboral en ella.

## **2. ANTECEDENTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Antes del siglo XVII el hombre era un tipo de trabajador medio artesano y medio obrero que vivía en su casa y ahí mismo trabajaba, el artesano se contentaba por sacar lo suficiente para cubrir sus necesidades y nada más. Las familias conservan un aspecto patriarcal donde la principal actividad era basada en las agricultura y ganadería y fue gracias al mejoramiento de ésta donde partió de primeros impulsos que inicio ese movimiento social llamado revolución industrial (Gómez, 1955).

Hasta hace cien años formábamos una sociedad eminentemente rural, mucho de lo que se hace en la actualidad mediante las enormes corporaciones, se hacía entonces en talleres pequeños y éstos estaban administrados por el dueño a su vez con frecuencia trabajaba lado a lado con sus empleados, estos pequeños empresarios administraban según les dictaba su inteligencia intuitiva y pragmática según, creando solamente la organización que necesitaba conforme iban progresando (Howell, 1979).

Es así que estas organizaciones comenzaron a ampliarse, creció la cantidad de obreros y la relación entre ellos, así comenzó a tomarse en cuenta la productividad beneficios adentrándose posteriormente a futuros estudios de tipo empresarial – organizacional como el de Hoppock en 1935, con las primeras investigaciones sobre satisfacción laboral propiamente dicha; lo que modificó sustancialmente la forma de percibir la relación entre el individuo que trabaja y su actividad laboral. De este modo el análisis de esta variable se convirtió en un tema recurrente en el estudio del ambiente organización debido a sus

implicaciones en el funcionamiento de las organizaciones y en la calidad de vida del trabajador.

El trabajo gracias a la revolución industrial ha tenido nuevas formas, el hombre se convierte de un vendedor de sus esfuerzo y de sus energías (Gómez, 1995). Es así que el crecimiento económico y la innovación tecnológica condujo a la especialización y actualmente se reconoce que es posible disfrutar la actividad laboral que el trabajo es considerado una ocupación de índole social por medio de la cual el ser humano obtiene satisfactores económicos, psicológicos y sociales (Robbins, citado por Arispe 2006)

## **2.1. CONCEPTOS DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Pese a que la satisfacción laboral ha sido una de las variables más estudiadas en el ámbito del comportamiento organizacional, no existe un consenso en cuanto a su definición y es en base a diversos autores y artículos de investigación, que se encontraron las siguientes definiciones del constructo “satisfacción laboral”.

Ivancevich y Donnelly, (1968) argumenta que todas las categorías conducen a un concepto muy similar que hace posible su categorización en dos perspectivas distintas

Por un lado, se encuentran los autores que entienden la satisfacción como un estado emocional, un sentimiento, una actitud o una respuesta afectiva hacia el trabajo (Katzwell, 1964; Locke, 1969; Price y Mueller, 1986; Robbins, 1994; Bravo et al 1996; Leal et al 1969; Larrainzar et al, 2001)

Por otro lado están los que consideran la satisfacción como el resultado de una comparación o ajustes entre expectativas o necesidades actuales del puesto y las prestaciones que el trabajo les ofrece realmente (Munford, 1976, Holand 1985 y Michalos, 1986, entre otros).

Fleishman (1979), define a la Satisfacción Laboral como “El resultado o la consecuencia de la experiencia del empleado en el puesto de trabajo, en relación con sus propios valores,

es decir, con lo que desea o espera del mismo. Puede considerarse que la satisfacción tiene un sentido similar al placer”.

Para Howell (1979), entiende que la Satisfacción Laboral es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados con respecto a su trabajo, no obstante, se requieren que se incluyan muchos factores adicionales antes de poder entender completamente la satisfacción laboral y que estos contribuyen finalmente a la satisfacción en el trabajo. En el caso de Muñoz (1990), define a la satisfacción laboral como el sentimiento de agrado que experimenta el sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa organización que le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico- socioeconómicas acordes con sus expectativas.

Para lo que Locke (1976, citado Loitegui Aldaz, 1990), la satisfacción laboral es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, se trata de un sentimiento de bienestar, placer o felicidad experimenta el trabajador con relación de su trabajo. Ese sentimiento puede ser generalizado o global y abarca todos los aspectos o factores referidos del trabajo.

Así mismo Gonzales Tirado (1991) el concepto de satisfacción laboral aparece ligado al clima de una organización entendiendo como el conjunto de estímulos, motivaciones y factores que el individuo percibe como característicos como relación de su trabajo. Las actitudes, los sentimientos, las vivencias profundas y sobre todo las de acciones afectivas con que el sujeto relaciona con el clima organizativo que perciben y constituyen la base de su satisfacción profesional.

Según Blume Naylor (1988), la satisfacción laboral es una actitud general del individuo hacia su trabajo la cual está en función de la discrepancias percibidas entre lo que se cree debe darle y lo que realmente obtiene como producto o gratificación.

Más recientemente Aiken (2003), la entiende como una actitud a una predisposición aprendida a responder positiva o negativamente ante un objeto, una situación, institución o persona en particular. Como tal, consta de componente cognoscitivo (de conocimiento o intelectuales), afectivos (emocional y motivacional) y de desempeño (conductual o de acción). Una actitud implica una aprobación o desaprobación (juicio moral).

Como observamos todas las deficiencias mencionadas anteriormente manejan conceptos similares, relacionando a la satisfacción laboral como un estado de bienestar psicológico, una actitud frente al propio trabajo, actitud que se encuentra basada en las creencias, valores y percepciones que el trabajador relaciona de su propio trabajo y espera que sean cubiertas con las expectativas que esta relaciones del mismo estas características van estar determinada por las condiciones del puesto contrariamente si la persona es excluida, estigmatizada, es subvalorada o se le vulnera sus fundamentos religiosos, no puede hablarse de satisfacción laboral, no puede haber escenario donde la persona no ve posible un mundo de realización acorde con sus expectativas de existencia. Por otro lado es importante mencionar que la eliminación de ciertas fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida aún mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una mejor actitud frente a la organización pero esto no significa que este satisfecho

### **.FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL**

En Lima, Sonia Palma (1999) genero 7 factores basados en una escala denominada satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (SL- SPC), en los que considera:

- Condiciones físicas y/o materiales
- Beneficios laborales y/o remunerativos
- Políticas administrativas
- Relaciones sociales
- Desarrollo personal
- Desempeño de tareas

- Relación con la autoridad

Así también (Robbins, 2009) refiere 7 factores en la satisfacción laboral:

- Condiciones Físicas y/o Materiales:

Las condiciones físicas y materiales se presentan dentro de la infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. En la medida que la organización brinde a los colaboradores un ambiente físico adecuado en el que el espacio de trabajo cumpla con las comodidades mínimas requeridas el colaborador se sentirá satisfecho. (Robbins, 2009).

- Beneficios Laborales y/o Remuneraciones:

Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo y que responda a sus expectativas además debe recibir todos los beneficios de ley que le permitan sentir seguridad tanto para él como para su familia. (Robbins, 2009).

- Políticas Administrativas:

Es el acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral. Los trabajadores se van a sentir satisfechos cuando las políticas administrativas de la organización estén dirigidas a brindar a los trabajadores todas las condiciones necesarias para un desempeño adecuado. (Robbins, 2009).

- Relaciones Sociales:

Cuando en una organización existen malas relaciones interpersonales generando por esto rencillas, celos profesionales, envidias, los trabajadores no se sentirán satisfechos dentro de la organización por lo tanto no serán competitivos. (Robbins, 2009).

- Desarrollo Personal:

La organización que no brinde oportunidades de crecimiento, desarrollo profesional no contará dentro de sus trabajadores con personas satisfechas lo cual llevará a que estas tiendan a abandonar con rapidez la organización. (Robbins, 2009).

- Desempeño de Tareas:

En la medida que un trabajador sienta que ha desempeñado de manera adecuada sus funciones con el nivel adecuado de autonomía y que ha desarrollado su trabajo con responsabilidad este se sentirá satisfecho. (Robbins, 2009).

- Relación con la Autoridad:

Cuando la autoridad brinda confianza, delega funciones y confía en sus trabajadores estos van a tener un mejor desempeño por lo tanto su satisfacción será la óptima. (Robbins, 2009).

Otro estudio relaciona con la consultora Otto Walter España (Díaz, 2004) puso de relieve que las posibilidades de desarrollo profesional y la calidad de relación con el jefe son los dos factores más importantes para el empleado no deje la empresa en la que trabaja.

Esto no implica según la teoría motivacional de Herzberg, que los trabajadores estén satisfechos, pero son razones importantes para no estar insatisfechos.

Olmedo (2004) afirma que la ecuación que da las empresas es de carácter humano “un trabajador contento es igual a eficacia” esto se traduce en más calidad, mejor desempeño y mejor servicio lo cual se refleja nuevamente en las condiciones laborales.

Nuevamente Hernández Sánchez (2002) comenta cuando se inicia un trabajo el nivel de satisfacción es alto y el desempeño bueno. La autora menciona un estudio realizado en 1975 con gerentes, en el que se encontró que el factor: “años de servicio”, represento algo significativo en la satisfacción laboral y que esta va decreciendo a partir de los diez años de servicio. Por lo mencionado anteriormente es que consideramos que la satisfacción laboral depende de muchos factores tanto extrínsecos (condiciones físicas y/o materiales, benéficas laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, relación con la autoridad) como intrínsecos (desarrollo personal, desempeño de tareas).

## **2.2. IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Es la Para Robbins (1996) el nivel de satisfacción en el trabajo es importante para las organizaciones al menos por cuatro razones:

- Existe una clara evidencia de que los empleados insatisfechos faltan al trabajo más frecuentemente y es más probable que renuncien.
- Es más probable que los trabajadores insatisfechos se involucren en comportamientos destructivos en su sitio de trabajo.
- Se ha demostrado que los empleados satisfechos tienen mejor salud y viven más, de hecho, diversos estudios han demostrado que la insatisfacción está asociada con deterioros en la salud que van desde los dolores de cabeza hasta las enfermedades del corazón.
- La satisfacción en el trabajo se extrapola a la vida personal del empleado, ya que se ha evidenciado que la insatisfacción laboral está asociada con una actitud negativa en el hogar y esto por supuesto incide a nivel social.

La satisfacción laboral es de gran interés en los últimos años por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución; como tal son indicadores del comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales (Palma, 1999).

El estudio de la satisfacción laboral es importante o se justifica ya que es un indicador del entorno psicosocial en el trabajo. Así, la percepción del ambiente laboral, no sólo se refiere a las condiciones del trabajo, cantidad de trabajo, retribución, definición de funciones, roles, ambiente físico, etc. sino que también se vincula a la percepción de la calidad de las relaciones sociales y en la comunicación entre sus miembros, lo cual influye en la satisfacción laboral y en la salud en general de sus trabajadores. El estudio de estos factores, especialmente el soporte, apoyo y relaciones satisfactorias con colegas y supervisores puede dar luces para identificar factores de apoyo tendientes a prevenir el estrés laboral y la insatisfacción, así como otras consecuencias que van en detrimento de la calidad de vida laboral y, por ende, del trabajo.



Mediante el estudio de la satisfacción laboral, los directivos de la organización podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales la organización personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de las mismas, según sean los resultados que ellos están obteniendo. La eliminación de las fuentes de insatisfacción o factores extrínsecos de la teoría de motivación de Herzberg, conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejando en una actitud positiva frente a la organización, por estas motivaciones no duran en el tiempo, son inestables. Una de las actividades más importantes dentro de cualquier organización es lograr que las necesidades de todas las personas armonicen con las necesidades de las mismas organizaciones y para ellos la satisfacción que tengan los individuos con su trabajo es una de las variables más importantes relacionadas con el comportamiento organizacional y la mejor calidad de vida.

Por ello es de vital importancia, para las empresas, saber qué es lo que motiva o desmotiva a las personas a sentirse satisfechas o no, ya que, como se mencionó, una persona satisfecha laboralmente con su trabajo tendrá conductas positivas hacia él. La importancia de estudio de la satisfacción laboral es porque está contribuyendo al desarrollo de los empleados como personas y esto es evidente al relacionar la satisfacción laboral con la felicidad y la confianza de los individuos, ya que para la calidad de vida se considera las aportaciones que la satisfacción laboral hace con la satisfacción general de la vida (Galaz Fontes, 2002).

### **3. BENEFICIOS DE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO**

La satisfacción en el trabajo es parte de la satisfacción de la vida. La naturaleza del medio fuera del trabajo influye en los sentimientos que se tienen en el empleo. En el mismo sentido, debido a que el trabajo es una parte importante de la vida, la satisfacción en éste influye en la satisfacción general de la vida. El resultado es que existe un efecto de carga que se produce en ambas direcciones entre la satisfacción en el empleo y en la vida. Por lo tanto, los gerentes

podrían tener que vigilar no solamente el empleo y el medio ambiente laboral inmediato, sino también las actitudes de sus empleados hacia otros aspectos de la vida (Davis y Newstrom, 1998, citado por Camacaro, 2012).

Para la persona:

- Un mecanismo importante de desarrollo personal si se canaliza y utiliza adecuadamente.

- Un elemento de salud y bienestar (enfoque positivo de la salud en el trabajo).
- Una palanca para impulsar la implicación en el proyecto y en la calidad de servicio.
- Un elemento fundamental en la generación de capital y confianza.

Para el equipo de trabajo y compañeros:

- Contribución a un clima positivo
- Potenciación de trabajo en equipo
- Relaciones basadas en la confianza y en el medio/largo plazo
- Generación de conexiones positivas que son las base del “capital social” de una organización

Para la organización:

- Necesaria para un logro adecuado de los objetivos (en especial la intrínseca) y la vinculación afectiva.

- La satisfacción dinamizadora ha de ser una palanca para el cambio y un punto fuerte para la empresa

Para los clientes y destinatarios de los servicios:

- Mejora la calidad del servicio
- Mejor atención a las quejas
- Mayor capacidad de ponerse en el lugar del cliente
- Facilita la empatía y la interacción con los usuarios

Como se puede apreciar, fomentando el desarrollo de la satisfacción en el capital humano van a ganar todos, clientes, usuarios o beneficiarios de los productos y servicios ofrecidos. Considerado la información presentada, queda manifiesto que la satisfacción del personal es un aspecto relevante a la hora de buscar cumplir con la misión y alcanzar la visión de las organizaciones, por lo tanto es responsabilidad, tanto de los directivos como de los colaboradores, el desarrollo y aplicación de técnicas que permitan evaluaciones favorables al momento de utilizar los mecanismos citados previamente.

El factor esencial para lograr una alta satisfacción laboral, lo encontramos en la riqueza del contenido del trabajo que se realiza y donde estén presentes elementos intelectuales de iniciativa, creatividad, autonomía, variabilidad y dificultad y por tanto donde el individuo potencialice sus capacidades y habilidades uniendo la máxima premisa en el uso de su capacidad laboral, gracias a vocación y/o desarrollo intelectual gratificante tal cual como lo analiza teoría del flujo, dicha teoría enfoca que la persona está completamente inmersa en la actividad que este ejecutando, se caracteriza por un sentimiento de enfocar la energía con la tarea y la realización de la actividad, esta sensación se experimenta mientras la actividad está en curso. El concepto de flujo fue propuesto por el psicólogo Mihály Csikszentmihályi 1975 y a partir de entonces se ha difundido extensamente en diferentes campos.

#### **4. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Cuando un empleado u grupo de empleados se encuentran insatisfecho, el primer paso para mejorar la satisfacción debe ser determinar las razones. Puede haber una gran variedad de causas, tales como una pobre supervisión, malas condiciones de trabajo, falta de seguridad en el empleo, compensación inequitativa, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los trabajadores y falta de oportunidad de satisfacer necesidades de orden elevado. Para los empleados que deseen desempeñarse bien en sus trabajos, la satisfacción puede deberse a restricciones y demoras innecesarias, provisiones inadecuadas o equipo defectuoso. En el caso de los funcionarios, la insatisfacción puede

resultar de una insuficiente autoridad para tratar sus problemas y llevar a cabo sus responsabilidades.

Desde el primer intento de Hoppock en 1935 se emplea diversos aportes:

- Auto descripciones verbales con escalas tipo Likert, perfiles de polaridad, o incluso listas con frases afirmativas y calificativos.
- Escalas para la autoevaluación de algunas tendencias de conducta.
- Sistema para la evaluación propia o ajena de algunas condiciones de trabajo y de algún aspecto de la conducta.
- La entrevista; generalmente individual. En ocasiones soporte de determinados procedimientos como el análisis de la satisfacción laboral e insatisfacción laboral a través de los incidentes críticos.

Existen diversos medios para conocer las actitudes de los empleados, como entrevistando a los actuales y a los que abandonan la institución, intentando descubrir sus opiniones a puntos estipulados, aunque para mayor exactitud se hace uso de instrumentos para realizar una medición o diagnóstico del nivel de satisfacción general de la organización (Navarro y Pasache, 2010).

De acuerdo con Brown (1982), dentro de las objeciones que se dan más frecuentemente para realizar análisis de la satisfacción laboral, está que los resultados pueden ser inexactos porque los empleados pueden no atreverse a contestar francamente las preguntas y las opiniones pueden carecer de relación directa con las acciones que efectúan. También suele darse el temor general hacia el cambio desconocido que pudiera causar el expresar sus opiniones generando represión de opiniones y aumentando la tensión entre los trabajadores y directivos. Sin embargo, estas dificultades pueden disiparse si se insiste en su completo anonimato y se aplican pruebas validadas y probadas científicamente y estadísticamente. Asimismo, comenta que las pruebas con finalidad de analizar estos aspectos y de hacer algo constructivo para remediar los conflictos, tienen al menos tres funciones en las empresas:

- Son un medio de descubrir desde un principio fuentes específicas de irritación entre los empleados, que bien pueden corregirse fácilmente en cuanto se conocen y evitar así problemas posteriores por acumulación.

- El expresar sus opiniones y resentimientos les permite liberarse, en cierta medida, de resentimientos y tensiones.

- Las opiniones reveladas pueden ser útiles para planear la organización y las modificaciones, así como el adiestramiento de los supervisores. Este último punto se refiere a tratar de darle a los empleados lo que desean y necesitan y no lo que la dirección crea conveniente por sí misma.

## **5. TEORÍAS RELACIONADAS A LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Estas teorías han sido elaboradas desde puntos de vista técnicos no siempre coincidentes, pero, en definitiva, han aportado un conjunto de interpretaciones y conocimientos que han servido de soporte teórico a las investigaciones e intervenciones prácticas, una de las propuestas teóricas explicativas de la satisfacción laboral es la teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción, formulada por Frederick Herzberg (1959).

### **5.1. TEORÍA DE LOS FACTORES DE HERZBERG**

Frederick Herzberg propone una teoría de la motivación en el trabajo, se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano:

#### **5.1.1. Factores higiénicos o factores extrínsecos**

Están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la

empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc.

Son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo.

Herzberg destaca que, tradicionalmente, sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados: el trabajo era considerado una actividad desagradable, y para lograr que las personas trabajarán más, se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo, a cambio de su trabajo. Más aún, otros incentivan el trabajo de las personas por medio de recompensas (motivación positiva), o castigos (motivación negativa). Según las investigaciones de Herzberg, cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados.

### **5.1.2. Factores motivacionales o factores intrínsecos**

Están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta.

Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y

tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

En otros términos, la teoría de los dos factores de Herzberg afirma que:

- La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son los factores motivacionales o de satisfacción.
- La insatisfacción en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los compañeros y del contexto general que rodea el cargo ocupado: son los factores higiénicos o de insatisfacción

A causa de esa influencia, más orientada hacia la insatisfacción, Herzberg los denomina factores higiénicos, pues son esencialmente profilácticos y preventivos: evitan la insatisfacción, pero no provocan satisfacción. Su efecto es similar al de ciertos medicamentos: evitan la infección o combaten el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud. Por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg también los llama factores de insatisfacción

## **5.2. TEORÍA DE LOS EVENTOS SITUACIONALES**

Según la teoría de los eventos de situaciones (Quarstein, McAfee y Glassman, 1992), la satisfacción en el trabajo resulta de dos factores: características de situaciones y eventos de situaciones.

Las características de situaciones respecto la dimensión del trabajo pueden ser analizadas por el individuo antes de que éste mismo acepte desempeñar su cargo (por ejemplo, el salario, las oportunidades de desarrollo profesional, las condiciones de trabajo, las políticas de la empresa).

Los eventos de situaciones, se verifican una vez iniciado el desempeño de la función.

En este sentido, el individuo puede encontrar, a lo largo de su trabajo, situaciones que le son favorables y otras, desfavorables. Por ejemplo, la existencia de una cierta autonomía en el desempeño de la función puede ser evaluada por el individuo como una situación positiva del trabajo; en contrapartida, el hecho de tener que salir después del horario previsto de trabajo, puede contribuir a una apreciación negativa de la función.

En el desarrollo de su teoría, Quarstein (1992) se preocupan de saber por qué razón algunos individuos que desempeñan funciones con características fundamentalmente favorables (por ejemplo, un salario adecuado, perspectivas de promoción) manifiestan una baja satisfacción en el trabajo y, por qué razón otros, con características de salarios semejantes, revelan niveles de satisfacción diferenciados.

Procurarán, de igual modo, percibir por qué varía el nivel de satisfacción a lo largo del tiempo, aun manteniendo las mismas características de trabajo.

Sin embargo, al basar la teoría en las características de situaciones y en los eventos de situaciones, los autores acaban por esclarecer algunas de estas cuestiones. De hecho, las características del trabajo son de fácil categorización y, por norma, son casi duraderas y presentan significativa estabilidad; en contrapartida, los eventos de situaciones son propios de cada situación y, muestran un carácter claramente transitorio.

Por otro lado, de acuerdo con los autores, el individuo tiene alguna facilidad de controlar las respuestas emocionales que resultan de las características del trabajo, pero revela dificultades en el control de esas respuestas a los eventos de situaciones, principalmente por la especificidad que caracteriza cada uno de esos eventos. Como efecto, quedaría percibido el cambio que se verifica en el nivel de satisfacción de los individuos, resultando ésta, fundamentalmente, de una acumulación de respuestas emocionales – indebidamente controladas – a diferentes situaciones.

En resumen, la satisfacción en el trabajo es el resultado de las respuestas emocionales a la situación frente a la cual el individuo se encuentra (Peiró y Prieto, 1996).



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Siguiendo el modelo de Hernández Sampieri, R., Fernández Collado. & Baptista Lucio., P. (2010), nuestra investigación es de tipo Descriptivo - Correlacional ya que se busca conocer la relación o el grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

##### **1.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño de esta investigación se caracteriza por ser no experimental, porque estudia las variables en su estado natural, sin ser sometidas a manipulación, por el tiempo, es una investigación transversal, puesto que la recolección de datos, será en un contexto único y por su carácter es cuantitativa, pues los datos son susceptibles de cuantificar.

##### **1.3 MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

El diseño de esta investigación se caracteriza por ser no experimental, transaccional, descriptivo y correlacional. No experimental ya que es una investigación sistemática y

empírica en la que las variables no se manipularán, transaccional porque solamente se medirá en una sola ocasión las variables Motivación Laboral y Satisfacción Laboral, correlacionándolas para luego determinar el nivel de relación que existe entre estas dos variables en una misma muestra de sujetos (Bellido 2009)

## **2. MUESTRA**

### **2.1. POBLACIÓN**

La población estuvo conformada por 80 conductores de semitrayler de la organización Transportes Hagemsa, cuyas edades oscilaban entre los 25 y 60 años de edad, todos con grado de instrucción secundaria completa, no tomándose en cuenta conductores con menos de 1 año de contrato.

#### **Criterio de Inclusión**

- Trabajadores de edades comprendidas de 25 a 60 años.
- Trabajadores de sexo masculino
- Trabajadores con tiempo mínimo de un año de experiencia trabajando como conductor.

#### **Criterio de Exclusión**

- Trabajadores sin experiencia como conductor semitrayler.

## **3. INSTRUMENTOS**

En la recolección de información se utilizaron los siguientes instrumentos:

### **3.1. ESCALA DE MOTIVACION LABORAL:**

**Autor (ES):** Ericka Molina y Norel Delgado (U. de Puerto Rico), Steven Allsheid de Stanarc (1996)

**Procedencia:** Puerto Rico

**Año de Publicación:** 1996

**Items:** 19

**Administración:** Se puede administrar individual o colectivamente.

**Ámbito de Aplicación:** Ámbito Organizacional.

**Tiempo de Aplicación:** El tiempo promedio de duración de la escala es de 15 minutos aproximadamente.

**Adaptado:** Avendaño Ormeño Saskia L. y Lazo Rosado Karin N.

Teniendo la necesidad de modificar algunos reactivos, ya que se trabajaba con diferente tipo de personal laboral, incluyendo servicio en lugar de trabajo, y ciudadano en lugar de cliente, así misma labor por función laboral.

**Finalidad:** Evaluar el nivel de motivación intrínseca y extrínseca de los trabajadores de la organización.

**Estructura:** El cuestionario de motivación laboral incluye un apartado de información general del evaluado y otro un numero de preguntas que evalúan la Motivación intrínseca (8 ítems) y la extrínseca (11 ítems), con un total de 19 ítems, con un sistema de preguntas de elección forzada y múltiple. La evaluación de los tipos de motivación se hace a factores siendo tres factores los que evalúan la motivación intrínseca y cuatro los factores que evalúan la motivación extrínseca.

**Descripción:** El cuestionario de motivación laboral cuenta con 19 ítems, además de un espacio sobre información general de la persona que va a ser evaluada, es de carácter anónimo, contiene una serie de reactivos tipo Likert que miden los factores motivacionales intrínsecos (autonomía, identidad, retroalimentación).

**Autonomía:** (reactivos 6, 12, 15) Donde se observa cuando la persona tiende a dominar o hacer más eficiente al entorno, a imponer su propio deseo o designio. Actúa como papel motivador que tiene la percepción de uno mismo como agente capaz de llevar a término sus acciones (Bandera 1995). Observándose en la libertad que tiene cada uno para actuar en su ambiente de trabajo y en como planear su trabajo sin ser sometido a reglas que limitan su labor, siguiendo un ritmo adecuado, con relativa autoridad y responsabilidad,

aumentando la oportunidad de interacción social, y el enriquecimiento de tareas que se traduce en descripciones de puestos y competencias realizadas de tal modo que se produzcan una mayor motivación intrínseca en la tarea. (Espinosa, 1997). El sujeto se siente motivado intrínsecamente cuando la organización delega en él labores o misiones importantes. Incluso cuando se le asigna una mayor responsabilidad o cuando se le otorga una mayor autonomía para crear y brindar nuevas ideas, proyectos, diseños que requieran la participación activa de los empleados.

**Identidad:** (tres ítem) Condición de la persona con respecto al carácter esencial, sentimiento temporalmente persistente al sentirse parte integral y componente de su institución o grupo social, por la cual el individuo se orienta hacia el mundo exterior. Sentimiento de unión, vínculo, con la función realizada, les gusta el tipo de trabajo que realizan, por lo tanto se siente motivado cuando se poseen las habilidades y destrezas propias que exigen la labor, la manera de utilizar las energías vitales.

**Retroalimentación:** (dos ítem) Sentimiento de satisfacción con la labor realizada o prestada, lograr una alta efectividad con relación al grado de satisfacción que se experimenta al ayudar al cliente. Se observa en el apoyo necesario, reconocimiento de la labor, cuando la participación en el trabajo permite percepciones de competencia y autodeterminación las mismas que favorecen el mostrar conductas intrínsecamente motivantes como la sensación que resulta del trabajo bien hecho. Según Clark Oswalk 1996, retroalimentación es cualquier tipo de información directa procedente de una fuente externa acerca de los efectos y resultados de la propia.

Dentro de los factores Extrínsecos (facilidades del área, ambiente de trabajo, relación jefe – empleado y empleado empleado)

**Ambiente de Trabajo:** (dos ítem) Componente que aumenta la motivación si se considera las condiciones materiales adecuadas, higiénicas y estéticas de las instalaciones e instrumentos de servicio necesarios ya que estos incentivan y despiertan el interés de

los individuos (Toro, 1992). Tener un ambiente en un estado óptimo con una base material bien dispuesta favorece al desempeño eficiente, haciendo que las personas se involucren en su actividad y sea placentera realizarla.

**Facilidades del área:** (tres ítems) Es la comodidad que experimentan los miembros que laboran en un determinado espacio o área laboral, tiene que ver con todos el material de trabajo, ya sea útiles, accesorios, maquinas, instrumentos de ejecución, etc., pertinentes por el desempeño laboral haciendo que estos lleguen al término eficaz de sus labores.

**Relación Jefe-Subalterno:** (tres ítem) Se da en la calidad de comunicación entre ambos, es decir cómo se siente el empleado en presencia o ausencia del superior, si se toman en cuenta sus opiniones, si existen malas relaciones se opta por dejar de asistir al lugar de trabajo, hay que tener en cuenta que el hombre trabaja porque se siente bien entre sus compañeros de trabajo y/o supervisores, el grupo comienza siendo un medio para alcanzar el fin, la persona va a trabajar porque es importante estar en compañía de colegas y por ende aumentar su efectividad.

**Relación Subalterno-subalterno:** (tres ítem) Efecto que produce a la importancia de los compañeros de trabajo, en la frecuencia de sus reuniones, la elección del lugar de trabajo, resultado de la relación entre colegas. El trabajo es importante tanto para él como para sus compañeros y por ende para la institución. Las personas se sienten atraídas por situaciones o por otras personas asociadas, con recompensas y alabanzas (Berkowitz, 1996). Además, las personas manifiestan mayor interés por trabajar donde hay contacto con otras personas que posibilitan una participación grupal, lo que permite valorar el trabajo y enriquecerlo, el esfuerzo por lograr aprobación y reconocimiento, sirve para aumentar la moral en la institución y en el grupo laboral.

**Calificación:** Los puntajes parciales obtenidos por cada ítem, se agrupan según cada factor motivacional, luego se traslada a una tabla y se califica individualmente, luego se los ubica dentro de un rango de niveles (alto, medio, bajo). Cada ítem se califica en una

escala del 1-5, según el tipo de pregunta, donde (SI) = 1, y (NO)=0, y los valores 4, 3, 2,1 dependiendo del ítem, siendo el puntaje máximo 13 y el mínimo es cero.

**Confiabilidad:** Para determinar si los puntajes logrados en el cuestionario son consistentes se determinó la confiabilidad la cual se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto produce los mismos resultados, para lo cual se debe lograr el coeficiente O significa confiabilidad nula, y 1 representa el máximo de confiabilidad. Para determinar la confiabilidad se utilizó el método de unidades partidas en el que el cuestionario es dividido en dos mitades y las puntuaciones o resultados de ambas son comparadas. Si el cuestionario es confiable las puntuaciones de ambas mitades deben estar fuertemente correlacionadas.

Habiéndose encontrado un coeficiente de correlación de 0.86 correlación alta y significativa, es decir, el cuestionario está libre de error atribuirle a la casualidad.

### **3.2. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL**

**Nombre:** Cuestionario de Satisfacción Laboral.

**Autor :** Sonia Palma Carrillo. (1999)

**Ítems :** 36 ítems

**Administración:** Este instrumento es de aplicación individual y colectiva, se puede aplicar de forma individual o colectiva a personas de 18 años en adelante.

Tiempo de Aplicación: 20 minutos.

**Estructura:** La escala SL SPC consta de 36 proposiciones asociadas a 7 factores distribuidos de la siguiente manera:

**Factor I:** Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems). Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. Ítems son: 1, 13, 21, 28, 32.

**Factor II:** Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems). El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. 2, 7, 14, 22.

**Factor III:** Políticas Administrativas (5 ítems). El grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Ítems son: 8, 15, 17, 23, 33.

**Factor IV:** Relaciones Sociales (4 ítems). Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. Ítems son: 3, 9, 16, 24.

**Factor V:** Desarrollo Personal (6 ítems). Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. Los ítems correspondientes son: 4, 10, 18, 25, 29, 34.

**Factor VI:** Desempeño de Tareas (6 ítems). La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la labora. Los ítems correspondientes son: 5, 11, 19, 26, 30, 35.

**Factor VII:** Relación con la Autoridad (6 ítems). La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. Ítems son: 6, 12, 20, 27, 31, 36.

**Validez de la prueba:** Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se obtuvo correlacionando el puntaje total de la Escala SLSPC con las del cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota en una sub muestra de 300 trabajadores. La validez es de 0.05.

#### **4. PROCEDIMIENTO**

Confiabilidad de la prueba: El coeficiente Alfa de Cronbach ítem puntaje total permitió estimar la confiabilidad, la confiabilidad obtenida es de 0.79. Para la presente investigación se hará un primer contacto con la empresa e Transportes de Carga Pesada TRANSPORTES

HAGEMSA SAC de Arequipa, la cual autorizo nuestra presencia en las instalaciones de la institución, previa coordinación con el Gerente de la institución

Luego de obtener la autorización del personal, se fijaron fechas para realizar las evaluaciones propuestas, hasta completar la muestra requerida. De esta manera aplicamos dos escalas; La Escala de Motivación la cual incluye un apartado de información general del evaluado y otro un numero de preguntas que evalúan la Motivación intrínseca (8 ítems) y la extrínseca (11 ítems), con un total de 19 ítems, con un sistema de preguntas de elección forzada y múltiple; y la Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC de tipo Likert la cual está constituida por 36 proposiciones asociadas a 7 factores: Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas, Relación con la Autoridad de sí mismo; ambas escalas utilizadas en esta investigación en los conductores que asistieron a sus evaluaciones correspondientes.

Las escalas siempre fueron aplicadas dentro del horario del horario de trabajo, y en presencia de un integrante del área de RR.HH y un investigador, quien garantizaba el tratamiento confidencial de la información y se ofrecía a resolver las dudas que pudieran surgir en la aplicación del instrumento. Una vez aplicadas las escalas a la población muestra se prosiguió con el análisis de la información para su respectiva interpretación y sustentación de la investigación. Para una mejor presentación de los datos utilizamos diversas representaciones graficas que nos permitieron un mejor análisis de los resultados y para una mejor significación de los resultados usamos el análisis de varianza mediante el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) haciendo uso del análisis de frecuencias, así como de la prueba estadística Correlación de Pearson.



## **CAPÍTULO IV**

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

En el presente capítulo se presentarán las tablas estadísticas para explicar los resultados obtenidos en cuanto la relación de la Motivación Laboral y los niveles de Satisfacción Laboral en los conductores de la empresa de transportes Hagemsa SAC de Arequipa, para lo cual se hará uso del estadístico de chi-cuadrada y Correlación de Pearson. Dichos resultados se presentarán en un orden lógico, de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación. Por lo tanto, primero se presentarán los resultados de los niveles de la escala de Motivación Laboral intrínseca y extrínseca. En segundo lugar, las dimensiones resaltantes en la escala de Satisfacción Laboral que presentan los conductores de la empresa de transportes Hagemsa SAC de Arequipa. Posteriormente se presentará la correlación existente entre ambas variables, es decir entre los factores de la Satisfacción Laboral y cada una de las dimensiones de Motivación laboral.

## CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

**TABLA 1.**

### Características de la muestra

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Secundaria</b>	<b>63</b>	<b>78.8</b>
<b>Superior</b>	<b>17</b>	<b>21.3</b>
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

En la tabla N°1 podemos observar los siguientes datos registrados del total de la muestra (80):

La mayoría de los evaluados tiene un grado de instrucción de nivel secundario, alcanzando un porcentaje de 78.8% y el 21.3% tiene educación de nivel superior.

**TABLA 2.**

### Otros datos descriptivos.

	<b>N</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
<b>Edad</b>	<b>80</b>	<b>25</b>	<b>59</b>	<b>38.48</b>	<b>6.252</b>
<b>Tiempo de servicio</b>	<b>80</b>	<b>.5</b>	<b>12.0</b>	<b>2.093</b>	<b>1.5096</b>
<b>N válido (por lista)</b>	<b>80</b>				

En la tabla N° 2, en cuanto a la edad de los evaluados la media es de 38.48 años del total de conductores, así mismo el tiempo de servicio de los evaluados presentan una media de 2 años en su puesto de trabajo.

## RESULTADOS DE LOS FACTORES DE LA MOTIVACIÓN LABORAL

**TABLA 3.**

### **Factor I Autonomía.**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	<b>4</b>	<b>5.0</b>
<b>Medio</b>	<b>49</b>	<b>61.3</b>
<b>Alto</b>	<b>27</b>	<b>33.8</b>
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

En la tabla N°3, podemos apreciar que el factor I Autonomía se observa que la mayoría de evaluados tienen un nivel medio de autonomía (61.3%); mientras que el 33.8% tiene un nivel alto. Por lo tanto la mayoría de los conductores experimente un nivel medio de autonomía puesto que tiene cierta libertad para actuar en su ambiente de trabajo y en como planear su trabajo ya que en ciertas ocasiones son sometidos a reglas que limitan su labor

**TABLA 4.**

### **Factor II Identidad.**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Medio</b>	<b>18</b>	<b>22.5</b>
<b>Alto</b>	<b>62</b>	<b>77.5</b>
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

En la tabla N°4, Según los datos recopilados para el factor II Identidad que la mayoría de evaluados tienen un nivel alto de identidad (77.5%); mientras que el 22.5% tiene un nivel medio. Por lo tanto, la mayoría de los conductores experimentan un nivel alto de identidad donde siente un vínculo con la función que realiza, le agrada el tipo de trabajo que realiza, por lo tanto se siente motivado cuando posee las habilidades y destrezas propias de la labor que realiza.

**TABLA 5.**

**Factor III Retroalimentación**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Medio</b>	<b>32</b>	<b>40.0</b>
<b>Alto</b>	<b>48</b>	<b>60.0</b>
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

En la Tabla N°5, se puede apreciar en el factor III Retroalimentación, encontramos que la mayoría de evaluados tienen un nivel alto de retroalimentación (60%); mientras que el 40% tiene un nivel medio. Por lo tanto, la mayoría de los conductores perciben un nivel alto de retroalimentación, siente satisfacción con la labor realizada logrando una alta efectividad con relación al grado de satisfacción que se experimenta al ayudar al cliente.

**TABLA 6.**

**Factor IV Ambiente de Trabajo.**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	<b>13</b>	<b>16.3</b>
<b>Medio</b>	<b>54</b>	<b>67.5</b>
<b>Alto</b>	<b>13</b>	<b>16.3</b>
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

En la tabla N°6, Según los datos en el factor IV Ambiente de Trabajo se observa que la mayoría de evaluados tienen un nivel medio en ambiente de trabajo (67.5%); mientras que el 16.3% tiene un nivel alto. Por lo tanto, la mayoría de los conductores experimentan un nivel medio en el ambiente de trabajo ya que la solvencia de condiciones estéticas e higiénicas son parte de labor como conductor en ruta.

**TABLA 7.****Factor V Facilidades de Área.**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Medio</b>	<b>37</b>	<b>46.3</b>
<b>Alto</b>	<b>43</b>	<b>53.8</b>
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

En la tabla N°7, Según los datos recopilados en el factor V Facilidades de Área para el caso de facilidades de área encontramos que la mayoría de evaluados tienen un nivel alto en facilidades del área (53.8%); mientras que el 46.3% tiene un nivel medio. Por lo tanto la mayoría de los conductores perciben un nivel alto de facilidades de área ya que cuentan con las herramientas de trabajo pertinentes por el desempeño laboral haciendo que estos lleguen al término eficaz de sus labores.

**TABLA 8.****Factor VI Relación Jefe y Empleado.**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	<b>1</b>	<b>1.3</b>
<b>Medio</b>	<b>39</b>	<b>48.8</b>
<b>Alto</b>	<b>40</b>	<b>50.0</b>
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

En la tabla N°8, Podemos apreciar que el factor VI Relación Jefe y Empleado muestra que la mayoría de evaluados tienen un nivel alto en la relación jefe-empleado (50%); mientras que el 48.8% tiene un nivel medio. Por lo tanto, la mayoría de los conductores percibe un nivel alto en relación de Jefe – empleados, la comunicación entre ambos en su la mayoría de ocasiones se toma en cuenta sus opiniones a la hora de tomar una decisión.

**TABLA 9.****Factor VII Relación entre Compañeros.**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	<b>1</b>	<b>1.3</b>
<b>Medio</b>	<b>47</b>	<b>58.8</b>
<b>Alto</b>	<b>32</b>	<b>40.0</b>
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

En la tabla N°9, Observamos el factor VII Relación entre Compañeros que la mayoría de evaluados tienen un nivel medio en la relación entre compañeros (58.8%); mientras que el 40% tiene un nivel alto. Por lo tanto, la mayoría de los conductores experimentan un nivel medio en relación entre compañeros esto debido al compañerismo entre los conductores y la falta de compañeros que posibiliten la participación grupal.

**RESULTADOS DE LOS FACTORES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL****TABLA 10****Factor I Condiciones Físicas y/o Materiales.**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alta insatisfacción</b>	<b>4</b>	<b>5.0</b>
<b>Parcial insatisfacción</b>	<b>12</b>	<b>15.0</b>
<b>Ni satisfecho ni insatisfecho</b>	<b>46</b>	<b>57.5</b>
<b>Parcial satisfacción</b>	<b>16</b>	<b>20.0</b>
<b>Alta satisfacción</b>	<b>2</b>	<b>2.5</b>
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

En la Tabla N°10, Se consigan en el factor la mayoría de evaluados ni está satisfecho ni está insatisfecho con las condiciones físicas y/o materiales de la empresa (57.5%); mientras que un 20% de evaluados tiene una parcial satisfacción y el 15% tiene una parcial insatisfacción. Por lo tanto, la mayoría de los conductores ni están satisfechos ni están insatisfechos con las condiciones físicas y/o materiales donde su entorno físico ocasionalmente satisface las necesidades en su puesto de trabajo.

**TABLA 11.****Factor II Beneficios Laborales y/o Remuneraciones.**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Parcial insatisfacción</b>	<b>4</b>	<b>5.0</b>
<b>Ni satisfecho ni insatisfecho</b>	<b>55</b>	<b>68.8</b>
<b>Parcial satisfacción</b>	<b>21</b>	<b>26.3</b>
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

En la Tabla N°11, Se puede apreciar en el Factor II Beneficios Laborales y/o Remunerativos que la mayoría de evaluados ni está satisfecho ni está insatisfecho con los beneficios laborales y/o remunerativos de la empresa (68.8%); mientras que un 26.3% de evaluados tiene una parcial satisfacción y el 5% tiene una parcial insatisfacción. Por lo tanto la mayoría de los conductores se encuentran ni satisfecho ni insatisfecho esto debido a la falta de incentivos remunerativos y/o otros beneficios.

**TABLA 12.****Factor III Políticas Administrativas.**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alta insatisfacción</b>	<b>10</b>	<b>12.5</b>
<b>Parcial insatisfacción</b>	<b>11</b>	<b>13.8</b>
<b>Ni satisfecho ni insatisfecho</b>	<b>51</b>	<b>63.8</b>
<b>Parcial satisfacción</b>	<b>8</b>	<b>10.0</b>
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

En la Tabla N°12, Se describe en el factor III Políticas Administrativas que la mayoría de evaluados ni está satisfecho ni está insatisfecho con las políticas administrativas de la empresa (63.8%); mientras que un 13.8% de evaluados tiene una parcial insatisfacción y el 10% tiene una parcial satisfacción. Por lo tanto, la mayoría de conductores se encuentra ni satisfechos ni insatisfechos ya que están regidos a lineamientos institucionales dirigidas a regular la relación laboral y relacionada directamente con el colaborador.

**TABLA 13.**

**Factor IV Relaciones Sociales.**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alta insatisfacción</b>	<b>4</b>	<b>5.0</b>
<b>Parcial insatisfacción</b>	<b>5</b>	<b>6.3</b>
<b>Ni satisfecho ni insatisfecho</b>	<b>54</b>	<b>67.5</b>
<b>Parcial satisfacción</b>	<b>14</b>	<b>17.5</b>
<b>Alta satisfacción</b>	<b>3</b>	<b>3.8</b>
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

En la Tabla N°13, Se observa en el factor IV Relaciones Sociales que la mayoría de evaluados ni está satisfecho ni está insatisfecho con las relaciones sociales en la empresa (67.5%); mientras que un 17.5% de evaluados tiene una parcial satisfacción y el 6.3% tiene una parcial insatisfacción. Por lo tanto, la mayoría de los conductores ni están satisfechos ni estas insatisfechos con las relaciones sociales debidas a la ocasional interrelación que mantiene con otros compañeros de la organización con quien comparte actividades laborales esto debido a la naturaleza del puesto de conductor de ruta.



**TABLA 14.****Factor V Desarrollo Personal.**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Parcial insatisfacción</b>	<b>8</b>	<b>10.0</b>
<b>Ni satisfecho ni insatisfecho</b>	<b>50</b>	<b>62.5</b>
<b>Parcial satisfacción</b>	<b>21</b>	<b>26.3</b>
<b>Alta satisfacción</b>	<b>1</b>	<b>1.3</b>
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

En la Tabla N°14, Podemos apreciar el factor V Desarrollo Personal que la mayoría de evaluados ni está satisfecho ni está insatisfecho con el desarrollo personal en la empresa (62.5%); mientras que un 26.3% de evaluados tiene una parcial satisfacción y el 10% tiene una parcial insatisfacción. Por lo tanto, la mayoría de los conductores ni están satisfechos y ni están insatisfechos con el desarrollo personal debido a que eventualmente se realiza capacitaciones y/o actividades en mejora de su desempeño.

**TABLA 15.****Factor VI Desempeño de Tareas.**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Parcial insatisfacción</b>	<b>3</b>	<b>3.8</b>
<b>Ni satisfecho ni insatisfecho</b>	<b>53</b>	<b>66.3</b>
<b>Parcial satisfacción</b>	<b>24</b>	<b>30.0</b>
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

En la Tabla N°15, Donde se describe que el factor VI Desempeño de Tareas que la mayoría de evaluados ni está satisfecho ni está insatisfecho con el desempeño de tareas en la empresa (66.3%); mientras que un 30% de evaluados tiene una parcial satisfacción y el 3.8% tiene una parcial insatisfacción. Por lo tanto, la mayoría de los conductores ni están satisfechos ni están insatisfechos con el desempeño de tareas debido a la valorización que le proporciona a sus tareas cotidianas en la entidad donde labora.

**TABLA 16.****Factor VII Relación con la Autoridad.**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alta insatisfacción</b>	<b>4</b>	<b>5.0</b>
<b>Parcial insatisfacción</b>	<b>11</b>	<b>13.8</b>
<b>Ni satisfecho ni insatisfecho</b>	<b>51</b>	<b>63.8</b>
<b>Parcial satisfacción</b>	<b>13</b>	<b>16.3</b>
<b>Alta satisfacción</b>	<b>1</b>	<b>1.3</b>
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

En la Tabla N°16, Donde se observa el factor VII Relación con la Autoridad que la mayoría de evaluados ni está satisfecho ni está insatisfecho con la relación con la autoridad en la empresa (63.8%); mientras que un 16.3% de evaluados tiene una parcial satisfacción y el 13.8% tiene una parcial insatisfacción. Por lo tanto la mayoría de los conductores ni están satisfechos ni están insatisfechos con la relación con la autoridad esto debido a la apreciación valorativa que le otorga a la relación con su jefe inmediato y sus actividades cotidianas.

**TABLA 17.****SATISFACCIÓN LABORAL.**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Parcial insatisfacción</b>	<b>1</b>	<b>1.3</b>
<b>Ni satisfecho ni insatisfecho</b>	<b>48</b>	<b>60.0</b>
<b>Parcial satisfacción</b>	<b>30</b>	<b>37.5</b>
<b>Alta satisfacción</b>	<b>1</b>	<b>1.3</b>
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

En la Tabla N°17, Podemos apreciar la variable Satisfacción Laboral que la mayoría de evaluados ni está satisfecho ni está insatisfecho con su centro laboral en general (60%); mientras que un 37.5% de evaluados tiene una parcial satisfacción. Es decir que los sentimientos y emociones que experimenta la mayoría de los conductores ni están satisfechos ni están insatisfechos, en relación a cómo ven su trabajo.

## 2. CORRELACION DE VARIABLES

Correlación entre los factores de Motivación y Satisfacción Laboral de los conductores en la empresa de Transportes de Carga Pesada HAGEMSA SAC.

**TABLA 18.**  
**Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral.**

		Condi Físicas y/o Material es	Benefici os Laborale s y/o Remuner ativos	Polític as Admin strativ as	Relacio Relacione Sociale s	Desarroll o de Person al	Relaci mpeñ o de Tarea s	Satisf ción con la Autori dad	Satisf acción labora l
Autono mía	Correlación	.245*	.190	.447**	-.024	.489**	.265*	.524**	.480**
	de Pearson								
	Sig. (bilateral)	.028	.091	.000	.830	.000	.018	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
Identida d	Correlación	.378**	.272*	.351**	.088	.485**	.392**	.256*	.574**
	de Pearson								
	Sig. (bilateral)	.001	.015	.001	.437	.000	.000	.022	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
Retroali mentaci ón	Correlación	.238*	.324**	.180	-.156	.645**	.349**	.390**	.506**
	de Pearson								
	Sig. (bilateral)	.034	.003	.111	.168	.000	.002	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

En la Tabla 18 Hallamos que la motivación intrínseca: Autonomía ( $r = .480$ ;  $p < .001$ ), Identidad ( $r = .574$ ;  $p < .001$ ) y Retroalimentación ( $r = .506$ ;  $p < .001$ ) se relacionan significativamente con la Satisfacción Laboral, en todos los casos la relación es directamente proporcional, lo que nos indica que una mayor motivación intrínseca se asocia a una mayor satisfacción laboral.

**TABLA 19.**

**Motivación Extrínseca y Satisfacción Laboral.**

		Condiciones Físicas y/o Materiales	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Políticas Administrativas	Relaciones Sociales	Desarrollo Personal	Relación con la Autoridad	Satisfacción laboral
<b>Ambiente de trabajo</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	<b>-.338**</b>	<b>-.556**</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-.366**</b>	<b>-.189</b>	<b>-.621**</b>
	<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>.002</b>	<b>.000</b>	<b>.409**</b>	<b>.354**</b>	<b>.001</b>	<b>.092</b>	<b>.000</b>
	<b>N</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>
<b>Facilidades del área</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	<b>.352**</b>	<b>.429**</b>	<b>.395**</b>	<b>.129</b>	<b>.338**</b>	<b>.244*</b>	<b>.598**</b>
	<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>.001</b>	<b>.000</b>	<b>.000</b>	<b>.255</b>	<b>.002</b>	<b>.029</b>	<b>.000</b>
	<b>N</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>
<b>Relación Jefe-Empleado</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	<b>.183</b>	<b>.230*</b>	<b>.448**</b>	<b>.100</b>	<b>.219</b>	<b>.008</b>	<b>.515**</b>
	<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>.104</b>	<b>.040</b>	<b>.000</b>	<b>.377</b>	<b>.051</b>	<b>.945</b>	<b>.000</b>
	<b>N</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>
<b>Relación entre compañeros</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	<b>-.111</b>	<b>.086</b>	<b>-.155</b>	<b>-.059</b>	<b>.177</b>	<b>.112</b>	<b>-.015</b>
	<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>.326</b>	<b>.446</b>	<b>.170</b>	<b>.605</b>	<b>.116</b>	<b>.322</b>	<b>.895</b>
	<b>N</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>

**\*\*.** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

**\*.** La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

En la Tabla 19, Hallamos que la dimensión de la Motivación Extrínseca el factor de Ambiente de trabajo ( $r = -.657$ ;  $p < .001$ ) se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral, dicha relación inversamente proporcional, lo que nos indica que una mayor motivación ligada al ambiente de trabajo se asocia a una menor Satisfacción Laboral. Por otro lado, las dimensiones Facilidades del Área ( $r = .588$ ;  $p < .001$ ) y Relación Jefe - Empleado ( $r = .399$ ;  $p < .001$ ) se relacionan significativamente con la satisfacción laboral, en todos los casos la relación es directamente proporcional, lo que nos indica que una mayor motivación por las facilidades del área y la relación jefe-empleado se asocian a una mayor satisfacción laboral. Por lo tanto existe una relación de manera parcial entre el total de los factores de Motivación Laboral y el total de los niveles de Satisfacción Laboral, ambas variables tienen a correlacionarse por que están influidos por la valorización que realiza los conductores.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

En el presente capítulo se expone la discusión de los resultados mediante la evaluación e interpretación respecto a la hipótesis, los objetivos y las conclusiones; estableciendo las semejanzas, diferencias y comparaciones con otros trabajos similares.

Respecto a los resultados en frecuencia y porcentaje sobre la relación de Motivación y Satisfacción Laboral en los conductores de transportes de carga; revelan una relación significativa entre las variables de la Motivación Laboral y Satisfacción Laboral, cuya relación es de manera parcial, ya que encontramos que existe una relación directa entre algunos factores de Motivación y algunos factores de Satisfacción Laboral. Hallamos que las tres dimensiones de la Motivación Intrínseca como son Autonomía, Identidad y Retroalimentación y las dimensiones Facilidades del Área y Relación Jefe – Empleado (Motivación Extrínseca) se relacionan significativamente con la Satisfacción Laboral, se encontró que, en todos los casos la relación es directamente proporcional. Por otro lado se observó que la mayor parte de la población presentó un alto nivel de Motivación Intrínseca (identidad, retroalimentación) y facilidades del área y la relación de jefe-empleado (Motivación Extrínsecos), también se encontró que la mayoría de los evaluados ni están satisfechos ni están insatisfechos.

Según nuestro objetivo general se comprobó que existe relación significativa entre la Motivación Laboral y Satisfacción Laboral en los conductores de Transporte de Carga pesada. Lo que significa que, a mayor motivación de los conductores de Transporte de Carga Pesada, la incidencia en su satisfacción laboral será mayor, comprobando de esa manera la hipótesis general tal como ha sido propuesta en la presente investigación.

Para respaldar los resultados de la investigación realizada consideramos importante mencionar la teoría de los dos factores de Herzberg, quien basa su teoría en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actitud hacia su trabajo bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo. Según este autor existen ciertas características relacionadas con la satisfacción laboral y otras con la insatisfacción laboral; expone que cuando las personas se sienten bien, en cuanto a sus trabajos, tienden a citar factores intrínsecos propios del puesto mismo, por otra parte, cuando se sienten insatisfechas, citan factores extrínsecos que se presentan a partir del contexto laboral. Según Herzberg, los factores extrínsecos se localizan en el ambiente que rodea a las personas y abarca las condiciones dentro de las cuales desempeñan su trabajo, como estas condiciones son decididas y administradas por las organizaciones están fuera del control de la persona, como puede ser las políticas, ambiente laboral entre otros. Por otro lado menciona los factores motivacionales o satisfactores, los cuales están relacionados con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que el hombre ejecuta, estos factores están bajo el control del individuo, pues están relacionadas con aquello que él hace y desempeña; involucran los sentimientos de crecimiento individual, de reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo; el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas, es mucho más profundo y estable; cuando los factores motivacionales son óptimos, provocan la satisfacción en las personas, sin embargo, cuando son precarios, evitan la satisfacción.

En la investigación de Ada Orlinda Rosas Olivera (2016) Motivación y Satisfacción Laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social. Lima, se presentan resultados a nivel general, relacionado con nuestros resultados, evidenciaron que existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social durante el año 2016. Siendo esta relación directa y

moderada es decir que a medida que se mejore la percepción de la motivación, también se mejorará el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.

Tomando en cuenta la investigación de Jhonatan Dávila López (2013) sobre la “Motivación y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Red De Salud Camaná – Caravelí”, la muestra estuvo conformada por 85 trabajadores administrativos nombrados de ambos sexos, distintas edades y tiempo de servicio, concluyen que mientras los trabajadores presenten una alta Motivación se obtendrá índices positivos de satisfacción laboral.

Sin embargo es preocupante la situación pues más del cincuenta por ciento de estos trabajadores no se encuentran adecuadamente motivados, pues la organización no ha logrado satisfacer sus necesidades individuales de poder, afiliación o logro, probablemente porque no se consideran sus capacidades y aptitudes en la asignación de las tareas a realizar, tal como lo señaló Robbins (1999) quien afirmó que ésta es vital para que una persona esté debidamente motivada y dispuesta a trabajar y conseguir las metas organizacionales.

Nuestros resultados indican que los factores motivacionales intrínsecos que favorecen la satisfacción laboral es la Autonomía, Identidad, Retroalimentación y extrínsecos las facilidades del área y la relación de jefe – empleado. Así mismo estos resultados concuerdan con el planteamiento de Robbins (2004), donde explica que la evaluación que hace un empleado de cuán satisfecho o insatisfecho se siente con su trabajo es la suma de varios elementos discretos

También Peiró (1984) nos dice que la satisfacción con el trabajo, es el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. En el caso de la satisfacción laboral se trataría de una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del empleo y de la organización. Si asumimos que los conductores presentan el mayor porcentaje un nivel regular de Satisfacción Laboral (60%), estamos frente a un grupo

que tiende a una valoración promedio de satisfacción respecto a lo que sienten con su trabajo en relación a la suma de varios elementos, como indica Robbins; podemos decir que existe un desequilibrio entre los factores individuales y las condiciones laborales que brindan las empresas de transportes, por lo que las necesidades no están completamente satisfechas y las habilidades de los conductores están sobre o infravaloradas en este campo del trabajo como lo sostiene Saéz (2001). esto se evidencia en los resultados encontrados en nuestra investigación: Podemos apreciar la variable Satisfacción Laboral que la mayoría de evaluados ni está satisfecho ni está insatisfecho con su centro laboral 60%; mientras que un 37.5% de evaluados tiene una parcial satisfacción. Es decir que los sentimientos y emociones que experimenta la mayoría de los conductores ni están satisfechos ni están insatisfechos, en relación a cómo ven su trabajo. Así mismo podemos observar que la Satisfacción parcial tienen un porcentaje de 37.5%, solo estos conductores experimentan parcial satisfacción en sentimiento de agrado y una actitud efectiva hacia su trabajo. Finalmente, según nuestra visión durante el proceso de investigación, podemos concluir que los conductores de la empresa Transportes Hagemsa, se sienten motivados en los siguientes factores - Intrínseca; Autonomía, Identidad y Retroalimentación y extrínsecos facilidades del área y la relación jefe-empleado, lo que se considera que tanto la motivación laboral como la satisfacción laboral están de acuerdo con las condiciones que determinan el desempeño óptimo de sus funciones, y es que, esta empresa por ser una empresa de transportes de carga en rubro minero, toman a las personas no sólo como un medio de producción, sino también, buscan el desarrollo y bienestar de sus colaboradores, ya que son el soporte de las operaciones y capital humano esencial en rubro de transportes.



## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Los resultados obtenidos del presente estudio demuestran que existe una relación directa significativa entre la motivación laboral y la satisfacción laboral.

**SEGUNDA:** Hallamos que los factores predominantes de la Motivación Intrínseca son el factor II de Identidad y el factor III de Retroalimentación logrando una alta efectividad con relación al grado de satisfacción que se experimenta al ayudar al cliente.

**TERCERA:** Hallamos que los factores predominantes de la Motivación Extrínseca son el factor V Facilidades de Área y el factor VI de Relación Jefe y Empleado por lo que la mayoría de los conductores cuentan con las herramientas de trabajo pertinentes por el desempeño laboral haciendo que estos lleguen al término eficaz de sus labores.

**CUARTA:** Se ha encontrado que la mayoría de los evaluados ni están satisfechos ni están insatisfechos con su centro laboral en general (60 %), es decir que los sentimientos y emociones que experimenta la mayoría de los conductores ni están satisfechos, ni están insatisfechos, en relación a cómo ven su trabajo. Así también un menor porcentaje presentan una Satisfacción Parcial (37.5%), sólo estos conductores experimentan una parcial satisfacción en sentimiento de agrado y una actitud efectiva hacia su trabajo.

**QUINTA:** Se ha encontrado las variables de grado de instrucción (nivel secundario 78.8% y nivel superior 21.3%), edad media (38.48), así mismo 02 años de tiempo de servicio en un puesto de trabajo.

## RECOMENDACIONES

- **PRIMERO:** Para elevar la motivación se recomienda establecer programas de motivación en coordinación con el departamento de RR.HH y una organización especialista para los conductores la empresa Transportes Hagemsa SAC y así estimular el desarrollo de los trabajadores.
- **SEGUNDO:** Establecer programas de capacitación de reforzamiento con los jefes de cada área dentro del sector operativo sobre temas que potencialicen aspectos personales y acciones administrativas en los conductores a fin de que tengan una mejor percepción, valoración y desarrollo de su organización.
- **TERCERA:** En relación con la satisfacción laboral se evidenció que un sector significativo de los colaboradores no se encuentra satisfecho ni insatisfecho con las Condiciones físicas y/o materiales, Beneficios Laborales y/o remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas, Relación con la Autoridad, se propone flexibilizar los lineamientos o normas institucionales adoptadas en cuanto a los horarios de trabajo y horas extras con el fin de evitar la mecanización del trabajo de los colaboradores, puesto que si se mantienen rígidas seguirá generando insatisfacción laboral.
- **CUARTA:** Realizar estudios en base a los resultados obtenidos en la presente investigación con el objetivo de promover altos niveles de satisfacción laboral e intervenir factores causales de la baja satisfacción en una organización; como estudio de Clima Organizacional, Manejo del estrés, entre otros.
- **QUINTA:** Diseñar estrategias orientadas a mejorar los factores de relaciones humanas y comunicación de la satisfacción laboral, implementando programa de actividades de recreación e integración con el área encargada de Recursos Humanos y organización especializada para que sirvan como motivador y que generen satisfacción laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alarcón, R. (2007); *Investigaciones Sobre Psicología De La Felicidad*. Congreso Latino, Colaepsi.. Lima.

Bellido Vaca Filiberto (Comp) (2009) *Proyecto de Investigación*, Arequipa.

Cavalcante Jerónimo, (2004), *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía – Brasil)*, Universidad Autónoma de Barcelona, España, < <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf>>, (Consulta: 06 de Agosto del 2016). Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología.

Cornejo, N. y Mena, K. (2006) “*Satisfacción y estrés laboral*” tesis para optar el título profesional de Psicólogo. Perú: Universidad Nacional de San Agustín.

Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos36/satisfaccionlaboral/satisfaccion-laboral.shtml>.

Gamboa Ruiz Eric José. (2015). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*, revista Psicología Científica, México. <<http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>>

García Peña Claudia, Pacas Lara Kenny y Ramírez Alas Linda (2006). *Estudio ex post facto sobre la motivación y la satisfacción laboral del Hospital Otorrino y Oftalmológico*. El Salvador.

María A. (1999). Satisfacción laboral y productividad. Revista de Psicología – Perú.

Melissa T. Hernández S. (2002) *Diagnostico de Satisfacción en una empresa Textil*. Perú

Núñez, C. y Jarquín, M. (2009). *Factores motivacionales intrínsecos que inciden en la calidad de la enseñanza que brindan los instructores en los cursos de especialización del laboratorio de criminalística de la policía nacional en cuarto trimestre*. (Tesis de Maestría) Instituto de estudios superiores de Policías Walter Mendoza Martínez. Managua.

Palací Descals, Francisco José. (2004). *Psicología de la organización*. Pearson Alhambra.

Palma S. (1999); *Elaboración y estandarización de la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana*: Revista de la Facultad de Psicología U.R.P. (vol. IX n. ° 1).

Palma S. (2000); *Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias*. Revista de Investigación en Psicología Vol. III n. ° 1 Lima, Perú: UNMSM.

Palma S. (2001); *Factores de satisfacción laboral*. Revista Debates n. ° 3, Lima. Instituto de Ciencias y Tecnología U.R.P.

Reeve, J. (2003). *Motivación y emoción*. 3 Edición. México: McGraw-Hill.

Reeve, J. (2010). *Introducción al estudio de la motivación y emoción*.

Robbins Stephen P. (2004), *Comportamiento Organizacional*, 10a edición, Pearson Educación, México.

Robbins, E. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.

Ruiz A. Hector & Ramírez Q. Manuel (2008). *Motivación del Hombre Policía para ser Policía*. (Ensayo, Curso de Ascenso., Escuela de Estudios Superiores de Policía), Dirección Nacional de Escuelas. Tomado de: Área de Investigación ESPOL, DINA E, Investigación Formativa: [http://www.policia.gov.co/portal/page/portal/UNIDADES\\_POLICIALES/Escuela\\_ion/sespo.pdf](http://www.policia.gov.co/portal/page/portal/UNIDADES_POLICIALES/Escuela_ion/sespo.pdf).

Sulca, G. (2015). *Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial*. (Tesis de Magister)Universidad Mayor de san Marcos. Lima, Perú,

Utria, O. (2007). *Concepto de Motivación en Psicología*. Revista Digital de Psicología.

Veenhoven, R. (1994). *El estudio de la satisfacción con la vida*. *Intervención Psicosocial*, 3, 87-116. < <http://repub.eur.nl/pub/16195/>>.

# ANEXOS

## Cuestionario de Motivación Laboral

Edad: ..... Estado Civil: .....  
 Lugar de Nacimiento: ..... Grado de Instrucción: .....  
 Tiempo de Servicio: ..... Grado Jerárquico: .....  
 Antigüedad en el grado jerárquico: .....  
 Tipo de Familia: F. Natural ( ) F. Propia ( )  
 Nro de hijos dependientes: .....

Lea con cuidado cada pregunta y marque con una (X), la alternativa que según su parecer contesta mejor la pregunta de acuerdo a su realidad.

1.- ¿Cuan importante para UD., son sus colegas de servicio?

Mucho ( ) Regular ( ) Poco ( ) Nada ( )

2.- ¿Es importante para UD. ver a un ciudadano satisfecho por el servicio prestado?

Si ( ) No ( )

- Si contesto que si, cuan importante?

Muy importante ( ) Importante ( ) Poco Importante ( )

3.- ¿Cuan estresante resulta para UD. su trabajo?

Mucho ( ) Regular ( ) Poco ( ) Nada ( )

4.- ¿Como es la comunicación con su jefe inmediato?

Excelente ( ) Buena ( ) Regular ( ) Deficiente ( )

5.- ¿Siente UD. que el trabajo que realiza va de acuerdo con su personalidad?

Si ( ) No ( )

- Si contesto que si, indique?

Mucho ( ) Regular ( ) Poco ( )

6.- ¿Cuanta libertad tiene para tomar alguna decisión importante que amerite el servicio?

Mucha ( ) Regular ( ) Poca ( ) Nada ( )

7.- ¿Cuan accesibles están las prendas necesarias para el servicio?

Muy accesibles ( ) Con regularidad ( ) Poco ( ) No están accesibles ( )

8.- ¿Se siente satisfecho con la labor que realiza?

Si ( ) No ( )

- Si contesto que si, cuan satisfecho?

Muy satisfecho ( ) Satisfecho ( ) Poco satisfecho ( )

9.- ¿Se reúne con sus compañeros de trabajo?

Si ( ) No ( )

- Si se reúne, con que frecuencia?

Muchas veces ( ) Regular ( ) Pocas veces ( )

10.- ¿Como UD. se siente trabajando en presencia de su jefe inmediato y/o superior?

Cómodo ( ) Seguro ( ) Incomodo ( ) Le da igual ( )

11.- ¿Tiene UD. las habilidades necesarias para realizar su servicio?

Si ( ) No ( )

12.- ¿Cuanta confianza tiene UD. en hacer sugerencias sobre su trabajo a su jefe inmediato y/o superior?

Mucha ( ) Regular ( ) Poca ( ) Ninguna ( )

13.- ¿Se siente UD. satisfecho en la unidad que actualmente labora?

Si ( ) No ( )

- Si contesto que si, cuan satisfecho?

Mucho ( ) Regular ( ) Poco ( )

14.- ¿Sus colegas son un factor que consideraría evaluar al cambiar de trabajo?

Si ( ) No ( )

- Si contesto que si, cuanta importancia les da?

Mucha ( ) Regular ( ) Poca ( )

15.- ¿Su jefe inmediato y/o superior toma en cuenta sus opiniones?

Si ( ) No ( )

- Si contesto que si, con cuanta frecuencia?

A menudo ( ) Con regularidad ( ) Algunas veces ( ) Pocas veces ( )

16.- ¿En alguna ocasión ha faltado a su trabajo por no ver a su jefe inmediato y/o superior?

Si ( ) No ( )

- Si ha faltado, con cuanta frecuencia?

Con regularidad ( ) Algunas veces ( ) Pocas veces ( )

17.- ¿Trabaja bajo presión?

Si ( ) No ( )

- Si trabaja bajo presión con cuanta?

Mucha ( ) Regular ( ) Poca ( )

18.- ¿Le gusta la labor que realiza?

Si ( ) No ( )

- Si contesto que si, cuanto le gusta?

Mucho ( ) Regular ( ) Poco ( )

19.- ¿Que tan apropiadas son las facilidades que se le brinda para la labor que UD. realiza?

Muy apropiadas ( ) Regular ( ) Poco apropiadas ( )



# ESCALA DE OPINIONES

## SL - SPC

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

ad: \_\_\_\_\_ Género: M ) F ( )

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

mpo de Servicio: \_\_\_\_\_ Situación Laboral: Estable ( ) Contratado ( )

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

**Imente de acuerdo (TA) / De Acuerdo (A) / Indeciso (I) / En Desacuerdo (D) / Total Desacuerdo (TD)**

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13. El ambiente donde trabajo es confortable					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					

15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
17. Me disgusta mi horario					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre.					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30. Me gusta el trabajo que realizo					
31. No me siento a gusto con mi(s) compañeros					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

# CASOS

# CASO N° 1

Díaz Mamani Gensi

## ANAMNESIS

### I. DATOS DE FILIACIÓN

<b>Nombres y Apellidos</b>	: J.F. P.S
<b>Fecha de Nacimiento</b>	: 26.04.1976
<b>Sexo</b>	: Femenino
<b>Edad</b>	: 42
<b>Lugar de Nacimiento</b>	: Arequipa - Perú
<b>Grado de Instrucción</b>	: Quinto de Secundaria
<b>Domicilio Actual</b>	: Av. Venezuela 607 - Cercado
<b>Ocupación</b>	: Administra un Salón de Belleza
<b>Estado Civil</b>	: Casada
<b>Informante</b>	: Paciente
<b>Lugar de Evaluación</b>	: Consultorio Privado
<b>Fecha de Evaluación</b>	: 23/07/2018
<b>Evaluador</b>	: Gensi Díaz Mamani
<b>Fecha de Informe</b>	: 25/07/2018

### II. MOTIVO DE CONSULTA

Paciente que llegó a consulta refiriendo sentirse triste, desesperada, hace dos semanas su esposo abandonó su hogar, desde entonces “me siento mal, no sé qué hacer para que vuelva, no puedo estar sin él”, “no puedo dormir, puedo pasarme toda la noche sin dormir y mi vida se vuelve horrible, me desespero y trato mal a mis hijos”, lo que más me preocupa es que mi esposo definitivamente no vuelva y me quede sola con mis hijos, creo no poder soportarlo.

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

Paciente en sus primeros años de vida, fue testigo de violencia física y psicológica entre sus padres, lo cual recuerda con tristeza y angustia. Así mismo afirma tener ideas recurrentes con respecto a la vida que vivió de niña, después que fue ultrajada por su tío paterno cuando tenía trece años, lo cual representa para ella culpa, vergüenza; se sentía desprotegida y temerosa porque vivían juntos y no contaba con el apoyo de su madre, quien no creía. Después de lo sucedido decide tener relaciones sexuales con el abusador a cambio de dinero, e igualmente con otros hombres hasta los dieciocho años de edad, sintiéndose cada vez peor, sentimientos que fueron convirtiéndose en enojo hacia sí misma.

Posteriormente por problemas económicos a los dieciocho años abandonó el hogar y dos años después conoció a su actual esposo. Al inicio de la relación, refiere “las cosas estuvieron bien; después de que el esposo se enteró que ella no era virgen, que estuvo con varios hombres a cambio de dinero, empezó con reproches y maltrato físico y es ahí donde empezaron sus problemas con él”. Hace seis años estuvo en tratamiento psicológico, como consecuencia de la infidelidad de su esposo con su mejor amiga, lo que le produjo sentimientos de culpa, alteración del sueño, apatía e irritabilidad, por otro lado recordaba los momentos terribles de su pasado, volviendo a sentirse culpable y enojada consigo misma. Esto indica que las circunstancias ocurridas en su vida son de elevada importancia para su actual comportamiento, el cual es el motivo de su consulta.

### **IV. HISTORIA PERSONAL**

**Etapas Pre-Natal:**

La edad del padre en la concepción fue de veintiséis años y de la madre veinticinco. Quinta hija en gestación. Aparentemente no tuvo complicaciones en el embarazo.

### **Etapas Natal:**

Nació en su casa, en posición cefálica, con ayuda de su padre y una vecina. No hubo atención médica hasta después del parto. No hubo ninguna complicación ni antes ni durante el nacimiento.

### **Etapas Post-natal:**

Durante los primeros años de vida de la paciente su cuidado estuvo a cargo de su madre. Su lactancia materna se dio hasta el primer año, y vacunación completa.

### **Periodo del desarrollo**

Al año comenzó a caminar y hacia los dos años y medio control de esfínteres.

Sus hábitos alimenticios fueron los adecuados.

En cuanto al sueño a la edad de seis años presentó temores nocturnos, pesadillas y llantos frecuentes debido a los constantes maltratos que recibía por parte de su madre, durante dos años aproximadamente.

### **Etapas Prescolar y escolar**

La paciente no recibió educación preescolar. Ingresó al colegio a los seis años de edad, terminando la primaria a los once años refiere haber sido una niña tímida y retraída con pocos amigos, posiblemente debido al ambiente familiar indiferente y a la vez hostil que existía en el hogar, sus calificaciones eran regulares.

Cuando ingresó a la secundaria fue cambiada de escuela, le afectó al principio pero después pudo adaptarse adecuadamente. Sus cursos preferidos eran lenguaje y ciencias sociales. En el segundo año, vivió una experiencia de abuso sexual por parte de su tío, afectándole de manera considerable, ya que se volvió muy rebelde y agresiva estando a punto de repetir el tercero de secundaria, se aisló de sus compañeros y familiares. Ausentándose de la escuela muchas veces, con actitudes de hostilidad y enojo hacia su vida en general. Terminó la escuela a los dieciséis años. No continuó estudios superiores.

### **Desarrollo y función sexual.-**

Mayormente el tema referido a la sexualidad fue conocido por la paciente cuando fue ultrajada por su tío, lo cual hizo que se sintiera “deshonesta o impúdica”. Tuvo su menarquia a los catorce años, la madre nunca tocó el tema con ella, pero llegó a conocer sobre los cambios por lo que observó en sus hermanas, como también por la orientación que recibía por parte de su profesora.

A los veinte años de edad, se casa embarazada de su primer hijo, con su pareja de 26 años. Su segundo embarazo fue a los veintidós años, el tercero a los veintiséis, el cuarto a los treinta y siete y el último a los treinta y nueve años. Actualmente relata no disfrutar de su vida sexual con su esposo. Refiere ser una persona fría en ese aspecto; ya que ella no toma la iniciativa para empezar la relación sexual.

### **Datos Maritales y Familiares:**

En su adolescencia refiere haber tenido pretendientes jóvenes y adultos, ya que le ofrecían buen trato, además de dinero y poder comprarle de todo, se sentía querida y atractiva.

Pasan los años y llega a sentir una gran atracción por quien sería su esposo, refiere que era guapo y caballeroso, se casa a los veinte años, embarazada de su primer hijo, posteriormente tiene cuatro hijos más. Durante los dos primeros años de matrimonio fueron felices, indica. Luego comenzaron a empeorar, ya que él se enteró de la vida sexual que J. había llevado antes de conocerlo, empezaron las peleas constantes y el maltrato físico y psicológico. El esposo abandonó el hogar en varias oportunidades, pero a pesar de esto era ella quien rogaba para que volviera a casa, ya que se sentía sola “sentía que dependía de él”.

Un hecho de elevada importancia en su matrimonio, es que su esposo cometió infidelidad con su mejor amiga a quien habían dado un techo para vivir, esto ocurrió hace siete años aproximadamente. Su reacción fue una profunda tristeza, en la que sintió deseos de acabar con su vida, por lo cual estuvo en tratamiento psicológico, que abandonó a las tres sesiones por carencias económicas.

Con respecto a los problemas del presente la paciente muestra una actitud pesimista, manifiesta que en algún momento pensó en morir por los conflictos familiares, pero que reflexionaba y desea cambiar de actitud y poder acercarse más a sus hijos, “son lo único que me queda”, refiere.

#### **Actividad Laboral:**

Comenzó a trabajar desde los dieciocho años como vendedora ayudando a su tía en el mercado, trabajó durante dos años. Posteriormente consigue un empleo como trabajadora del hogar en una casa pero termina renunciando dejando el trabajo en tres meses.

Actualmente se dedica a realizar las labores del hogar. También administra un salón de belleza lo cual le ayuda muy poco económicamente, pero prefiere sentirse



contenta ya que está haciendo lo que le gusta, “aunque a veces me siento frustrada por el hecho de no haber estudiado una carrera”, refiere.

#### **Hábitos e Influencias Nocivas o Tóxicas:**

La paciente actualmente no tiene apetito, últimamente presenta dificultades para dormir, por la preocupación del abandono por parte de su esposo desde hace dos semanas. Consumía bebidas alcohólicas sólo cuando estaba en reuniones con sus amistades, pero no hasta emborracharse.

#### **Enfermedades y Accidentes:**

No sufrió enfermedades físicas graves. Sólo simples resfriados y varicela cuando era pequeña.

Después de sufrir el abuso sexual, no recibió tratamiento alguno, ya que, según refiere, nunca tuvo el apoyo de su madre.

A la edad de treinta y seis años, después de descubrir la infidelidad de su esposo con su mejor amiga, estuvo en tratamiento psicológico, asistió sólo a tres sesiones abandonó el tratamiento por problemas económicos.

### **V. ANTECEDENTES FAMILIARES**

#### **Composición Familiar:**

J es natural de Arequipa, quinta de once hermanos, de los cuales tres murieron cuando era pequeña. Tiene tres hermanas y cuatro hermanos, actualmente vive con su pareja con la que se casó, mantiene una relación de constantes maltratos verbales y físicos por ambas partes, refiere. Tuvieron cinco hijos el mayor de veintidós años quien ya se fue de casa y vive con su esposa, le sigue una mujer de veinte años que

se encuentra estudiando en un instituto Técnico, otra de dieciséis años, quien se encuentra en el colegio cursando el último año de secundaria, otra de cinco, que está realizando estudios de educación inicial y la última de tres años de edad.

**Dinámica Familiar:**

La dinámica familiar en la actualidad es hostil y violenta, la relación está acompañada de inseguridades, celos, rupturas y reconciliaciones frecuentes, agresión física y psicológicas constantes. La relación con sus hijos tampoco es buena, ya que refiere no saber cómo tratarlos y los agrede física y verbalmente.

**Condición Socioeconómica:**

La paciente vive junto a su esposo e hijos en una casa propia de material noble, de dos pisos, cuenta con todos los servicios básicos. Su esposo es policía, quien mantiene el hogar, así mismo la paciente refiere que hace medio año abrió un salón de belleza para ayudarse económicamente.

**VI. RESUMEN**

J.F.P.S paciente es la quinta hija de once hermanos. El nacimiento de la paciente se dio en su casa, sin complicaciones.

Durante su niñez su principal cuidador era su madre, con la que no tenía una buena relación, sus interacciones sociales más cercanas durante estas etapas fueron sus tíos paternos y primos.

La paciente no recibió educación preescolar. Ingresó al colegio a los seis años de edad, terminando la primaria a los once años refiere haber sido una niña tímida y retraída con pocos amigos.

Inició su educación secundaria a los once años, en el segundo año, fue ultrajada sexualmente por su tío paterno, con quien después mantiene relaciones sexuales a cambio de dinero, hecho que desencadenó rebeldía e irritabilidad consigo misma, se aisló de sus compañeros y familiares. Ausentándose de la escuela muchas veces, con actitudes de hostilidad y enojo hacia su vida en general. Terminó la escuela a los dieciséis años. No continuó estudios superiores por problemas económicos.

Se casa a los veinte años con L. de veintiséis años, tuvieron cinco hijos el mayor de veintidós años quien ya se fue de casa y vive con su esposa, le sigue una mujer de veinte años que se encuentra estudiando en un instituto Técnico, otra de dieciséis años, quien se encuentra en el colegio, otra de cinco, que está realizando estudios de educación inicial y la última de tres años de edad. La paciente manifiesta en un inicio su relación todo era bonito, los problemas comienzan cuando su esposo descubre la vida pasada de su esposa, desde entonces comienzan los conflictos constantes, violencia física y psicológica; después de las discusiones casi siempre ella tenía la iniciativa de que su esposo vuelva, refiere que no puede estar sin él, llora sin poder controlarse y se sentía morir, por tal razón volvían a reconciliarse y mejorar la relación.

La paciente considera que los momentos más resaltantes que marcaron su vida fueron dos: la primera fue la violación sexual que sufrió a los trece años por su tío paterno, suceso que recuerda con sentimientos de culpa y frustración, el segundo fue cuando descubrió la infidelidad de su esposo con su mejor amiga, manifiesta que fue la primera vez que deseaba estar muerta.

La paciente asistió a consulta por experimentar tristeza, desesperación, insomnio, desgano para realizar sus actividades, después de que su esposo se fue de la casa, lo que más le preocupa es que su esposo definitivamente no vuelva y se quede sola con

sus hijos, esto es algo que ella teme y cree no poder soportar. Desde la última separación de la pareja a finales de junio del presente año, los síntomas empeoraron en la paciente, señalando que a medida que pasaron los días se sintió peor, refiere que los primeros días de la separación pudo tolerar los síntomas que experimentaba, pero que posteriormente fue insoportable no podía dormir, durante el día presentaba desgano, sin ganas de realizar sus actividades cotidianas.

---

Díaz Mamani Gensi  
BACHILLER EN PSICOLOGÍA

## **EXAMEN MENTAL**

### **I. DATOS DE FILIACIÓN**

<b>Nombres y Apellidos</b>	: J. F. P. S.
<b>Fecha de Nacimiento</b>	: 26.04.2018
<b>Sexo</b>	: Femenino
<b>Edad</b>	: 42 años
<b>Lugar de Nacimiento</b>	: Arequipa
<b>Grado de Instrucción</b>	: 5to de Secundaria
<b>Dirección Actual</b>	: Av. Venezuela 607 - Cercado
<b>Ocupación</b>	: Administra un Salón de Belleza
<b>Informante</b>	: Paciente
<b>Lugar de Evaluación</b>	: Consultorio Privado
<b>Fecha de Evaluación</b>	: 23/07/2018
<b>Evaluador</b>	: Gensi Díaz Mamani
<b>Fecha de Informe</b>	: 27/07/2018

### **II. MOTIVO DE EVALUACIÓN**

Evaluación de las funciones psíquicas superiores.

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

Paciente, de sexo femenino que aparenta su edad, de contextura gruesa y de estatura mediana, tez trigueña, cabello corto, lacio castaño, denota descuido en el arreglo y aseo personal; su rostro denota cansancio, abatimiento y tristeza, el lenguaje es coherente y el tono de voz es claro y responde con prontitud a las preguntas planteadas. Mantiene contacto visual con el interlocutor, muestra interés en la

evaluación, presenta labilidad emocional al momento de hablar de su relación con su esposo y familia.

La paciente refiere que se sentía triste y desesperada ya que no era la primera vez que su esposo los abandona (yo no puedo estar sin él, él es la razón por la cual hago las cosas) y las veces anteriores le había rogado que volviera. Refiere “Soy muy dependiente de él, no puedo estar sola, es por eso que le pedía que vuelva”. Todo esto lo decía llorando. Además relata “tal vez no me quiero nada a mí misma y por eso aguanté todo lo que me hizo”. Su voz denotaba tristeza, ya que se encontraba apagada y llorosa, mostrando un desenvolvimiento y detallismo en el discurso. Manifiesta de una manera sincera su problema. Sus comentarios son autocríticos y pesimistas se desvaloriza y culpa a cada momento.

Durante el examen, mostró una conducta organizada de actitud asequible, procurando compromiso y comprensión por su parte.

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

Su atención es reflexiva, se concentra al hablar de su problema y atiende cuando escucha las recomendaciones. Conciencia o estado de alerta: su estado se mantiene durante las sesiones, su estado de alerta fluctuada dependiendo de lo que está relatando. La paciente está totalmente lúcida, interviniendo constantemente y realizando preguntas. Orientación: se encuentra orientada en tiempo, lugar, espacio y persona.

#### **V. LENGUAJE**

Su lenguaje es fluido, coherente y claro, utilizando un adecuado tono de voz y existiendo una adecuada habilidad de pronunciación de palabras, no utiliza jergas

ni habla groserías, cuenta los hechos con detalles, hay una interrupción súbita del lenguaje debido a su llanto y su respiración.

## **VI. PENSAMIENTO**

El curso del pensamiento conservado, se le aprecia coherencia y ritmo en la conducción y asociación de sus ideas, el contenido de su pensamiento incluye ideas de tristeza, de pesimismo, abatimiento, desesperanza, de desvalorización de sí misma, preocupación constante por el abandono de su esposo.

## **VII. CONTENIDO :TEMAS DE PREOCUPACIÓN, ACTITUDES Y TENDENCIAS DOMINANTES**

La paciente cuando llegó a la evaluación presenta tendencias pesimistas, ya que se considera responsable de la ruptura y abandono de su esposo, así como también de la relación conflictiva que mantiene, además de los problemas conyugales de violencia física y psicológica.

Otro tema de preocupación es el interés por mejorar la relación con sus hijos, con quienes tiene una relación de poca confianza y además refiere ser agresiva y hostil con ellos.

Experimenta una percepción distorsionada de sí misma (yo no puedo estar sin él, él es la razón por la cual hago las cosas) tiene ideas de culpa (yo no debí estar con esas personas por dinero; acepta que está pasando por cambios en su estado de ánimo y que siente que hay una parte de sus emociones que no puede controlar tales como los miedos, angustias. Por otro lado refiere que si no acudía a una atención especializada hubiera podido empeorar.

## **VIII. MEMORIA,CAPACIDAD,INTELIGENCIA**

Memoria a corto y largo plazo conservado, se le aprecia un adecuado funcionamiento de los procesos de fijación, almacenamiento y evocación de información comprobados al momento de la evaluación.

No se encuentra dificultades en cuanto a su memoria remota y a largo plazo ya que la paciente recuerda hechos de su niñez, de su pubertad, etc.

Con respecto a su capacidad intelectual, muestra un rendimiento acorde a su nivel cultural y educacional, manifestado a través de la evaluación de conocimientos generales, pruebas de cálculo y abstracción, así como en la estimación de las capacidades de comprensión razonamiento, juicio y formación de conceptos.

## **IX. COMPRENSIÓN Y GRADO DE CAPACIDAD DEL PROBLEMA O ENFERMEDAD**

La paciente es consciente de su problema, con su familia, acepta que está pasando por cambios en su estado de ánimo y que siente que hay una parte de sus emociones que no puede controlar tales como sus miedos a quedarse sola, la irritabilidad, apatía y alteración en el sueño-vigilia, por otro lado la angustia de no tener una relación de confianza con sus hijos.

La paciente tiene voluntad y deseo de recuperarse, ha elaborado planes a futuro que desea cumplirlos, está dispuesta a poner todo de su parte para cambiar su estilo de vida y realizar cambios para su bienestar mental.



## **X. RESUMEN**

La paciente de cuarenta y dos años de edad aparenta la edad referida, es de contextura gruesa; de tez trigueña, cabello corto, lacio castaño, con una expresión facial de tristeza, cansancio y preocupación. Su aseo y arreglo personal denota descuido; su tono de voz es claro y responde con prontitud a las preguntas planteadas. Se encuentra orientada en tiempo, espacio y persona, siendo capaz de reconocer correctamente su ubicación y tiempo actual. Su estado de atención y conciencia se encuentra conservados.

La paciente muestra una actitud colaboradora y cordial hacia la examinadora. Durante la exploración sobre su problema actual, se evidencia tristeza, preocupación y desesperación, perdió interés por las cosas y actividades que normalmente realiza, presenta alteraciones en el sueño, sintiéndose fatigada la mayor parte del tiempo con sentimientos recurrentes de culpa.

Su capacidad de razonamiento, expresión del lenguaje, memoria a corto, a mediano y largo plazo, así como, sus procesos perceptivos relacionados a la visión, audición, tacto, gusto y olfato se encuentran conservados, no se evidencia alteraciones psicopatológicas.

La paciente presenta una adecuada conciencia de su estado emocional, reconociendo que tiene un problema, específicamente en lo que respecta a relaciones afectivas de pareja.

---

Díaz Mamani Gensi  
BACHILLER EN PSICOLOGÍA

## INFORME PSICOMÉTRICO

### I. DATOS DE FILIACIÓN

<b>Nombres y Apellidos</b>	: J.F.P.S.
<b>Fecha de Nacimiento</b>	: 26.04.1976
<b>Sexo</b>	: Femenino
<b>Edad</b>	: 42 años
<b>Lugar de Nacimiento</b>	: Arequipa
<b>Grado de Instrucción</b>	: Quinto de Secundaria
<b>Domicilio Actual</b>	: Av. Venezuela 607 - Cercado
<b>Ocupación</b>	: Administra un Salón de Belleza
<b>Estado Civil</b>	: Casada
<b>Procedencia</b>	: Arequipa
<b>Motivo de Entrevista</b>	: Por intervención en crisis, Psicoterapia
<b>Lugar de Entrevista</b>	: Consultorio Privado
<b>Lugar de Nacimiento</b>	: Arequipa
<b>Fecha de la Entrevista</b>	: 08/08/2018
<b>Examinadora</b>	: Gensi Díaz Mamani
<b>Fecha de Informe</b>	: 09/08/2018

### II. OBSERVACIONES GENERALES

La paciente es de contextura gruesa y de estatura mediana, tez trigueña, cabello corto, lacio castaño, denota descuido en el arreglo y aseo personal; su rostro denota cansancio, abatimiento y tristeza, el lenguaje es coherente y el tono de voz es claro y responde con prontitud a las preguntas planteadas. Mantiene contacto visual con el interlocutor, muestra interés en la evaluación, presenta labilidad emocional al momento de hablar de su relación con su esposo y familia.

### III. INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Observación
- Entrevista
- Pruebas Psicométricas
- Test de Inteligencia No Verbal TONI 2
- Inventario Multifacético de la Personalidad Mini Mult

### IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### A. TEST DE INTELIGENCIA NO VERBAL TONI 2

##### Análisis Cuantitativo:

Puntaje Total	Coefficiente Intelectual	Rango
37	94	Promedio

##### Análisis Cualitativo:

De acuerdo a los resultados, la paciente tiene buena capacidad de resolución de problemas y adecuación al medio que lo rodea.

#### B. INVENTARIO MULTIFACÉTICO DE LA PERSONALIDAD

##### MINIMULT

##### Análisis Cuantitativo

	L	F	K	Hs	D	Hi	Dp	Pa	Pt	Es	Ma
P. Directa	0	6	4	3	9	11	10	7	13	11	9
Punt. MM	2	16	10	8	29	27	26	17	32	32	24
Añadir K				5			4		10	10	2
Puntaje T	2	16	10	13	29	27	30	17	42	42	26

F : El perfil se interpreta con precaución.

K : Pobre autoestima. A J. le gusta discutir sobre sus problemas emocionales.

Hs: Preocupación acerca de las funciones corporales.

D : Levemente deprimido o pesimista.

Hi : Probablemente un tanto inmadura, sugestionable y exigente.

Dp: Un tanto rebelde e inconformista.

Pa : Actúa exageradamente a la opinión de los demás. Inclined a culpar a otros de sus propias dificultades.

Pt : Rígida y meticulosa, preocupada y aprehensiva, insatisfacción respecto a sus intereses sociales.

Es : Excéntrica, retraída.

Ma: Inquieta e impulsiva, diversificación de intereses y energías.

Combinación: 8-7 Neurosis tipo Depresiva

## **V. RESUMEN**

Paciente de 42 años con una capacidad intelectual promedio, acorde a su nivel educativo, capaz de solucionar problemas y adaptarse al medio, no presenta indicador alguno que sugiera la posibilidad de lesión cerebral.

Respecto a los rasgos significativos de la personalidad de la paciente según la evaluación se tiene: deficiente estimación de sí misma, carácter reservado, es una persona que trata de dar una buena impresión a los demás por ende es muy susceptible a la crítica. Tiene una tendencia marcada a culpar a otros de sus dificultades mostrándose rígida meticulosa, preocupada e insatisfecha.

Se aprecian rasgos de dependencia emocional, experimentando la imposibilidad de enfrentar los eventos problemáticos o responsabilidades que demanda su medio, aunque intenta enfrentarlos con independencia pero nuevamente experimenta dudas sobre sí misma. También hay un manejo inadecuado de la ira, mostrándose

impulsiva y otras veces agresiva. Se destaca su alta emotividad, ante situaciones de separación y quedarse sola.

---

Díaz Mamani Gensi  
BACHILLER EN PSICOLOGÍA

## INFORME PSICOLÓGICO

### I. DATOS DE FILIACIÓN

<b>Nombres y Apellidos</b>	: J.F.P.S.
<b>Fecha de Nacimiento</b>	: 26.04.1976
<b>Sexo</b>	: Femenino
<b>Edad</b>	: 42 años
<b>Lugar de Nacimiento</b>	: Arequipa
<b>Grado de Instrucción</b>	: Quinto de Secundaria
<b>Domicilio Actual</b>	: Av. Venezuela 607 Cercado
<b>Ocupación</b>	: Administra un Salón de Belleza
<b>Estado Civil</b>	: Casada
<b>Procedencia</b>	: Arequipa
<b>Motivo de Entrevista</b>	: Por intervención en crisis, Psicoterapia
<b>Lugar de Entrevista</b>	: Consultorio Privado
<b>Fecha de la Entrevista</b>	: 29.08.2018
<b>Examinadora</b>	: Gensi Díaz Mamani
<b>Fecha de Informe</b>	: 29.08.2018

### II. MOTIVO DE CONSULTA

La paciente viene a consulta psicológica porque se siente triste, desesperada, hace dos semanas su esposo abandonó su hogar, desde entonces “me siento mal, no sé qué hacer para que vuelva, no puedo estar sin él”, “no puedo dormir, puedo pasarme toda la noche sin dormir y mi vida se vuelve horrible, me desespero y trato mal a mis hijos”, lo que más me preocupa es que mi esposo definitivamente no vuelva y me quede sola con mis hijos, creo no poder soportarlo.

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

➤ Observación

➤ Entrevista

➤ Pruebas Psicométricas

- Test de Inteligencia No Verbal TONI 2
- Inventario Multifacético de la Personalidad Minimult

### **IV. HISTORIA CLÍNICA Y EXAMEN MENTAL**

La paciente en sus primeros años de vida fue testigo de violencia física y psicológica entre sus padres, es la quinta hija de once hermanos, ingresa al colegio a los seis años, era una niña tímida, retraída, con pocos amigos, con un rendimiento regular en su etapa escolar.

A la edad de trece años es ultrajada sexualmente por su tío paterno, lo cual representa para ella culpa, vergüenza; se sentía desprotegida y temerosa porque vivían juntos, no contaba con el apoyo de su madre, quien no creía. Después de lo sucedido decide tener relaciones sexuales con el abusador a cambio de dinero, e igualmente con otros hombres hasta los dieciocho años de edad, sintiéndose cada vez peor, sentimientos que fueron convirtiéndose en enojo hacia sí misma, no contenta con la vida que llevaba, evitó todo tipo de encuentro sexual hasta que conoció a su esposo.

Se casó cuando tenía veinte años y su esposo veintiséis, tuvieron 5 hijos: el mayor de 22 años, quien ya se fue de la casa y vive con su esposa, quien le sigue, una mujer de 20, otra de 16, otra de 5 y la última de 3 años. La dinámica familiar es hostil y violenta, ya que su esposo la maltrata física y psicológicamente desde hace ocho años aproximadamente. El esposo abandonó el hogar en varias oportunidades,

pero a pesar de todo es ella quien ruega para que vuelva a casa, ya que se sentía sólo “sentía que no podía estar sin él”.

Un hecho de elevada importancia en su matrimonio, es que su esposo cometió infidelidad con su mejor amiga a quien habían dado un techo para vivir, esto ocurrió hace seis años aproximadamente. Su reacción fue una profunda tristeza, en la que sintió deseos de acabar con su vida, por lo cual estuvo en tratamiento psicológico, que abandonó a las tres sesiones por carencias económicas

Por otro lado refiere que tampoco las relaciones con sus hijos son buenas, ya que no sabe cómo tratarlos.

Todas las circunstancias vividas, provocaron que las actitudes de la paciente sean dependientes emocionalmente, debido a la necesidad de afecto. En la familia nunca le enseñaron como desenvolverse ni cómo actuar en armonía con uno mismo ni con los demás, por lo que desarrolló sentimientos impulsivos y agresividad, también presenta muchos conflictos internos y sentimientos de impotencia, intranquilidad e insatisfacción consigo misma. Presenta retraimiento y pasividad ante la violencia, reprime su cólera en el momento, y luego descarga esa emoción con sus hijos. No tiene capacidad para resolver los problemas por sí misma, necesita de alguna persona para resolverlos.

Paciente aparenta la edad que tiene de contextura gruesa; de tez trigueña, cabello corto lacio castaño, con una expresión facial de tristeza, cansancio y preocupación. Su aseo y arreglo personal denota descuido; su tono de voz es claro, y responde con prontitud a las preguntas planteadas. Se encuentra orientada en tiempo, espacio y persona, siendo capaz de reconocer correctamente su ubicación y tiempo actual. Su atención está conservada, su lenguaje expresivo y comprensivo son coherentes, su pensamiento en cuanto al curso mantiene su organización, el contenido se



caracteriza por preocupaciones de la inestabilidad del hogar. Sus funciones intelectuales están acorde a su grado de instrucción. No existen alucinaciones y su memoria a corto y largo plazo se encuentran conservadas.

Durante la exploración sobre su problema actual, se evidencia tristeza, preocupación y desesperación, perdió interés por las cosas y actividades que normalmente realiza, presenta alteraciones en el sueño, sintiéndose fatigada la mayor parte del tiempo con sentimientos recurrentes de culpa.

## **V. OBSERVACIONES CONDUCTUALES**

J. tiene 42 años, aparenta la edad que tiene, su contextura es gruesa y su marcha es coordinada. Su semblante lucía sombrío y lloroso, refiere sentirse angustiada y desesperada, se auto culpa y auto desprecia, por su actual situación.

Últimamente perdió el interés por las cosas y actividades que normalmente realiza, tiene dificultad para dormir, le cuesta trabajo levantarse, sintiéndose fatigada la mayor parte del tiempo y presenta sentimientos recurrentes de culpa. La paciente refiere haber perdido el apetito por lo que ha notado una disminución de peso.

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

La paciente representa un nivel intelectual promedio, capaz de solucionar problemas y adaptarse al medio.

Paciente es emocionalmente inmadura, baja autoestima, sentimientos de culpa y abandono, debido a que desde niña sus padres le mostraron poco afecto y atención lo que contribuyó a que interiorizara la idea que no la querían, que estaba sola y que no contaba con el apoyo y cariño que ella necesitaba de sus padres. Sumados estos hechos en su vida la paciente pasó por una situación traumática al ser ultrajada por un miembro de su familia, hecho que cambió su vida volviéndose una persona

agresiva, aislada, con escaso control de impulsos, lo que hace que reaccione con impulsividad ante situaciones estresantes, reacciones que se manifiestan principalmente ante la inconformidad, puede culpar a los demás por sus propias dificultades para evitar críticas, siente dificultad al ejercer autocontrol.

La paciente atraviesa por un trastorno depresivo leve, además presenta una preocupación excesiva sobre cómo manejar situaciones problemáticas. Se destaca su alta emotividad antes situaciones de separación.

Respecto a los rasgos de la personalidad de la paciente según la evaluación se tiene: deficiente estimación de sí misma, carácter reservado, es una persona que trata de dar una buena impresión a los demás por ende es muy susceptible a la crítica, culpa a los demás de su situación y de su conducta. Tiene sentimientos de tristeza, pesimismo. También hay un manejo inadecuado de la ira, mostrándose impulsiva y otras veces agresiva. La evaluación según el inventario multifásico de personalidad refuerza los resultados obtenidos en la entrevista.

## **VII. DIAGNÓSTICO**

La paciente atraviesa por un episodio depresivo leve; con la siguiente sintomatología: Tristeza, abatimiento, desvalorización de sí misma, tiene sentimientos de culpa. Su actitud respecto a su problema es de desesperanza y negativismo.

Los síntomas físicos, alteración del sueño-vigilia, pérdida del apetito; apatía e irritabilidad. Su estado de ánimo ha alterado su estilo de vida, sus hábitos, sus intereses, la relación con sus familiares. Este estado emocional ha sido desencadenado principalmente por una ruptura sentimental en la relación con su pareja, acontecimientos negativos que vivió la persona (abandono de su esposo). En cuanto a su personalidad se aprecian rasgos de dependencia emocional, así mismo

se observa una poca confianza en su capacidad para afrontar los eventos de separación con personas significativas, tiene dificultades para tomar decisiones por sí misma, asociando pensamientos catastróficos al temor de quedarse sola, los mismos que se exacerban cuando debe culminar las relaciones de pareja.

Por lo anteriormente expuesto podemos decir que cumple con criterios de diagnóstico del CIE10 como episodio depresivo leve (F32.0) asociado a rasgos de personalidad dependiente.

### **VIII. PRONÓSTICO**

Favorable, ya que la paciente es consciente de la enfermedad y tiene anhelos de superar sus dificultades.

### **IX. RECOMENDACIONES**

- ✓ Que la paciente acuda a terapia individual para modificar pensamientos irracionales y la inestabilidad emocional.
- ✓ Que intervenga la familia, como soporte emocional de apoyo en el proceso terapéutico.
- ✓ Que la paciente participe en actividades grupales que sean de su agrado.

---

Díaz Mamani Gensi  
BACHILLER EN PSICOLOGÍA

## INFORME PSICOTERAPÉUTICO

### I. DATOS DE FILIACIÓN

<b>Nombres y Apellidos</b>	: J.F.P.S.
<b>Fecha de Nacimiento</b>	: 26.04.1976
<b>Sexo</b>	: Femenino
<b>Edad</b>	: 42 años
<b>Lugar de Nacimiento</b>	: Arequipa
<b>Grado de Instrucción</b>	: Quinto de Secundaria
<b>Dirección Actual</b>	: Av. Venezuela 607 - Cercado
<b>Ocupación</b>	: Administra un Salón de Belleza
<b>Estado Civil</b>	: Casada
<b>Procedencia</b>	: Arequipa
<b>Motivo de Entrevista</b>	: Por intervención en crisis, Psicoterapia
<b>Lugar de Entrevista</b>	: Consultorio Privado
<b>Examinadora</b>	: Gensi Díaz Mamani

### II. DIAGNÓSTICO

La paciente atraviesa por un episodio depresivo leve; con la siguiente sintomatología: Tristeza, abatimiento, desvalorización de sí misma, tiene sentimientos de culpa. Su actitud respecto a su problema es de desesperanza y negativismo.

Los síntomas físicos, alteración del sueño-vigilia, pérdida del apetito; apatía e irritabilidad. Su estado de ánimo ha alterado su estilo de vida, sus hábitos, sus intereses, la relación con sus familiares. Este estado emocional ha sido desencadenado principalmente por una ruptura sentimental en la relación con su

pareja, acontecimientos negativos que vivió la persona (abandono de su esposo). En cuanto a su personalidad se aprecian rasgos de dependencia emocional, así mismo se observa una poca confianza en su capacidad para afrontar los eventos de separación con personas significativas, tiene dificultades para tomar decisiones por sí misma, asociando pensamientos catastróficos al temor de quedarse sola, los mismos que se exacerban cuando debe culminar las relaciones de pareja.

Por lo anteriormente expuesto podemos decir que cumple con criterios de diagnóstico del CIE10 como episodio depresivo leve, asociado a rasgos de personalidad dependiente.

### **III. OBJETIVOS**

- Mejorar la inestabilidad emocional de la paciente para mejorar la calidad de vida.
- Reducir los síntomas de la depresión mediante el uso de la psicoterapia.
- Mejorar la autoestima de la paciente.
- Brindar información sobre todo lo que respecta a la Violencia Familiar.
- Manejo de impulsividad y agresividad.
- Mejorar el trato con sus hijos mediante técnicas conductuales.

### **IV. DESCRIPCIÓN DEL PLAN TERAPÉUTICO**

El plan está enfocado desde el modelo cognitivo conductual, mediante el uso de:

- Técnicas de relajación
- Psicoterapia cognitivo conductual

<b>TÉCNICA</b>	<b>RELAJACIÓN</b> (Fase I y fase II)  FASE : I (Tensión por relajación)  FASE : II (Aflojamiento directo; sin necesidad de tensar los músculos; tarea con grabación y sin grabación)		
<b>SESIÓN</b>	<b>1ra y 2da sesión</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>45 min</b>
<b>OBJETIVO</b>	Aprender a diferenciar la incompatibilidad de estar relajado y tenso.		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>Primeramente indicó la problemática, se estableció objetivos, junto a un puntaje.</p> <p>Se le enseñó de forma didáctica el porqué, fundamentos, beneficios de la relajación para la comprensión de la técnica.</p> <p>Se mencionó los tipos de respiración, enseñándole la respiración diafragmática y su importancia en el proceso de relajación.</p> <p>Se le explicó que es un nuevo hábito, que es recomendable hacerlo con ojos cerrados, y antes de iniciar saber SUD Inicial (Nivel de tensión en una escala del 1 al 10), lo cual se le preguntó también al finalizar la práctica.</p> <p>Trabajamos el aprendizaje de tensar y relajar los músculos involucrados en estas zonas de las manos, brazos, hombros, cuello, rostro, abdomen, espalda, piernas (primero la terapeuta, seguido de la paciente).</p> <p>Se le pidió que se acomode y que se concentre en el sonido de fondo que le vamos a poner, para dirigir la práctica tomando en cuenta el timbre de voz, el contexto, la respiración, los mensajes;</p>		

	<p>durante un tiempo de 30 minutos hasta conseguir una total relajación.</p> <p>Finalizando la práctica se le planteó una escena.</p> <p>Se hizo una síntesis de la sesión, luego se pidió retroalimentación y así poder identificarse con lo trabajado.</p> <p><b>Tareas para la casa:</b></p> <p>A la paciente se le entregó una grabación de la sesión o un audio de relajación para que la paciente lo practique en su casa, entregándole la hoja de registro (donde consta los SUD inicial y SUD final de todos los días), realizándolo 1 vez por día como mínimo, hasta la siguiente sesión.</p>
<b>AVANCES</b>	<p>La paciente estuvo dispuesta a trabajar, junto a motivación y reforzamiento positivo al realizar lo indicado, lo cual se observó físicamente y en su nivel de tensión mencionado.</p>

<b>TÉCNICA</b>	<b>“TRABAJANDO NUESTRA AUTOESTIMA”</b>		
<b>SESIÓN</b>	<b>3ra y 4ta sesión</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>45 min</b>
<b>OBJETIVO</b>	<p>Dar a conocer la importancia de un adecuado auto concepto relacionado con una identificación de pensamientos.</p>		
	<p>Se hizo una breve revisión y actualización de lo trabajado en la sesión anterior, con una revisión de la tarea anterior.</p> <p>Se buscó primero elevar los niveles de autoestima para poder enfrentar sus problemas de salud personal y familiar.</p>		

<p><b>DESCRIPCIÓN</b></p>	<p>Lograr conocer más sobre sus pensamientos y su significado, haciendo un adecuado reconocimiento e identificación de las emociones que conllevan, trabajado con ejemplos para una mayor asimilación.</p> <p>Se especifica al pensamiento en relación con las emociones, ya que pueden influirlas hasta llegar incluso a determinarlas. Identificamos la respuesta psicofísica, generalmente rápida, intensa y variable, que da el organismo ante un estímulo interpretado, informando que las respuestas de emoción y pensamiento pueden afectar de manera notable todas las áreas de su vida (salud, auto-imagen, seguridad personal, relaciones, productividad, etc.). Comprendiendo mejor las causas que las producen y que pueden ser reforzadas o auto reforzadas, se reconoció las diferencias sobre lo que se piensa, lo que se siente, con ayuda audiovisual. Se trabajó la técnica de relajación y se hizo un resumen final de la sesión, luego se pidió retroalimentación y así poder identificarse con lo trabajado.</p> <p>Tareas para la siguiente sesión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar y discriminar emociones</li> <li>• Realizar actividades físicas</li> </ul>
---------------------------	--

<b>TÉCNICA</b>	<b>“CUESTIONAMIENTO DE EVIDENCIAS Y DIÁLOGO SOCRÁTICO”</b>		
<b>SESIÓN</b>	<b>5ª sesión y 6ta sesión</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>45 min</b>
<b>OBJETIVO</b>	Enseñar a evaluar y responder a sus pensamientos automáticos.		



<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>Revisión de la tarea dejada en la sesión anterior.</p> <p>A partir de su pensamiento automático se analiza cuáles de las evidencias presentadas por la paciente van de acuerdo a su realidad.</p> <p>Se refuta las ideas que estén relacionadas con su pensamiento automático, para que ella se dé cuenta de que la evidencia que percibe de sí misma no es correcta.</p> <p>Inducir a la paciente a encontrar otras opciones alternativas a sus pensamientos y las examine. Para ello se revisa la tarea dejada en la sesión anterior .Volver al esquema presentado en la sesión anterior e inducir a que la paciente pueda ver que existen otra forma de interpretar esos pensamientos automáticos.</p> <p><b>Tareas para casa.</b></p> <p>Obtener información que confirme o refute ese pensamiento automático que manifiesta.</p> <p>Poner en práctica las nuevas opciones que ha generado durante la sesión.</p>
--------------------	--

<b>TÉCNICA</b>	<b>COMUNICACIÓN ASERTIVA</b>		
<b>SESIÓN</b>	<b>7ma sesión</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>45 min</b>
<b>OBJETIVO</b>	Promover la comunicación asertiva, para que exprese sentimientos, ideas, y opiniones con este estilo de comunicación.		
	Se les explica la diferencia de los tres estilos de comunicación. <b>Pasivo, agresivo y asertivo</b> , a través de ejemplos relacionados a la realidad del paciente.		

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>Explicamos la importancia de saber escuchar y dar a conocer sus opiniones.</p> <p>Se identificarán situaciones que requieran de comportamiento asertivo por ejemplo: Como enfrentarse a personas persistentes, dar a conocer su opinión sin agredir pero no aceptar algo si no cree que es lo correcto.</p> <p>El terapeuta muestra o modela el tono de voz, una postura erguida, sin encorvarse, mantener la mirada, se le enseña ítems donde es importante que considere expresar: Yo <b>me siento...cuando...porque...me gustaría...</b></p> <p>Se llevan a cabo ensayos conductuales de situaciones que le sucedieron o que le sucederían.</p> <p><b>Tareas para casa.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Traer lista de situaciones en las que puso en práctica</li> <li>• Conversaciones con familiares y con amigos.</li> </ul>
--------------------	---

<b>TÉCNICA</b>	<b>TÉCNICA DE AUTOCONTROL</b>		
<b>SESIÓN</b>	<b>8va sesión</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>45 min</b>
<b>OBJETIVO</b>	Brindar herramientas para que la paciente logre controlar sus impulsos anticipándose a las consecuencias.		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>Identificar una conducta específica que desee auto controlarse.</p> <p>Que la paciente escriba una hoja 5 ventajas de permanecer con esa conducta. Luego que escriba las desventajas de seguir con dicha conducta.</p> <p>Pedir que elabore una lista de 7 actividades agradables que realice diariamente.</p>		

	<table><tr><th>DIA/ACT.</th><th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th></tr><tr><td>Act. 1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Act. 2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Act. 3</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Act. 4</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Act. 5</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Act. 6</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> <p>Y en esta tabla antes de cada actividad leer las cinco ventajas y las cinco desventajas de seguir realizando dicha conducta, interiorizando y comprendiendo.</p> <p><b>Tarea para la casa.</b></p> <p>Llenar dicha tablita, colocando un aspa cada vez que lea sus ventajas y desventajas que se las debe elaborar pequeñas para llevarlas en la billetera, ponerlo en la cama, etc.</p>	DIA/ACT.	L	M	M	J	V	S	Act. 1							Act. 2							Act. 3							Act. 4							Act. 5							Act. 6						
DIA/ACT.	L	M	M	J	V	S																																												
Act. 1																																																		
Act. 2																																																		
Act. 3																																																		
Act. 4																																																		
Act. 5																																																		
Act. 6																																																		
<b>MATERIALES</b>	Hojas Bond y lapicero.																																																	

	TERAPIA FAMILIAR		
SESIÓN	9na sesión	TIEMPO	45 min
<b>OBJETIVO</b>	Identificar o conocer la relación familiar desde una observación general, junto a una entrevista en torno a lo que piensan en torno a la paciente.		

	<p>Revisar la tarea anterior e identificar como se sintió al realizar las actividades.</p> <p>Se trabaja juego de roles para que la familia intervenga en el avance de la paciente.</p> <p>Dar a conocer por parte del terapeuta lo que implica la comunicación en la familia y sus consecuencias.</p> <p>Identificar las diferentes formas de vida familiar.</p> <p>Describir la complejidad de las relaciones y de las comunicaciones dentro de la familia y ver su relación con las dificultades y los problemas familiares.</p> <p>Relacionar los aspectos más importantes en terapia familiar (evaluación y contrato de intervención para la salud mental de la familia).</p>
<b>MATERIALES</b>	Hojas Bond y lapicero.

## **V. TIEMPO DE EJECUCIÓN**

La terapia se programó en sesiones de 45 minutos, que debieron cumplirse con dos sesiones a la semana y conforme se avanza se reduce a una sesión por semana. Se logró avanzar hasta la octava sesión, la sesión 9 se encuentra en proceso de ejecución.

## **VI. LOGROS OBTENIDOS**

- Se logra que la paciente tenga práctica en la relajación, utilizándola cuando lo necesita; pues mostró predisposición para la respiración y relajación aprendiendo los pasos; inspirar- contener el aire – respirar.
- Bajar los niveles de angustia y preocupación de la paciente, ante su pesimismo hacia el futuro y hacia su recuperación.

- Se modificó los pensamientos Irracionales, relacionados a la; personalización, culpabilidad (de sucesos de su adolescencia) y emociones disfuncionales en torno a las experiencias de su vida, y reduciendo los resentimientos de frustración y culpa.
- Se fortaleció el nivel de autoestima mediante un análisis FODA y al ver que puede superar sus dificultades.
- Mejoramiento en lo que respecta a su estado de ánimo, viendo la vida con mayor optimismo y sacando los aspectos positivos.

---

Díaz Mamani Gensi  
BACHILLER EN PSICOLOGÍA

## INVENTARIO MULTIFÁSICO DE LA PERSONALIDAD MINI-MULT

## HOJA DE RESPUESTA

APELLIDOS	PATerno	MATerno	NOMBRES
Pacheco	Sueros		Fernanda

SEXO		FECHA DE NACIMIENTO				FECHA DE APLICACIÓN		
M	F	AÑO	MES	DÍA				
	<input checked="" type="checkbox"/>				08	08	18	

Marque con una aspa (x) la letra V (verdadero) o F (falso), según sea su respuesta.

01	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	F	21	<input checked="" type="checkbox"/>	F	31	<input checked="" type="checkbox"/>	F	41	V	<input checked="" type="checkbox"/>	51	<input checked="" type="checkbox"/>	F	61	<input checked="" type="checkbox"/>	F
02	<input checked="" type="checkbox"/>	V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	22	<input checked="" type="checkbox"/>	F	32	V	<input checked="" type="checkbox"/>	42	V	<input checked="" type="checkbox"/>	52	V	<input checked="" type="checkbox"/>	62	<input checked="" type="checkbox"/>	F
03	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	F	23	V	<input checked="" type="checkbox"/>	33	<input checked="" type="checkbox"/>	F	43	<input checked="" type="checkbox"/>	F	53	<input checked="" type="checkbox"/>	F	63	<input checked="" type="checkbox"/>	F
04	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	F	24	<input checked="" type="checkbox"/>	F	34	<input checked="" type="checkbox"/>	F	44	<input checked="" type="checkbox"/>	F	54	<input checked="" type="checkbox"/>	F	64	V	<input checked="" type="checkbox"/>
05	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	V	25	<input checked="" type="checkbox"/>	F	35	V	<input checked="" type="checkbox"/>	45	V	<input checked="" type="checkbox"/>	55	<input checked="" type="checkbox"/>	F	65	<input checked="" type="checkbox"/>	F
06	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	V	26	<input checked="" type="checkbox"/>	F	36	V	<input checked="" type="checkbox"/>	46	<input checked="" type="checkbox"/>	F	56	<input checked="" type="checkbox"/>	F	66	<input checked="" type="checkbox"/>	F
07	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	F	27	<input checked="" type="checkbox"/>	F	37	<input checked="" type="checkbox"/>	F	47	<input checked="" type="checkbox"/>	F	57	<input checked="" type="checkbox"/>	F	67	V	<input checked="" type="checkbox"/>
08	<input checked="" type="checkbox"/>	V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	28	V	<input checked="" type="checkbox"/>	38	<input checked="" type="checkbox"/>	F	48	V	<input checked="" type="checkbox"/>	58	<input checked="" type="checkbox"/>	F	68	<input checked="" type="checkbox"/>	F
09	<input checked="" type="checkbox"/>	V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	29	<input checked="" type="checkbox"/>	F	39	V	<input checked="" type="checkbox"/>	49	V	<input checked="" type="checkbox"/>	59	V	<input checked="" type="checkbox"/>	69	<input checked="" type="checkbox"/>	F
10	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	V	30	<input checked="" type="checkbox"/>	F	40	<input checked="" type="checkbox"/>	F	50	V	<input checked="" type="checkbox"/>	60	V	<input checked="" type="checkbox"/>	70	<input checked="" type="checkbox"/>	F
																	71	V	<input checked="" type="checkbox"/>

	L	F	K	HS 1+5K	D	Hi	Dp 4+4K	Pa	Pt 7+1K	Es 8+1K	Ma 9+2K
Puntuación directa	0	6	4	3	9	11	10	7	13	11	9
Puntuación MM	2	16	10	8	29	21	26	17	32	32	24
Añadir K				5			4		10	10	2
Puntaje T	8	16	10	13	29	27	30	17	47	42	26



# TONI-2

## Test of Nonverbal Intelligence

### FORMA A HOJA DE RESPUESTAS Y FORMA DE REGISTRO

#### Sección II. Perfil de los resultados de la Prueba

TONI-2 COCIENTE		RESULTADOS DE OTRAS MEDIDAS					
$\bar{X} = 100$ SD = 15	Form A	Form B	1.	2.	3.	4.	5.
160							
155							
150							
145							
140							
135							
130							
125							
120							
115							
110							
105							
100							
95							
90							
85							
80							
75							
70							
65							
60							
55							
50							
45							
40							

95  
TONI-2 Cociente

95  
Rango del percentil

Promedio  
SEm

#### Sección III. Datos de Pruebas adicionales

Nombre	Fecha de aplicación	Cociente equiv.
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

#### Sección I. Datos de Identificación

Nombre del examinado: Fernanda Joice  
 Nombre del padre o tutor del examinado: \_\_\_\_\_  
 Colegio: \_\_\_\_\_ Grado: \_\_\_\_\_  
 Nombre del Examinador: Gensi Díaz  
 Título del Examinador: \_\_\_\_\_  
 Año Mes  
 Fecha de Evaluación: 18 08  
 Fecha de Nacimiento: \_\_\_\_\_  
 Edad Actual: 42

#### Sección IV. Condiciones de Evaluación

¿Quién refirió al sujeto? \_\_\_\_\_  
 ¿Cuál fue el motivo de referencia? \_\_\_\_\_  
 ¿Con quién se discutió la referencia del examinado? \_\_\_\_\_

Por favor describa las condiciones de evaluación para el TONI - 2 completando o revisando las categorías expuestas debajo.

Administración Grupal (G) ó Individual (I) \_\_\_\_\_

Variables de Ubicación:  
Interferente (I) ó No interferente (N) \_\_\_\_\_

Nivel de ruido \_\_\_\_\_

Interrupciones, distracciones \_\_\_\_\_

Luz, temperatura \_\_\_\_\_

Privacidad \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_

Variables de Evaluación:  
Interferente (I) ó No interferente (N) \_\_\_\_\_

Comprensión del contenido de la prueba \_\_\_\_\_

Comprensión del formato de la prueba \_\_\_\_\_

Nivel de Energía \_\_\_\_\_

Actitud frente a la prueba \_\_\_\_\_

Salud \_\_\_\_\_

Rapport \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_

Section VII. Responses to the TONI-2 Form A

5-7 yrs. >	1. 1 2 3 4 (5) 6	29. (4) 2 3 4 5 6
	2. 1 2 3 4 5 (6)	30. (4) 2 3 4 5 6
	3. 1 2 (3) 4 5 6	31. (1) 2 (4) 4 5 6
	4. 1 (2) 3 4 5 6	32. 1 2 3 (4) 5 6
8-9 yrs. >	5. 1 2 3 (4) 5 6	33. 1 2 (4) 4 5 6
	6. 1 2 (3) 4 5 6	34. 1 (2) 3 4 5 6
	7. (1) 2 3 4 5 6	35. 1 2 (4) 4 5 6
	8. 1 2 (3) 4 5 6	36. (4) 2 3 4 (5) 6
	9. 1 2 3 (4) 5 6	37. 1 2 3 4 (5) 6
10-12 yrs. >	10. 1 2 3 4 (5) 6	38. 1 (2) (4) 4 5 6
	11. (1) 2 3 4 5 6	39. (1) (4) 3 4 5 6
	12. (1) 2 3 4 5 6	40. 1 (2) (4)
	13. 1 2 (3) 4 5 6	41. 1 2 3 (4)
	14. 1 2 3 4 5 (6)	42. 1 2 (3) 4 5 6
13-17 yrs. >	15. 1 2 3 (4)	43. 1 (2) 3 4 5 6
	16. (1) 2 3 4 5 6	44. 1 2 3 4 5 (6)
	17. 1 2 3 (4) 5 6	45. 1 (2) 3 4
	18. 1 2 3 4 (5) 6	46. (1) 2 3 4 5 6
	19. 1 2 3 (4)	47. (1) 2 3 4
18-20 yrs. >	20. 1 2 (3) 4 5 6	48. 1 2 3 (4) 5 6
	21. (1) 2 3 4 5 6	49. 1 (2) 3 4 5 6
	22. 1 2 3 (4) 5 6	50. (1) 2 3 4 5 6
	23. 1 2 3 (4) 5 6	51. (1) 2 3 4 5 6
	24. (1) 2 3 4 5 6	52. 1 2 (3) 4 5 6
21+ yrs. >	25. (4) 2 3 4 5 6	53. 1 2 3 4 5 (6)
	26. 1 (2) 3 4	54. 1 2 (3) 4 5 6
	27. 1 2 3 (4) 5 6	55. (1) 2 3 4 5 6
	28. 1 2 (4) 4	



# CASO N° 2

Choque Cahuatico Elvis Yimi

## ANAMNESIS

### I. DATOS DE FILIACIÓN

<b>Nombres y Apellidos</b>	: Marina E. C.
<b>Sexo</b>	: Femenino
<b>Edad</b>	: 23 años
<b>Fecha de Nacimiento</b>	: 07 de Febrero de 1994
<b>Lugar de Nacimiento</b>	: Arequipa
<b>Dirección de Domicilio</b>	: Upis Mercado Mayorista Mz Q Lt. 17 ciudad Municipal Cerro Colorado.
<b>Grado de Instrucción</b>	: Superior
<b>Estado Civil</b>	: Soltera
<b>Religión</b>	: católica
<b>Informante</b>	: El paciente
<b>Lugar</b>	: Consultorio particular
<b>Evaluada</b>	: Choque Cahuantico Elvis Yimi
<b>Fecha de Evaluación</b>	: 02, 09, 17 y 24 de junio 2018

### II. MOTIVO DE CONSULTA

La paciente se presenta refiriendo dificultades en el ámbito académico, como sentirse muy insegura y nerviosa a la hora de dar una exposición en su centro de estudios o en reuniones que requieran expresarse ante personas, así también menciona que en ocasiones no estudia y tampoco hace sus trabajos del instituto por qué se siente deprimida a consecuencias de la separación de su pareja sentimental que duro 5 años. Refiere “Me siento sola y fracasada”, “Me frustró rápidamente y no duermo bien por las noches”.

### III. PROBLEMA ACTUAL

La paciente que afirma tener dificultades en los estudios. Se siente incapaz de hacer bien las cosas, nerviosa frente a las exposiciones, al punto de no poder articular las palabras o poder expresarlas. Refiere tener la sensación de ser una fracasada a lo que acompaña un sentimiento de tristeza profunda. Indica frustrarse rápidamente y presentar el deseo de abandonar sus estudios y no poder continuar más. Siempre se ha sentido sola y sin apoyo de

nadie. Así mismo tiene miedo de que el pasado afecte su vida futura. Actualmente presenta dificultades para descansar por las noches y ha perdido el apetito.

A finales del mes de febrero del 2018, su pareja termino la relación que había mantenido durante 5 años, desde entonces siente que toda marcha mal en su vida. Suele llorar sin poder controlar el llanto cuando recuerda todo lo que le ha pasado. Se atribuye la culpa de cualquier error o problema que suceda y no se cree capaz de ser mejor persona, sin embargo, a pesar de todo ha seguido estudiando y trabajando porque refiere no tener el apoyo de nadie.

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

Paciente procedente de la ciudad de Puno. La menor de 3 hermanos, fue enviada a estudiar y trabajar en la ciudad de Arequipa a los 6 años de edad; en vista de que sus padres no contaban con dinero tuvieron que emplearla en una casa como empleada doméstica. La paciente afirma que su primer trabajo fue demasiado duro, la trataban mal, le insultaban e incluso en ciertas ocasiones llegaron a agredirla. A los 7 años de edad indica haber sufrido una violación por parte del dueño de la casa donde era empleada y no dijo nada por temor. Trabajo en casa hasta los 9 años y luego sus padres la cambiaron de trabajo a exigencia de ella. Posteriormente ingresó a trabajar en otra casa como doméstica donde su experiencia fue diferente donde se quedó hasta terminar el colegio y es así que se independizó. Lo que fue su anhelo más grande.

Es su etapa escolar, la paciente relata que ingreso directamente al 1er año de educación primaria; fue una alumna de rendimiento regular, comportamiento tranquilo, callada y sin amigos. Según menciona que hacia sus tareas sola y por lo general no contaba con todo material que solicitaba en el colegio y sentía una diferencia entre sus compañeros y ella. Al terminar la primaria ingresa al colegio Arequipa donde termino la secundaria; su rendimiento fue regular y se describe callada y con vergüenza que descubran su situación de empleada doméstica, motivo por que evitaba tener amigos.

Un año después de terminar la secundaria conoce a quien fue su pareja por 5 años y era mayor de edad. La paciente afirma que fue la primera persona a quien pudo contar su vida. Luego de dos años de relación su pareja termina con ella, sin embargo, decide seguir viéndolo y mantiene relaciones sexuales y de enamoramiento sin ningún tipo de compromiso entre los dos, a pesar que él tenía otra pareja con quien su relación era formal de enamorados. Durante 3 años esta situación se ha mantenido este tipo de relación hasta que febrero de 2018 el decide poner final al todo contacto con ella. La paciente menciona no entender por qué motivos tomo esa decisión si todo estaba bien y siente admiración por él, por haberla considerado alguien en su vida ya que él contaba con todo el apoyo de sus padres tanto y estudia una carrera profesional.

En el 2016 ingresa a la carrera profesional de carrera técnica de Farmacia en instituto Cayetano Heredia y actualmente se encuentra cursando el 3° año y ha desaprobado cursos años anteriores, su rendimiento es regular sin embargo ha sentido que no puede concentrarse y no tiene ganas de hacer los trabajos, así mismo ha empezado a tener dificultad para exponer o expresarse en público, siente que no le salen las palabras, que se le corta la voz y refiere de sí misma que es una tonta y anteriormente no ha presentado estos problemas.

Por otro lado, lleva trabajando 4 años en una tienda de un centro comercial para poder pagar sus estudios. No recibe apoyo por parte de su familia y tampoco mantiene contacto con ellos, solo con su hermana de quien no recibe ningún apoyo más solo críticas.

Con respecto a su relación social continua sin amigos, pero procura hablar con los demás. Manifiesta ser alguien sensible a las críticas, con dificultad para entablar contactos sociales con otras personas, la invitan a fiestas, pero indica sentirse incomoda, en ocasiones acepta salir con chicas, pero en su mayoría rechaza las invitaciones.

## **I. ANTECEDENTES FAMILIARES**

- **Composición familiar:**

La paciente es la hija de 3 hermanas, migró a Arequipa por motivos de trabajo y estudio.

El motivo por el que sus padres enviaron a Arequipa a su menor hija es por la falta de dinero para poder mantener a todos sus hijos. Ya que sus hermanas tienen su propia familia y menciona que no tiene una buena relación, siente que nunca la apoyaron y tampoco mostraron interés por saber cómo se encontraba.

Actualmente sus padres siguen viviendo en Cusco y son ancianos, de vez en cuando viaja a visitar a sus padres y llevarles algunas cosas que necesita, pero se siente incómoda cuando está con ellos.

- **Condición socioeconómica:**

La paciente trabaja desde los seis años de edad como empleada doméstica laboró hasta los 17 años de edad posteriormente al culminar la escuela decide independizarse e irse a vivir sola. Durante el tiempo que trabajo como empleada doméstica solo recibía propinas ocasionalmente ya que las personas que trabajaba cubrían sus estudios, hospedaje y alimentación. Constantemente la paciente indica sentir muchas necesidades en su vida sin poder cubrirlas, siempre se sintió sola y sin apoyo de alguien, en la actualidad labora en una tienda de abarrotes en un centro comercial con el que puede cubrir sus gastos.

## **II. RESUMEN**

La paciente desde la infancia ha vivido sin la compañía de sus padres y la ausencia de un hogar. Ha trabajado desde muy corta edad y no tuvo apoyo por parte de sus padres ni de otro familiar. A los 7 años de edad indicó haber sufrido una violación de la cual no habló con nadie por miedo y al día de hoy se atribuye la culpa de lo sucedido.

Su comportamiento en la infancia y adolescencia es descrito como tranquila, silenciosa con miedo a que los demás le griten o la culpen, con vergüenza a que descubran su situación

como empleada doméstica, y sin amigos para no da explicaciones y evitar hablar de su vida. Sus recuerdos en relación a su vida le causen tristeza, así mismo siempre se sintió diferente a los demás. Luego de terminar la secundaria se enamora por primera vez y llega mantener una relación sentimental por dos años con alguien a quien considera diferente a ella, posteriormente acepta tener una relación con la misma persona sin ningún tipo de compromiso por tres años. Esta relación le hizo sentir que no estaba sola sin embargo al cortarse definitivamente el contacto hace aproximadamente 4 meses con quien ella tribuye ser el amor de su vida empieza a sentir que no puede hacer nada sola, que las cosas no tienen sentido, al mismo tiempo se acusa de todo lo malo que suceda en su entorno. Su rendimiento académico en el instituto ha disminuido como consecuencia del rompimiento de la relación que estuvo manteniendo, presenta la sensación de miedo permanente a hablar frente a los demás y se siente insegura en todo lo que hace.

Actualmente la paciente manifiesta ser una persona sensible a las críticas, con dificultad para entablar contactos sociales con otras personas, no tienen amigos, pero procura hablar con los demás, siempre se sintió sola y sin el apoyo de alguien. Cabe agregar que a pesar de todos los sucesos desfavorables por los que ha pasado la paciente indica que quiere sentirse tranquila y refiere “no quiero abandonarme”.

---

Choque Cahuantico Elvis Yimi  
BACHILLER EN PSICOLOGÍA

## EXÁMEN MENTAL

### 1. DATOS DE FILIACIÓN

**Nombres y Apellidos** : Marina E. C.  
**Sexo** : Femenino  
**Edad** : 23 años  
**Fecha de Nacimiento** : 07 de Febrero de 1994  
**Lugar de Nacimiento** : Arequipa  
**Dirección de Domicilio** : Upis Mercado Mayorista Mz Q Lt. 17 Ciudad Municipal Cerro Colorado.  
**Grado de Instrucción** : Superior  
**Estado Civil** : Soltera  
**Religión** : Católica  
**Informante** : El paciente  
**Lugar** : Consultorio particular  
**Evaluada** : Choque Cahuantico Elvis Yimi  
**Fecha de Evaluación** : 02, 09, 17 y 24 de Junio 2018

### 2. MOTIVO DE CONSULTA

La paciente se presenta refiriendo dificultades en el ámbito académico, como sentirse muy insegura y nerviosa a la hora de dar una exposición en su centro de estudios o en reuniones que requieran expresarse ante personas, así también menciona que en ocasiones no estudia y tampoco hace sus trabajos del instituto por qué se siente deprimida a consecuencias de la separación de su pareja sentimental que duro 5 años. Refiere “Me siento sola y fracasada”, “Me frustro rápidamente y no duermo bien por las noches”.

### 3. ASPECTOS GENERALES

#### A. Actitud, porte y comportamiento

Aparenta tener la edad referida, vestimenta y arreglo personal adecuado. Al asistir a consulta se muestra nerviosa, su rostro expresa tristeza y mantiene la cabeza un poco

baja. Mira ocasionalmente al entrevistador. Se muestra colaboradora a las preguntas sin embargo parece que le cuesta hablar sobre su familia y su pasado

## **B. Conciencia, atención y orientación**

Conciencia: La paciente muestra un poco de lentitud en la elaboración psíquica

Orientación: Su estado de alerta es adecuado, se encuentra lucida, orientada en tiempo, espacio y persona, refiere adecuadamente sus datos personales y familiares.

Atención: Presenta una adecuada atención, ya que muestra la debida concentración en los procedimientos de la evaluación y participa en la conversación.

## **C. Lenguaje**

El curso del lenguaje sigue una velocidad adecuada y articula las palabras de manera correcta. Emplea un vocabulario propio de un lenguaje culto. La habilidad para la expresión y comprensión del lenguaje escrito se halla igualmente conservada. Mantiene la cabeza inclinada.

## **D. Pensamiento: Curso y Contenido**

Organiza y expresa sus pensamientos de manera coherente y fluida. Pensamiento organizado. El contenido del pensamiento está referido a la relación sentimental que mantuvo y la dificultad que presenta para continuar sus actividades diarias.

## **E. Percepción**

Su capacidad sensorial y perceptiva no presenta alteración alguna, puede discriminar estímulos sin dificultad.

## **F. Memoria**

La capacidad para recuperar información está conservada, puede recordar hechos de su vida pasada, así como sucesos recientes, de la misma manera la capacidad para retener nueva información es óptima.

## **G. Función intelectual**



Posee buena capacidad de abstracción y un buen nivel de conocimientos generales, tiene cierta dificultad para la concentración y retención esto debido a la ruptura con su pareja sentimental, realiza operaciones aritméticas y resuelve problemas lógicos sin dificultad. Su capacidad comprensiva tanto verbal como escrita es buena

#### **H. Estado de ánimo y afectos**

La paciente muestra tristeza en su expresión. Ansiedad. Existe concordancia entre el estado afectivo que la paciente informa y el que se observa al momento de la consulta, su tono de voz es bajo, y parece concentrada en lo que va a decir. Se observó llanto al relatar los hechos sucedidos en su vida, posteriormente se calma y trata de concentrarse para continuar.

#### **I. Comprensión y grado de incapacidad de problema o enfermedad**

Cierta dificultad en su capacidad de introspección

### **4. RESÚMEN**

Aparenta tener la edad referida, vestimenta y arreglo personal adecuado. Al asistir a consulta se muestra nerviosa, su rostro expresa tristeza y mantiene la cabeza un poco baja. Mira ocasionalmente al entrevistador. Se muestra colaboradora a las preguntas sin embargo parece que le cuesta hablar sobre su familia y su pasado.

Su estado de conciencia es lucido, con cierta capacidad atencional, se halla orientado en tiempo, espacio y persona. Su capacidad sensorial y perceptiva no presenta alteración, de igual manera su capacidad de memoria se halla conservada. Posee buena capacidad de abstracción y un buen funcionamiento intelectual. El curso del lenguaje posee una velocidad adecuada logrando articular las palabras de manera correcta. Comprende y se expresa por medio del lenguaje escrito sin problema, empleando mayormente un vocabulario culto, que denota un buen nivel de conocimientos. Sus pensamientos los organiza de manera coherente y fluida.

La paciente muestra tristeza en su expresión y ansiedad. Existe concordancia entre el estado afectivo que la paciente informa y el que se observa al momento de conocerla, su tono de voz es bajo y parece concentrada en lo que va decir. Se observó llanto al relatar los hechos sucedidos en su vida, posteriormente se calma y trata de concentrarse para continuar.

Presenta escasa capacidad de introspección. Su actitud frente al evaluador es cordial y respetuosa, se muestra colaboradora frente la entrevista y la resolución de las pruebas.

---

Choque Cahuatico Elvis Yimi  
BACHILLER EN PSICOLOGÍA

## INFORME PSICOMÉTRICO

### 1. DATOS DE FILIACIÓN:

**Nombres y Apellidos** : Marina E. C.

**Sexo** : Femenino

**Edad** : 23 años

**Fecha de Nacimiento** : 07 de Febrero de 1994

**Lugar de Nacimiento** : Arequipa

**Dirección de Domicilio** : Upis Mercado Mayorista Mz Q Lt. 17 Ciudad Municipal Cerro Colorado.

**Grado de Instrucción** : Superior

**Estado Civil** : Soltera

**Religión** : Católica

**Informante** : El paciente

**Lugar** : Consultorio particular

**Evaluada** : Choque Cahuantico Elvis Yimi

**Fecha de Evaluación** : 02, 09, 17 y 24 de Junio 2018

### 2. OBSERVACIÓN DE COMPORTAMIENTO.

Aparenta tener la edad referida, vestimenta y arreglo personal adecuado. Al asistir a consulta se muestra nerviosa, su rostro expresa tristeza y mantiene la cabeza un poco baja. Su actitud durante la entrevista denota colaboración y respeto, si bien entendió las instrucciones, se demoró en el desarrollo de las pruebas. Cuando la paciente tenía dudas se detenía. Volvía a leer la pregunta e intentaba aclaraciones por ella misma; mostraba cierta incomodidad al momento de preguntar

### 3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Observación
- Entrevista

- Test de inteligencia no verbal TONI-2
- Inventario Multifasico de la personalidad MINIMULT
- Test de la figura humana – Machover

#### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

##### Test de inteligencia no verbal TONI-2

**Puntaje directo: 22**

**Rango percentil: 70**

**Cociente: 108**

**Categoría: Normal Promedio**

Interpretación: En la prueba de inteligencia no verbal alcanza una puntuación de 180, lo que corresponde a un coeficiente intelectual normal. Por lo que posee una capacidad intelectual que le permite resolver problemas de manera adecuada.

##### Inventario Multifasico de la Personalidad – Mini Mult

N	ESC	ESCALA	P.D. MINI MULT	P.D. MMPI	P.T.
	L	Deseabilidad social	1	4	50
	F	Forma de responder	2	6	58
	K	Fingimiento	3	8	42
1	Hs	Hipocondriasis	7	20	64
2	D	Depresión	12	35	80
3	Hi	Histeria	13	30	70
4	Dp	Desviación psicopática	9	28	71
6	Pa	Paranoia	7	17	76
7	Pt	Psicastenia	11	35	66
8	Es	Esquizofrenia	11	40	77
9	Ma	Hipomania	6	20	58

##### - Interpretación

Al contestar el inventario de persona intento mostrarse realmente como es, sin embargo, existe en ella la tendencia a experimentar una fuerte tensión interna ante los problemas, acompañada de una sensación de importancia por sentirse poco capaz de

encontrar soluciones válidas. Así mismo presentar una reducción de su capacidad autocrítica.

Las escalas en las que obtuvo mayor puntaje fueron en depresión - esquizofrenia y la escala en la que obtuvo menor puntaje fue hipomanía. De acuerdo a las respuestas brindadas se encontraron elementos autogresivos que se manifiestan por sentimiento de tristeza, inseguridad, culpa y minusvalía las cuales son formas de autodesprecio y pesimismo frente a sus capacidades, de otro lado también está presente la tendencia a interpretar los estímulos de manera inadecuada. Se hallaron fuertes características depresivas y la dificultad para establecer relaciones interpersonales, las mismas que se caracterizan por una dependencia hacia las personas por las que se sienten aceptadas. Presenta conductas en las que exagera la petición de afecto. Es posible que suela fijarse metas por debajo de las capacidades reales y mostrar una actitud de timidez en sus relaciones interpersonales

#### **Test de la figura humana de Karen Machover**

Según la AI al analizar las características de la figura diseñada se encontró un tamaño pequeño lo que estaría indicado sentimiento de inferioridad e inadaptación. La boca del dibujo expresa restricción por expresarse. La postura indica cierta pasividad proveniente de lo externo con el intento de querer mantener relaciones interpersonales que se caracterizan por una búsqueda de aceptación continua y querer agradar. Narcisismo social. Los contornos y líneas indican una necesidad de aislamiento y protección frente a las presiones externas. Ansiedad e indeterminación para tomar decisiones

## **5. RESUMEN**

Posee un coeficiente intelectual normal; su capacidad intelectual le permite resolver problemas de manera adecuada. Se ha encontrado en la evaluada una fuerte tensión interna

ante sus problemas, junto a una sensación de impotencia por sentirse poco capaz de encontrar soluciones válidas. Presenta una reducción de sus capacidades autocrítica manifestadas en sentimientos de inseguridad, inferioridad, culpa y minusvalía las cuales son formas de auto desprecio y pesimismo frente a sus capacidades. Así mismo también presenta rasgos de personalidad evitativa ya que muestra desconfianza, tendencia a interpretar los estímulos de manera inadecuada y un fuerte miedo al rechazo de los demás por lo que tiende a tener dificultades y para entablar relaciones interpersonales lo que al mismo tiempo genera que se aparte del grupo social. Presenta conductas en las que exagera la petición de afecto, dependencia en sus pocas relaciones interpersonales las que se caracterizan por una búsqueda de aceptación continua.

---

Choque Cahuantico Elvis Yimi  
BACHILLER EN PSICOLOGÍA

## INFORME PSICOLÓGICO

### 1. DATOS GENERALES

**Nombres y Apellidos** : Marina E. C.

**Sexo** : Femenino

**Edad** : 23 años

**Fecha de Nacimiento** : 07 de Febrero de 1994

**Lugar de Nacimiento** : Arequipa

**Dirección de Domicilio:** Upis Mercado Mayorista Mz Q Lt. 17 Ciudad Municipal Cerro Colorado.

**Grado de Instrucción** : Superior

**Estado Civil** : Soltera

**Religión** : Católica

**Informante** : El paciente

**Lugar** : Consultorio particular

**Evaluada** : Choque Cahuantico Elvis Yimi

**Fecha de Evaluación** : 02, 09, 17 y 24 de Junio 2018

### 2. MOTIVO DE CONSULTA

Paciente se presenta refiriendo dificultades en el ámbito académico, como sentirse muy insegura y nerviosa a la hora de dar una exposición en su centro de estudios o en reuniones que requieran expresarse ante personas, así también menciona que en ocasiones no estudia y tampoco hace sus trabajos en el instituto porque se siente deprimida; a consecuencias de la separación de su pareja sentimental que duro 5 años. Refiere “Me siento sola, fracasada”, “Me frustro rápidamente y no duermo bien por la noches”.

### 3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Observación
- Entrevista

- Test de inteligencia no verbal TONI-2
- Inventario Multifasico de la personalidad MINI MULT
- Test de la figura humana – Machover

#### **4. ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES**

La paciente desde la infancia ha vivido sin la compañía de sus padres y la ausencia de un hogar. Ha trabajado desde muy corta edad en una casa como empleada y no tuvo apoyo por parte de sus padres ni de otro familiar. A los 7 años de edad indica haber sufrido una violación por parte del dueño de la casa donde trabajaba como empleada de la cual no hablo con nadie por miedo y al día de hoy se atribuye la culpa de lo sucedido.

Su comportamiento en la infancia y adolescencia es descrita como tranquila, silenciosa con miedo a que los demás le griten o la culpen, con vergüenza a que descubran su situación como empleada doméstica, y sin amigos para no dar explicaciones y evitar que hablen de su vida. Sus recuerdos en relación a su vida le causan tristeza, así mismo siempre se sintió diferente a los demás. Luego de terminar la secundaria se enamora por primera vez y llega mantener una relación sentimental por dos años con alguien a quien considera diferente a ella, posteriormente acepta tener una relación con la misma persona sin ningún tipo de compromiso y manteniendo relaciones sexuales por tres años. Esta relación le hizo sentir que no estaba sola, sin embargo al separarse definitivamente hace 6 meses aproximadamente con quien ella tribuye ser el amor de su vida, empieza a sentir que no puede hacer nada sola, que las cosas no tiene sentido, al mismo tiempo se atribuye responsable de todo lo malo que suceda en su entorno. Su rendimiento académico en el instituto ha disminuido como consecuencia de la separación de su pareja sentimental, presenta la sensación de miedo permanente a hablar frente a los demás y se siente insegura en todo lo que hace.

Actualmente la paciente manifiesta ser una persona sensible a las críticas, con dificultad para entablar contactos sociales con otras personas, no tienen amigos, pero procura hablar con los demás, siempre se sintió sola y sin el apoyo de alguien. Cabe agregar que a pesar de



todos los sucesos desfavorables por los que ha pasado la paciente indica que quiere sentirse tranquila y refiere “no quiero abandonarme”.

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

Aparenta tener la edad referida, vestimenta y arreglo personal adecuado. Al asistir a consulta se muestra nerviosa, su rostro expresa tristeza y mantiene la cabeza un poco baja. Mira ocasionalmente al entrevistador. Se muestra colaboradora a las preguntas sin embargo parece que le cuesta hablar sobre su familia y su pasado.

Se encuentra lucida y su estado de atención es óptimo, mantiene buena orientación en cuento tiempo, persona y espacio. Su lenguaje es coherente de curso así como su tono de voz, su lenguaje comprensivo es bueno. El contenido de su pensamiento se dirige a comprender la causa de su estado actual. No presenta alucinaciones. Buen grado de conocimientos generales. Existen concordancia entre el estado afectivo que la paciente informa y el que se observa.

## **6. ANALISIS E INTEPRETACION DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS**

Posee un coeficiente intelectual normal; su capacidad intelectual le permite resolver problemas de manera adecuada. Se ha encontrado en la paciente una fuerte tensión interna ante sus problemas, junto a una sensación de impotencia por sentirse poco capaz de encontrar soluciones validas a los mismos. Presenta una reducción de su capacidad de autocrítica. Se hallaron rasgos de una personalidad depresiva que se acompaña de elementos autos agresivos manifestados en sentimientos de tristeza, inseguridad, inferioridad, culpa y minusvalía las cuales son formas de auto desprecio y pesimismo frente a sus capacidades. Así mismo también presenta rasgos de una personalidad evitativa ya que muestra desconfianza, tendencia a interpretar los estímulos de manera inadecuada y un fuerte miedo al rechazo de los demás por lo que tiende dificultades para entablar relacionados interpersonales lo que al mismo tiempo genera que se aparte del grupo social. Presenta dependencia en sus pocas relaciones interpersonales las que se caracterizan por una

búsqueda de aceptación continua. También existen conductas en las que exageran la petición de efecto y sentimientos continuos de soledad y fracaso. Cabe agregar que las características de su personalidad de han exacerbado como consecuencia de la ruptura sentimental que ha atravesado

## **7. CONCLUSIÓN DIAGNÓSTICA**

Se concluye que la paciente es una persona con un nivel intelectual normal promedio, con una personalidad con predominio del factor de introversión.

Existe un trastorno de adaptación con reacción depresiva prolongada (F43.21/CIE10) como respuesta a la ruptura sentimental por la que ha atravesado. Así mismo se han encontrado rasgos de personalidad depresiva evitativa, los cuales generan exacerbación en sus sentimientos de tristeza, inferioridad, culpa, inseguridad, miedo y rechazo de los demás.

## **8. PRONÓSTICO**

Favorable, puesto que se observa buena disposición y compromiso.

## **9. RECOMENDACIONES**

Se sugiere iniciar un plan psicoterapéutico desde el enfoque de la terapia cognitivo conductual, el mínimo que estará dirigiendo a trabajar con los rasgos de personalidad de la paciente y los eventos estresantes por los que ha atravesado. De otro lado se recomienda interconsulta a psiquiatra para acompañar la psicoterapia con medicación con la finalidad de que la paciente pueda descansar adecuadamente por las noches. También es necesario que la paciente continúe con sus estudios, trabajos y pueda probar nuevas actividades.

---

Choque Cahuantico Elvis Yimi  
BACHILLER EN PSICOLOGÍA

## PLAN PSICOTERAPEUTICO

### 1. DATOS GENERALES

<b>Nombres y Apellidos</b>	: Marina E. C.
<b>Sexo</b>	: Femenino
<b>Edad</b>	: 23 años
<b>Fecha de Nacimiento</b>	: 07 de Febrero de 1994
<b>Lugar de Nacimiento</b>	: Arequipa
<b>Dirección de Domicilio</b>	: Upis Mercado Mayorista Mz Q Lt. 17 Ciudad Municipal Cerro Colorado.
<b>Grado de Instrucción</b>	: Técnica
<b>Estado Civil</b>	: Soltera
<b>Religión</b>	: Católica
<b>Informante</b>	: El paciente
<b>Lugar</b>	: Consultorio particular
<b>Evaluada</b>	: Choque Cahuantico Elvis Yimi
<b>Fecha de Evaluación</b>	: 02, 09, 17 y 24 de Junio 2018

### 2. DIAGNÓSTICO

Trastorno de adaptación con reacción depresiva prolongada (F43.21/CIE10) como respuesta a la ruptura sentimental por la que ha atravesado. Así mismo se han encontrado rasgos de personalidad depresiva evitativa, los cuales generan exacerbación en sus sentimientos de tristeza, inferioridad, culpa, inseguridad, miedo y rechazo de los demás

### 3. OBJETIVOS GENERALES

Disminuir los síntomas que refieren la paciente para mejorar su calidad de la vida mediante el adiestramiento y soporte en el afronte del problema, buscando una reestructuración cognitiva y corrigiendo las distorsiones en su pensamiento.

#### **4. TECNICAS TERAPEUTICAS**

- Terapia Cognitivo - conductual
- Entrenamiento en relajación
- Restructuración cognitiva
- Entrenamiento de habilidades sociales

#### **5. DESARROLLO DE LAS TÉCNICAS PSICOTERAPEÚTICAS**

##### **SESIÓN N° 1: “ACEPTAR LA REALIDAD DE LA PÉRDIDA**

**OBJETIVO:** Se busca que la paciente se comprenda y vea su situación como parte de un proceso normal por quienes viven un duelo.

**MATERIALES:** Condiciones físico ambiental adecuado.

##### **DESARROLLO:**

- Aceptar la realidad de la pérdida supone una aceptación no sólo intelectual, sino también emocional.
- Ayudar al paciente a hablar de la pérdida y de las circunstancias que rodearon a la perdida, como ocurrieron los hechos, describiendo con gran cantidad de detalles lo que ocurrió en cada momento y repasando lo que hacía el en cada instante. Se trata de recabar datos reales que le permitan ir asimilando lo que paso.

**TIEMPO:** 30 minutos aproximadamente.

##### **SESIÓN N° 2: “IDENTIFICACIÓN DE IDEAS IRRACIONALES”**

- **OBJETIVO:** El paciente sea conscientes de las distorsiones cognitivas que antes pasaban desapercibidas, y que por lo tanto jamás eran cuestionadas. Con la práctica, aprenderán a identificar las distorsiones cognitivas en el momento en que aparecen, para así enfrentarlas de inmediato.

**MATERIALES:** Papel bond y lápiz

### **DESARROLLO:**

- Educar al paciente en el concepto de creencias irracionales, identificarlas en el momento que aparecen.
- Aplicación de cuestionario de creencias irracionales
- Realizar un registro de pensamientos; se trata de un registro de experiencias, junto con los pensamientos, emociones y conductas que las acompañan.

**TIEMPO:** 45 minutos aproximadamente.

### **SESIÓN N° 3: “REESTRUCTURACIÓN COGNITIVA”**

- **OBJETIVO:** Busca racionalizar las creencias irracionales de mayor afectación para la parte. Es decir, enseñar a nuestros pacientes cómo transformar sus pensamientos irracionales en pensamientos racionales

**MATERIALES:** Condiciones físico ambiental adecuado.

### **DESARROLLO:**

#### **El Debate**

- Se usará preguntas para ir acorralando al pensamiento irracional identificado. Serán tres filtros que irán modificando nuestros pensamientos según se vayan aplicando en un orden determinado para obtener los mejores resultados.
- La evidencia: Lo primero que me plantearé será conocer la evidencia o certeza del pensamiento. Este filtro por sí solo ya deshecha gran parte de nuestros pensamientos irracionales. Me hará preguntas del tipo de:  
  
¿Es totalmente cierto este pensamiento? ¿En qué pruebas me baso? ¿Podría existir otra explicación u otra forma de pensar más realista? ¿Es un hecho probado científicamente?
- La gravedad: Nos vamos a hacer preguntas encaminadas a evaluar la magnitud de las consecuencias, en caso de que el pensamiento fuera cierto.

¿Serían tan terribles las consecuencias? ¿Qué ocurriría si...? ¿A cuántas áreas de mi vida afectaría? ¿Podría encontrarme bien aun cuando esto sea así? ¿Hay otras personas a quienes les haya ocurrido y cómo lo han vivido?

- La utilidad: Preguntas que intentan evaluar los efectos de pensar de esa manera.  
¿Qué consecuencias tiene para mí pensar así? ¿Me ayuda a solucionar mis problemas? ¿Me hace sentirme bien?

**TIEMPO:** 45 minutos aproximadamente.

#### **SESIÓN N° 4: “REESTRUCTURACIÓN COGNITIVA”**

- **OBJETIVO:** Busca racionalizar las creencias irracionales de mayor afectación para la parte. Es decir, enseñar a nuestros pacientes cómo transformar sus pensamientos irracionales en pensamientos racionales

**MATERIALES:** Condiciones físico ambiental adecuado.

##### **DESARROLLO:**

##### **Enjuiciar los pensamientos**

- En este ejercicio, el paciente debe actuar como abogado defensor, fiscal y juez al mismo tiempo, en relación a sus propias distorsiones.
- En primer lugar, el paciente hará de abogado defensor para su pensamiento negativo. Deberá encontrar argumentos de por qué el pensamiento es cierto, ateniéndose siempre a hechos y circunstancias verificables. La interpretación, las suposiciones, y las opiniones no están permitidas aquí.
- A continuación, el paciente actuará como fiscal. Ahora debe presentar pruebas contra el pensamiento negativo. Al igual que en el paso anterior, requerirá que ajuste a los hechos objetivos.

- Por último, el paciente será el juez de este proceso. Debe revisar la evidencia aportada por cada una de las partes y emitir un veredicto en forma de un pensamiento racional.

**TIEMPO:** 45 minutos aproximadamente.

### **SESIÓN N° 5: “TERMÓMETRO DE LA ANSIEDAD”**

- **OBJETIVO:** Se busca que la paciente se identifique a través de una escala subjetiva sus niveles de ansiedad desde la realidad

**MATERIALES:** Hoja Bond y Lapiz

#### **DESARROLLO:**

- Para ello se hace un cuadrante donde por un lado se reflejen los días del mes, y por otro nuestro nivel de ansiedad desde el 1 (representando a un día fantástico) a un 10 (representando un día horrible).
- El ejercicio consiste en que todos los días vas a marcar cómo ha sido tu día de hoy del 1 al 10. Este ejercicio nos sirve para no generalizar e ir observando nuestra ansiedad. Por eso todos los días antes de acostarte evalúa del 1 al 10 cómo ha sido tu estado emocional de hoy -1 indicaría que ha sido un día fantástico emocionalmente, encontrándote genial contigo mismo y los demás, 10 indicaría un día horroroso emocionalmente donde no has parado de sentirte mal contigo mismo viendo la parte oscura de la vida.
- De esta forma podemos concretar cómo va siendo tu línea emocional

**TIEMPO:** 45 minutos aproximadamente.

### **SESIÓN N° 6: “TERAPIA DE RELAJACIÓN”**

- **OBJETIVO:** Enseñar al paciente a relajarse para disminuir la tensión y mostrarle el grado de relajación que puede sentir.

**MATERIALES:** Condiciones físico ambiental adecuado.

#### **DESARROLLO:**

- Práctica de tensión-relajación. (4 grupos musculares) (Pastor y Sevilá, 2003)
- 1º Grupo: AMBOS BRAZOS. Cierra los puños y dobla los brazos, tensa a la vez las manos, los antebrazos, los bíceps y tríceps. Suelta y vuelve los brazos a la posición original.
- 2º Grupo: CARA-CUELLO. Inclina la cabeza llevando la barbilla al pecho, cierra los ojos con fuerza y haz una sonrisa forzada con la boca abierta. Nota la tensión en toda la cara y el cuello. Vuelve a la posición original y suelta y relaja.
- 3º Grupo: ESPALDA-HOMBROS-ABDOMEN. Arquea el torso, de manera que el pecho salga hacia delante y los hombros y codos hacia atrás, saca el abdomen hacia afuera hasta notar la tensión. Suelta y vuelve a la posición original.
- 4º Grupo: PIERNAS. Contrae los músculos de los muslos y al mismo tiempo, apunta los pies hacia la cabeza notando la tensión en los gemelos, tensa y relaja.

**TIEMPO:** 45 minutos aproximadamente.

### **SESIÓN N° 6: “ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES”**

- **OBJETIVO:** Reducir progresivamente las conductas de escape y evitación para aumentar los contactos y relaciones sociales con compañeros y con otras personas.

**MATERIALES:** Condiciones físico ambiental adecuado.



### **DESARROLLO:**

- Una persona dotada de las habilidades que se pretende aprender realiza una serie de conductas de forma adecuada, para que el aprendiz o aprendices las imiten.
- Los modelos pueden ejercer las conductas a través de grabaciones. El principal requisito del modelo para que la técnica resulte efectiva, es que este sea lo más parecido posible al observador. Tanto por edad, género, grupo de referencia, etc.
- Un punto importante a tener en cuenta es que el modelo no realice la conducta de forma excesivamente hábil o experta, puesto que puede desmotivar al observador. La persona que ejerce de ejemplo a seguir debe expresarse de forma afable y cercana al aprendiz. La disposición anímica del observador es compensada con refuerzos positivos.
- Asimismo, la efectividad de la técnica aumenta cuando la situación expuesta sea reproducida con la mayor claridad y precisión posibles, y siempre de forma en la que se gradúe, de menor a mayor, la dificultad de esta.
- Es necesario que el espectador comprenda que su obligación es imitar al modelo, centrando el interés en el comportamiento de este, analizándolo y entonces ejercitar y ensayar dicha conducta.

**TIEMPO:** 45 minutos aproximadamente.

### **6. TIEMPO DE EJECUCION**

- Se Plantea un total de 8 sesiones, las que se realizaron con una frecuencia de una sesión por semana.
- Las sesiones tendrán una duración a 45 a 60 minutos
- El número de sesiones puede variar dependiendo de los logros que se vayan obtenido, las dificultades nuevas que pueden surgir y conforme se avance en el proceso terapéutico

## **7. LOGROS OBTENIDOS**

- Se ha modificado los pensamientos irracionales manteniéndolos por la paciente y se han instaurado pensamientos más adaptativos
- La paciente ha disminuido sus sentimientos de tristeza y soledad
- La paciente ha disminuido su preocupación por los eventos futuros a los que ella atribuye negativos
- Se ha mejorado las habilidades sociales de la paciente, por lo que su miedo al rechazo ha disminuido.

Arequipa, Junio del 2018

---

Choque Cahuatico Elvis Yimi  
BACHILLER EN PSICOLOGÍA

INVENTARIO MULTIFÁSICO DE LA PERSONALIDAD MINI-MULT

HOJA DE RESPUESTA

APELLIDOS	PATERNO	MATERO	NOMBRES
E.	E.	Ca.	Marina.

SEXO		FECHA DE NACIMIENTO				FECHA DE APLICACIÓN		
M	F	AÑO	MES	DÍA	DÍA	17	06	2018

Marque con una aspa (x) la letra V (verdadero) o F (falso), según sea su respuesta.

01	V	11	V	21	V	31	F	41	V	51	V	61	F
02	V	12	V	22	V	32	F	42	V	52	V	62	F
03	V	13	V	23	V	33	F	43	V	53	V	63	F
04	V	14	V	24	V	34	F	44	V	54	V	64	F
05	V	15	V	25	V	35	F	45	V	55	V	65	F
06	V	16	V	26	V	36	F	46	V	56	V	66	F
07	V	17	V	27	V	37	F	47	V	57	V	67	F
08	V	18	V	28	V	38	F	48	V	58	V	68	F
09	V	19	V	29	V	39	F	49	V	59	V	69	F
10	V	20	V	30	V	40	F	50	V	60	V	70	F
												71	F

	L	F	K	HS	D	Hi	Dp	Pa	Pt	Es	Ma
Puntuación directa	1	2	3	7	12	13	9	7	11	11	6
Puntuación MM	4	6	8	16	35	30	25	17	27	32	18
Añadir K				4			3		8	8	2
Puntaje T	50	58	42	64	80	70	71	76	66	77	58

*Apreciación de la habilidad cognitiva  
sin influencia del lenguaje*

	Año	Mes	Día
Fecha examen	2018	06	09
Fecha nacimiento	1994	02	07
Edad	23		

Sexo: ☒ V ☒ M

(1) Escala utilizada: \_\_\_\_\_

• Motivo de la aplicación: \_\_\_\_\_

• Lugar adecuado: Sí ☐ No ☐. afectó a la aplicación: Sí ☐ No ☐

• Aplicación: Individual ☒ Colectiva ☐

• Aceptación por parte del sujeto: Si \_\_\_\_\_

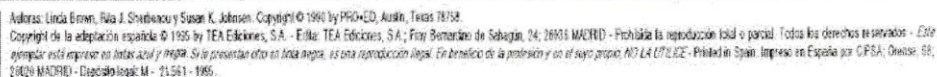
• Actitud: \_\_\_\_\_

• Relación con el examinador: paciente \_\_\_\_\_

• Comprensión de la tarea: Si \_\_\_\_\_

• Interés: Si \_\_\_\_\_

• Otras: \_\_\_\_\_



# D. RESPUESTAS FORMA A

5-7							24. <del>X</del> <del>X</del> 3 4 5 6	
1. 1	2	3	4	5	6		25. <del>X</del> 2 3 4 5 6	
2. 1	2	3	4	5	6		26. 1 <del>X</del> 3 4	
3. 1	2	3	4	5	6		27. 1 2 <del>X</del> 4 5 6	
8-9							28. 1 2 <del>X</del> 4	
4. 1	2	3	4	5	6		29. <del>X</del> 2 3 4 5 6	
5. 1	2	3	4	5	6		30. <del>X</del> 2 3 4 5 6	
6. 1	2	3	4	5	6		31. 1 2 <del>X</del> 4 5 6	
7. 1	2	3	4	5	6		32. 1 2 <del>X</del> 4 5 6	
10-12							33. 1 2 3 <del>X</del> 5 6	
8. 1	2	3	4	5	6		34. 1 2 3 4 5 6	
9. 1	2	3	4	5	6		35. 1 2 3 4 5 6	
10. 1	2	3	4	5	6		36. 1 2 3 4 5 6	
11. 1	2	3	4	5	6		37. 1 2 3 4 5 6	
13-17							38. 1 2 3 4 5 6	
12. 1	2	3	4	5	6		39. 1 2 3 4 5 6	
13. 1	2	3	4	5	6		40. 1 2 3 4	
14. 1	2	3	4	5	6		41. 1 2 3 4	
15. 1	2	3	4	5	6		42. 1 2 3 4 5 6	
16. 1	2	3	4	5	6		43. 1 2 3 4 5 6	
18-20							44. 1 2 3 4 5 6	
17. 1	2	3	4	5	6		45. 1 2 3 4	
18. 1	2	3	4	5	6		46. 1 2 3 4 5 6	
19. 1	2	3	4	5	6		47. 1 2 3 4	
20. 1	2	3	4	5	6		48. 1 2 3 4 5 6	
21. 1	2	3	4	5	6		49. 1 2 3 4 5 6	
21 y más							50. 1 2 3 4 5 6	
22. 1	2	3	<del>X</del>	5	6		51. 1 2 3 4 5 6	
23. 1	2	3	<del>X</del>	5	6		52. 1 2 3 4 5 6	
							53. 1 2 3 4 5 6	
							54. 1 2 3 4 5 6	
							55. 1 2 3 4 5 6	

# E. RESUMEN DE PUNTUACIONES

- Elemento umbral .....
- Respuestas correctas entre umbral y techo o fin .....
- Puntuación directa .....

22

