

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA, RELACIONES INDUSTRIALES Y CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD AREQUIPA-2019

Tesis presentada por:

Bach. DIAZ LEON LEONELA

Bach. LOVON CHIRINOS, CLARITA
DAPHNE

Para optar el Título Profesional de
Psicóloga.

AREQUIPA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

*A Dios, por habernos dado la vida y
permitirnos haber llegado hasta este
momento.*

*A nuestras familias, por su apoyo
incondicional.*

*Y a nuestra asesora, por su calidez
profesional y guía orientadora*

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, a la Escuela Profesional de Psicología de nuestra casa Agustina, ya que sin ella jamás hubiésemos podido conseguir lo que hasta ahora tenemos, a nuestros docentes por su dedicación en la enseñanza y su experiencia brindada en el campo de la Psicología.

De la misma manera, a la empresa de vigilancia y seguridad por las facilidades de apoyo en el proceso de la investigación. Asimismo, a las personas que laboran en las diferentes áreas de la empresa, por su atención y tiempo brindado.

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de vigilancia y seguridad, dicha investigación es de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental transversal, participaron 70 trabajadores, entre personal administrativo, de operaciones y de campo, cuya edad fluctúa entre los 24 a 59 años, a quienes se les aplicó la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (2005) con una validez de 0.05 y una confiabilidad obtenida de 0.79, y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991) tiene una validez de contenido de ($P < 0.05$) y una alta consistencia interna con un alfa de Cronbach de .822. El análisis estadístico utilizado para los resultados es el SPSS Statistics 21. En los resultados obtenidos si se encontraron evidencias suficientes de relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional ($p = 0.05$, $r = .680$), es por ello que podemos decir que a mayor satisfacción laboral mayor compromiso organizacional o a menor satisfacción laboral menor compromiso organizacional.

Palabras clave: satisfacción laboral, compromiso organizacional.

ABSTRAC

The study aimed to determine the relationship between job satisfaction and organizational commitment in the workers of a surveillance and security company, this research is of a descriptive correlational type with a non-experimental cross-sectional design, 70 workers, including administrative staff, participated. operations and field, whose age fluctuates between 24 and 59 years, to whom the Labor Satisfaction Scale of Sonia Palma (2005) was applied with a validity of 0.05 and a reliability obtained of 0.79, and the Organizational Commitment Questionnaire of Meyer and Allen (1991) have a content validity of ($P < 0.05$) and high internal consistency with a Cronbach's alpha of .822. The statistical analysis used for the results is the SPSS Statistics 21. In the results obtained if sufficient evidence was found of the relationship between Labor Satisfaction and Organizational Commitment ($p = 0.05$, $r = .680$), that is why we can say that the higher job satisfaction greater organizational commitment or less job satisfaction less organizational commitment.

Keywords: job satisfaction, organizational commitment.

PRESENTACIÓN

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

SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

SEÑORES MIEMBROS DE LA MESA DEL JURADO

Tengo el grato honor de dirigirme a ustedes para presentar mi tesis de investigación titulado: **“SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD AREQUIPA-2019”** con el cual pretendemos optar por el Título Profesional de Psicólogas; y contribuir con el conocimiento de nuestra ciencia psicológica para el desarrollo y bienestar de la sociedad peruana.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones buscan el mejor posicionamiento dentro del mercado laboral, dejando de lado el recurso humano, siendo éste vital para su logro, como señala Arbaiza (2010) las organizaciones deben preocuparse por que sus empleados estén satisfechos pues de lo contrario es probable que se genere ausentismo y bajo nivel de desempeño.

Es así que la satisfacción laboral es predominante en el trabajador, al igual que el compromiso organizacional ya que se verá reflejada en la actitud positiva o negativa frente al empleo o a su misma labor, conllevando al crecimiento o declive de la empresa. Por ende, es muy importante identificar la satisfacción y el compromiso que tiene el colaborador, ya que en base a los resultados la empresa podrá formar tácticas de mejora y solución.

Podemos ver que en nuestro país cada vez son más las investigaciones que tocan estos temas. Por ejemplo, Huertas Castro (2016) en su tesis titulada “Satisfacción laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores del programa nacional de infraestructura educativa del MINEDU, Lima”, en la que tenía como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores del Programa. Los resultados arrojaron que hay una relación moderada positiva resultante de la aplicación del estadístico de Pearson al 0.638, es decir, si aumenta la Satisfacción Laboral en un empleado aumenta también el Compromiso Organizacional.

De igual manera Silvera Gallardo (2016) en su investigación titulada “Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en agentes de seguridad de la empresa Protect Group, Lima”, un estudio que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los agentes de seguridad de la empresa antes mencionada. Los resultados obtenidos indican que a mayor satisfacción laboral mayor compromiso organizacional o a menor satisfacción laboral menor compromiso organizacional.

Es por ello que realizar este tipo de investigaciones puede ser un referente para las demás entidades de la administración ya sea pública o privada; así como por investigadores para la realización de estudios sobre la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional, en diversas áreas.

Además, los resultados obtenidos serán usados de antecedentes para otras investigaciones con las mismas variables y en distintos lugares; lo que permitirá contribuir a que las organizaciones realicen acciones para que sigan comprometiendo a su personal, fomentando un ambiente óptimo y condiciones que permitan el compromiso de los colaboradores aún en situaciones adversas. En tal sentido, se pueden tomar diversas acciones en búsqueda de una mejora en el personal, beneficiando también a los directivos para un conocimiento más objetivo de las variables, de tal modo, los trabajadores podrán recibir capacitaciones y programas de intervención permitiendo mantener las fortalezas y mejorar las deficiencias y/o debilidades de los mismos lo que les ayudara a tener un mejor desarrollo personal y profesional, conllevando a una actitud de cambio frente a las relaciones familiares, laborales y sociales dentro de una comunidad.

Esta investigación tiene como finalidad conocer y comprobar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional ya que en la actualidad y en el futuro estos constituirán un rol relevante en las organizaciones por el papel que tienen los trabajadores dentro de ellas.

Este trabajo consta de dos partes, siendo la primera parte todo lo referido al marco teórico y conceptual; la segunda parte consta del marco operativo, donde podemos encontrar el problema, los objetivos propuestos, nuestra hipótesis, la metodología empleada y los instrumentos utilizados; y se finaliza con el análisis e interpretación de los resultados, conclusión y anexos.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT.....	iv
PRESENTACIÓN.....	v
INTRODUCCIÓN	vi
ÍNDICE GENERAL.....	viii
INDICE DE TABLAS.....	xi
CAPÍTULO I.....	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
2. HIPOTESIS.....	3
3. OBJETIVOS.....	3
3.1. Objetivo General.....	3
3.2. Objetivos Específicos	4
4. IMPORTANCIA DEL ESTUDIO	4
5. LIMITACIONES DEL ESTUDIO.....	5
6. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	5
6.1. Antecedentes Internacionales	5
6.2. Antecedentes Nacionales.....	7
6.3. Antecedentes Locales	9
7. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	10
8. VARIABLES	10
CAPÍTULO II.....	12
REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	12

1. SATISFACCION LABORAL	12
1.1.DEFINICIÓN	12
1.2. TIPOS DE SATISFACCION LABORAL.....	15
1.3.COMPONENTES DE LA SATISFACCION LABORAL	16
1.4.DETERMINANTES DE LA SATISFACCION LABORAL	17
1.5.DIMENSIONES DE LA SATISFACCION LABORAL.....	20
1.6.IMPORTANCIA DE LA SATISFACCION LABORAL.....	21
1.7. EFECTOS DE LA SATISFACCION LABORAL	22
1.8. FACTORES DE LA SATISFACCION LABORAL QUE INFLUEYEN EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL	24
 2. COMPROMISO ORGANIZACIONAL	27
2.1. DEFINICIÓN.....	27
2.2. ORIGEN DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL	28
2.3. COMPONENTES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL	30
2.4. COMPROMISO Y VALORES ORGANIZACIONALES	31
2.5. IMPORTANCIA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL	32
2.6. DETERMINANTES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL.....	33
2.7. CONSECUENCIAS DE LA FALTA DE COMPROMISO ORG.	35
 CAPÍTULO III	36
DISEÑO METODOLÓGICO.....	36
1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	36
2. POBLACIÓN	36
3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	37
3.1. ESCALA DE SATISFACCION LABORAL.....	37
3.2. CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL.....	38
4. PROCEDIMIENTO.....	38
 CAPÍTULO IV.....	40
RESULTADOS.....	40

CAPÍTULO V	60
DISCUSIÓN	60
CONCLUSIONES	63
SUGERENCIAS	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS DE INTERNET	69
ANEXOS	
CASO 1	
CASO 2	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro Demografico De La Poblacion	41
Tabla 2 Poblacion Según Genero	42
Tabla 3 Poblacion Según Area.....	43
Tabla 4 Poblacion Según Tiempo De Servicio	44
Tabla 5 Satisfaccion Laboral	45
Tabla 6 Prevalencia de las Condiciones Fisicas y/o Materiales	46
Tabla 7 Prevalencia de los Beneficios Laborales y/o Remunerativos	47
Tabla 8 Prevalencia de las Políticas Administrativas.....	48
Tabla 9 Prevalencia de las Relaciones Sociales	49
Tabla 10 Prevalencia del Desarrollo Personal.....	50
Tabla 11 Prevalencia del Desempeño de Tareas.....	51
Tabla 12 Prevalencia de la Relacion con la Autoridad	52
Tabla 13 Factor de la Satisfacción Laboral con mayor prevalencia	53
Tabla 14 Prevalencia del Compromiso Organizacional.....	54
Tabla 15 Prevalencia del Componente Afectivo.....	55
Tabla 16 Prevalencia del Componente Normativo	56
Tabla 17 Prevalencia del componente de Continuidad	57
Tabla 18 Componente del Compromiso Organizacional con mayor Prevalencia.....	58
Tabla 19 Correlacion entre la Satisfaccion Laboral y el Compromiso Organizacional	59

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Entender el comportamiento organizacional nunca antes ha tenido tanta importancia como en la actualidad, empezando desde la reestructuración de las empresas y la reducción de costos que son factores de productividad; así como también la competencia global requiere que los empleados sean más flexibles y que aprendan a enfrentar los cambios rápidos y las innovaciones. En pocas palabras, el comportamiento organizacional enfrenta muchos retos y tiene muchas oportunidades hoy en día.

Quienes integran las organizaciones, se preocupan por el mejoramiento de la conducta organizacional. El directivo, el profesional, el oficinista y el operario, todos ellos trabajan con otras personas, lo cual influye en la calidad de vida que se desarrolla en los centros de trabajo. En este contexto, los gerentes que representan el sistema administrativo (quienes toman las decisiones) deben tratar de conocer las bases del comportamiento organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización. Los gerentes tratan de crear un ambiente en el que la gente se sienta motivada, trabaje más productivamente y sea más eficiente.

En este marco referencial, uno de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean su trabajo. Las teorías humanistas

sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con buena productividad, y mayor compromiso organizacional lo cual lleva al desarrollo empresarial.

Es así que la satisfacción laboral es definida como un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas (Robbins, 2005).

Por ello la importancia de conocer estas actitudes del trabajador, siendo imprescindible para reconocer aquellos aspectos fallidos dentro de la organización y trabajar en ellos.

Así como se busca la satisfacción laboral en las organizaciones, también un tema de mucha importancia es el Compromiso Organizacional, ya que es lo que nos vincula a nivel psicológico mostrando nuestra identificación y participación constante en el crecimiento del lugar donde nos desempeñamos. Sin embargo en la sociedad actual podemos ver que existe miedo al compromiso en muchos aspectos de la vida, tales como lo personal y lo laboral, y es este miedo el que no nos permite una vida plena, satisfactoria y enriquecedora.

El compromiso organizacional es un tema ampliamente estudiado en el ámbito laboral, en la psicología organizacional y en la gestión de recursos humanos (Harel & Tzafrir, 1999). Hoy en día se puede ver que uno de los mayores retos para las organizaciones es lograr el compromiso de los empleados, ya que muchos de los que no están comprometidos con la organización no sólo están descontentos con su trabajo, sino que están ocupados en manifestar su descontento y perjudican lo que logran sus compañeros. Por ello es importante mencionar que el compromiso

organizacional tiene consecuencias en cuanto al desempeño, la permanencia y la rotación del personal en las empresas. Así como también nos permite ver cuán identificados e implicados se encuentran los trabajadores con las organizaciones.

En conclusión podemos ver la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional son dos variables que han generado interés en los directivos de las organizaciones, porque no solo influyen en los procesos humanos dentro de la empresa, sino porque también tienen gran impacto en el funcionamiento de la organización en general. Por ende en este estudio buscamos comprobar si la satisfacción laboral tiene relación con los niveles de compromiso organizacional en una empresa de vigilancia y seguridad.

Es así que consideramos que es necesario que a través de esta investigación le demos una respuesta a la siguiente interrogante.

¿Cuál será la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de vigilancia y seguridad?

2. HIPOTESIS

Hipótesis 1: Existirá una relación positiva significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa de vigilancia y seguridad Arequipa-2019.

Hipótesis 0: No existirá una relación positiva significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa de vigilancia y seguridad Arequipa-2019.

3. OBJETIVOS

3.1.OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa de vigilancia y seguridad.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Determinar el grado satisfacción laboral en la empresa de vigilancia y seguridad.
- b) Identificar el nivel de compromiso organizacional en la empresa de vigilancia y seguridad.
- c) Describir los grados de los diferentes factores de satisfacción laboral en la empresa de vigilancia y seguridad.
- d) Determinar el nivel de los componentes del compromiso organizacional en la empresa de vigilancia y seguridad.

4. IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

En la presente investigación se enfatiza la realidad actual de las organizaciones, pues esta con sus resultados nos permitirá dar a conocer a nivel de diagnóstico la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores, sirviendo como línea base para el desarrollo de intervenciones de mejora en el proceso de desarrollo organizacional, del cual se beneficiarán los directivos, quienes toman las decisiones, además de un conocimiento más objetivo de las variables para que los trabajadores puedan recibir capacitaciones y programas de intervención que les permitan mantener las fortalezas y mejorar las deficiencias y/o debilidades de los mismos, realizando dinámicas de motivación con el trabajador, lo que traerá como consecuencia un mejor desempeño laboral y por lo tanto alcanzar fidelizar a los trabajadores con la organización.

Con los resultados de esta investigación se podrá validar los razonamientos teóricos de satisfacción laboral y compromiso organizacional, sirviendo como antecedente para otras investigaciones con las mismas variables y en distintos lugares; además de brindar instrumentos con propiedades psicométricas adaptadas al tipo de población de estudio.

Individualmente, este tema ha enriquecido nuestros saberes y experiencias, aumentando nuestras habilidades teóricas y prácticas en

aspectos referidos a psicología organizacional y que ineludiblemente, en un futuro no tan lejano, nos servirá en la vida profesional.

Por todo ello, esta investigación se orienta a determinar los factores más relevantes de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, lo que contribuirá a un mejor desarrollo personal y profesional en los trabajadores, conllevando a una actitud de cambio frente a las relaciones familiares, laborales y sociales dentro de una comunidad.

5. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Se encontraron como limitaciones principales que hubo demora en la recopilación de los datos ya que la fecha de aplicación de instrumentos se postergó dos veces. Otro factor limitante es la veracidad de las respuestas, ya que los instrumentos no fueron aplicados en el mismo día a toda la población, lo cual permitió que algunos trabajadores conozcan el listado de las preguntas antes de ser encuestados, pudiendo sesgar las respuestas.

Por último, la multidiversidad y complejidad de la individualidad de cada personalidad en sus diferentes extensiones, (social, psicológico, ambiental, etc.) así como el poco interés de algunas personas frente al tema de investigación, lo cual dificulta la obtención de declaraciones e información clave.

6. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

6.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

A partir de la investigación de Gómez (2012) en su tesis titulada *“Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los empleados SLP en la Universidad Autónoma de San Luis de Potosí”* es que decidimos poner en marcha esta investigación para darle un mayor realce teórico. El objetivo era establecer la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de 127 docentes, en

donde los resultados obtenidos en cuanto a la relación entre las dimensiones de compromiso y de satisfacción laboral mostraron que existe evidencia para aceptar la asociación. En conclusión se encontró evidencia necesaria para que el problema planteado y las hipótesis hayan sido aprobados.

Por otro lado en la investigación de Frías (2014) "*Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*" en una ONG en Chile, donde buscaba determinar la relación que existe entre el compromiso y la satisfacción laboral como un factor de permanencia en el ambiente laboral en la generación nacida entre los años ochenta hasta los años 2000, los cuales están involucrados en la era digital. Tuvo como resultados que esta población tiene un sentido de pertenencia mayor a la generación que la precede, buscando trabajos y ambientes en donde sientan que son realmente importantes, donde sus niveles de compromiso sean efectivamente altos por lo tanto su satisfacción intelectual es muy importante. Buscan también sentirse orgullosos de las actividades que realizan, de allí que sean muy críticos.

Asimismo, la tesis de Córdova (2005) basa su estudio en el Compromiso Organizacional de los contratados por trabajo temporal; puesto que en Venezuela también existen las famosas "*Services*", que son empresas que actúan como intermediarios entre las empresas contratantes y los trabajadores. Aquí los resultados señalan que la empresa donde los trabajadores prestan su servicio es la portadora del compromiso de los empleados. Esto nos demuestra que las relaciones sociales y el quehacer cotidiano que se desarrolla en el centro laboral tiene gran peso a diferencia de aspectos administrativos o económicos que están a cargo de la "*Service*".

Zamora (2009), realizó una investigación sobre el compromiso organizacional de los profesores chilenos y su relación de permanencia en sus escuelas. Este estudio realizado a 539 profesores de enseñanza básica de la ciudad de Santiago mostró que la permanencia de los

profesores en las escuelas se explica principalmente por el factor afectivo del compromiso, siendo motivos principales para permanecer a la misma institución educativa la obligación moral de los docentes. No obstante, para un mejor ajuste se requiere integrar aspectos normativos a la dimensión afectiva.

Y por último, Ramos (2005) en su tesis *“El Compromiso Organizacional y su relación con el desempeño docente de los Profesores del Programa Universitario de Inglés de la Universidad de Colima. Universidad de Colima”*, utilizando el modelo de Allen y Meyer encontró que existe una relación positiva entre el Compromiso Organizacional y desempeño de los profesores, también el estudio arrojó un nivel medio en cuanto al Compromiso Organizacional.

6.2. ANTECEDENTES NACIONALES

En nuestro medio podemos ver investigaciones como la de Condemarín (2016), con el título de *Compromiso organizacional y desempeño laboral según personal de la Gerencia Central de Planificación y desarrollo del Seguro Social de Salud – Lima*. Los resultados obtenidos del análisis estadístico demostraron que sí existe relación positiva alta entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los de los colaboradores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016, encontrándose una correlación de 0,841 con un valor calculado para $p = 0.000$ a un nivel de significancia determinada de 0,05; lo cual indica que la correlación es alta.

Así también Cruz (2015) en su investigación *“Compromiso Organizacional y satisfacción laboral en el personal civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú”*, con un diseño de investigación del tipo descriptiva correlacional, y con una muestra a 100 personas, concluyó que el comportamiento organizacional influye directa y positivamente en la satisfacción laboral.

Gómez, Incio y O'Donnell (2011) determinaron los niveles de satisfacción laboral en el área comercial de un banco en Perú. Con una muestra conformada por 312 trabajadores de la banca comercial, que pertenecían a 38 agencias de un banco líder en el Perú. Utilizaron como instrumento el cuestionario de satisfacción laboral elaborado por Anaya (2004, citado por Gómez, Incio y O'Donnell). Los resultados muestran diferencias significativas a nivel de la satisfacción laboral según puesto laboral y edad ($p \leq 0.05$). Otro de los resultados refieren que los gerentes tienen niveles de satisfacción laboral altos, los funcionarios niveles casi altos, y los promotores de servicios y asesores de servicios y ventas niveles medios. Igualmente, los colaboradores de mayor edad obtuvieron más satisfacción a diferencia de los adultos jóvenes. Finalmente se encontró que el sexo del empleado no influye en el grado de satisfacción laboral.

Pineda (2016) en su investigación sobre la *Relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Independencia de la Universidad Cesar Vallejo de Huaraz, Ancash*, llegan a la conclusión de que los efectos de la satisfacción laboral y la productividad laboral de los trabajadores; presentan una correlación muy alta con un grado de $r = 0,914^{**}$, con una significación de $p = 0,001$ inferior al nivel bilateral 0,05; evidenciando que mientras se mida los efectos positivos y negativos de la satisfacción laboral se podrá saber que tan comprometido está el personal administrativo, por consecuencia la productividad laboral se podrá mejorar.

Por último Marquina (2013) en su tesis "*Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima, 2011*" concluye: "Estos resultados indican que si se aumenta la satisfacción laboral, el compromiso con la empresa también aumentara. Cabe destacar que, si los administradores de la universidad hacen el esfuerzo por incrementar la satisfacción laboral de sus empleados, se

tendrá un porcentaje mucho más alto y gratificante de compromiso organizacional.

6.3. ANTECEDENTES LOCALES

Mamani (2016) los resultados de su investigación titulada *“Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesores de las instituciones educativas adventista de la ciudad de Arequipa”*, indican que existe una correlación directa y significativa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional ($\text{sig} = .000$) así como con sus dimensiones de compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

Chávez (2017) tuvo como objetivo en su investigación determinar la relación existente entre la administración de recursos humanos y el compromiso organizacional, los resultados indicaron que el nivel de la calidad de la administración del recurso humano, se encuentra en nivel promedio con 62.5%. Con respecto al compromiso organizacional predomina del nivel alto (66.7%). Llegando como conclusión principal a que no existe relación entre la calidad de administración de recursos humanos y la calidad del compromiso organizacional en el área de promoción y desarrollo empresarial de TECSUP.

Bustamante, Fernández, Huarca y Vera (2017) en su investigación que tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la intención de rotación laboral en la empresa Yura S.A, obtuvieron como resultados que el compromiso afectivo y el compromiso normativo presentan una relación inversa con respecto a la intención de rotación; debido a que los colaboradores perciben la satisfacción de sus necesidades incrementando el lazo emocional con la empresa, y una mayor lealtad hacia la organización motivados por el sentimiento de obligación de permanencia.

7. DEFINICION DE TERMINOS

A. Compromiso: Según Pérez Porto y Gardey (2008) la palabra compromiso se utiliza para describir a una obligación que se ha contraído o a una palabra ya dada. En ocasiones, un compromiso es una promesa o una declaración de principios.

B. Compromiso Organizacional: Para Meyer y Allen “es el estado psicológico que caracteriza la relación que mantiene el empleado con la organización; dicho estado tiene repercusiones en la decisión de continuar formando parte de la organización”. Haciendo referencia a la actitud del trabajador hacia la organización donde labora.

C. Satisfacción: Es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

D. Satisfacción Laboral: Diversas son las posturas en base a la definición de la satisfacción laboral. Algunos autores hacen mención al estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas por parte del empleador con relación al trabajo que desempeña (Rodríguez ,2002). También define la Satisfacción Laboral “como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo, teniendo en cuenta aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que van de la mano con las políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización, relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas. (Palma, 2004).

8. VARIABLES

V1: Satisfacción Laboral

V2: Compromiso Organizacional

A. Operacionalización de variables

Variables	Indicadores	Niveles
Satisfacción Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Factor I: Condiciones físicas y materiales 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta satisfacción • Parcial satisfacción • Regular • Parcial insatisfacción • Alta insatisfacción
	<ul style="list-style-type: none"> • Factor II: Beneficios laborales y remunerativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta satisfacción • Parcial satisfacción • Regular • Parcial insatisfacción • Alta insatisfacción
	<ul style="list-style-type: none"> • Factor III: Políticas administrativas 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta satisfacción • Parcial satisfacción • Regular • Parcial insatisfacción • Alta insatisfacción
	<ul style="list-style-type: none"> • Factor IV: Relaciones sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta satisfacción • Parcial satisfacción • Regular • Parcial insatisfacción • Alta insatisfacción
	<ul style="list-style-type: none"> • Factor V: Desarrollo personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta satisfacción • Parcial satisfacción • Regular • Parcial insatisfacción • Alta insatisfacción
	<ul style="list-style-type: none"> • Factor VI: Desempeño de tareas 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta satisfacción • Parcial satisfacción • Regular • Parcial insatisfacción • Alta insatisfacción
	<ul style="list-style-type: none"> • Factor VII: Relación con la autoridad 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta satisfacción • Parcial satisfacción • Regular • Parcial insatisfacción • Alta insatisfacción
Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> • Componente afectivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Alto • Promedio • Bajo
	<ul style="list-style-type: none"> • Componente normativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Alto • Promedio • Bajo
	<ul style="list-style-type: none"> • Componente continuidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Alto • Promedio • Bajo

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

SATISFACCION LABORAL

1.1 DEFINICIÓN

A. SATISFACCION

Una referencia semántica nos da como definición de satisfacción al gusto, placer, realización del deseo, razón o acción con que se responde enteramente a una queja. También significa estar conforme uno con algo o alguien.

Según Zas (2002) en esencia el fenómeno muestra tres aspectos esenciales, los cuales son: la satisfacción es siempre respecto de algo (o alguien), tiene que ver con algo que se quiere., espera o desea y con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto.

Siguiendo a Zas se puede decir que la satisfacción es resultado de un proceso que se inicia en el sujeto concreto, culmina en el mismo, y en tal sentido es un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia. No obstante para que pueda haber satisfacción o insatisfacción, generalmente debe haber al menos una intención en otro de realizar una acción causante de un determinado resultado valorado como satisfactorio o no.

Es decir que la satisfacción no estaría dada sólo como una sensación o estado individual, aunque esa es su esencia, sino que sería esa sensación o estado irrepetible que se produce en cada sujeto, después de un proceso complejo.

B. SATISFACCION LABORAL

La satisfacción laboral es hoy en día uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones esto se debe a que existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción – insatisfacción en el trabajo, además, debemos recalcar que es un aspecto que determina en gran medida el éxito o fracaso de una organización, pues es el recurso humano quien hace posible las actividades laborales y por ello es importante que se valore el esfuerzo generado por cada empleado.

Por esta razón, distintos investigadores del comportamiento humano tomen en cuenta esta variable para un estudio más óptimo e importante en las organizaciones, permitiéndoles dar soluciones a conflictos visibles dentro de las mismas. Por ello, a continuación, se han tomado definiciones de aquellos autores que se relacionan con el estudio realizado:

Blum y Naylor (1988), definen a la satisfacción laboral como el conjunto de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y los factores concretos (compañía, supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, etc.) y estas determinan la conducta de satisfacción o insatisfacción en el empleado. En este mismo año, Stephen Robbins, afirma que la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes generales del trabajador hacia su trabajo mostrando actitudes positivas cuando está satisfecho con su puesto, y lo opuesto cuando no lo está.

Para Fernández (1999), la satisfacción es una actitud general hacia el trabajo, es una apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo y señalando siete factores que inciden en la satisfacción laboral: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la

empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.

Para, Davis y Newstrom (2003), es necesario tomar en cuenta el concepto de emociones para definir la satisfacción laboral, ya que para ellos los trabajadores se desenvuelven en su trabajo de acuerdo a la “motivación” que reciban en el entorno laboral. Landy y Conte (2005) consideran a la satisfacción laboral como una actitud positiva, un estado emocional de la persona que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral. Por otro lado para Herzberg, citado por Landy y Conte (2005), afirma que la satisfacción laboral es el resultado de las características intrínsecas del puesto de trabajo, siendo estas las que satisfacen las necesidades de motivación.

Así mismo, Robbins y Coulter (2005) resaltan que la satisfacción laboral es una actitud general más que un comportamiento, que el trabajador va teniendo al familiarizarse con su trabajo.

Finalmente, para Sonia Palma (2004) la satisfacción laboral es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo, teniendo en cuenta aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que van de la mano con las políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización, relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas. Asimismo, tiene relación con el desempeño; “un trabajador feliz es un trabajador productivo”. Que significa que si el empleado se encuentra motivado, contento con las actividades que realiza y con el ambiente laboral, pondrá mayor empeño en sus actividades y obtendrá mejores resultados.

Frente a estos conceptos, se puede deducir que la satisfacción laboral es una actitud de complacencia que cada trabajador puede experimentar cuando se le reconoce el valor de su trabajo y ver cumplidas sus

expectativas. Por ende podemos decir que si un trabajo al ser excesivamente demandante y que amerite mucha responsabilidad por parte del empleado, al ser proporcionadas las herramientas necesarias para poder realizar sus actividades, de la mano de una remuneración adecuada al trabajo que realiza y los beneficios que todo trabajador necesita y por derecho debe obtener, este va a manejar altos niveles de satisfacción.

1.2 TIPOS DE SATISFACCION LABORAL

La tipología de satisfacción laboral es variada, para esta ocasión tomaremos el aporte teórico de Landy y Conte (2005), quiénes nos describen cuatro tipos, los que se desarrollara a continuación:

- **Satisfacción Laboral Progresiva:** busca que el trabajador se sienta satisfecho con su trabajo en la medida que incrementa su nivel de aspiración. muchas veces el puesto de trabajo ofrece más de lo que en un principio espera el trabajador.
- **Satisfacción Laboral Estable:** enfocado a un nivel moderado de satisfacción, en el que la persona está motivada por mantener un determinado nivel de aspiración, pero al incrementarse los niveles de aspiración en otras áreas puede significar que hay pocos incentivos laborales.
- **Satisfacción Laboral Conformista:** es el estado asociado con un bajo esfuerzo laboral y una voluntad reducida para cambiar o adaptarse, lo cual refleja que el empleado no se esfuerza por llegar más allá, no busca crecer laboral ni personalmente. lo que se puede aspirar con ese puesto de trabajo es menor de lo que espera el trabajador.
- **Seudo - Satisfacción:** Son elementos que estimulan en el trabajador falsas sensaciones, que comienzan con un pretexto de satisfacer una determinada necesidad, exterminando con ello la posibilidad de obtener una satisfacción adecuada en otras necesidades.

No solo es importante la actitud de la empresa sino también la del trabajador, especialmente en situaciones de insatisfacción laboral. Pues si un trabajador se encuentra en una situación no satisfactoria, algunos luchan por mejorarla, otros se quedan como están y un tercer grupo proyecta toda la negatividad en su situación laboral llegando incluso a distorsionar la realidad.

En este sentido podemos decir que cada individuo posee su propia personalidad, la cual los diferencia de los demás y por lo tanto cada uno manifiesta su satisfacción de acuerdo a sus aspiraciones o emociones con respecto a su trabajo y lo que espera de él.

1.3 COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN EN EL EMPLEO

Del Castillo y Bojórquez (2007) señalan que existen diversos componentes de satisfacción en el empleo que los trabajadores requieren para permanecer en él. Estos componentes permiten que el individuo tenga un mejor desempeño de su trabajo y sea considerado para algo mejor en la organización. Los componentes son los siguientes:

- **Salario:** El salario o pago recibido por el trabajo realizado permite cerrar el círculo que hay entre el derecho de percibir un salario y la obligación que contrae con la empresa. El salario es un componente importante para el incremento del desempeño del individuo, aunque no es el único para una completa satisfacción laboral.
- **Seguridad en el Empleo:** Se ha dicho que el desempeño del trabajador depende de la seguridad en el trabajo, y para brindar una plena seguridad de empleo se debe ofrecer un contrato laboral, prestaciones adecuadas como servicios médicos, pensión, jubilación, vacaciones pagadas, entre otras; esto es un apoyo importante para el desarrollo y crecimiento del trabajador.
- **Reconocimiento:** el reconocimiento es importante para el crecimiento del trabajador, cuando hay reconocimiento del jefe o de la organización hacia el trabajador que ha sabido llevar la responsabilidad

de su cargo, este se ve motivado a seguir adelante con esmero y responsabilidad.

➤ **Horario y condición de trabajo:** estos componentes influyen mucho en el trabajo ya que existen trabajadores que desean flexibilidad en los horarios para escoger el turno en que quieren trabajar. Las condiciones físicas de trabajo son también una exigencia que puede presentarse a los trabajadores, puesto que se ha demostrado que los lugares que presentan un mayor confort psicológico y físico ayuda a una mayor energía y a una mayor eficiencia en lo que se realiza.

➤ **La supervisión y auto supervisión:** Existen muchas formas de hacer sentir al trabajador que está siendo supervisado, realizar la auto supervisión es el deseo de todo empresario, ya que en esta acción personal lleva implícita la cultura corporativa que se ha estado implantando en la empresa y no es necesario que un supervisor verifique la realización de su trabajo.

➤ **La expectativa del empleo:** Cuando la gerencia se involucra en las actividades cotidianas con el propósito de enriquecer la relación laboral resulta que se genera un vínculo entre el trabajador y la empresa. La realización del trabajo, con esmero y bajo ciertas condiciones laborales, genera en el individuo confianza que los compromete a realizar sus actividades con mayor desempeño.

Estas condiciones refieren que la empresa debe darle un sentido de desarrollo y crecimiento personal al trabajador. Así, la expectativa se genera por ambos, en el individuo y en la empresa, ambos interesados en desarrollarse.

1.4 DETERMINANTES DE LA SATISFACCION LABORAL

Existe una serie de aspectos precisos que pueden determinar en gran medida el nivel de satisfacción asumido por cada trabajador por ello tomaremos a Guzhñay (2010), quien afirma que los aspectos que determinan la satisfacción laboral pueden abordarse desde un punto de vista individual o bien organizacional; a continuación se abordaran ambos tipos:

➤ **Determinantes Individuales**

• **Años de Carrera Profesional:** A medida que aumenta la edad de los trabajadores, también aumenta su satisfacción laboral, aunque esta empieza a decaer al llegar la jubilación, registrándose una disminución drástica. También se reducen notablemente los trabajadores que llevan en la organización entre seis meses y dos años, esto debido a que el trabajador se da cuenta de que el puesto no satisface todas sus necesidades personales como esperaba. Mientras que para Werther y Davis (1996), la carrera profesional debe tomar su tiempo para crecer, pues la responsabilidad de desarrollar una carrera profesional recae sobre el interesado y tendría que ser más una responsabilidad individual que de la organización aunque esta si puede ser un medio que facilite y apoye tal proyecto.

• **Expectativas Laborales:** Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Cuando buscan empleo, sus expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de sus colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce cuando se cumplen expectativas previas. Si por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción. Es importante autoevaluarse para evitar tener falsas expectativas.

➤ **Determinantes Organizacionales:** Los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

• **Reto del Trabajo:** La naturaleza del trabajo es un determinante principal de la satisfacción del empleado, ya que cada organización tiene sus metas, objetivos y un grado de requerimientos de desarrollo para par asumir un puesto de trabajo, y para el cumplimiento de este es necesario el uso de diferentes habilidades y talentos que lo lleven a cumplir determinadas tareas.

• **Sistema de Recompensas Justas:** Existen dos tipos de recompensas que están directamente relacionadas con la satisfacción laboral, mismas que se describen a continuación:

- **Recompensas Extrínsecas:** Estas se refieren a las que otorga la organización, pueden ser según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, como por ejemplo los sistemas de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, elogios y reconocimientos por parte de los jefes inmediatos.
- **Recompensas Intrínsecas:** Estas consisten en las que el empleado experimenta internamente, como los sentimientos de competencia, orgullo y habilidades manuales por un trabajo realizado adecuadamente. Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con ellos mismos.

• **Condiciones Favorables de Trabajo:** Estas se refieren a que los trabajadores se interesan en su ambiente donde desarrollan sus labores de trabajo, mismo que les permita bienestar personal y se preste para el desarrollo eficiente de su trabajo. Un ambiente físico cómodo y adecuado permitirá un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción de cualquier trabajador.

• **Colegas que Brinden Apoyo:** El comportamiento del gerente es uno de los principales determinantes de satisfacción. Cualquier organización que tenga líderes tolerantes y considerados crea en sus trabajadores más satisfacción que tener jefes autoritarios e indiferentes. Por eso es importante que un gerente tenga ese espíritu de liderazgo en su organización.

• **Compatibilidad entre la Personalidad y el Puesto:** La existencia de una afinidad entre la personalidad de una persona y el puesto de trabajo donde se desenvuelve da como resultado niveles significativos de satisfacción, ya que las personas disfrutarían más de su trabajo utilizando sus habilidades y capacidades para cumplir con cada uno de sus objetivos que se le vayan presentando. Es muy probable que las

personas que trabajen en un puesto que vaya de acuerdo a sus habilidades podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo lo que les generará mayor satisfacción.

La organización juega un papel elemental en el descubrimiento y desarrollo de la satisfacción de su recurso humano, pues al asignar adecuadamente los puestos de trabajo de acuerdo a sus fortalezas y competencias hará que sus trabajadores muestren mayor satisfacción y empeño.

1.5 DIMENSIONES DE LA SATISFACCION LABORAL

Hackman y Oldhman (1975) citado por Torres (2001); identificaron cinco dimensiones, que explicaremos a continuación:

- **Variedad de Habilidades:** Cuando el trabajador hace uso de sus aptitudes y competencias y estas a su vez lo lleven al cumplimiento de diversas tareas necesarias para el puesto.
- **Identidad de la Tarea:** Referido al proceso que necesita un objetivo para ser alcanzado.
- **Significación de la Tarea:** El grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas esta puede ser en la organización o en el ambiente externo.
- **Autonomía:** Es importante que el trabajador se sienta libre, independiente es su puesto de trabajo, que se le dé la confianza para tomar decisiones ya sea en la programación de actividades o la utilización de herramientas necesarias para realizar bien su trabajo.
- **Retroalimentación del Puesto:** El grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el trabajador obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

1.6 IMPORTANCIA DE LA SATISFACCION LABORAL

El valor que le dé una organización a la satisfacción laboral traerá beneficios no solo a los trabajadores, ya que de ellos depende que la empresa crezca y se desarrolle. Asimismo, implicará una maduración de su cultura organizacional. Es por ello que, Robbins (2005) plantea tres razones por las que esta variable es importante:

- Existen evidencias que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más.
- Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.
- La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador.

Por otro lado García (2007) describe esta importancia referente a cada área:

➤ **Para el trabajador:** La satisfacción laboral es un mecanismo importante para el desarrollo personal porque brinda un equilibrio entre la salud y bienestar. Más aún si recibe elogios y recompensas pues mejora su estado emocional creando un ambiente que conlleva a una vida duradera, es decir la probabilidad de muerte para las personas satisfechas es de menor rango.

➤ **Para la Organización:** La satisfacción laboral es necesaria para el logro de los objetivos y metas de la organización, estas a su vez van de la mano con la vinculación afectiva entre los trabajadores ya sean de forma horizontal (gerentes- empleados) y de forma vertical (empleado – empleado). Además, es una palanca para el cambio y un punto a favor para establecer un clima organizacional homeostático.

➤ **Para el equipo de trabajo y los compañeros:** La satisfacción laboral va contribuir al alcance de un óptimo clima organizacional, es decir un ambiente saludable donde los equipos de trabajo, realizarán eficazmente sus tareas laborales. Por otro lado, se establecerá las relaciones basadas en la confianza, generando conexiones positivas que son la base del capital social para una organización.

➤ **Para los trabajadores y destinatarios de los servicios:** La satisfacción laboral mejorara la calidad de servicio, tomando en cuenta la atención a las quejas por parte de los trabajadores, pues al ser escuchado, se sentirá satisfecho al obtener un buen trato y un buen producto (remuneración) ya que se ha establecido una óptima satisfacción dentro de la organización. Por ello, generará empatía e interacción con los administrativos, y en el último de los casos existiera alguna demanda de insatisfacción por parte de los operativos se buscaras las soluciones adecuadas con el fin de establecer equilibrio en ambas partes.

1.7 EFECTOS DE LA SATISFACCIÓN EN EL EMPLEO

La satisfacción en el trabajo tiene un conjunto de efectos positivos, entre esos efectos se tienen los que reciben los beneficios del mejoramiento del trabajo.

➤ **Productividad:** La productividad es una de las mayores preocupaciones de las organizaciones, considerando que las personas con altos niveles de satisfacción son más productivas es que se busca constantemente descubrir los factores que la afectan.

➤ **Disminución de accidentes:** Se ha demostrado que el aburrimiento de las personas en el trabajo contribuye a generar mayores accidentes, que además resulta costoso para la organización. Un estado de ánimo positivo en los trabajadores es otro efecto para la disminución de accidentes. La satisfacción en el trabajo ayuda a crear una atmósfera de confianza que compromete al trabajador a seguir el marco normativo de la empresa y con ello la reducción de accidentes laborales.

➤ **Estabilidad en el empleo:** La estabilidad laboral se debe a muchos factores, algunos de los cuales salen del control del trabajador. Es por esto que las organizaciones tienen que hacer sentir a sus trabajadores que quieren otorgarles cierta estabilidad, lo contrario conlleva a un fracaso en el nivel de expectativas que se trata de generar para hacerlo productivo.

➤ **Armonía en las relaciones del trabajo:** Esto abarca principalmente a las relaciones humanas dentro de una organización. Los conflictos que se generan en la empresa son parte de una cotidianeidad que lidia con acuerdos y desacuerdos constantes y que impactan algunas veces el logro de metas organizacionales. El vínculo de la armonía de los empleados está íntimamente ligado con la satisfacción en el empleo. Los trabajadores satisfechos muestran mayor armonía en sus relaciones laborales.

➤ **Integración al trabajo:** Algunas personas de reciente ingreso necesitan de un programa especial para lograr su completa integración al trabajo. Dentro del programa de reclutamiento, selección y contratación de personal hay también lo que se conoce como inducción de personal; toda vez que el sujeto trabajador se encuentra en la etapa de capacitación y adiestramiento, ésta sirve de igual forma para la integración al trabajo.

➤ **Compartición de beneficios:** Todos los beneficios que ofrece la organización están dados en función de la capacidad de la empresa. la variación de beneficios es alta, ya que pueden diferenciarse tanto que la gama de ellos radicará en el tamaño de la organización, la capacidad financiera y el nivel de competencia que tenga en el medio donde se desarrolla.

➤ **Salud temporal Física – Mental:** Los efectos de la satisfacción en el empleo también se deben a la salud física y mental de los trabajadores. El trabajo y su entorno deben propiciar en el trabajador un estado físico y mental adecuado, donde él encuentre la posibilidad de crecer y formarse para beneficio de la empresa y de él mismo. Todas las organizaciones deben proveer un entorno salubre y lleno de retos que motiven al trabajador a hacer un esfuerzo reconocible por él mismo. Una empresa que tiene empleados saludables física y mentalmente garantiza de alguna forma la salud organizacional, entendiéndose por esta aquella que es generada para que el trabajador tenga las condiciones de desarrollo y crecimiento, sin olvidar la salud financiera de la empresa.

➤ **Fortalecimiento Organizacional:** Todos los elementos antes mencionados ayudan a que los efectos de la satisfacción en el empleo

sean positivos y hagan de la organización un lugar seguro que otorga fortaleza al trabajador.

Contar con liderazgo fuertes, la ayuda de los compañeros trabajadores, un trabajo retador, ambientes dignos, relaciones dignas, son sin duda parte de la fortaleza organizacional que debe mantenerse para la prosperidad organizacional y de los colaboradores; lo contrario abonaría a la pronta desaparición de la empresa, cosa, creemos, que nadie desea pero que sucederá si no se pone el empeño necesario para resguardar la seguridad de todos.

1.8 FACTORES DE LA SATISFACCION LABORAL QUE INFLUYEN EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Los factores que se describirán a continuación están sobre la base de la prueba psicológica utilizada de Sonia Palma - SPC, quien detalla los siguientes:

- **Factor I. Condiciones Físicas y/o Materiales:** son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
- **Factor II. Beneficios Laborales y/o Remunerativos:** es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. Para Robbins (2005), los empleados quieren sistemas de salario y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas. Cuando el salario se ve como justo con base en las demandas de trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, favorecen a la satisfacción. Y, Cifuentes (2008), concluye diciendo que las compensaciones tienen sobre el trabajador un efecto económico, sociológico y psicológico, por esta razón una mala gestión del proceso de asignación de compensaciones podría afectar negativamente a los trabajadores y en última instancia, a los resultados de la empresa.

➤ **Factor III. Políticas Administrativas:** es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

➤ **Factor IV. Relaciones Sociales:** es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas. Como indica Robbins (1999) citado en Herrera (2009), en su Teoría de los Buenos Compañeros, que para la mayoría de los empleados el trabajo también cubre la necesidad de interacción social. No es de sorprender, por tanto, que tener compañeros amigables que brinden apoyo lleve a una mayor satisfacción en el trabajo. Y para Chiavenato (2000), las relaciones interpersonales incrementan la confiabilidad de liderazgo y la unión de sus miembros, aumentando la motivación y reforzamiento entre el personal, logrando un comportamiento responsable y de compromiso; en sintonía con la productividad de la organización.

➤ **Factor V. Desarrollo Personal:** es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización. Como afirma Fernández (1999) los trabajadores encuentran un reconocimiento por parte de los demás, lo que les permite un estímulo para el crecimiento personal y profesional. Asimismo, Robbins (1999) citado en Herrera (2009), indica que uno de los factores más importantes que conducen a la satisfacción laboral es que el trabajo represente un desafío para la mente, es decir los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que ofrezcan una serie de actividades. Los trabajos que tienen muy poco desafío provocan aburrimiento; pero si manifiestan un reto moderado, los empleados emanarán placer y satisfacción.

➤ **Factor VI. Desempeño de Tareas:** es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora.

➤ **Factor VII. Relación con la Autoridad:** es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. Como señala Robbins (1999) citado en Herrera (2009), uno de los factores más importantes que conducen a la satisfacción laboral es el comportamiento del jefe, es decir cuando el

supervisor inmediato es comprensible y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos, se incrementa la posibilidad de tener empleados satisfechos, lo cual no significa que el supervisor pase por alto conductas negativas de su personal, sino que sepa manejar la situación, sin crear malestar en su ambiente de trabajo.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

2.1.DEFINICIÓN

A. COMPROMISO

A través del tiempo, el compromiso organizacional ha sido definido de diferentes formas, pero primero es importante tomar como base de tales definiciones el significado de la palabra compromiso.

Para Lehman “el compromiso es lo que transforma una promesa en realidad, es la palabra que habla con valentía de nuestras intenciones, es la acción que habla más alto que las palabras, es hacerse al tiempo cuando no lo hay, es cumplir con lo prometido cuando las circunstancias se ponen adversas, es el material con el que se forja el carácter para poder cambiar las cosas, es el triunfo diario de la integridad sobre el escepticismo. Comprometerse y mantener los compromisos, son la esencia de la proactividad”.

Es decir el compromiso es una acción, ya que no ocurre hasta que una persona lo expresa, sea diciéndolo o haciendo algo intencional y directamente.

B. COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Si usamos como partida la definición de la palabra compromiso podemos decir que el compromiso organizacional es “la facultad que tienen las personas para entender la importancia que tiene cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro de la organización, conociendo las condiciones que estamos aceptando y las obligaciones que éstas conllevan”.

En tal sentido Robbins (2009) define al compromiso organizacional como el nivel en que un empleado se identifica con una organización en especial y las metas de ésta, y desea conservar su relación con ella. Por consiguiente, involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico,

en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea.

Por otro lado Hellriegel, H. (1999) menciona el compromiso organizacional como la fuerza de la colaboración de un empleado y su identificación con la organización. Este se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, la disposición a ejecutar un esfuerzo importante en provecho de la organización y la aspiración de pertenecer a la organización.

Chiavenato (2004) dice que el compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes. Aquí no hay lugar para la alienación del empleado, sino para el compromiso del mismo.

Alles, M. (2003). Define al compromiso como sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Regular la puesta en marcha de las acciones acordadas. Lograr los compromisos, tanto los personales como los profesionales.

El que los trabajadores no se comprometan con la organización trae consigo consecuencias como la disminución de la eficacia de la organización, unos trabajadores comprometidos tienen menos probabilidad de renunciar y aceptar contratarse con otra empresa.

2.2.ORIGEN DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

El compromiso organizacional ha sido estudiado ampliamente por su gran importancia tanto en las organizaciones como en las empresas. Los primeros estudios corresponden a la década del 60, en el campo de la sociología.

Luego los economistas notaron la gran importancia de este tema y la influencia que tenía en las empresas.

Al principio los estudios acerca del compromiso se centraron en que este era un signo en la rotación de los trabajadores, posteriormente se orientó en los resultados de las organizaciones por ejemplo el desempeño, la eficacia, la satisfacción laboral, el absentismo, entre otras.

Es justo mencionar que el compromiso y la satisfacción laboral no son lo mismo, ya que el compromiso tiene en consideración a toda la organización y la satisfacción laboral suele hacer referencia al puesto de trabajo y al grupo donde el trabajador desarrolla sus labores.

Podemos ver que el concepto de lo que entendemos por compromiso ha ido soportando cambios a través del tiempo. En la publicación de Gallardo y Traidó (2007) se establece una pequeña evolución. En primer lugar el compromiso organizacional se estudió desde una perspectiva unidimensional por autores como Porter, Mowday y Streert hacia 1986, estos reconocen solo una dimensión dentro del compromiso, la afectiva.

Con el tiempo, surgieron autores que defendían una perspectiva multidimensional. En esta los estudios con mayor relevancia han sido los realizados por O'Reilly y Chatman por un lado, los que establecían el compromiso organizativo como un "vinculo psicológico" entre el trabajador y la organización, pero determinan que la unión entre ambos puede ser de diferentes formas, donde ellos establecen tres formas distintas: la conformidad, la identificación y la interiorización.

Por otro lado, Allen y Meyer, mencionan tres dimensiones, en lugar el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y finalmente el compromiso normativo, estableciendo de esta forma la tridimensionalidad del compromiso.

2.3.COMPONENTES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

El compromiso organizacional tiene tres componentes distintos, los cuales se pueden dar al mismo tiempo en una misma persona, pero en diferentes niveles o grados, por lo que uno de estos tendrá mayor peso que los otros.

A. COMPROMISO AFECTIVO

Este componente hace referencia a la carga emocional hacia la organización y la creencia en sus valores. Este es el que ha originado más estudios en el tiempo.

Mowday, Steer y Portes (1979), citados por Juaneda y González, definen este como "la fuerza de la identificación de un individuo con una organización en particular y de su participación en la misma.

Por ende podemos señalar que este componente se caracteriza por la existencia de un vínculo emocional del trabajador hacia la organización, ya que genera que el trabajador tenga un gran deseo de permanencia en ella, así como también tienden a empatizar con los problemas que surgen en la organización y harán lo imposible por tratar de solucionarlos.

B. COMPROMISO DE CONTINUIDAD

Este componente involucra los costos de permanecer o dejar una organización como los de carácter financiero.

En esta dimensión la relación entre el trabajador y la organización deja de ser emocional y en algo de carácter material. En esta, el compromiso es bajo, por lo cual el desempeño del trabajador será el mínimo necesario, es decir, trabajará solo para mantener su trabajo, y su permanencia se verá condicionada a una oferta mejor.

Tener trabajadores con este tipo de compromiso no beneficia a las organizaciones ya que el trabajador no se siente implicado con la empresa

más allá de la necesidad de permanencia y por tanto abandonará la empresa cuando tenga una mejor opción.

Cabe indicar que este tipo de compromiso genera en la empresa costos, tanto económicos como de tiempo, ya que cuando un trabajador abandona la organización, se pierde la inversión que se realizó en este empleado, además se necesitará encontrar a otro trabajador en el que se volverá a invertir tiempo y dinero.

C. COMPROMISO NORMATIVO

La obligación de permanecer con la organización por razones morales o éticas está vinculada al componente del compromiso normativo, es decir el vínculo que existe entre el trabajador y la organización se basa en la obligación moral. Esta unión surge en los trabajadores que creen que es su deber permanecer en la organización, que es lo correcto, ya que se siente en deuda con la organización por las oportunidades brindadas y la confianza depositada en él. Por esto el trabajador es leal a la organización.

2.4. COMPROMISO Y VALORES ORGANIZACIONALES

En las organizaciones los componentes que generan innovaciones y cambios de actitud en los trabajadores son la misión, visión y los valores organizacionales. Cuando los trabajadores se involucran verdaderamente, gracias al compromiso, estos son lo que guían su forma de actuar en la organización, si los valores van a la par de las expectativas del trabajador y guardan los principios éticos, consiguen ganar seguidores que se comprometan con una causa común, justa y conveniente.

A. VALORES ORGANIZACIONALES

Los valores tienen una influencia fundamental en las respuestas de las personas. Entre otras cosas, los valores han sido considerados como creencias, necesidades, intereses, metas y actitudes. A pesar de esta variabilidad, se puede decir que los valores son estándares o criterios que permiten guiar las acciones o la elección de metas, son relativamente

duraderos y estables en el tiempo, y se desarrollan a través de la influencia de la cultura, la sociedad y la personalidad.

Schwartz (2006) hace una conceptualización psicológica de los valores humanos y los concibe como objetivos deseables, que trascienden las situaciones, que varían en importancia y que sirven como principios para guiar en la vida de las personas.

Los valores identifican y reproducen actitudes y concepciones que se encuentran en los cimientos mismos de la dinámica cultural y de la vida social. Para ello es importante el compromiso que debe asumir cada actor o miembro de la organización.

En las organizaciones, lograr tener una visión compartida y una actitud de interdependencia, son algunos de los objetivos que se busca al establecer mecanismos que se rijan por una cultura basada en valores. Por ello pensar que si el trabajador encuentra un sentido claro a todo aquello que hace en la organización y piensa que es el sitio donde puede ver cumplidos sus deseos, aspiraciones y metas, se sentirá satisfecho en su trabajo, se comprometerá e involucrará al máximo en su cometido y pondrá en juego todo su potencial para lograr las metas de la organización.

2.5.IMPORTANCIA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Como se ha visto el compromiso organizacional es un tema ampliamente estudiado en el ámbito laboral, ya que hoy en día se puede ver que uno de los mayores retos para las organizaciones es lograr el compromiso de los empleados.

La importancia del compromiso de los miembros de una organización es uno de los principales temas ya que el éxito de una empresa depende en gran parte del compromiso que tienen los colaboradores con la organización. Todas las organizaciones desearían que sus trabajadores entreguen un máximo desempeño y además estén contentos con su trabajo. Además, la

productividad de los trabajadores tiene directa relación a que tan satisfechos están en sus puestos de trabajo, por lo que también es responsabilidad de las empresas generar compromiso en sus trabajadores para que se cumplan las metas organizacionales.

Los detalles que marcan la diferencia en el desempeño y productividad de los trabajadores son por ejemplo una infraestructura adecuada, contar con los elementos necesarios para desempeñar su labor, el reconocimiento de los logros, una buena comunicación. Si todos estos elementos están presentes en una organización los colaboradores estarán sin duda alguna más comprometidos. Siendo consecuencia de esto que haya mayores niveles de satisfacción, menor índice de estrés laboral, menor rotación de personal.

De esta manera, el alcanzar altos niveles de compromiso posibilitará que se mantengan las capacidades colectivas generadas y las ventajas sostenibles y duraderas que la organización ha sido capaz de lograr (Claure y Böhr, 2003).

El Compromiso Organizacional puede ser uno de los mecanismos para estudiar la identificación con los objetivos organizacionales, la lealtad y vinculación con el lugar de trabajo. Así, si se consigue que los trabajadores estén muy identificados e implicados en la organización en la que trabajan, y habrá mayores posibilidades de que permanezcan en la misma. Lo que permite que la organización pueda alcanzar sus objetivos, incrementar la productividad, ante la creciente competencia global, y hacerla sostenible.

2.6.DETERMINANTES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Según Álvarez (2008), los determinantes del compromiso organizacional están clasificados en tres grupos fundamentales: el primero de ellos está relacionado a las características personales demográficas personales del individuo, en el segundo se incluyen las características del puesto y

condiciones laborales y, por último, lo referido a las experiencias y apreciaciones de su ámbito laboral.

➤ **Características personales demográficas del individuo:** En cuanto a la edad, está relacionada con el componente afectivo, ya que con el pasar de los años los individuos que han estado más tiempo en la organización tienden a comprometerse más afectivamente. Por su parte el efecto del sexo, no ha sido claramente definido ya que se han encontrado resultados de mayor grado de compromiso en mujeres como en hombres respectivamente.

En cuanto a la educación, posiblemente los individuos con un mayor nivel educativo tengan mayores expectativas que la empresa no es capaz de cubrir. Por otro lado, el estado civil y el número de hijos, muestra que quienes tienen más responsabilidad familiar son más comprometidos.

➤ **Experiencias y/o apreciaciones de su ámbito laboral:** La satisfacción laboral, relacionada con un buen salario, posibilidades de promoción y ascenso, buena comunicación, y por último, una buena apreciación acerca de cómo son las relaciones dentro de la empresa, son determinantes que permiten que los trabajadores se sientan comprometidos con la organización, reflejándose en la interacción entre directivos y empleados.

➤ **Características del puesto y condiciones laborales:** El compromiso organizacional es más alto en la medida que las personas tienen mayor nivel de autonomía, variedad y responsabilidad en la realización de una actividad determinada. Los trabajadores que ocupen cargos más altos en la organización tienden a estar más comprometidos, ya que poseen más recompensas, beneficios y sus actividades son más enriquecedoras. Y una labor enriquecedora y a la vez productiva para generar más compromiso es el liderazgo.

Bayona y Goñi (2007) refieren que las variables relacionadas a las características del puesto tienen más significancia que las características del individuo. Entonces está en manos de los líderes, manejar las variables organizacionales para potenciar los elementos que construyan

un mayor grado de compromiso, lo que a su vez desestima algunos prejuicios sobre las características personales.

2.7.CONSECUENCIAS DE LA FALTA DE COMPROMISO EN LA ORGANIZACIÓN

Debemos destacar que el compromiso del trabajador hacia la empresa no surge de una forma repentina si no que se va gestando poco a poco, con el paso del tiempo. El compromiso se ve afectado por los periodos de inestabilidad económica ya que las relaciones dentro de la empresa se suelen deteriorar debido al miedo que tienen los empleados a ser despedidos, como consecuencia de las políticas de recortes que suelen aplicar las organizaciones en estos períodos. Siendo importante mencionar que el compromiso organizacional tiene consecuencias directas en cuanto al desempeño, absentismo, la permanencia y la rotación del personal en las empresas. Así como también nos permite ver cuán identificados e implicados se encuentran los trabajadores con las organizaciones.

Los trabajadores comprometidos agregan valor a las organizaciones, por el contrario, los trabajadores que no se comprometen con la organización, tienden a sentirse utilizados y desconectados de las estrategias organizacionales, y no agregan valor, lo que genera un mal clima laboral y probablemente como resultado puede generarse una negatividad contagiosa en el equipo de trabajo.

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación corresponde a un tipo descriptivo correlacional; ya que detalla pues intenta describir y relacionar la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa Vigilancia y Seguridad.

El diseño de investigación corresponde a un no experimental transversal descriptivo correlacional; es no experimental porque no se manipula ninguna de las variables propuestas ya que se busca observar los fenómenos tal como aparecen en su ambiente natural; es transversal porque la medición de las variables se realizó en un solo momento determinado; y es descriptivo correlacional porque describe dos o más variables (Hernández et al., 2014) y su relación estadística entre sí.

2. POBLACIÓN

La población que participó en la investigación son colaboradores de diferentes áreas de una empresa de vigilancia y seguridad en Arequipa; siendo un total de 70 trabajadores los que fueron evaluados.

Esta investigación utilizará una muestra no probabilística intencional ya que la población corresponde al total de trabajadores de una determinada sede de la empresa.

- **Criterios de Inclusión**

- Personal que labore actualmente en la empresa de vigilancia y seguridad.
- Estables y contratados.

- **Criterios de Exclusión**

- Los que se encontraron de vacaciones, descanso médico o licencia.

3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la realización de la presente investigación se utilizó los siguientes instrumentos:

3.1. LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL - SL-SPC (1999)

AUTOR: Sonia Palma Carrillo

PROCEDENCIA: Lima – Perú

ADMINISTRACIÓN: Colectivo e Individual

DURACIÓN: 20 minutos.

APLICACIÓN: 18 años en adelante.

CALIFICACIÓN: Manual o computarizada.

TIPIFICACIÓN: Baremos Peruanos

VALIDEZ: Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se obtuvo correlacionando el puntaje total de la Escala SL-SPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada) en una sub muestra de 300 trabajadores. La validez es de 0.05.

CONFIABILIDAD: El coeficiente Alfa de Cronbach ítem - puntaje total permitió estimar la confiabilidad. La confiabilidad obtenida es de 0.79.

3.2. ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

NOMBRE ORIGINAL: Cuestionario de Compromiso Organizacional

AUTORES: John P. Meyer y Natalie J. Allen

PROCEDENCIA: Estados Unidos

ADAPTACIÓN : J. Argomedo (2013)

ADMINISTRACIÓN: Individual y Colectiva

DURACIÓN: El tiempo aproximado es de 15 a 20 min.

ÁMBITO DE APLIC.: 17 años en adelante

SIGNIFICACIÓN: Conocer el tipo de compromiso Organizacional que presenta los individuos con su organización.

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD: La fiabilidad para cada escala (es decir, el coeficiente alfa) era como sigue: Componente Afectivo, 0,87; Componente de Continuidad, 0,75 y Componente Normativo, 0.79. Los 18 ítems que comprenden estas escalas se sometieron a un análisis factorial exploratorio. En los tres factores, presentan el porcentaje de la varianza total de 58,8, el 25,8 y el 15,4 respectivamente, se extrajeron y se hacen girar a un criterio varimax. Se encontraron cargas factoriales entre .45 al .82 en el Componente afectivo en el Componente continuidad entre .39 al .67 y en el Componente Normativo entre .43 al .67 En todos los casos, los objetos con cargas más altas en el factor representan el constructo apropiado.

En la adaptación del cuestionario realizada por Argomedo (2013) en Lima, los resultados mostraron que la prueba tiene una validez de contenido de ($P < 0.05$) y una alta consistencia interna con un alfa de Cronbach de .822

4. PROCEDIMIENTO

En la presente investigación se realizaron los siguientes pasos, que presentamos a continuación:

- Se inició con la revisión de los antecedentes teóricos e investigaciones referentes al tema a tratar.
- Luego se procedió a la elección de los instrumentos de medición de acuerdo a las variables de investigación.
- Obtención de los datos necesarios sobre la población de acuerdo a las características de la investigación y a la institución involucrada.
- Luego se obtuvo la autorización para la aplicación de los instrumentos en la población seleccionada.
- A continuación se realizó la aplicación de los instrumentos: Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y la Escala de compromiso organizacional
- Se prosiguió con la calificación e interpretación de los instrumentos aplicados.
- Se realizó la tabulación estadística de los resultados obtenidos mediante porcentajes y para el cálculo de la medición correlacional se utilizó el coeficiente de Pearson con sus respectivas interpretaciones.
- Posteriormente se realizó el análisis e interpretaciones de los resultados obtenidos.
- Para finalizar se procedió al desarrollo de la discusión, conclusiones y sugerencias respectivas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

A continuación describiremos los resultados obtenidos de acuerdo a las evaluaciones realizadas a la población de la investigación, para lo cual se tomó en cuenta las variables de investigación: satisfacción laboral y compromiso organizacional.

La información recabada fue procesada y presentada en tablas estadísticas donde se demuestran los resultados en su totalidad.

Tabla 1***Cuadro demográfico de la población participante***

POBLACIÓN			
AREAS	NRO. VARONES	NRO. MUJERES	TOTAL
ADMISTRATIVA	1	6	7
OPERACIONES	4	0	4
CAMPO	54	5	59
TOTAL	59	11	70

Tabla 2***Población según género***

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	59	84,29%
Femenino	11	15,71%
Total	70	100%

Podemos observar que entre los evaluados el mayor porcentaje de la población está conformado por varones (84,29%) y en menor cantidad (15,71%) por mujeres.

Estos resultados demuestran que la población está conformada mayormente por personal masculino.

Tabla 3***Población según área***

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Administración	7	10,00%
Campo	4	5,71%
Operaciones	59	84,29%
Total	70	100%

Se puede apreciar que la mayor parte de la población de la organización, pertenece al área de Campo (84,29%), seguido del área de administración con un 10% y por último el área de operaciones con 5,71%.

Tabla 4***Población según tiempo de servicio***

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menor a un año	25	35,72
1 a 5 años	33	47,14
Más de 5 años	12	17,14
Total	70	100%

Se puede apreciar que la mayor parte de la población que existe en la empresa está conformada por colaboradores que vienen laborando entre uno a cinco años, seguido de colaboradores con un tiempo de servicio menor a un año, mientras que la menor población de la empresa son los que vienen laborando por más de cinco años.

Tabla 5***Grado de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa de vigilancia y seguridad***

	Frecuencia	Porcentaje
Alta Satisfacción	4	5,7 %
Parcial Satisfacción	28	40,0 %
Regular	37	52,9 %
Parcial Insatisfacción	1	1,4 %
Total	70	100,0 %

Observamos que entre los evaluados la satisfacción laboral se presenta mayormente en un nivel regular (52,9%), el 40% tiene un nivel parcial de satisfacción, el 5,7% un nivel alto y tan solo un 1,4% un nivel de parcial insatisfacción.

Un análisis global de la tabla nos indica que el 52,9% de los colaboradores presentan un nivel regular de satisfacción laboral, lo que significa que muestran satisfacción frente a su trabajo.

Tabla 6***Prevalencia de las Condiciones Físicas y/o Materiales de los trabajadores de una empresa de vigilancia y seguridad***

	Frecuencia	Porcentaje
Alta Satisfacción	2	2,9%
Parcial Satisfacción	32	45,7%
Regular	32	45,7%
Parcial Insatisfacción	3	4,3%
Alta Insatisfacción	1	1,4%
Total	70	100,0%

Observamos que entre los evaluados las condiciones físicas y/o materiales se presentan de igual forma en un nivel parcial y regular de la satisfacción laboral (45,7%), el 2.9% tiene un nivel alto. Mientras que el 1,4% un nivel de alta insatisfacción.

Un análisis general de la presente tabla nos indica que el 45,7% de los colaboradores presentan un nivel parcial de satisfacción en el factor I de las condiciones físicas y/o materiales, seguido del mismo porcentaje en un nivel regular de satisfacción; lo que nos muestra que hay satisfacción en cuanto a la infraestructura donde los colaboradores desenvuelven su labor cotidiana, siendo un facilitador de la misma.

Tabla 7***Prevalencia de los Beneficios Laborales y/o Remunerativos de los trabajadores de una empresa de vigilancia y seguridad***

	Frecuencia	Porcentaje
Alta Satisfacción	14	20,0%
Parcial Satisfacción	25	35,7%
Regular	31	44,3%
Total	70	100,0%

Observamos que entre los evaluados la satisfacción en cuanto a los beneficios laborales y/o remunerativos se presentan en un nivel regular de la satisfacción (44,3%), el 35,7% tiene un nivel parcial de satisfacción y un 20% en un nivel de alta satisfacción.

Un análisis general de la presente tabla nos indica que el 44,3% de los colaboradores presentan un nivel regular de satisfacción en cuanto a los beneficios laborales, seguido de 35,7% en un nivel parcial de satisfacción y 20% de un nivel alto de satisfacción lo que muestra complacencia en relación con el incentivo económico que reciben como pago por la labor que realizan.

Tabla 8***Prevalencia de las Políticas Administrativas de los trabajadores de una empresa de vigilancia y seguridad***

	Frecuencia	Porcentaje
Alta Satisfacción	6	8,6%
Parcial Satisfacción	17	24,3%
Regular	42	60,0%
Parcial Insatisfacción	4	5,7%
Alta Insatisfacción	1	1,4%
Total	70	100,0%

Observamos que entre los evaluados la satisfacción hacia las políticas administrativas se presenta mayormente en un nivel regular (60%), el 24,3% tiene un nivel parcial de satisfacción y el 8,6% un nivel alto de satisfacción, mientras que el 5,7% un nivel de parcial insatisfacción y un 1,4% en un nivel de alta insatisfacción laboral.

Un análisis general de la presente tabla nos indica que el 60% de los colaboradores presentan un nivel regular en el Factor III que corresponde a las Políticas Administrativas, seguido de un 24,3% con un nivel parcial de satisfacción, por lo que podemos decir que esta población muestra satisfacción en cuanto a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral con el trabajador.

Tabla 9***Prevalencia de las Relaciones Sociales de los trabajadores de una empresa de vigilancia y seguridad***

	Frecuencia	Porcentaje
Alta Satisfacción	10	14,3%
Parcial Satisfacción	27	38,6%
Regular	32	45,7%
Alta Insatisfacción	1	1,4%
Total	70	100,0%

Observamos que entre los evaluados la satisfacción en cuanto a las relaciones sociales se presenta mayormente en un nivel regular (45,7%), el 38,6% tiene un nivel parcial de satisfacción, el 14,3% un nivel de alta satisfacción y 1,4% en un nivel de alta insatisfacción.

Un análisis general de la presente tabla podemos observar que el 45,7% de los trabajadores presentan un nivel regular de satisfacción, seguido de un 38,6% con un nivel parcial de satisfacción; lo que quiere decir que hay un buen nivel de satisfacción en cuanto al grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes comparten las actividades laborales.

Tabla 10***Prevalencia del Desarrollo Personal de los trabajadores de una empresa de vigilancia y seguridad***

	Frecuencia	Porcentaje
Alta Satisfacción	13	18,6%
Parcial Satisfacción	18	25,7%
Regular	36	51,4%
Parcial Insatisfacción	1	1,4%
Alta Insatisfacción	2	2,9%
Total	70	100,00%

Observamos que entre los evaluados el desarrollo personal se presenta mayormente en un nivel regular (51,4%), el 25,7% tiene un nivel parcial de satisfacción, el 18,6% un nivel de alta satisfacción, en contraste con el 1,4% en el nivel de parcial insatisfacción y 2,9% en un nivel de alta insatisfacción.

Un análisis general de la presente tabla podemos observar que el 51,4% de los trabajadores presentan un nivel regular de satisfacción, seguido de un 25,7% con un nivel parcial de satisfacción; y un 18,6% de alta satisfacción, por lo que podemos decir que hay un buen nivel de satisfacción hacia las oportunidades de autorrealización que tienen los colaboradores.

Tabla 11***Prevalencia del Desempeño de Tareas de los trabajadores de una empresa de vigilancia y seguridad***

	Frecuencia	Porcentaje
Alta Satisfacción	15	21,4%
Parcial Satisfacción	20	28,6%
Regular	32	45,7%
Parcial Insatisfacción	3	4,3%
Total	70	100,0%

Observamos que entre los evaluados el desempeño de tareas se presenta mayormente en un nivel regular (45,7%), el 28,6% tiene un nivel parcial de satisfacción, el 21,4% un nivel de alta satisfacción y 4,3% en un nivel de parcial insatisfacción.

Un análisis general de la presente tabla podemos observar que el 45,7% de los trabajadores presentan un nivel regular de satisfacción, seguido de un 28,6% con un nivel parcial de satisfacción; y un 21,4% de alta satisfacción, por lo que podemos decir la valoración con la que se asocia el trabajador a sus tareas cotidianas en el lugar donde labora es buena.

Tabla 12***Prevalencia de la Relación con la Autoridad de los trabajadores de una empresa de vigilancia y seguridad***

	Frecuencia	Porcentaje
Alta Satisfacción	10	14,3%
Parcial Satisfacción	13	18,6%
Regular	43	61,4%
Parcial Insatisfacción	3	4,3%
Alta Insatisfacción	1	1,4%
Total	70	100,0%

Observamos que entre los evaluados el factor de relación con la autoridad se presenta mayormente en un nivel regular (61,4%), el nivel parcial de satisfacción en un 18,6%, el 14,3% en el nivel de alta satisfacción, 4,3% en parcial insatisfacción y solo un 1,4% en parcial insatisfacción.

En un análisis general de la tabla anterior podemos observar que el 61,4% de los trabajadores presentan un nivel regular de satisfacción, seguido de un 18,6% con un nivel parcial de satisfacción; y un 14,3% de alta satisfacción, por lo que podemos decir que la apreciación valorativa que tiene el trabajador en relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas es buena.

Tabla 13***Factor de la Satisfacción Laboral con mayor prevalencia***

	Frecuencia	Porcentaje
Factor II	7	10,0%
Factor III	2	2,9%
Factor V	20	28,6%
Factor VI	31	44,3%
Factor VII	10	14,3%
Total	70	100,0%

Se puede apreciar que el Factor VI de la Satisfacción Laboral, referido al Desempeño de Tareas, tiene un porcentaje de 44,3%, considerado como el de mayor importancia para los trabajadores de la empresa. Es decir se encuentran satisfechos con las tareas que vienen desempeñando en su centro laboral.

Tabla 14***Nivel del Compromiso Organizacional***

	Frecuencia	Porcentaje
Compromiso Muy Alto	39	55,7 %
Compromiso Alto	9	12,9 %
Compromiso Regular	9	12,9 %
Compromiso Bajo	7	10,0 %
Compromiso muy Bajo	6	8,6 %
Total	70	100,0 %

Observamos que el compromiso organizacional entre los evaluados tiene un porcentaje de 55,7% que lo ubica en un nivel muy alto, un 12,9% tanto para el nivel alto como para el nivel regular. Lo que indica que los colaboradores se identifican con la organización a la que pertenecen y se involucran en alcanzar los objetivos y metas.

Tabla 15***Prevalencia del Componente Afectivo del Compromiso Organizacional***

	Frecuencia	Porcentaje
Compromiso muy Alto	42	60,0 %
Compromiso Alto	9	12,9 %
Compromiso Regular	10	14,3 %
Compromiso Bajo	8	11,4 %
Compromiso muy Bajo	1	1,4 %
Total	70	100,0 %

Se aprecia que el componente afectivo del compromiso organizacional en los evaluados se ubica en un nivel muy alto con un porcentaje de 60%, lo que indicaría que existe un vínculo emocional del colaborador hacia la organización, ya que genera que tengan un gran deseo de permanencia, así como también empaticen con los problemas que surgen en la organización tratando de solucionarlos.

Tabla 16***Prevalencia del Componente Normativo del Compromiso Organizacional***

	Frecuencia	Porcentaje
Compromiso muy Alto	40	57,1 %
Compromiso Alto	11	15,7 %
Compromiso Regular	11	15,7 %
Compromiso Bajo	6	8,6 %
Compromiso muy Bajo	2	2,9 %
Total	70	100,0 %

Se observa que el componente normativo del compromiso organizacional en los evaluados se ubica en un nivel muy alto con un porcentaje de 57,1%, esto quiere decir que el vínculo que existe entre el trabajador y la organización se basa en la obligación moral, ya que creen que es su deber permanecer en la organización, y se siente en deuda por las oportunidades brindadas y la confianza depositada en ellos. Por esto el colaborador es leal a la organización.

Tabla 17***Prevalencia del Componente de Continuidad del Compromiso Organizacional***

	Frecuencia	Porcentaje
Compromiso muy Alto	30	42,9 %
Compromiso Alto	15	21,4 %
Compromiso Regular	13	18,6 %
Compromiso Bajo	8	11,4 %
Compromiso muy Bajo	4	5,7 %
Total	70	100,0 %

Se observa en los evaluados que el componente de continuidad del compromiso organizacional se ubica en un nivel muy alto con un porcentaje de 42,9%, esto quiere decir que los colaboradores se sienten en la obligación de permanecer en su organización por que han invertido tiempo y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo.

Tabla 18***Componente del Compromiso Organizacional con mayor prevalencia***

	Frecuencia	Porcentaje
Componente afectivo	40	57,1%
Componente normativo	19	27,1%
Componente de continuidad	11	15,7%
Total	70	100,0 %

Se puede apreciar que el Componente Afectivo del Compromiso Organizacional es considerado como el más importante para los trabajadores de la empresa, pues logro un porcentaje de 57,1%, lo que demostraría la existencia de un fuerte vínculo emocional con su centro laboral.

Tabla 19

Correlación de la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional

		Satisfacción General	Compromiso General
Satisfacción General	Correlación de Pearson	1	,050
	Sig. (bilateral)		,680
	N	70	70
Compromiso General	Correlación de Pearson	,050	1
	Sig. (bilateral)	,680	
	N	70	70

Encontramos que existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional ($p = .050$; $r = .680$) siendo una correlación directamente proporcional, lo que nos indica que a una mayor satisfacción laboral existirá mayor compromiso organizacional.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

En el presente estudio se analizó la existencia de la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, pues en la actualidad ambas variables son fundamentales para la productividad y desarrollo de una empresa, es así que el resultado obtenido fue de $p = .050$; $r = .680$, lo cual indica que hay una correlación significativa directamente proporcional, esto quiere decir que a mayor satisfacción laboral existirá mayor compromiso organizacional. Por tanto, se acepta la hipótesis planteada.

La investigación de Silvera (2016), donde indica que a mayor satisfacción laboral mayor compromiso organizacional o a menor satisfacción laboral menor compromiso organizacional, coincide con nuestros resultados, esto se debe a que la población en ambas investigaciones tienen características similares, es decir se aplicaron las mismas pruebas, en agentes de seguridad que tienen el mismo horario de trabajo (turnos rotativos diurnos y nocturnos), lo que llevó a tener resultados parecidos.

Así también, Pineda (2016) en su investigación nos dice que mientras se mida los efectos positivos y negativos de la satisfacción laboral se podrá saber que tan comprometido está el personal administrativo, por consecuencia la productividad laboral mejorará de manera gradual.

Igualmente, es importante señalar que en la actualidad y que a futuro, el compromiso organizacional de los trabajadores constituirá una parte muy importante, ya que en países sub desarrollados no se le da la relevancia necesaria como en otros países de gran potencia que lo consideran como un

activo primordial e indispensable. Es por ello, el valor de esta investigación para seguir aportando con la conceptualización de la teoría y del tema en mención en nuestro contexto.

Esta investigación busca aportar más conocimientos que les permitan identificar qué factores provocan que los empleados tengan comportamientos que puedan afectar a la organización y al propio empleado; por ello se busca conocer en qué medida se presentan tanto la Satisfacción Laboral como el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la empresa.

Haciendo un análisis general de los resultados obtenidos de la variable de satisfacción laboral, podemos observar que el 61,4% de los trabajadores presentan un nivel regular de satisfacción, lo que indica que el trabajador tiene una buena apreciación de sus actividades cotidianas.

A su vez se puede apreciar en el factor de condiciones físicas y/o materiales que nos indica que el 45,7% de los colaboradores presentan un nivel parcial de satisfacción; ya que se sienten cómodos con la infraestructura donde desenvuelven sus labores cotidianas, siendo un facilitador de la misma. De igual forma Huertas (2017) menciona que las condiciones de trabajo, son también una exigencia que puede presentarse a los trabajadores, puesto que los lugares y/o ambientes inadecuados han dejado de ser el común denominador y hoy son elementos diferenciados de excelencia laboral. Se ha demostrado que los lugares que presentan un mayor confort psicológico y físico ayuda a concentrar mayor energía y a utilizarla en la actividad organizacional logrando una mayor eficiencia en lo que se realiza.

En los resultados del componente afectivo de nuestra investigación obtuvo un nivel muy alto (60%), lo que indicaría un fuerte vínculo emocional del colaborador hacia la organización que genera su deseo de permanencia, lo mismo vemos en la investigación realizada por Zamora (2009) sobre el compromiso organizacional de los profesores chilenos y su relación de permanencia en sus escuelas, donde se evidencia que la permanencia de los profesores en las escuelas se explica principalmente por el factor afectivo del

compromiso, siendo la obligación moral de los docentes uno de los motivos principales para permanecer a la misma institución. No obstante, para un mejor ajuste se requiere integrar aspectos normativos a la dimensión afectiva. Esto también se ve en la empresa donde se realizó nuestra investigación, ya que se pudo observar un fuerte vínculo emocional del trabajador no solo con la organización a la que pertenece, sino también con las empresas donde brindan sus servicios, pues los trabajadores permanecen en la organización porque sienten que “quieren hacerlo” dando como resultado la permanencia laboral. Además los trabajadores, generalmente los adultos jóvenes, cuentan con la capacidad de analizar las diferentes circunstancias que les toca vivir en el trabajo, ante el cual se asumen valores dentro de la atmósfera organizacional.

Córdoba C. (2005) en su investigación sobre el “Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal (ETT)”, dio como resultado que en el componente afectivo que los trabajadores temporales le dan mayor importancia al contrato y sus beneficios, en comparación con nuestra investigación donde los trabajadores también le prestan importancia a estos aspectos pero estos vienen acompañados de un componente afectivo, emocional.

Un punto importante a tomar en cuenta en próximas investigaciones es considerar la deseabilidad social de los trabajadores como variable, siendo muy común en una intervención cuando se miden conceptos y/o valores personales y que tienden a manifestar los trabajadores para no quedar mal o verse con una percepción baja en su empresa (Braithwaite & Law, 1985). Adicional a ello, las limitaciones poco significativas son el uso de las encuestas online, las cuales, si bien hoy en la actualidad son mayormente empleadas, podrían existir inconvenientes en la explicación del llenado de la encuesta, al resolver dudas y/o consultas; así mismo, en caso el participante desee volver a ítems anteriores no tendrá la posibilidad de poder verificar sus respuestas a diferencia de los test en papel y lápiz.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos de la investigación nos llevan a las siguientes conclusiones:

- PRIMERA** : Existe una relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en los agentes de la empresa de Vigilancia y Seguridad.
- SEGUNDA** : Existe un grado regular en la Satisfacción Laboral de los trabajadores, lo que demostraría que están a gusto con su ambiente laboral y los beneficios que reciben, lo que permite un buen desempeño de tareas y aumento de productividad.
- TERCERA** : En la empresa el compromiso organizacional está en un nivel muy alto, lo que indicaría que el personal está identificado con la empresa, por tanto existe un involucramiento con alcanzar los objetivos de la misma.
- CUARTA** : El factor de la satisfacción laboral que predomina es el de desempeño de tareas, lo que significa que sus trabajadores se sienten satisfechos con las labores que desempeñan diariamente.
- QUINTA** : El componente afectivo del Compromiso Organizacional es el más considerado por los trabajadores, lo que refleja un fuerte vínculo emocional con la empresa.

SUGERENCIAS

1. Mejorar la retroalimentación del desempeño en cuanto a logros y resultados por parte de las jefaturas en coordinación con el área de recursos humanos.
2. Implementar cursos de capacitación orientados a incrementar y mejorar las relaciones interpersonales y asertividad en la comunicación.
3. Fomentar la realización de actividades de confraternidad entre los trabajadores de la empresa.
4. Responder a las dudas y resolver problemas internos que puedan acontecer en el desarrollo de las actividades diarias que desempeñan los colaboradores.
5. Continuar con la medición de la satisfacción laboral y del compromiso organizacional de manera periódica. La empresa debería llevar a cabo la medición en forma periódica y generar puntos de comparación respecto de las mediciones anteriores, para identificar puntos álgidos de mejora.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alles, M. (2003). *Diccionario de comportamientos*. Argentina: Ediciones Granica, S.A.
- Álvarez, G. (2008). *Determinantes del compromiso organizacional. ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo?* Revista cuadernos de Estudios Empresariales, volumen 18, pp. 73 – 88.
- Argomedo, J. (2013). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en personal civil de una institución militar de Lima Metropolitana*. (Tesis de licenciatura en Psicología Organizacional). Lima: Universidad César Vallejo.
- Barner, T. (2002). *Cómo lograr el Liderazgo Exitoso*. México. Editorial McGraw-Hill.
- Barreto, R. (2017). *Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental*. Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Blum, M., y Naylor, J. (1988). *Psicología industrial: Sus fundamentos teóricos y sociales*. México, D.F: Trillas.
- Braithwaite, V. & Law, H. (1985). *Estructura de valores humanos: prueba de la adecuación de la encuesta de valores de Rokeach*. Diario de Personalidad y Psicología Social.
- Castañeda, A. (2009). *Satisfacción y Aspiración Profesional de los Licenciados en Educación Mención Técnica Mercantil que Laboran en las Instituciones Educativas de Cumaná*. Venezuela: Universidad Oriente.
- Casullo, M. (2002). *Evaluación del Bienestar Psicológico en Iberoamérica*. Buenos Aires: Paidós.

- Chiavenato I. (2004). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda Edición. México: McGraw-Hill.
- Cifre, E. (1999). *Bienestar psicológico, características del trabajo y nuevas tecnologías*. Castellón: Universitat Jaume I.
- Córdoba C. (2005). *Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal (ETT)*. (Tesis para optar por el título de licenciatura en Ciencias Económico Sociales). Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Corrales A. (2014) *Guía de prácticas de Psicología en la seguridad e Higiene Industrial*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Davis, K., Newstrom J. (2001). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw Hill.
- Delgado, Y. & Jaik A. (2017). *Clima y Compromiso Organizacional*. México: Instituto Universitario Anglo Español.
- Fernández, M. (1999). *Diccionario de recursos humanos: organización y dirección*. Madrid: Díaz de Santos.
- Gallardo, E. & Triadó, X. (2007). *Revisión de las aportaciones teóricas sobre el compromiso organizativo: ¿acaso importan las actitudes? XXI Congreso anual de la Academia Europea de Dirección y Economía de la Empresa*. Madrid: Universidad Rey Juan Carlos.
- Hellriegel, D. (1999). *Comportamiento organizacional*. México: International Thomson Editores.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de investigación*. Sexta Edición. México: Mc GrawHill.

- Huertas, Z. (2016). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores del programa nacional de infraestructura educativa del MINEDU*. Lima: Universidad autónoma del Perú.
- Landy, F. & Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. Primera Edición. México: McGraw – Hill.
- Loli A. (2006). *Compromiso Organizacional de los Trabajadores de una Universidad Pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas*. Revista de la Facultad de Psicología de la UNMSM – IIPSI. Vol. 09, N° 01, pp. 37-67. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Meyer, J. & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. London: Sage publications.
- Nieto, E. (2017). *Análisis de la Satisfacción Laboral y su relación con el Compromiso Organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico*. Quito. Pontificia Universidad Católica de Ecuador.
- Organización Mundial de la Salud (2010). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS*. Ginebra, Suiza: OMS.
- O'Reilly, C. y Chatman, J. (1986) *Organizational commitment and psychological attachment: the effects of compliance, identification and internalisation on prosocial behaviour*. Journal of Applied Psychology, 71, pp. 492–499.
- Palma, C. (1999). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL - SPC*. Primera Edición. Perú.

- Pineda (2016). *Relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de Los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Independencia*. Huaraz: Universidad Cesar Vallejo Huaraz.
- Robbins, S & Coulter. (2005). *Administración*. Octava Edición. México: Pearson
- Robbins, S. (2005). *Comportamiento organizacional: Teoría y práctica*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. (13ª Ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, M. (2002). *Modelos integrados de acción tutorial, Orientación curricular y construcción del proyecto profesional*. Barcelona: Universidad del Valle.
- Seligman, M. (2011). *Flourish: una nueva visión visionaria de la felicidad y el bienestar*. Nueva York: Prensa libre
- Semmer, N. (1996). *Individual Differences, work stress and health*. Handbook of Work and Health Psychology, pp. 51 – 86.
- Werther, W. y Davis, K. (1996). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México D.F.: McGraw Hill.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS DE INTERNET

- Bayona, C. y Goñi S. (2007). *Compromiso organizacional*. Recuperado de:
<http://www.ucm.es/BUCM/computoc/s/10005/101968381.htm>.
- Bustamante, J., Fernández, M., Moscoso, Y. & Vera, J. (2016). *Compromiso organizacional e intención de rotación laboral en el sector cementero de la Región Arequipa*. Arequipa: Pontificia Universidad Católica del Perú.
 Perú. Recuperado de:
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8312>.
- Chavez G. (2017). *Administración de recursos humanos y el compromiso organizacional en trabajadores del área de promoción y desarrollo Empresarial de Tecsup*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Recuperado de:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6570>.
- Cifuentes, N. (2008). Definición de Compensación. Recuperado de:
<http://boards4.melodysoft.com/admonrhcadereyta/re-definicion-decompensacion-80.html>.
- Claure, M. y Bohrt, M. (2003). *Compromiso Organizacional de los trabajadores de una empresa pública*. Recuperado de:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol10_n2/a06.pdf.
- Condemarín, C. (2016). *Compromiso organizacional y desempeño laboral según personal de la Gerencia Central de Planificación y desarrollo del Seguro Social de Salud – Lima*. Recuperado de:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5681>.

- Cruz, R y Osore, K. (2015). *Compromiso Organizacional y satisfacción laboral en el personal civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú – Lima*. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5412>
- Del Castillo, O. & Bojórquez, O. (2007). *Comportamiento humano en las organizaciones*. México D.F. Recuperado de: https://issuu.com/didaktica/docs/comportamiento_humano_enlas_organiz
- Edel R. y García A. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. Edición electrónica gratuita. Recuperado de: www.eumed.net/libros/2007c/340.
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Chile: Universidad de Chile. Recuperado de: http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1.
- García, S. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. 7ª Edición. Veracruz: Edición electrónica gratuita. Recuperado de: www.eumed.net/libros/2007c/340/.
- Gómez, D. (2012). *Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los empleados SLP en la Universidad Autónoma de San Luis de Potosí*. México: Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Recuperado de: <http://www.revistapcc.uat.edu.mx/index.php/RPC/article/download/63/pdf>
- Gómez, C., Inicio, O. & O'Donnell, G. (2011). *Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial: Un Caso En Estudio*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4552/>

GOMEZ_INCIO_ODONNELL_BANCA_COMERCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Guillén, C. (2004). *Factores organizacionales*. Recuperado de: http://www.uvm.cl/csonline/2006_1/pdf/factoresorganizacionales.pdf.

Guzhñay, M. (2010). *Capítulo I: Fundamentación Teórica*. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Recuperado de: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/122/7/CAPITULO%20I.pdf>.

Juaneda, E. y Gonzalez, M. (2007) *Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234965>.

Lehman S. (2000) *El valor del compromiso*. Recuperado de: <https://www.esic.edu/empleabilidad/pdf/recursos/el-valor-del-compromiso.pdf>.

Locke, E. (1976). "The nature and causes of job satisfaction", in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago. United States. Recuperado de: <http://books.google.cl/books?id=q3E0109oUtUC&printsec=frontcover&dq=Handbook+Of+industrial+and+organizational+psychology&lr=#v=onepage&q=&f=false>.

Lope, J. (2018). *Bienestar psicológico y compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23525/Garcia_DJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Mamani, A. (2016). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesores de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Arequipa-2015*. Juliaca: Universidad Peruana Unión. Recuperado de: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UEPU_ded34d05b8a54efa82092a37330accdb.
- Marquina, C. (2013). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima*. Lima: Universidad Peruana Unión. Recuperado de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/123/Carlos_Tesis_bachiller_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Mori, V. P. (2015). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en el servicio de acompañamiento a familias en el Programa Cuna Más – Amazonas 2015*. Jaén: Universidad de Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11154/mori_vp.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Organización Mundial de la Salud (2004). *Promoción de la salud mental*. Recuperado de: http://www.who.int/mental_health/evidence/promoción_de_la_salud_mental.pdf.
- Ramos, A. (2005). *El compromiso organizacional y su relación con el desempeño docente de los profesores del Programa Universitario de Inglés de la Universidad de Colima*. México: Universidad de Colima. http://bvirtual.ucol.mx/url.php?u=https~3A~2F~2Fsistemas.ucol.mx~2Ftesis_posgrado~2Fresumen1532.htm.
- Silvera, Y. (2016). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en agentes de seguridad de la empresa Protect Group*. Lima: Universidad César

Vallejo. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4180/Silvera_GYA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Schwartz, S. (2006). *Valores humanos básicos: teoría, métodos y aplicaciones*. Revista Francesa de Sociología. Edición en línea. Vol. 47, no 4. Recuperado de: <http://segr-did2.fmag.unict.it/Allegati/convegno%207-8-10-05/Schwartzpaper.pdf>.

Toledo, C. & Maldonado, S. (2016). *El compromiso organizacional de los bibliotecarios que laboran en instituciones de educación superior de Baja California*. Biblioteca Universitaria, vol. 19, núm. 2, pp. 135-146. México: Universidad Nacional Autónoma de México Distrito Federal. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/285/28551115004.pdf>.

Torres, J. (2013). *Cómo mejorar las relaciones laborales en la empresa*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/como-mejorar-lasrelaciones-laborales-en-la-empresa/>.

Zamora, G. (2009). *Compromisos organizacionales de los profesores chilenos y su relación con la intención de permanecer en sus escuelas*. Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80511929005>.

ANEXOS

1. Base de Datos

2. Instrumentos de medición:

- a)** Escala de Satisfacción Laboral- SPL
- b)** Cuestionario de compromiso Organizacional

BASE DE DATOS

SUJETOS						SATISFACCION LABORAL	FACTORES DE LA SATISFACCION LABORAL							FACTORES	COMPR. ORGANIZ.	COMPONENTES DEL COMP. ORGANIZACIONAL			COMPONENTES
GENERO	EDAD	AREA DONDE TRABAJA	ESTADO CIVIL	TIEMPO DE SERVICIO	SITUACION LABORAL		FACTOR I	FACTOR II	FACTOR III	FACTOR IV	FACTOR V	FACTOR VI	FACTOR VII			COMP. AFECTIVO	COMP. NORMATIVO	COMP. DE CONTINUIDAD	
1	27	3	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	6	1	1	1	1	1
1	47	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	1	3	6	1	1	1	1	1
1	54	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	6	1	1	1	2	1
1	56	3	2	2	2	3	2	3	3	5	2	3	4	5	3	5	3	2	3
1	38	3	3	2	2	2	3	3	1	1	2	3	3	3	1	1	1	2	3
1	28	3	1	1	2	2	3	1	1	3	3	1	3	6	1	1	1	1	2
1	47	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	5	1	1	1	2	1
1	48	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	6	1	1	1	1	1
1	57	3	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	5	1	1	1	1	1
1	49	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	7	1	1	3	1	3
1	41	3	1	1	2	2	3	1	1	1	2	3	3	5	1	1	1	1	2
1	45	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	2	4	5	1
2	33	3	1	1	3	3	3	2	4	3	3	3	1	7	1	1	1	1	3
1	24	3	1	2	2	4	5	3	5	3	3	3	3	6	1	1	1	1	2
1	39	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	6	1	1	1	2	1
1	56	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	6	1	1	1	1	1
1	41	3	1	2	2	3	4	2	3	3	3	2	3	6	1	1	2	1	1
1	31	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	3	6	1	2	1	1	2
1	41	3	5	2	2	2	1	3	2	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1
2	35	3	1	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3	6	1	1	1	4	1
1	51	3	1	2	2	3	3	3	2	1	3	2	3	6	1	1	1	2	1
1	56	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	6	1	1	1	1	1

1	25	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	6	1	1	1	1	2
1	32	3	1	1	2	3	2	2	3	3	3	4	3	7	1	1	1	1	1
1	39	3	2	1	3	2	3	1	2	2	2	3	3	5	1	1	1	1	3
1	54	3	2	2	2	3	4	3	4	3	2	2	4	6	1	1	1	2	1
1	50	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	6	1	1	1	3	2
1	35	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	1	1	1	1	1
1	35	3	1	2	2	3	1	3	3	3	2	3	3	5	1	1	1	4	2
2	39	3	3	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	5	1	1	1	1	2
1	53	3	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	5	1	1	1	1	1
1	32	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	5	5	1	1	1	3	1
1	29	3	1	1	2	1	2	3	4	3	2	2	1	7	1	1	1	1	1
1	32	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	6	1	1	1	1	1
1	27	3	1	1	3	3	2	1	3	2	3	3	3	6	1	1	1	1	3
1	42	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	5	1	1	1	2	1
1	57	3	2	3	1	2	2	2	3	2	1	3	2	5	1	1	1	1	1
2	48	3	1	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	6	1	1	1	1	1
1	29	3	1	1	2	3	2	1	4	2	3	4	3	5	4	1	4	4	1
1	42	3	1	2	2	3	3	3	3	2	4	2	2	7	1	1	1	1	2
1	47	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	6	1	1	1	1	1
1	56	3	2	1	2	3	4	3	3	2	3	2	3	6	1	1	1	1	1
1	47	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	6	5	1	4	5	1
1	54	2	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	5	4	1	4	4	1
1	49	2	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	2	5	3	2	3	3	1
1	59	2	2	3	1	3	2	1	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2
2	26	1	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	4	4	4	1	3
2	25	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	7	5	4	1	5	2
2	24	1	1	1	2	2	3	2	3	3	5	2	3	6	3	2	2	3	1
2	37	1	2	2	3	2	2	3	3	1	1	2	3	6	4	4	3	4	2
2	32	1	3	1	2	1	2	3	1	1	3	3	1	5	3	3	2	3	2

2	49	1	2	3	1	2	2	2	2	3	1	1	1	3	2	3	3	3	1
1	52	1	4	3	1	3	2	3	3	2	2	2	3	6	3	1	1	3	1
2	30	3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	6	4	3	2	3	2
1	25	3	1	1	2	2	3	2	3	3	5	2	3	7	5	4	5	2	2
1	29	3	1	2	2	2	2	3	3	1	1	2	3	2	2	3	3	2	1
1	32	3	3	1	2	1	2	3	1	1	3	3	1	5	3	2	2	4	2
1	35	3	3	1	2	2	2	2	2	3	1	1	1	7	2	2	3	3	1
1	38	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	6	2	3	2	2	1
1	27	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	7	4	4	4	1	3
1	42	3	3	2	2	3	2	1	3	2	3	3	3	6	5	4	1	5	3
1	53	3	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	6	3	2	2	3	2
1	26	3	1	1	2	3	2	1	3	2	3	3	3	7	4	4	3	4	3
1	39	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	6	3	3	2	3	3
1	37	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	2	3	3	3	1
1	33	3	3	1	2	3	2	1	3	2	3	3	3	5	5	4	5	2	2
1	41	3	2	2	2	3	2	1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	1
1	30	3	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	4	2
1	28	3	1	1	2	3	2	1	3	2	3	3	3	6	2	2	3	3	1
1	48	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	1

ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcado con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista.

TA	Totalmente de Acuerdo	A	de Acuerdo	I	Indeciso	D	Desacuerdo	TD	Totalmente Desacuerdo
-----------	-----------------------	----------	------------	----------	----------	----------	------------	-----------	-----------------------

Recuerde que la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que solo son opiniones.

	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 realizo 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 agrada 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 le hago una 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 al 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 de resulta incomodo					
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					

“Gracias por su participación”

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Marque con una x las siguientes características que se ajustan a su persona.

Edad: _____ Género: M () F ()

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

Tiempo de servicio: _____ Situación Laboral: Estable () Contratado ()

Instrucciones: Ud. debe expresar si está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las afirmaciones que serán presentadas, usando la escala de 7 puntos

1 = totalmente en desacuerdo
2 = moderadamente en desacuerdo
3 = débilmente en desacuerdo
4 = ni de acuerdo ni desacuerdo
5 = débilmente de acuerdo
6 = moderadamente de acuerdo
7 = totalmente de acuerdo

Para contestar indique la opción que mejor indique su opinión. Recuerde que este cuestionario es totalmente anónimo

	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.
	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a la empresa ahora.
	Renunciar a mi empresa actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.
	Permanecer en mi empresa actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.
	Si renunciara a esta empresa pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.
	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta empresa.
	Me sentiría culpable si renunciara a mi empresa en este momento.
	Esta empresa merece mi lealtad.
	Realmente siento los problemas de mi empresa como propios.
	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.
	No renunciaría a mi empresa ahora porque me siento comprometido con su gente.
	Esta empresa significa mucho para mí.
	Le debo muchísimo a esta empresa.
	No me siento como “parte de la familia” en mi empresa.
	No me siento parte de mi empresa.
	Una de las consecuencias de renunciar a esta empresa sería la escasez de alternativas.
	Sería muy difícil dejar mi empresa en este momento, incluso si lo deseara.
	No me siento “emocionalmente vinculado” con esta empresa.

CASO 1

ANAMNESIS

I. DATOS DE FILIACIÓN

Nombre : G. D. Z.T.
Edad : 17 años
Sexo : Masculino
Fecha de nacimiento : 10 de Marzo de 1999
Lugar de nacimiento : Puno
Procedencia : Arequipa
Ocupación : Estudiante
Grado de Instrucción : Superior – 1er año de Administración
Estado civil : Soltero
Religión : Católica
Informantes : El paciente y los padres
Fecha de evaluación : 06 y 13 de Julio del 2016
Evaluador (a) : Leonela Díaz León

II. MOTIVO DE CONSULTA

Los padres traen a su hijo a consulta ya que refieren tiene problemas con sus estudios desde niño, no se preocupa y tiene muy bajas calificaciones, también refieren que lo ven “desmotivado”, que “pareciera que no le importa lo que sucede a su alrededor”. El padre afirma que son una familia “complicada”, pero que están juntos y quieren “mejorar como familia.”

III. HISTORIA DE LA ENFERMEDAD Y PROBLEMA ACTUAL

- **Tiempo:** 3 a 4 años aproximadamente
- **Forma de inicio:**

Gradual, debido a que a medida que pasaron los años el paciente ha ido teniendo más problemas en sus estudios, sus padres refieren que han observado que su hijo se encuentra desmotivado ya que no se esfuerza por estudiar, no le importan sus calificaciones y creen que tiene problemas en su forma de enfrentar las cosas.

- **Síntomas:**

El paciente viene decaído, con baja motivación, poco interés hacia las consecuencias de sus acciones, no considera alternativas para su futuro.

- **Signos:**

Sus gestos faciales denotan mirada evitativa, perfil cabizbajo, hombros y cuerpo rígidos y manos en constante movimiento.

- **Relato:**

El paciente afirma “sé que puedo jalar los cursos, a veces me preocupa, pero luego se me pasa”, esto le sucede desde el colegio. Refiere también que se distrae, que es consciente que el celular le quita tiempo, lo acepta, pero a la vez no quiere que se lo quite, “siento que mi fuerza de voluntad está muerta”. Cuenta que está mal en casi todos los cursos y siempre ha intentado el camino fácil copiando en los exámenes. Refiere además que su papá se estresa demasiado, que sus padres discuten mucho, “llega un punto en que me llega y simplemente no me afecta”.

- **Antecedentes clínicos:**

El paciente refiere que nunca antes fue a un consultorio psicológico, y que esta vez lo está haciendo por solicitud de sus padres y que también él quisiera mejorar su situación actual.

IV. ANTECEDENTES PERSONALES

a. Periodo del desarrollo

- **Etapas Prenatal**

- Embarazo o gestación:**

- El periodo de gestación fue de nueve meses y se llevó en condiciones adecuadas, asistiendo mensualmente al control pre-natal. La madre se encontraba bien de salud en ese periodo. El niño no fue planificado por sus padres pero deseado por ambos.

- **Etapas Natal**

- Parto:**

- Al término de la gestación el parto se llevó sin complicaciones de manera normal con la asistencia médica adecuada. Reaccionó en lo esperado y sin problemas de respiración, peso u otro malestar.

b. Primera Infancia

▪ Etapa Postnatal

Primer año:

De niño lacto y uso biberón sin ningún problema, empezó a alimentarse de sólidos a partir de los seis meses, en cuanto al desarrollo psicomotor este se dio de manera adecuada. No tuvo dificultades en cuanto a su control de esfínteres.

Desarrollo Psicomotor:

La madre refiere que su hijo se ha desarrollado conforme a lo esperado, según lo que recuerda; no tuvo percances o preocupaciones en esa etapa

Rasgos neuropáticos:

El paciente refiere que durante el período de su infancia sus padres veían que tenía ciertos temores nocturnos, que se mantuvo entre los seis a siete años de edad; cuando ocurría sus padres pensaban que solo eran pesadillas.

c. Etapa Escolar y/o Superior o Técnico

El paciente ingreso a inicial a los 4 años, le costó el primer día, lloro, pero después se adaptó.

En la primaria era sociable, pero no sabía defenderse de los abusivos, no presentó dificultades para aprender a leer, escribir o para el cálculo. Lo cambiaron de colegio, cuenta que cuando recién ingreso a este colegio sufrió de "Bullying", ya que sus compañeros hombres lo molestaban, en ocasiones lo empujaban o insultaban sin razón, pero al siguiente año ya no lo molestaron más.

En cuarto de secundaria lo cambiaron nuevamente de colegio, donde comenzó a salir con sus nuevos compañeros y se llevaba bien con todos, sin embargo el paciente cuenta que "no le gustaba estudiar", afirma que "le causaba pereza hacer sus tareas", así mismo cuenta "soy consciente que podía jalar algún curso pero no me afectaba y no me preocupaba".

Al terminar la secundaria ingreso a la Universidad a la carrera de Administración de Negocios, y cuenta que actualmente tiene problemas con sus estudios, afirma que “no me gusta estudiar para los exámenes, sé que puedo jalar algún curso, eso me preocupa al inicio pero luego ya no”.

d. Desarrollo y Función Sexual

De niño pregunto cómo es que los niños vienen al mundo, a lo que su mamá fue quien le explico.

Es cuando estaba en cuarto de secundaria que tuvo su primera enamorada, con quien termino porque él le fue infiel. Actualmente no tiene una relación.

e. Antecedentes fisiológicos:

El paciente refiere que en toda su vida no ha tenido enfermedades de consideración las cuales hayan podido interferir con su vida diaria, excepto las que se dan en época de invierno como la gripe o bronquios.

f. Historia de la recreación y de la vida:

El paciente suele salir a distintos lugares, como el cine, centros comerciales, parques para pasear y distraerse con amigos y amigas. Hace poco tiempo empezó a practicar natación.

g. Actividad laboral

En la actualidad, el paciente no trabaja, debido a que aún está estudiando.

h. Servicio militar

El paciente aclara no haber asistido a un servicio militar

i. Religión

El pertenece a la religión católica.

j. Hábitos e influencias nocivas o tóxicas

Consume bebidas alcohólicas ocasionalmente, en compañía de amigos en reuniones o fiestas.

k. Antecedentes mórbidos personales

- **Enfermedades y accidentes:**

El paciente refiere que no ha tenido enfermedades que han sido motivo de preocupación o internamiento en el hospital. Ha tenido sólo contagio de virus de la gripe o bronquios.

- **Antecedentes premórbidos de la personalidad:**

Desde niño es despreocupado, distraído, se muestra ansioso, manipula su entorno en favor de sí mismo, evade los problemas y las responsabilidades, no ha vivido experiencias intensas que demanden peligro pues ha vivido siendo querido y protegido por sus padres, muestra autoconfianza exagerada, así como falta de claridad en cuanto a los límites. Refiere que él considera que no suele agradar a los demás porque le tiene un poco de envidia.

l. Antecedentes familiares

- **Composición familiar:**

Es el hijo mayor de dos, su hermano menor tiene 11 años, proviene de una familia nuclear cuya situación legal actual es de padres casados. Su padre tiene 41 años de edad y se desempeña como ingeniero. La madre tiene 41 años y se desempeña como ama de casa.

- **Dinámica familiar:**

Actualmente vive en casa con sus padres y hermano, le gusta viajar juntos a distintos lugares.

- **Condición Socioeconómica:**

Vivienda propia de material noble, cuenta con todos los servicios básicos, los miembros de la familia son cuatro.

V. RESUMEN

Paciente de 17 años de edad, nace en Puno, fue un embarazo no planificado, pero esperado, se desarrolló de manera normal con los síntomas esperados. De niño lacto y uso biberón sin ningún problema, empezó a alimentarse de

solidos a partir de los seis meses, en cuanto al desarrollo psicomotor este se dio de manera adecuada. No tuvo dificultades en cuanto a su control de esfínteres.

Cuando ingreso a inicial le costó el primer día, lloro, pero después se adaptó. En la primaria era sociable, pero no sabía defenderse de los abusivos. Lo cambiaron de colegio, donde sus compañeros lo molestaban, y en cuarto de secundaria lo cambiaron de colegio nuevamente donde comenzó a salir con sus nuevos compañeros y conoció a su primera enamorada con quien terminó porque él le fue infiel muchas veces. El año pasado ingreso a la Universidad a la carrera de Administración de Negocios.

Suele salir a distintos lugares, a pasear y distraerse con amigos y amigas. Hace un tiempo empezó a practicar natación. Consume bebidas alcohólicas ocasionalmente, en compañía de amigos en reuniones o fiestas. En vacaciones viaja con su familia a Estados Unidos.

Es el primer hijo de dos y primer nieto por parte de los de abuelos paternos, por lo que los tíos y abuelos lo engrieron de niño. Económicamente el padre sustenta el hogar, construida de material noble y cuenta con todos los servicios básicos.

EXAMEN MENTAL

I. DATOS DE FILIACIÓN

Nombre : G. D. Z.T.
Edad : 17 años
Sexo : Masculino
Fecha de nacimiento : 10 de Marzo de 1999
Lugar de nacimiento : Puno
Procedencia : Arequipa
Ocupación : Estudiante
Grado de Instrucción : Superior – 1er año de Administración
Estado civil : Soltero
Religión : Católica
Informantes : El paciente y los padres
Fecha de evaluación : 13 de Julio del 2016
Evaluador (a) : Leonela Díaz León

II. MOTIVO DEL EXAMEN

Explorar las funciones psíquicas superiores del paciente.

III. EVALUACION

1. ACTITUD, PORTE Y COMPORTAMIENTO

- **Actitud general y actitud psicomotora:**

Paciente aparenta la edad cronológica referida, es de contextura delgada, ojos negros, cabello oscuro, de estatura mediana, se encuentra vestido de manera adecuada, de higiene adecuada.

- **Molestia general y manera de expresarla:**

Su cuerpo reacciona temblorosamente, encoge sus hombros, junta sus piernas y aprieta sus puños de sus manos, además que rehúye la mirada a los laterales.

- **Actitud hacia el examinador y hacia el examen:**

Ante la entrevista y la evaluación se muestra colaborador, en confianza y se encuentra interesada por las tareas que se le encomienda.

2. MOTRICIDAD Y ACTITUD PSICOMOTORA

Puede desplazarse según su voluntad, sus movimientos son coordinados, es zurdo, su motricidad fina y gruesa están desarrolladas de forma adecuada, colabora durante la evaluación.

3. ATENCIÓN, CONCIENCIA Y ORIENTACIÓN

Sus niveles de atención y concentración se encuentran conservados. Es capaz de distinguir los estímulos que se le presentan. Mantiene su estado de conciencia conservado, pues es capaz de darse cuenta de lo que ocurre a su alrededor. Se encuentra lúcido, se ubica en tiempo y espacio, puede responder a preguntas sencillas. Su orientación con respecto a sí mismo es adecuada, ya que es capaz de reconocer su nombre, su esquema corporal y los roles que desempeña.

4. LENGUAJE

Su lenguaje verbal es fluido, su tono de voz muestra cierto desgano; el tono de voz es débil, cierta dificultad al expresar sus ideas y su significado.

5. PENSAMIENTO

El pensamiento del paciente se encuentra distorsionado por su forma de verse así mismo, sobre sus metas o deseos, ya que cree que puede lograr todo de manera fácil. El curso de su pensamiento no está estructurado de acuerdo a su edad, el contenido es pobre, es decir, presenta ciertas dificultades para razonar.

6. PERCEPCIÓN

La percepción consigo mismo en relación al ambiente es adecuada, sus funciones sensitivas táctiles, gustativas, auditivas, visuales y olfativas no se encuentran alteradas, presenta cierta dificultad de estímulos visuales abstractos que le impide el análisis, es adecuada su capacidad discriminación de ruidos, melodías, tamaños y texturas.

7. MEMORIA

El paciente no presenta dificultades en su memoria a largo plazo y corto plazo por lo que puede realizar las tareas indicadas, en cuanto a su memoria inmediata, es capaz de recordar nombres, palabras, dibujos, colores y sonidos.

8. FUNCIONAMIENTO INTELECTUAL

Los conocimientos que tiene no están del todo en relación a su edad, presenta ciertas dificultades en sus habilidades de analizar y construir conceptos, el significado de las palabras, por lo que puede presentar dificultades para adquirir conocimientos nuevos, su percepción, organización visual y concentración están conservadas.

9. ESTADO DE ÁNIMO Y AFECTOS

Posee una expresión facial de tranquilidad, sus emociones están relacionadas a sus estados de ánimo, conserva un estado habitual de tranquilidad y desgano, su lenguaje no verbal es de decaimiento.

10. COMPRENSIÓN Y GRADO DE INCAPACIDAD DE LA ENFERMEDAD

El evaluado reconoce las probables consecuencias de los actos que realice, es consciente de su situación y puede predecir futuras conductas ante posibles situaciones.

IV. RESUMEN

El paciente aparenta la edad referida, con cuidado y arreglo personal de manera adecuada, se muestra colaborador en la entrevista. Su nivel de conciencia y orientación esta conservado. Se encuentra orientado en tiempo, espacio y persona. El curso y la velocidad de su lenguaje son normales. Su percepción visual, auditiva se encuentran funcionando de manera adecuada, se evidencia que su pensamiento se encuentra distorsionando en cuanto a su manera de verse a sí mismo y en cómo lograr sus metas, su comprensión verbal y su memoria inmediata esta conservada, su memoria de trabajo responde de acuerdo a su edad posee una expresión facial congruente con sus estados de ánimo. Con parcial conciencia del problema.

INFORME PSICOMETRICO

I. DATOS DE FILIACIÓN

Nombre : G. D. Z.T.
Edad : 17 años
Sexo : Masculino
Fecha de nacimiento : 10 de Marzo de 1999
Lugar de nacimiento : Puno
Procedencia : Arequipa
Ocupación : Estudiante
Grado de Instrucción : Superior – 1er año de Administración
Estado civil : Soltero
Religión : Católica
Informantes : El paciente y los padres
Fecha de evaluación : 20, 27 de julio y 03 de agosto del 2016
Evaluador (a) : Leonela Díaz León

II. MOTIVO DE EVALUACION

Explorar la personalidad, los hábitos de estudio y el nivel de inteligencia del paciente mediante pruebas psicológicas.

III. OBSERVACIONES GENERALES DEL COMPORTAMIENTO

Paciente de 17 años de edad, aparenta la edad que tiene, es de contextura delgada, tez blanca, estatura media, muestra aseo y cuidado personal. Al momento de la evaluación se mostró atento y colaborador, dispuesto a la realización de las tareas que se le encomendó llevándolas a cabo sin ningún inconveniente a pesar que llevaba tiempo y atención, siguiendo las instrucciones que se le dieron para cada una de ellas, preguntaba algunas inquietudes que no entendía, se les aclaraba y proseguía a responderlas mostrando gestos de sinceridad en sus respuestas.

IV. INSTRUMENTOS UTILIZADOS

1. Observación
2. Pruebas Psicológicas

- Inventario clínico Multiaxial de Millon III
- Test de la Persona bajo la lluvia
- Test del Árbol
- Inventario de Hábitos de Estudio de POZZAR
- Test de Inteligencia no Verbal- TONI 2

V. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

a) Inventario clínico Multiaxial de Millon III

- Análisis Cuantitativo

	Puntaje	Indicador
Bipolar- maniaco	92	Elevado
Trastorno Antisocial	91	Elevado
Ansiedad	88	Elevado
Narcisista	85	Elevado
Dependencia al alcohol	85	Elevado

- Análisis Cualitativo

Evidencia períodos de alegría superficial, elevada autoestima, nerviosa sobreactividad y distraibilidad, habla acelerada, impulsividad e irritabilidad. También muestra un entusiasmo no selectivo; excesiva planificación para metas poco realistas; una invasión, incluso tiranizando y demandando más calidad en las relaciones interpersonales; disminución de las necesidades de sueño; fuga de ideas y cambios rápidos y lábiles del estado de ánimo. Actúa para contrarrestar las expectativas de dolor y depreciación de otros; esto se hace mediante comportamientos ilegales dirigidos a manipular el entorno en favor de uno mismo. Su tendencia al engrandecimiento refleja el escepticismo respecto a las motivaciones de los otros, el deseo de autonomía y el deseo de venganza y recompensa ya que siente haber sido maltratado en el pasado. Es irresponsable e impulsivo, cualidades que juzga justificadas al asumir que los demás son desleales.

Se muestra típicamente tenso, indeciso e inquieto y tiende a quejarse de una gran variedad de malestares físicos, como tensión, excesiva sudoración, dolores musculares indefinidos y náuseas. Además de un estado generalizado de tensión, manifestado por una incapacidad de relajación, movimientos nerviosos y rapidez para reaccionar y sorprenderse fácilmente. Tiene un sentido aprensivo de la inminencia de problemas, una hipersensibilidad a cualquier ambiente, inquietud y susceptibilidad generalizada.

Se hace notar por sus actitudes egoístas, las experiencias tempranas le han enseñado a sobreestimar su propio valor. Presume alegremente de que los demás reconocerán sus particularidades, mantiene un aire de autoconfianza arrogante y, aún sin intención o propósito conscientes, explota a los demás a su antojo. Aunque los elogios de otros sean tanto de ánimo como de bienvenida, su aire de presuntuosa superioridad exige poca confirmación para el logro de la aprobación social de cada pensamiento sincero. Su sublime confianza de que las cosas saldrán bien les proporciona pocos incentivos para comprometerse en el continuo tira y afloja de la vida social. Probablemente indica una historia de consumo de alcohol, habiendo hecho esfuerzos para superar esta dificultad con mínimo éxito y, como consecuencia, experimentando un malestar considerable en la familia y en el entorno.

b) Test de la Persona bajo la lluvia

- **Análisis cualitativo**

Equilibrio entre tendencias de introversión y extroversión, control de sí mismo, objetividad. Muestra ansiedad, falta de confianza en sí mismo, así como temor a desorganizarse e insertarse al mudo de los adultos. Además le resulta difícil planificar las tareas, presenta un bajo nivel de tolerancia a la frustración. Se siente bajo presión, amenaza, sentimiento de inmovilidad, como una situación agobiante, siente que no hay defensas al alcance; sin embargo su comportamiento presente es estar dispuesto a enfrentar el mundo.

Posible dependencia materna, conflicto homosexual, inhibición sexual, dependencia oral y regresión anal-expulsiva. Poca capacidad para ocupar espacios y evasión de problemas, rebeldía, hostilidad hacia los demás, necesidad de ser contenido por el medio ambiente, con poca capacidad para crecer, bloqueado, a veces rasgos obsesivos.

c) Test del Árbol

- Análisis cuantitativo

$$IW = \frac{206}{17} \qquad EC = \frac{86}{12.1}$$
$$IW = 12.1 \qquad EC = 7.1$$

- Análisis cualitativo

Fuerte afirmación del yo, de la energía, actúa desde lo impulsivo, muestra necesidad de apoyo, así como falta de seguridad. Tiene facilidad para los contactos interpersonales, simpatía, carácter abierto, buena disposición para adaptarse. Más afectivo y cálido, pone en acción su parte emotiva de la personalidad antes que la instintiva, reprimido inconscientemente, muestra solo una parte de sí mismo. Es más práctico que teórico, muestra gran apego a las normas y directivas, acepta un orden determinado y no se le ocurre modificarlo de ninguna manera. Muestra una gran cuota de sensibilidad y sensibilidad. Puede compenetrarse intuitivamente con el exterior al mismo tiempo que tiene buena disposición para identificarse. Existe en el sujeto una confusión o falta de claridad en cuanto a los límites, puede existir conflicto o falta de claridad en la identificación.

Fuerte estado angustioso, desconfianza, cautela, tendencia a esconder, se siente bajo gran presión, la cual causa efecto de complejos en él, que lo puede llevar a inhibiciones importantes dentro de algún área de su personalidad. No es una personalidad agresiva; da excesiva importancia a las formas externas, a las apariencias.

d) Inventario de Hábitos de Estudio

- Análisis cuantitativo

FACTORES	Niveles									P.D.
	Bajo			Medio			Alto			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
I. Condiciones Ambientales	X									9.5
II. Planificación de estudio		X								2
III. Utilización de materiales	X									8
IV. Asimilación de Contenidos	X									12
V. Sinceridad							X			23

- Análisis cualitativo

Ambiente de estudio deficiente, debido a interferencias físicas y/o psicológicas las cuales impiden la concentración y reducen así la eficiencia en el aprendizaje y desempeño. Desorganización y falta de planificación en el estudio. Desperdicio y mal uso de tiempo en actividades improductivas y sin ningún objetivo, lo cual le impide preparar y asimilar con mayor éxito los cursos. Posee poca habilidad o desconocimiento del uso de técnicas para sacar provecho a la lectura de libros y apuntes. Desuso de esquemas, resúmenes y fichas durante el estudio. Además de un deficiente método de memorización en el transcurso de la lectura y audición. Olvida con facilidad lo captado, debido a que no logra entender y relacionar los contenidos presentes con los anteriores.

e) Test de Inteligencia No Verbal - TONI 2:

- Análisis Cualitativo

Obtuvo un puntaje de 31, que corresponde a un Cociente intelectual de 102, ubicado en la categoría Nivel Promedio en cuanto a su inteligencia no verbal.

VI. RESUMEN

El paciente presenta un C.I. Nivel Promedio, en cuanto a su personalidad se evidencian períodos de alegría superficial, elevada autoestima, nerviosa sobreactividad y distraibilidad, impulsividad e irritabilidad, cambios rápidos del estado de ánimo. Muestra comportamientos dirigidos a manipular el entorno en favor de uno mismo, tiende al engrandecimiento, suele ser irresponsable e impulsivo.

Se muestra típicamente tenso, indeciso e inquieto y tiende a quejarse de una gran variedad de malestares físicos, además presenta un estado angustioso cuando se siente bajo gran presión, lo cual causa un estado leve de ansiedad y en ocasiones falta de confianza en sí mismo, necesidad de apoyo, así como temor a desorganizarse e insertarse al mudo de los adultos.

Tiene facilidad para los contactos interpersonales, disfruta siendo líder y organizar lo que hacen los demás, con actitudes egoístas, las experiencias tempranas le han enseñado a sobreestimar su propio valor, mantiene un aire de autoconfianza arrogante. Le resulta difícil planificar las tareas, presenta un bajo nivel de tolerancia a la frustración, evade los problemas, actúa con rebeldía y hostilidad hacia los demás. Existe una confusión o falta de claridad en cuanto a los límites, desconfianza, cautela, tendencia a esconder. No es una personalidad agresiva; da excesiva importancia a las apariencias, generalmente pone en acción su parte emotiva de la personalidad antes que la instintiva, muestra solo una parte de sí mismo. Su comportamiento presente es estar dispuesto a enfrentar el mundo.

En cuanto a sus hábitos de estudio, no cuenta con una ambiente de estudio adecuado, debido a interferencias que reducen la concentración y la eficiencia en el aprendizaje y desempeño, además no planifica el estudio, teniendo un mal uso de tiempo. Posee poca habilidad o desconocimiento del uso de técnicas para sacar provecho a la lectura de libros y apuntes, así como el desuso de esquemas, resúmenes y fichas para el estudio, un deficiente método de memorización, por lo cual olvida con facilidad lo captado, no logrando entender y relacionar los contenidos.

INFORME PSICOLÓGICO

I. DATOS DE FILIACIÓN

Nombre : G. D. Z.T.
Edad : 17 años
Sexo : Masculino
Fecha de nacimiento : 10 de Marzo de 1999
Lugar de nacimiento : Puno
Procedencia : Arequipa
Ocupación : Estudiante
Grado de Instrucción : Superior – 1er año de Administración
Estado civil : Soltero
Religión : Católica
Informantes : El paciente y los padres
Fecha de evaluación : 10 de agosto del 2016
Evaluador (a) : Leonela Díaz León

II. MOTIVO DE CONSULTA

Los padres traen a su hijo a consulta ya que refieren tiene problemas con sus estudios desde niño, no se preocupa y tiene muy bajas calificaciones, también refieren que lo ven “desmotivado”, que “pareciera que no le importa lo que sucede a su alrededor”. El padre afirma que son una familia “complicada”, pero que están juntos y quieren “mejorar como familia.”

III. TECNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Observación
- Entrevista
- Pruebas psicométricas

IV. ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES

Paciente de 17 años de edad, nace en Puno, fue un embarazo no planificado, pero esperado, se desarrolló de manera normal con los síntomas esperados. De niño lacto y uso biberón sin ningún problema, empezó a alimentarse de sólidos a partir de los seis meses, en cuanto al desarrollo psicomotor este se

dio de manera adecuada. No tuvo dificultades en cuanto a su control de esfínteres.

Cuando ingreso a inicial le costó el primer día, lloro, pero después se adaptó. En la primaria era sociable, pero no sabía defenderse de los abusivos. Lo cambiaron de colegio, donde sus compañeros lo molestaban, y en cuarto de secundaria lo cambiaron de colegio nuevamente donde comenzó a salir con sus nuevos compañeros y conoció a su primera enamorada con quien terminó porque él le fue infiel muchas veces. El año pasado ingreso a la Universidad a la carrera de Administración de Negocios.

Suele salir a distintos lugares, a pasear y distraerse con amigos y amigas. Hace un tiempo empezó a practicar natación. Consume bebidas alcohólicas ocasionalmente, en compañía de amigos en reuniones o fiestas. En vacaciones viaja con su familia a Estados Unidos.

Es el primer hijo de dos y primer nieto por parte de los de abuelos paternos, por lo que los tíos y abuelos lo engrieron de niño. Económicamente el padre sustenta el hogar, construido de material noble y cuenta con todos los servicios básicos.

V. OBSERVACIONES DEL COMPORTAMIENTO

El paciente aparenta la edad referida, con cuidado y arreglo personal de manera adecuada, se muestra colaborador en la entrevista. Su nivel de conciencia y orientación esta conservado. Se encuentra orientado en tiempo, espacio y persona. El curso y la velocidad de su lenguaje son normales. Su percepción visual, auditiva se encuentran funcionando de manera adecuada, se evidencia que su pensamiento se encuentra distorsionando en cuanto a su manera de verse a sí mismo y en cómo lograr sus metas, su comprensión verbal y su memoria inmediata esta conservada, su memoria de trabajo responde de acuerdo a su edad posee una expresión facial congruente con sus estados de ánimo.

VI. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

El paciente presenta un C.I. Nivel Promedio, en cuanto a su personalidad se evidencian períodos de alegría superficial, elevada autoestima, nerviosa sobreactividad y distraibilidad, impulsividad e irritabilidad, cambios rápidos del estado de ánimo. Muestra comportamientos dirigidos a manipular el entorno en favor de uno mismo, tiende al engrandecimiento, suele ser irresponsable e impulsivo.

Se muestra típicamente tenso, indeciso e inquieto y tiende a quejarse de una gran variedad de malestares físicos, además presenta un estado angustioso cuando se siente bajo gran presión, lo cual causa un estado leve de ansiedad y en ocasiones falta de confianza en sí mismo, necesidad de apoyo, así como temor a desorganizarse e insertarse al mundo de los adultos.

Tiene facilidad para los contactos interpersonales, disfruta siendo líder y organizar lo que hacen los demás, con actitudes egoístas, las experiencias tempranas le han enseñado a sobreestimar su propio valor, mantiene un aire de autoconfianza arrogante. Le resulta difícil planificar las tareas, presenta un bajo nivel de tolerancia a la frustración, evade los problemas, actúa con rebeldía y hostilidad hacia los demás. Existe una confusión o falta de claridad en cuanto a los límites, desconfianza, cautela, tendencia a esconder. No es una personalidad agresiva; da excesiva importancia a las apariencias, generalmente pone en acción su parte emotiva de la personalidad antes que la instintiva, muestra solo una parte de sí mismo. Su comportamiento presente es estar dispuesto a enfrentar el mundo.

En cuanto a sus hábitos de estudio, no cuenta con una ambiente de estudio adecuado, debido a interferencias que reducen la concentración y la eficiencia en el aprendizaje y desempeño, además no planifica el estudio, teniendo un mal uso de tiempo. Posee poca habilidad o desconocimiento del uso de técnicas para sacar provecho a la lectura de libros y apuntes, así como el desuso de esquemas, resúmenes y fichas para el estudio, un deficiente método de memorización, por lo cual olvida con facilidad lo captado, no logrando entender y relacionar los contenidos.

VII. DIAGNOSTICO

El paciente presenta rasgos de personalidad narcisista, tiene facilidad para los contactos interpersonales, disfruta siendo líder y organizar lo que hacen los demás, es emocionalmente inestable, imprudente, planificación para metas poco realistas, muestra comportamientos dirigidos a manipular el entorno en favor de uno mismo, tiende al engrandecimiento. En ocasiones impulsivo, suele negarse a hacerse cargo de sus responsabilidades, sintiéndose por encima de las normas de convivencia, enfrascado en inmaduras y autoglorificantes fantasías de éxito.

Presenta un estado angustioso cuando se siente bajo gran presión, poca tolerancia a la frustración, lo cual causa un estado leve de ansiedad.

VIII. PRONÓSTICO

Favorable, ya que los factores ambientales y familiares indican una evolución positiva.

IX. RECOMENDACIONES

- Orientación y consejería individual
- Psicoterapia familiar

Arequipa 10 de Agosto del 2016

Leonela Díaz León
Bachiller de Psicología

PLAN DE ORIENTACION Y CONSEJERIA

I. DATOS DE FILIACIÓN

Nombre : G. D. Z.T.
Edad : 17 años
Sexo : Masculino
Fecha de nacimiento : 10 de Marzo de 1999
Lugar de nacimiento : Arequipa
Procedencia : Arequipa
Ocupación : Estudiante
Grado de Instrucción : Superior
Estado civil : Soltero
Religión : Católica
Informantes : El paciente y los padres
Fechas de evaluación : 06, 13, 20, 27 de Julio, 03 y 10 de agosto del 2016
Evaluador (a) : Leonela Díaz León

II. DIAGNOSTICO

El paciente presenta rasgos de personalidad narcisista, tiene facilidad para los contactos interpersonales, disfruta siendo líder y organizar lo que hacen los demás, es emocionalmente inestable, imprudente, planificación para metas poco realistas, tiende al engrandecimiento. Suele ser irresponsable e impulsivo, suele negarse a hacerse cargo de sus responsabilidades, sintiéndose por encima de las normas de convivencia, enfrascado en inmaduras y autoglorificantes fantasías de éxito. Presenta un estado angustioso cuando se siente bajo gran presión, poca tolerancia a la frustración, lo cual causa un estado leve de ansiedad.

III. OBJETIVO GENERAL

- Lograr que descubra las creencias irracionales que producen emociones y conductas contraproducentes así como desarrollar su empatía y asertividad, lo que le permitirá mejores relaciones interpersonales.
- Aprender y desarrollar hábitos de estudio que le permitan desarrollarse académicamente

IV. TECNICAS TERAPEUTICAS

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

- Relajación y respiración
- Practica de estrategias para desarrollar habilidades sociales: empatía y asertividad
- Técnica cognitivo conductual, cuadro ABC
- Formas de aprender.

V. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Lograr que conozca y utilice las distintas técnicas de relajación, tanto físicas como psíquicas, adaptándolas a las características en la vida personal y profesional, en cualquier momento de su vida.
- Adquirir hábitos y estrategias de respuesta asertiva
- Lograr desarrollar la empatía en el paciente
- Alcanzar que el paciente descubra las creencias irracionales que producen emociones y conductas contraproducentes
- Facilitar el estudio y mejorar las estrategias y procedimientos de carácter cognitivo y meta cognitivo que se aprenden y desarrollan a través de la práctica.

VI. TIEMPO DE EJECUCION

El tiempo necesario para la realización y cumplimiento de los objetivos planteados será de 1 mes, con un tiempo de duración de 35 a 40 minutos aproximadamente, desarrollando una sesión por semana. Como parte de la terapia se le dejara pequeñas tareas que tendrá que cumplir en casa.

Arequipa 10 de Agosto del 2016

Leonela Díaz León
Bachiller de Psicología

DESARROLLO DE LAS TÉCNICAS PSICOTERAPÉUTICAS

N° de Sesiones	Técnica Psicoterapéutica	Objetivo	Meta
1	<ul style="list-style-type: none"> - Relajación progresiva - Ejercicios de respiración 	Lograr que conozca y utilice las distintas técnicas de relajación, tanto físicas como psíquicas, adaptándolas a las características en la vida personal y profesional, en cualquier momento de su vida.	<ul style="list-style-type: none"> - Reducir los síntomas de la ansiedad. - Enseñanza de la relajación.
2	<ul style="list-style-type: none"> - Ejercicios de respiración - Reestructuración Cognitiva 	<p>Practica de ejercicios de respiración</p> <p>Práctica de las estrategias asertivas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reducir los síntomas de la ansiedad. - Adquirir hábitos y estrategias de respuesta asertiva
3	<ul style="list-style-type: none"> - Ejercicios de respiración - Reestructuración Cognitiva 	<p>Practica de ejercicios de respiración</p> <p>Practica de estrategias para desarrollar empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reducir los síntomas de la ansiedad - Lograr desarrollar la empatía en el paciente
4	<ul style="list-style-type: none"> - Ejercicios de respiración - Terapia cognitivo conductual ABC 	<p>Practica de ejercicios de respiración</p> <p>Lograr que el paciente descubra las creencias irracionales que producen emociones y conductas contraproducentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reducir los síntomas de la ansiedad - Identificar pensamientos negativos. - Racionalizar los hechos irreales. - Modificar nuevas rutas de pensamientos positivos.

5	<ul style="list-style-type: none"> - Ejercicios de respiración - Técnicas para mejorar los hábitos de estudio 	<p>Practica de ejercicios de respiración</p> <p>Enseñarle y explicarle como distribuir su ambiente de estudios, horarios y técnicas para mejorar sus hábitos de estudio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reducir los síntomas de la ansiedad - Facilitar el estudio y mejorar las estrategias y procedimientos de carácter cognitivo y meta cognitivo que se aprenden y desarrollan a través de la práctica.
6	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercicios de respiración • Psicoterapia de apoyo. 	<p>Afianzar el progreso paulatino de la paciente en la terapia racional</p> <p>Orientar y reafirmar las conductas adecuadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar su autoestima y fortalecer su auto concepto • Trabajar la autoeficacia a nivel personal y social.
7	<ul style="list-style-type: none"> • Psicoeducación 	<p>Realizar una entrevista final sobre sus logros y las dificultades que ha tenido en el proceso psicoterapéutico para dar recomendaciones para su desenvolvimiento futuro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una retrospectiva del trabajo realizado. • Identificar los cambios ocurridos. • Evaluar estado de ánimo. • Fortalecer los puntos débiles del paciente para su mejoría futura.

VII. AVANCES DE LA ORIENTACION

- El paciente ha conseguido utilizar técnicas de relajación en los momentos en los que se siente tenso.
- Domina algunos ejercicios de respiración que le han ayudado a restablecerse en momentos que se siente frustrantes.
- Empezó a utilizar estrategias de respuesta asertiva y así lograr desarrollar su empatía.
- Ha logrado poner en práctica algunas técnicas de organización en estudio.

HOJA DE RESPUESTAS - MILLON-III

Nombres y Apellidos: Gabriel D. Z. Edad: 17
 Fecha de Nacimiento: 10-03-99 Estado Civil: soltero
 Fecha de Evaluación: 13-07-2016 Ocupación: Estudiante
 Grado de Instrucción: Superior Evaluador: _____

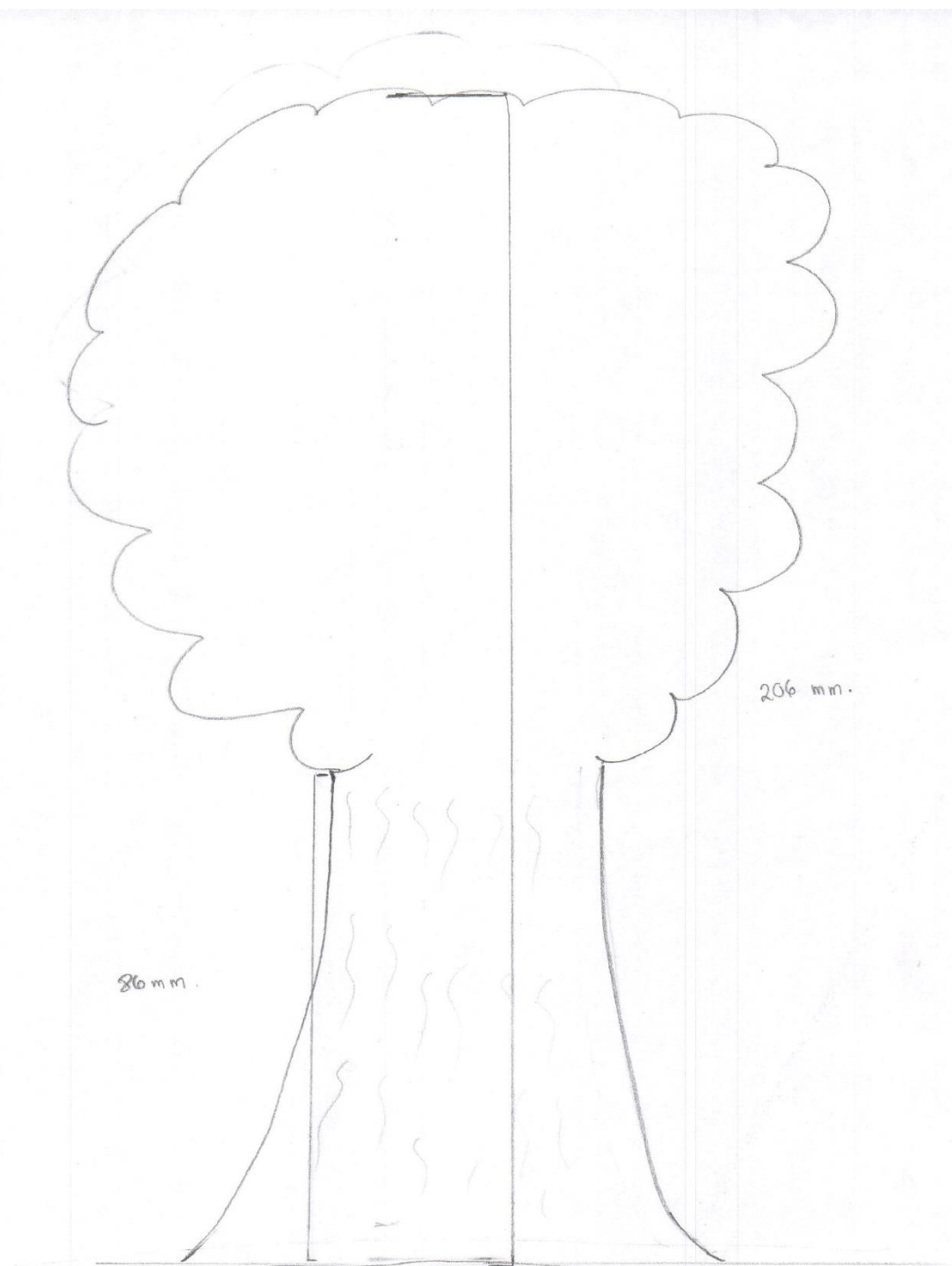
**MARQUE CON ASPA LA RESPUESTA (V = VERDADERO; F = FALSO)
QUE MEJOR LE DESCRIBA A UD. Y A SU MANERA DE SER**

V		F		V		F		V		F		V		F		V		F	
1	X			26	X			51		X		76	X			101		X	
2	X			27		X		52		X		77	X			102	X		
3		X		28		X		53	X			78		X		103	X		
4	X			29		X		54	X			79	X			104		X	
5		X		30	X			55	X			80		X		105		X	
6	X			31	X			56		X		81	X			106		X	
7	X			32		X		57	X			82		X		107		X	
8		X		33		X		58		X		83		X		108	X		
9	X			34		X		59	X			84	X			109	X		
10		X		35	X			60	X			85	X			110	X		
11	X			36	X			61		X		86		X		111		X	
12		X		37	X			62		X		87	X			112	X		
13	X			38		X		63		X		88		X		113		X	
14	X			39	X			64	X			89	X			114	X		
15	X			40		X		65		X		90	X			115		X	
16		X		41		X		66	X			91	X			116	X		
17		X		42	X			67	X			92		X		117		X	
18	X			43		X		68		X		93		X		118	X		
19	X			44		X		69	X			94	X			119		X	
20	X			45	X			70	X			95		X		120	X		
21		X		46	X			71	X			96	X			121	X		
22		X		47	X			72		X		97		X		122		X	
23	X			48		X		73		X		98	X			123	X		
24	X			49		X		74		X		99	X			124		X	
25		X		50	X			75		X		100		X		125	X		

Gabriel (17a)



Gabriel 17a



$$lw = \frac{206}{17}$$

$$lw = 12,1$$

$$EC = \frac{86}{12,1}$$

$$EC = 7,1$$

HOJA DE RESPUESTAS
INVENTARIO DE HABITOS DE ESTUDIO - POZZAR

APELLIDOS Y NOMBRES: Gabriel D. Z. T.
 FECHA DE NACIMIENTO: 10-03-1979 EDAD: 17 años
 CENTRO DE ESTUDIOS: UCSP
 AÑO DE ESTUDIOS: 1º año SECCION: Fecha de Hoy: 10/07/16

01.	si	?	no	31.	si	?	no	61.	si	?	no
02.	si	X	no	32.	si	?	no	62.	si	?	no
03.	si	X	no	33.	si	?	no	63.	si	?	no
04.	si	X	no	34.	si	?	no	64.	si	X	no
05.	si	?	no	35.	si	?	no	65.	si	?	no
06.	si	?	no	36.	si	?	no	66.	si	?	no
07.	si	?	no	37.	si	?	no	67.	si	?	no
08.	si	?	no	38.	si	?	no	68.	si	?	no
09.	si	?	no	39.	si	X	no	69.	si	?	no
10.	si	?	no	40.	si	?	no	70.	si	?	no
11.	si	X	no	41.	si	?	no	71.	si	X	no
12.	si	?	no	42.	si	?	no	72.	si	?	no
13.	si	X	no	43.	si	X	no	73.	si	?	no
14.	si	?	no	44.	si	?	no	74.	si	?	no
15.	si	?	no	45.	si	?	no	75.	si	X	no
16.	si	?	no	46.	si	?	no	76.	si	?	no
17.	si	?	no	47.	si	?	no	77.	si	X	no
18.	si	?	no	48.	si	?	no	78.	si	?	no
19.	si	?	no	49.	si	X	no	79.	si	?	no
20.	si	?	no	50.	si	?	no	80.	si	?	no
21.	si	X	no	51.	si	?	no	81.	si	?	no
22.	si	X	no	52.	si	?	no	82.	si	X	no
23.	si	?	no	53.	si	?	no	83.	si	?	no
24.	si	?	no	54.	si	?	no	84.	si	?	no
25.	si	X	no	55.	si	X	no	85.	si	?	no
26.	si	X	no	56.	si	?	no	86.	si	?	no
27.	si	?	no	57.	si	?	no	87.	si	?	no
28.	si	X	no	58.	si	?	no	88.	si	?	no
29.	si	?	no	59.	si	?	no	89.	si	?	no
30.	si	?	no	60.	si	?	no	90.	si	?	no

	I	II	III	IV	S	T
Puntaje Directo	9,5	2	8	12	23	54,5
Encatipo	1	2	1	1	7	
Nivel	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Alto	1

Section VII. Responses to the TONI-2 Form A

5-7 yrs. >	1. 1 2 3 4 5 6	1	29. 1 2 3 4 5 6
	2. 1 2 3 4 5 6	0	30. 1 2 3 4 5 6
	3. 1 2 3 4 5 6	1	31. 1 2 3 4 5 6
	4. 1 2 3 4 5 6	0	32. 1 2 3 4 5 6
8-9 yrs. >	5. 1 2 3 4 5 6	1	33. 1 2 3 4 5 6
	6. 1 2 3 4 5 6	0	34. 1 2 3 4 5 6
	7. 1 2 3 4 5 6	0	35. 1 2 3 4 5 6
	8. 1 2 3 4 5 6		36. 1 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 3 4 5 6
	11. 1 2 3 4 5 6		39. 1 2 3 4 5 6
	12. 1 2 3 4 5 6		40. 1 2 3 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. 1 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 3 4		

CASO 2

ANAMNESIS

I. DATOS GENERALES

Nombres y Apellidos : Rosmery C.D
Edad : 49 años
Fecha y Lugar de nacimiento: 03/02/1970 Arequipa
Grado de instrucción : Superior
Ocupación : Ama de casa
Estado Civil : Casada
Dirección actual : Mariscal castilla – Cerro Salaverry.
Religión : Católica.
Referido por : Ella misma
Informante : La Paciente
Examinado por : Clarita Daphne Lovón Chirinos
Fechas de evaluación : 05, 12, 26 de Febrero, y 04 de Marzo del 2019.

II. MOTIVO DE CONSULTA

Acude al servicio de psicología refiriendo sentirse triste, desganada, en ocasiones insatisfecha con su vida comenta que llora casi siempre, no tiene ganas de realizar sus quehaceres domésticos, además de sentirse mal por su situación actual, asumiendo que es culpa suya que su esposo la grite, insulte y humille constantemente.

III. HISTORIA DE LA ENFERMEDAD Y PROBLEMA ACTUAL

- **Tiempo:** Ella refiere sentirse así desde que se casó y tuvo que vivir en casa de su suegra, pero lo lidiaba ya que su hija era pequeña pero aproximadamente 2 años la relación se tornó insoportable.
- **Forma de Inicio:** Se dio de manera insidioso y gradual. Debido a los constantes problemas con su suegra y pareja referidos a su hija, lo que ha

llevado a que ella haya perdido la esencia de hacer amistades, encerrándose en sí misma, y aparentando que está bien. También por el fallecimiento de su madre a los 15 años dejándola sin una persona que la apoye y sintiéndose vulnerable.

- **Síntomas:** La paciente viene decaída y triste, con inseguridad sobre ella misma y con pocos ánimos para enfrentar la vida.
- **Signos:** Sus gestos faciales denotan una mirada evitativa, un perfil desanimado, los hombros entumecidos, cuerpo rígido y manos empuñadas.

- **Relato:**

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

A los 17 años, culmino sus estudios secundarios, a los 19 años ingreso a la universidad a la carrera de Trabajo Social, donde conoce a su esposo por medio de una amiga, se hicieron amigos y poco a poco tuvieron más cercanía, posteriormente empezaron a sentirse atraídos iniciando una relación sentimental que duro seis años, la relación al principio se basaba en el respeto, tolerancia y apoyo entre ellos.

A los 25 años deciden casarse, es aquí donde comenzaron sus problemas, pues la madre por parte de su esposo no estaba de acuerdo con el matrimonio, pese a ello deciden casarse e irse a vivir a la casa de los padres de él. La relación se vuelve conflictiva, solo eran discusiones y peleas, el esposo no le daba su lugar y su suegra se entrometía en la discusiones y en la relación; situación que molestaba y disgustaba a la paciente. A pesar de las dificultades en la relación y con el propósito de unirse más como pareja deciden tener un bebe, sin embargo pese a los intentos ella no quedaba embarazada lo que disgustaba a su esposo y provocaba que la trate mal mediante agresiones verbales “eres poca mujer” “no me sirves de nada”, es por esa situación donde la paciente decide iniciar un tratamiento de fertilidad,

pero queda embarazada de manera natural a los 28 años, siendo su embarazo de alto riesgo, el esposo cambia de actitud, le pedía disculpas y le decía que la quería; sin embargo los enfrentamientos con la suegra continuaron. Pues para ella no era la mujer que quería para su hijo.

Junto al embarazo de la paciente, la madre del esposo pasa por el periodo de la menopausia, la convivencia se vuelve insoportable, según manifiesta la paciente su suegra no la acepta.

Buscando la sinrazón, lo que causa discusiones con su esposo, quien la menosprecia, maltrata e insulta “basura”, “me has amargado la vida”, eran frases comunes en cada discusión, circunstancias que hacían que ella se sintiera menospreciada inferior “poca cosa”, ocasionando que su embarazo se complique.

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

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

Ha decidido dejar a su esposo, pues él, la grita, menosprecia e insulta en presencia de su hija, lo que ha generado en ella sentimientos de rencor, refiere ya no querer como antes a su esposo por lo que está decidida salir adelante sola.

IV. ANTECEDENTES PERSONALES.

Periodo del Desarrollo

- **Desarrollo Etapa pre–natal:**

Embarazo o gestación

Rosmery fue fruto de una relación matrimonial, planificada y deseada por ambos padres, acudió a todos sus controles y exámenes, no se produjeron incidentes emocionales o traumatismos que afectaran a la madre durante el periodo de gestación.

- **Desarrollo Etapa post – natal:**

Parto

Parto eutócico, a los nueve meses de gestación, sin ninguna complicación, no requirió de ayuda farmacológica, ni incubadora lloró al instante que nació.

- **Desarrollo Psicomotor**

Las primeras manifestaciones del lenguaje se dieron a la edad del año y medio. En relación al control de esfínteres diurno lo realizó cuando tenía dos años y medio aproximadamente y el nocturno a la edad de tres años, en cuanto a sus hábitos alimenticios fueron adecuados al igual que su sueño.

La interacción madre – hija durante sus primeros años fue tranquila, la madre se dedicó siempre al cuidado de sus hijos pues no trabajaba, siempre les brindó cariño y comprensión.

- **Infancia media**

En relación al área escolar, inicio la primaria en la I.E.D. Manuel Benito Linares Arenas a los seis años, se adaptó positivamente al ambiente escolar, le gustaba ir a la escuela pues tenía buena relación con sus compañeras y maestros. Su rendimiento académico fue óptimo, termino la primaria a los doce años.

- **Adolescencia**

Los estudios secundarios los realiza en la I.E Nuestra Señora de F., su rendimiento fue bueno, llegando a estar entre las primeras de su salón, sus relaciones sociales fueron adecuadas, asumía un trato agradable con sus compañeras, era extrovertida y de fácil contacto; al término de la secundaria decide estudiar trabajo social en la universidad. Lo que ella refiere es que quizás por estar en colegio de puras mujeres hacia más difícil entablar una relación amical con los varones.

- **Desarrollo y función sexual**

Rosmery se desenvolvió en un ambiente reservado por lo que obtiene sus primeros conocimientos sobre sexualidad en el colegio en clases de tutoría, su menarquia se presentó a los 12 años, con cólicos menstruales. Inicia su vida sexual a los 19 años con su actual esposo con quien inicio una relación sentimental.

- **Antecedentes fisiológicos**

La paciente refiere que en toda su vida no ha tenido enfermedades de consideración las cuales hayan podido interferir con su vida diaria, excepto las que se dan en época de invierno como la gripe o bronquios.

- **Aspecto psicosexual y matrimonio**

La paciente inicia su vida sexual a los 19 años con su esposo, quien fue su única pareja, se casa a los 25 años, con el propósito de mejorar su

relación, deciden tener un bebe, pese a los intentos ella no queda embarazada, por lo que decide iniciar un tratamiento de fertilidad, pero quedó embarazada naturalmente a los 28 años, lleva casada 24 años, su hija actualmente tiene 20 años; la relación con su esposo durante el enamoramiento fue comprensivo, cariñoso según ella refiere la pareja ideal, al casarse las discusiones y peleas se hacen más frecuentes, su esposo la menosprecia, denigra e insulta.

- **Historia de la recreación y de la vida**

La paciente no tiene ninguna actividad recreativa ya sea deportiva o de hobbies. Carece de un círculo social donde ella puede desenvolverse. Pues no le gusta contar sus problemas ni a sus familiares, ya que desde niña siempre fue 'independiente.

- **Actividad laboral**

La paciente es bachiller en trabajo social; después de haber culminado sus estudios su pareja no le ha permitido trabajar; según refiere la paciente su esposo le dice "*que los hombres trabajan, las mujeres deben cuidar a los hijos*", razón por la cual se ocupaba de los quehaceres del hogar.

- **Religión**

Ella pertenece a la religión católica.

- **Hábitos e influencias nocivas**

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

V. ANTECEDENTES MÓRBIDOS PERSONALES

- **Enfermedades y accidentes**

La paciente refiere gozar de buena salud, y no ha tenido enfermedades que hayan sido motivo de preocupación. Más que simples resfriados.

- **Personalidad pre mórbida**

La paciente desde niña siempre se ha mostrado tranquila, alegre con buenas habilidades sociales, participativa en clase, y con buenas notas eso durante la primaria ya que estudio en colegio mixto. A los 15 años perdió a su madre causándole un profundo dolor, pues no tenía a quién contar sus problemas y tener un consejo de apoyo. En secundaria al estudiar en un colegio Religioso de puras mujeres ella considera que perdió algunas habilidades para comunicarse con el sexo opuesto, pues había un temor y vergüenza al rechazo. Teniendo más afinidad por las mujeres es por ello que no tuvo enamorado hasta que entro a la universidad y conoció a su esposo.

Debido a los malos tratos que vivió con su esposo y la madre de este es que ella considera que no cree agradar a los demás, no intenta tampoco iniciar una conversación por vergüenza, duda de lo que hace. Sin embargo, un aspecto resaltante en ella es que trata de ayudar a los demás por compasión y caridad, a pesar que ella no se encuentre en un buen estado de ánimo. Le simpatiza interactuar con los niños. Y en ocasiones ella quisiera regresar el tiempo en donde su hija era pequeña y de alguna manera podía ocultar los problemas.

VI. ANTECEDENTES FAMILIARES.

- **Composición familiar**

La paciente viene de una familia nuclear, formada por padre, madre y cinco hermanos; tres mujeres y dos varones. Es la tercera de los

hermanos, su madre falleció cuando ella tenía 15 años, su padre vive con su hermana mayor, la relación con los miembros de su familia es buena.

- **Dinámica familiar**

Los padres de la evaluada siempre mantuvieron una relación armoniosa, algunas discusiones típicas de pareja. Mantuvieron buena comunicación entre ellos y sus hijos, por el fallecimiento de la madre no tuvo un consejo que le brindara seguridad es por eso que ella trataba de resolver sola sus problemas, ella mantiene una buena comunicación con su padre y hermanos.

La familia de la evaluada no tiene conocimientos acerca del problema por el que está atravesando. Ella refiere que no quiere preocuparlos.

- **Condición socioeconómica**

La paciente pertenece a una clase social media baja, su casa es de material noble, cuenta con los servicios básicos de agua, luz, teléfono y servicios adicionales como internet. A pesar de tener una profesión no trabaja, dependiendo económicamente de sus esposo, quien solventa las necesidades de su madre y luego las de ella y su hija.

VII. RESUMEN

La paciente ha sido concebida dentro de un seno familiar reservado. Ha tenido un desarrollo psicoevolutivo con normalidad, en su infancia ha sido tranquila, alegre y sociable, ayudaba en casa a su Mamá con los quehaceres del hogar. Inicio la edad escolar a los seis años, durante sus estudios primarios y secundarios fue una alumna participativa, colaboradora, teniendo un rendimiento académico bueno. En esta etapa tuvo problemas en entablar relaciones amicales con el sexo opuesto por timidez e inseguridades típicas de la edad. Terminados sus estudios secundarios decide estudiar trabajo social en la universidad.

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

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

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

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

EXAMEN MENTAL

I. DATOS GENERALES

Nombres y Apellidos : Rosmery C.D
Edad : 49 años
Fecha y Lugar de nacimiento: 03/02/1970 Arequipa
Grado de instrucción : Superior
Ocupación : Ama de casa
Estado Civil : Casada
Dirección actual : Mariscal castilla – Cerro Salaverry.
Religión : Católica.
Informante : La Paciente
Examinado por : Clarita Daphne Lovón Chirinos
Fechas de evaluación : 12 de Febrero del 2019

II. MOTIVO DE CONSULTA

Evaluación de las funciones psíquicas superiores de la paciente.

III. EVALUACION

1. Actitud porte y comportamiento

- **Actitud general y actitud psicomotora:** paciente estatura regular, de contextura gruesa. Aparenta su edad cronológica de 49 años e inclusive un poco más y de higiene adecuada, aseo y arreglo personal.
- **Molestia general y manera de expresarla:** Su cuerpo reacciona temblorosamente, encoge sus hombros, evita el contacto ocular junta sus piernas y aprieta sus puños de sus manos, su expresión facial denota tristeza, sus ojos están hinchados y rojos, su tono de voz es bajo, no presenta agitación, muestra lógica en el curso de la conversación.

- **Actitud hacia el examinador y hacia el examen:** Durante la entrevista y la evaluación se muestra colaborativa, en confianza y se encuentra interesada por las tareas que se le encomienda. Da detalles exhaustivos de su problema con énfasis emocional en lo que le hace daño. Por momentos se manifestó nerviosa y con movimientos estereotipados en las manos

2. Atención, conciencia y orientación

- **Atención:** Su estado de alerta es adecuado, es decir, se encuentra orientada en tiempo, espacio y persona. Además, da detalles de lo que le sucede en la actualidad. Estuvo vigilante durante las evaluaciones.
- **Conciencia:** Es consciente de la realidad que la rodea, lo que le sucede ahora y lo que tiene proyectado a futuro. Se mostró lucida y alerta.
- **Orientación:** Se encuentra reservada, ella se ubica en el hoy y ahora, como también sabe quién es, que edad tiene y que hace en el presente, así como también en qué lugar se encuentra, sabe el día, el año y el mes, también identifica a personas de su entorno.

3. LENGUAJE

Su lenguaje expresivo se encuentra conservado, sin evidencia de trastornos, posee buena articulación verbal, su habla es coherente y la estructura de esta es apropiada. Su pronunciación y articulación es clara, tono de voz regular para bajo de acuerdo a lo que siente a través de la conversación.

Su gestos faciales guarda relación lo que expresa verbalmente, hay congruencia entre sus emociones y lo que verbaliza. Lo que habla, piensa y siente es coherente, pues sus oraciones tienen significado. Así mismo, su lenguaje comprensivo está conservado, pues entiende lo que se le dice, ordena o indica durante la evaluación.

4. PENSAMIENTO

- **Por su curso:** Paciente presenta un curso de pensamiento sin alteraciones, forma juicios sobre la conversación y razona de acuerdo a las circunstancias. Hay ilación en sus ideas, en lo que dice y hace, la velocidad de su pensamiento es normal, ya que cuando se le pide que narre algunas vivencias lo hace sin mayor dificultad expresando sus emociones y sentimientos.
- **Por su contenido:** Paciente manifiesta ideas de tristeza, sentimientos de culpa y preocupación, en ocasiones son irracionales, ya que anticipa los hechos antes de que ocurra y a veces negativiza la realidad.

5. PERCEPCIÓN

La paciente no tiene ninguna alteración en sus sensaciones y percepciones.

6. MEMORIA

- **Memoria remota:** No presenta alteraciones, la paciente manifiesta sus datos de información, de aspectos personales y familiares. Así también evoca conocimientos generales.
- **Memoria reciente:** Se encuentra en un estado óptimo, ya que logra interiorizar información que se le da, retiene y lo recuerda al momento que se le pide.

7. FUNCIONAMIENTO INTELECTUAL

- La paciente no presenta alteraciones en la memoria remota, no manifiesta dificultad para comprender y razonar, su nivel intelectual se encuentra dentro de la normalidad.
- **Conocimientos generales:** La paciente da respuesta a interrogantes de cultura general, de educación básica y de realidad actual. Por ejemplo: presidente actual, fecha de proclamación de la independencia.

- **Memoria:** Resuelve ejercicios de memoria correctamente, que trae consigo fases y sucesos, pudiendo realizar operaciones aritméticas sencillas como sumar y restar.
- **Pensamiento, razonamiento y juicios:** Su pensamiento en cuanto lógica, cálculo y juicios se mantiene conservado. Aunque, suele tener ideas irracionales sobre el futuro, lo cual se anticipa negativamente a los hechos.

8. ESTADO DE ANIMO Y AFECTOS

Su esfera afectiva denota tristeza, angustia, abatimiento y ansiedad por la situación que atraviesa, denota preocupación, melancolía, desmotivación, sentimiento de culpa y baja autoestima. Cae fácilmente en llanto al revivir sucesos que atraviesa, manifiesta sentimientos de antipatía por su esposo, ya no lo quiere como antes, así mismo demuestra mucho cariño hacia su hija y mucho rencor hacia su suegra. Situación que la lleva muchas veces a ocultar sus sentimientos y mostrar su afectos.

9. COMPRESION Y GRADO DE INCAPACIDAD DEL PROBLEMA O ENFERMEDAD

- **Conciencia de enfermedad:** La paciente es consciente del problema que le sucede, pues ella misma reniega de la realidad que vive. Reconoce que fue un error continuar con la relación pese a las constantes peleas y la creencia de cambio que tenía hacia su esposo, ahora está decidida dejar a su pareja y salir adelante. Además, que voluntariamente vino a consulta para hacerse tratar.
- **Grado de incapacidad del problema:** Ella se da cuenta que el problema que trae es serio; y que ahora se ha incrementado considerablemente, llegando a perder el interés de realizar sus actividades con normalidad evitando relaciones interpersonales.

IV. RESUMEN

La paciente de 49 años de edad, aparenta la edad que refiere, de contextura mediana, es de tez trigueña, cabello lacio negro, presenta aseo y arreglo personal ordenado y adecuado, muestra lógica en el curso de la conversación.

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

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

Intelectualmente, responde a preguntas de cultura general, y aspectos de cálculo y lógica. Por otro lado su esfera afectiva denota tristeza y abatimiento por la situación que atraviesa, denota preocupación, melancolía, desmotivación, sentimientos de culpa y baja autoestima. Cae fácilmente en llanto al revivir sucesos que atraviesa, manifiesta sentimientos de antipatía por su esposo, ya no lo quiere como antes, así mismo demuestra mucho cariño hacia su hija y mucho rencor hacia su suegra. Existe congruencia entre sus sentimientos y la expresión corporal de los mismos.

INFORME PSICOMÉTRICO

I. DATOS GENERALES

Nombres y Apellidos : Rosmery C.D
Edad : 49 años
Fecha y Lugar de nacimiento: 03/02/1970 Arequipa
Grado de instrucción : Superior
Ocupación : Ama de casa
Estado Civil : Casada
Dirección actual : Mariscal castilla – Cerro Salaverry.
Religión : Católica.
Informante : La Paciente
Examinado por : Clarita Daphne Lovón Chirinos
Fechas de evaluación : 12, 19, 27 de Febrero del 2019,

II. MOTIVO DE EVALUACION

Explorar la personalidad, inteligencia y autoestima de la paciente mediante pruebas psicológicas.

III. OBSERVACION DE LA CONDUCTA

Paciente al momento de la evaluación se mostró colaboradora y atenta, por momentos ansiosa pero dispuesta a desarrollar las tareas que se le encomendó. Durante las sesiones de evaluación se mostró atenta a las indicaciones, preguntando algunas cosas que no tenía claras pero con un tono de voz bajo, mostrando gestos de sinceridad en sus respuestas.

Cada una de las pruebas se realizó en el tiempo establecido siempre con una actitud amistosa, prestando atención y dirigiéndose con respeto, reacciona bien y contesta las preguntas que se le formularon.

IV. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

- Observación
- Entrevista
- Pruebas psicológicas:
 - ✓ Test de la figura de la figura humana de Karen Machover.
 - ✓ Test de Matrices progresivas de RAVEN
 - ✓ Inventario Clínico Multiaxial de Millon II

V. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Test de la figura Humana de Karen Machover.

Muestra fuerte dependencia, además de sentimientos de culpa, abandono en su intento de gustar, sencillez y descontento con su propio cuerpo. Se hace visible la dominancia por parte de su esposo, sentimientos de inferioridad.

Presenta características de tristeza y sumisión, es desconfiada y cautelosa de la opinión social de las personas como una compensación de su debilidad interna. Presencia de inmadurez sexual en la parte afectiva y amical, ya que evade las situaciones reprimiendo lo que verdaderamente siente creando sentimientos de inferioridad sobre sí misma.

Test de Matrices progresivas de RAVEN

a) Análisis cuantitativo:

Pje. Bruto	Percentil	Categoría
40	50	Término medio normal

b) Análisis cualitativo:

Rosmary C. D. de 49 años de edad tiene un Puntaje de 40 que lo ubica en el Percentil 50, nos indica que se ubica en la categoría de **Término medio, Normal.**

Inventario Clínico Multiaxial de Millon II

a) Análisis cuantitativo: En el siguiente cuadro se muestran el perfil de personalidad del inventario clínico de la paciente:

Edad: 49 años

Escala de Validez				PUNTAJE FINAL	
V	Validez	0	=	Válido	
X	Sinceridad	494	=	Válido	
Y	Deseabilidad Social	14	=		
Z	Autodescalificación	28	=		

Patrones clínicos de personalidad		PUNTAJE Bruto BR		FACTOR X X1/2		AJUSTES DA DD DC-1 DC-2 Pac.					PUNTAJE FINAL	
1	Esquizoide	39	91	85							85	1
2	Evitativo	53	121	115	114						114	2
3	Dependiente	39	93	87							87	3
4	Histriónico	16	31	25							25	4
5	Narcisista	25	45	39							39	5
6^a	Antisocial	25	64	58							58	6A
6B	Agresivo-sádico	33	74	68							68	6B
7	Compulsivo	50	94	88							88	7
8^a	Pasivo-agresivo	41	88	82							82	8A
8B	Autoderrotista	41	106	100	99						99	8B

Patología severa de personalidad												
S	Esquizotípico	37	72		69		67	67	65		65	S
C	Borderline	51	75		72	71	69	69	63		63	C
P	Paranoide	37	67		64			64	57		57	P

Síndromes clínicos											
A	Ansiedad	24	85	79	77			77	70	70	A
H	Somatoformo	26	66	60	58			58	53	53	H
N	Bipolar	12	35	29						29	N
D	Distimia	45	92	86	84			84	79	79	D
B	Dependencia de alcohol	23	60	54						54	B
T	Dependencia de drogas	27	60	54						54	T

Síndromes severos									
SS	Desorden del pensamiento	24	65		62		62	62	SS
CC	Depresión mayor	28	62		59		59	59	CC
PP	Desorden delusional	19	65		62		62	62	PP

Indicador elevado	>=85
Indicador moderado	75-84
Indicador sugestivo	60-74
Indicador bajo	35-59
Indicador nulo	0-34

b) Análisis cualitativo:

La paciente presenta patrones clínicos de personalidad de tipo evitativo en un nivel moderado, es decir; pocos refuerzos positivos tanto de sí misma como de los otros, es vigilante, en guardia y se anticipa ansiosamente a aspectos dolorosos de su vida al recuerdo de las experiencias negativas. Es desconfiada de los demás. Actitud vigilante de sus miedos, impulsos y en ocasiones provoca una repetición al dolor y la agonía que anteriormente ha experimentado con otros. Ha aprendido a guardar sus verdaderos sentimientos y en gran medida la distancia interpersonal.

Además, de rasgos autoderrotista, pues se muestra ante los demás gentil y sacrificada, permitiendo que se aprovechen y exploten sobre ella misma. Centrándose su vida en aspectos lamentables, vergonzosos y de humillación. Suele intensificar su dolor y angustia como estados reconfortantes de recuerdos pasados a circunstancias pasadas. Suele ser modesta y pasa desapercibida y se sitúa socialmente en una posición despreciable por el temor a la desaprobación social.

Presenta rasgos de personalidad desadaptativos, con síntomas ansiosos ya que vive violencia familiar, dice que se separara pero tiene un fuerte apego

al esposo, echándole la culpa a los demás de sus problemas haciéndose la víctima, evitando enfrentarlos.

f) RESUMEN.

Paciente se mostró atenta y colaboradora, por momentos ansiosa ante las tareas que se le encomendó. Estuvo en el tiempo necesario para su realización en sus pruebas, aclarándole las dudas que tenía en ese momento, con una buena disposición en su desenvolvimiento.

La paciente muestra rasgos introvertidos, con pocas habilidades sociales, con sentimientos de tristeza y sumisión. Es desconfiada, cautelosa y dependiente para su aceptación social, con inmadurez en sus afectos y sentimientos de inferioridad sobre ella misma.

Presenta rasgos de personalidad desadaptativos, con síntomas ansiosos ya que vive violencia familiar, dice que se separara pero tiene un fuerte apego al esposo, echándole la culpa a los demás de sus problemas haciéndose la víctima, evitando enfrentarlos.

A su vez presenta rasgos evitativos, pues se muestra vigilante, en guardia y se pone ansiosa ante aspectos dolorosos de su vida lo cual le genera agonía y miedos lo que hace que guarde sus verdaderos sentimientos. Se sacrifica haciendo que se aprovechen de ella misma, generando hechos dolorosos y de humillación. Es modesta para pasar desapercibida socialmente.

Su autoestima es duramente criticada por las personas que la rodean, es voluble por miedo a equivocarse y realiza sus obligaciones para no perder la buena opinión de los demás. Constantemente se culpa cuando hay problemas, engrandece sus errores y hay una insatisfacción por sus logros, pues le disgusta y la decepcionan los resultados; arraigados a pensamientos negativistas sobre su vida presente y futura, para ella no hay momentos de goce.

INFORME PSICOLÓGICO

I. DATOS GENERALES

Nombres y Apellidos : Rosmery C.D.
Edad : 49 años
Fecha y Lugar de nacimiento: 03/02/1970 Arequipa
Grado de instrucción : Superior
Ocupación : Ama de casa
Estado Civil : Casada
Dirección actual : Mariscal castilla – Cerro Salaverry.
Religión : Católica.
Informante : La Paciente
Examinado por : Clarita Daphne Lovón Chirinos
Fechas de evaluación : 27 de Febrero, 12, 20 de Marzo del 2019

II. MOTIVO DE CONSULTA

Acude al servicio de psicología refiriendo sentirse triste, desganada, en ocasiones insatisfecha con su vida comenta que llora casi siempre, no tiene ganas de realizar sus quehaceres domésticos, además de sentirse mal por su situación actual, asumiendo que es culpa suya que su esposo la grite, insulte y humille constantemente.

III. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Observación
- Entrevista
- Pruebas psicológicas:
 - ✓ Test de la figura de la figura humana de Karen Machover.
 - ✓ Test de Matrices progresivas de RAVEN
 - ✓ Inventario Clínico Multiaxial de Millon II

IV. ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES

Acude al servicio de psicología refiriendo: sentirse triste, desganada, en ocasiones insatisfecha con su vida comenta que llora casi siempre, no tiene ganas de realizar sus quehaceres domésticos, además de sentirse mal por su situación actual, asumiendo que es culpa suya que su esposo la grite, insulte y humille constantemente. La paciente ha sido concebida dentro de un seno familiar reservado. Ha tenido desarrollo psicoeducativo con normalidad, en su infancia ha sido tranquila, alegre y sociable, ayudaba en casa a su Mamá con los quehaceres del hogar. Inicio la edad escolar a los seis años, durante sus estudios primarios y secundarios fue una alumna participativa, colaboradora, teniendo un rendimiento académico bueno. Terminados sus estudios secundarios decide estudiar trabajo social en la universidad.

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

Pese a las dificultades en la relación y con ánimos de unirse como pareja deciden tener un bebe, contrariamente a los intentos ella no queda embarazada, por lo que decide iniciar un tratamiento de fertilidad, el pero antes de empezar con el tratamiento queda embarazada naturalmente a los veintiocho años, debido al embarazo de alto riesgo llevaba, su esposo se mostraba cariñoso, cordial y diciéndole que la quería.

Al nacer la bebe, la paciente le pide a su esposo irse de la casa de sus suegros, él se niega afirmando que no puede dejar sola a su madre, pese a conocer las discrepancias entre ambas, se quedan viviendo en casa de los

suegros, las discusiones continúan entre ella y su pareja, a pesar de ello la evaluada continua con la relación por su hija, además que no tenía donde ir, pues su familia desconocía de los problemas con su esposo, y económicamente dependía de él.

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

V. OBSERVACION DE CONDUCTA

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

Su lenguaje es normal, fluido y sintaxis correcto. El curso del pensamiento esta conservado y en su contenido se aprecia sentimientos de culpa, baja autoestima y desmotivación. Así mismo sus funciones sensitivas – perceptivas se encuentran conservadas. Su memoria de corto y largo plazo, como también la autobiografía y episódica están conservadas.

Intelectualmente, responde a preguntas de cultura general, y aspectos de cálculo y lógica. Su estado de ánimo denota tristeza y abatimiento por la situación que atraviesa, desmotivación, sentimientos de culpa y baja autoestima. Cae fácilmente en llanto al revivir sucesos que atraviesa, manifiesta sentimientos de antipatía por su esposo, ya no lo quiere como antes, así mismo demuestra mucho cariño hacia su hija y mucho rencor hacia

su suegra. Existe congruencia entre sus sentimientos y la expresión corporal de los mismos.

VI. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Paciente se encuentra con la atención adecuada, con un lenguaje fluido y sintaxis correcta. Sus emociones son congruentes con lo que dice. Hay ansiedad y tristeza en algunos relatos. Pensamiento normal en su forma aunque el contenido de ellos suele ser negativo. Estado de ánimo disminuido, triste y angustiada.

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

La paciente no se siente bien consigo misma, hay falta de seguridad y confianza, este se caracteriza por sentimientos de abandono y búsqueda constante de apoyo, adopta demostrando así su excesiva dependencia. Posee baja autoestima evitando que se considere como la principal fuente de bienestar para sí misma.

En relación a su personalidad, presenta rasgos evitativos, y autoderrotista, con habilidades sociales escasas ya que su manera de reaccionar ante las situaciones con su esposo, hace que ella no diga lo que siente o piensa provocando frustración, decaimiento del estado de ánimo y reforzando sus sentimientos de minusvalía, culpabilidad, al mismo tiempo evidencia una baja autoestima, mantiene un auto concepto pobre con sentimientos de inferioridad, no reconoce sus cualidades y tiene poca motivación para hacer sus actividades.

Presenta rasgos de personalidad desadaptativos, con síntomas ansiosos ya que vive violencia familiar, dice que se separara pero tiene un fuerte apego

al esposo, echándole la culpa a los demás de sus problemas haciéndose la víctima, evitando enfrentarlos.

VII. DIAGNÓSTICO PSICOLOGICO

La paciente, presenta falta de confianza en sí misma, baja autoestima, se caracteriza por experimentar sus sentimientos con intensidad, tendencia a la inestabilidad emocional, su conducta evidencia un ánimo depresivo, con predisposición a la melancolía y dependencia afectiva, además de vivir con sentimientos de culpa, y presentar perdida de interés por las cosas.

Tiende a pensar negativamente sobre el futuro, culpándose de lo que le sucede en su vida y reacciona impulsivamente ante situaciones críticas.

Presenta también rasgos evitativos y desadaptativos de personalidad, donde se muestra atenta y vigilante, con síntomas ansiosos, se muestra así ante los hechos de la vida y oculta sus sentimientos, ya que vive violencia familiar, dice que se separara pero tiene un fuerte apego al esposo, echándole la culpa a los demás de sus problemas haciéndose la víctima, evitando enfrentarlos.

Muestra rasgos autoderrotistas puesto que se sacrifica por los demás haciendo que se aprovechen de ella, soportando hechos dolorosos y humillantes.

Tomando en cuenta los rasgos mencionados, podemos concluir que la paciente presenta un **Episodio Depresivo Leve (F 32.0 de CIE -10)**







VIII. PRONOSTICO

Pronóstico reservado, debido que la paciente desea le cuesta salir de la situación que está viviendo; ya que presenta dependencia tanto emocional como económica, las condiciones socio ambientales, el vivir aún en casa de su suegra, cuando los problemas son con ella y la falta de soporte familiar,

pues su familia desconoce la situación que atraviesa, lo que genera en la paciente sentimientos de inseguridad y soledad.

IX. RECOMENDACIONES

Por la presencia de síntomas, se recomienda:

-  Terapia individual para mejorar su auto concepto y autoestima.
-  Terapia Racional Emotiva.
-  Psicoterapia de pareja para mejorar la comunicación.
-  Terapia sistémica
-  Terapia del perdón
-  Habilidades sociales

Clarita Daphne Lovón Chirinos
Bachiller en Psicología

PLAN PSICOTERAPÉUTICO

I. DATOS GENERALES

Nombres y Apellidos : Rosmery C.D.
Edad : 49 años
Fecha y Lugar de nacimiento: 03/02/1970 Arequipa
Grado de instrucción : Superior
Ocupación : Ama de casa
Estado Civil : Casada
Dirección actual : Mariscal castilla N°700 – Cerro Salaverry.
Religión : Católica.
Informante : La Paciente
Examinado por : Clarita Daphne Lovón Chirinos

II. DIAGNÓSTICO PSICOLOGICO

La paciente, presenta falta de confianza en sí misma, baja autoestima, se caracteriza por experimentar sus sentimientos con intensidad, tendencia a la inestabilidad emocional, su conducta evidencia un ánimo depresivo, con predisposición a la melancolía y dependencia afectiva, además de vivir con sentimientos de culpa, y presentar perdida de interés por las cosas.

Tiende a pensar negativamente sobre el futuro, culpándose de lo que le sucede en su vida y reacciona impulsivamente ante situaciones críticas.

Presenta también rasgos evitativos y desadaptativos de personalidad, donde se muestra atenta y vigilante, con síntomas ansiosos, se muestra así ante los hechos de la vida y oculta sus sentimientos, ya que vive violencia familiar, dice que se separara pero tiene un fuerte apego al esposo, echándole la culpa a los demás de sus problemas haciéndose la víctima, evitando enfrentarlos.

Muestra rasgos autoderrotistas puesto que se sacrifica por los demás haciendo que se aprovechen de ella, soportando hechos dolorosos y humillantes.

Tomando en cuenta los rasgos mencionados, podemos concluir que la paciente presenta un **Episodio Depresivo Leve (F 32.0 de CIE -10)**

III. OBJETIVOS

Los objetivos que se plantean son de acuerdo a las características de la paciente, el cuadro clínico que presenta y la posibilidad de intervención.

- ❖ Se iniciara la intervención psicoterapéutica con una técnica de respiración para reducir la ansiedad
- ❖ Incrementar la capacidad de afrontamiento de problemas para dar solución a los mismos.
- ❖ Mejorar la autoestima de la paciente que le permita reconocer su valía personal en diferentes escenarios de su vida.
- ❖ Lograr mejorar el nivel de adaptación de la paciente.
- ❖ Entrenar a la paciente en habilidades sociales para su desenvolvimiento en diferentes situaciones que le permita accionar adecuadamente y expresar lo que ella siente ante los demás.
- ❖ Reducir su estado depresivo y dependencia emocional.

IV. DESCRIPCION DEL PLAN PSICOTERAPÉUTICO

N° de Sesiones	Técnica Terapéutica	Objetivo a alcanzar	Meta
1	<ul style="list-style-type: none">Ejercicios de Respiración	<ul style="list-style-type: none">Enseñar a la paciente a respirar por medio de ejercicios en los que tensen y relajen en forma alternativa sus distintos grupos musculares, y la oxigenación del cerebro.	<ul style="list-style-type: none">Reducir los síntomas de la ansiedad.
2	<ul style="list-style-type: none">Ejercicios de respiraciónReestructuración Cognitiva	<ul style="list-style-type: none">Reestablecer el equilibrio emocional y la carga estresante.Empezar con la relajación e identificar los sucesos que generan emociones negativas en su vida para reemplazarlos por recuerdos que le generen emociones positivas.	<ul style="list-style-type: none">Reducir los síntomas de la ansiedad.Identificar emociones negativas.Evadir las emociones que afecten las acciones de la paciente, mediante actividades recreativas.
3	<ul style="list-style-type: none">Ejercicios de respiraciónAutoestima	<ul style="list-style-type: none">Reestablecer el equilibrio emocional y la carga estresante.Describir las características que considera la paciente la hace diferente a las demás	<ul style="list-style-type: none">Reducir los síntomas de la ansiedad.

		tanto físicas como psicológicas para mejorar la autoimagen y el auto concepto.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la autoestima de la paciente en distintos ámbitos. • Trabajar en su autoimagen y auto concepto mediante historias y descripciones.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercicios de respiración • Terapia Racional 	<ul style="list-style-type: none"> • Poder instruir a la paciente acerca del trastorno y el proceso que se seguirá en la terapia. • Conocer y modificar de manera progresiva el curso de los pensamientos de la paciente brindándole esperanzas en su situación. • Reconocimiento por parte de la paciente sobre los sentimientos que siente ante el problema que tiene y las consecuencias que estos le está trayendo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lograr que la paciente tenga conciencia de la enfermedad. • Cambiar los pensamientos negativos por recuerdos positivos.
5	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercicios de respiración 	<ul style="list-style-type: none"> • Lograr que la paciente pueda identificar situaciones problemáticas, aquellas que resulten difíciles de afrontar y pueda 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrenar a la paciente en la importancia de buscar soluciones a los

	<ul style="list-style-type: none"> • Situaciones Problemáticas • Terapia de Pareja 	<p>encontrar soluciones a los problemas que atraviesa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enseñar a evadir las situaciones riesgosas donde pueda desencadenar eventos no gratos y que afecte la salud mental de la paciente. 	<p>problemas, evitando la exageración y negatividad.</p>
6	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercicios de respiración • Autoestima y auto concepto. • Terapia de Pareja 	<ul style="list-style-type: none"> • Lograr que la paciente reconozca sus cualidades y fortalezas. • Desarrollar su autoestima y fortalecer su auto concepto. • Proseguir con pequeños eventos que generen en ella dudas para socializar y enseñar su desenvolvimiento para afrontarlas. • Racionalización, trabajar distorsiones cognitivas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reflexión en la paciente sobre las cosas positivas que posee, haciendo que reconozca la importancia que tiene como ser humano y su utilidad como tal. • Trabajar en su autoimagen y auto concepto mediante historias y descripciones. • Cambiar los pensamientos distorsionados por afirmaciones positivas.

7	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercicios de respiración • Programación de actividades y asignación de tareas graduales. • Terapia de pareja 	<ul style="list-style-type: none"> • Restablecer el nivel de funcionamiento que tenía la paciente antes de la depresión contrarrestando la escasa motivación, la inactividad y su preocupación en torno a las ideas depresivas. • Modelado 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir los síntomas de la ansiedad. • Establecer junto a la paciente actividades diarias, teniendo en cuenta, la forma realista, la dificultad y las posibilidades de realización. • Establecer pautas de conducta funcionales para la comunicación en la pareja.
8	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercicios de respiración • Psicoterapia de apoyo. • Terapia del perdón 	<ul style="list-style-type: none"> • Afianzar el progreso paulatino de la paciente en la terapia racional • Orientar y reafirmar las conductas adecuadas. • Desarrollar su autoestima y fortalecer su auto concepto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar su autoestima y fortalecer su auto concepto • Trabajar la autoeficacia a nivel personal y social. • Trabajar el tema de resiliencia

9	<ul style="list-style-type: none"> • Psicoeducación 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una entrevista final sobre sus logros y dificultades que ha tenido en el proceso psicoterapéutico para dar las recomendaciones pertinentes para su desenvolvimiento futuro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una retrospectiva del trabajo realizado. • Identificar los cambios ocurridos. • Evaluar estado de ánimo. • Fortalecer los puntos débiles de la paciente para su mejoría futura.
---	--	--	---

V. AVANCES TERAPEÚTICOS

- La paciente ha conseguido tener conciencia de enfermedad sobre lo que sucede en la actualidad.
- Intenta realizar los ejercicios de respiración para que le ayude a restablecer sus emociones en momentos frustrantes. Se le hace un tanto difícil pero trata de esforzarse en realizarlo.
- Ha logrado controlar sus impulsos emocionales cuando se enfrenta a su pareja por discusiones, sin embargo sigue evitando los problemas en vez de enfrentarlos.
- Su autoestima está empezando a figurar positivamente pues vemos que evita las situaciones que pueden generar malestar a su valía personal.
- Le cuesta perdonar, no olvida el pasado.

Clarita Daphne Lovón Chirinos
Bachiller en Psicología

Romery C.D



Romery C.D



HOJA DE RESPUESTAS DE TEST DE MATRICES PROGRESIVAS ESCALA GENERAL DE RAVEN

NOMBRE: Ramery C.D
 FECHA DE NACIMIENTO: 03/02/1970 EDAD: 49
 SEXO: MASCULINO () FEMENINO (X)
 FECHA: 19-02-2019

A			B			C			D			E		
1	4		1	2		1	8		1	3		1	7	
2	5		2	6		2	2		2	4		2	3	
3	1		3	1		3	3		3	3		3	2	
4	2		4	2		4	8		4	7		4	6	
5	6		5	1		5	7		5	8		5	4	
6	2		6	3		6	4		6	6		6	8	
7	6		7	5		7	5		7	8		7	1	
8	6		8	6		8	1		8	4		8	1	
9	1		9	4		9	7		9	8		9	4	
10	3		10	3		10	8		10	7		10	8	
11	6		11	4		11	1		11	4		11	1	
12	4		12	5		12	2		12	7		12	2	

HOJA DE RESPUESTAS - MILLON-II

Nombres y Apellidos: Rosmary C. D Edad: 49 años
 Fecha de Nacimiento: 03/02/1970 Estado Civil: Casada
 Fecha de Evaluación: 27 de Febrero 2019 Ocupación: Ama de casa
 Grado de Instrucción: Superior Evaluador: _____

**MARQUE CON ASPA LA RESPUESTA (V = VERDADERO; F = FALSO)
QUE MEJOR LE DESCRIBA A UD. Y A SU MANERA DE SER.**

V		F		V		F		V		F		V		F		V		F	
1			X	26	X			51			X	76	X			101			X
2			X	27	X			52	X			77	X			102			X
3	X			28			X	53			X	78	X			103			X
4		X		29			X	54	X			79			X	104			X
5	X			30			X	55	X			80	X			105			X
6			X	31			X	56	X			81	X			106	X		
7			X	32	X			57	X			82			X	107	X		
8	X			33	X			58			X	83	X			108			X
9	X			34	X			59			X	84			X	109			X
10	X			35			X	60			X	85			X	110			X
11			X	36	X			61	X			86			X	111			X
12	X			37			X	62			X	87			X	112			X
13	X			38	X			63	X			88			X	113	X		
14	X			39	X			64			X	89			X	114	X		
15			X	40			X	65			X	90			X	115			X
16	X			41			X	66	X			91			X	116			X
17			X	42	X			67			X	92			X	117			X
18	X			43	X			68			X	93			X	118			X
19	X			44			X	69			X	94	X			119			X
20			X	45	X			70			X	95	X			120	X		
21	X			46			X	71	X			96	X			121			X
22			X	47			X	72	X			97	X			122	X		
23	X			48			X	73			X	98	X			123			X
24	X			49	X			74	X			99	X			124			X
25	X			50			X	75	X			100			X	125			X
																126	X		
																127			X
																128	X		
																129	X		
																130			X
																131			X
																132	X		
																133			X
																134	X		
																135	X		
																136			X
																137			X
																138	X		
																139	X		
																140			X
																141	X		
																142			X
																143	X		
																144	X		
																145			X
																146	X		
																147			X
																148			X
																149	X		
																150			X
																151	X		
																152			X
																153	X		
																154			X
																155	X		