

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**RELACIÓN ENTRE LA IDENTIFICACIÓN LABORAL Y LA ROTACIÓN DE  
PERSONAL EN TRABAJADORES DE UN SUPERMERCADO DE AREQUIPA**

**TESIS PRESENTADA POR LAS  
BACHILLERES:**

**PAREDES MANRIQUE CARMEN NOELIA**

**TURPO PUMACCAJIA YESICA**

**Para optar el Título Profesional de  
Psicóloga**

**AREQUIPA- PERU**

**2018**

## **AGRADECIMIENTOS**

Nuestro más sincero agradecimiento a nuestra Alma Mater la Universidad Nacional de San Agustín, a la Escuela Profesional de Psicología, y a cada uno de nuestros catedráticos por transmitirnos sus conocimientos y experiencia durante nuestra formación como psicólogas.

De igual forma agradecemos a las personas que nos brindaron su asesoría en todo el proceso de investigación, y al administrador que nos permitió realizar nuestra investigación en la empresa que dignamente dirige.

## **DEDICATORIA**

A mi madre y abuela, por su apoyo y compañía a lo largo de mis años de formación profesional, a mis tías, por su amor y aliento constante, y para aquellas personas que con sus consejos me motivan a ser cada día mejor.

**CARMEN**

A mi madre, por su amor y apoyo de manera constante e incondicional para que logre alcanzar mis metas, y a mi hermana, por transmitirme perseverancia y empeño a través de su modelo.

**YESICA**

## **PRESENTACION**

**SEÑOR RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN.**

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA, RELACIONES INDUSTRIALES Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.**

**SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA.**

**SEÑOR PRESIDENTE DEL JURADO DICTAMINADOR.**

**SEÑORES CATEDRATICOS MIEMBROS DEL JURADO DICTAMINADOR.**

Tenemos el honor de dirigirnos a ustedes con el propósito de poner a su consideración el presente trabajo de tesis titulado: “**Relación entre la identificación laboral y la rotación de personal en trabajadores de un supermercado de Arequipa**” el mismo que tras su revisión y dictamen favorable, nos permitirá optar el **título profesional de psicólogas**.

Arequipa, Noviembre de 2018

Bachilleres:

**CARMEN NOELIA PAREDES MANRIQUE**

**YESICA TUPO PUMACCAJIA**

## **RESUMEN**

La presente investigación, tuvo como objetivo determinar la relación entre la identificación laboral con la rotación de personal en los trabajadores de un supermercado de Arequipa. Esta investigación es de tipo descriptivo, correlacional y corresponde a un diseño no experimental, transversal, correlacional. La muestra es No Probabilística y está conformada por 70 trabajadores, 33 sexo masculino 37 sexo femenino. Los instrumentos y técnicas utilizadas fueron la Escala Identificación Laboral cuyos autores son Quevec, Francis y Monroy, índices de rotación y un cuestionario complementario.

Los resultados mostraron que los trabajadores tienen una identificación laboral alta (70%) y que la organización tiene un índice de rotación bajo (oscila entre 9.3% a 6.6%), por lo que se observa que a mayor identificación de un trabajador con la organización menor será la intención de éste de rotar a otra organización.

**Palabras clave:** Identificación laboral, rotación de personal.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship between labor identification and personnel turnover in the workers of a supermarket in Arequipa. This research is descriptive, correlational and corresponds to a non-experimental, transversal, correlational design. The sample is Non-Probabilistic and is made up of 70 workers, 33 male and 37 female. The instruments and techniques used were the Labor Identification Scale whose authors are Quevec, Francis and Monroy, rotation rates and a complementary questionnaire.

The results showed that workers have a high labor identification (70%) and that the organization has a low turnover rate (ranges from 9.3% to 6.6%), so it is observed that the greater the identification of a worker with the organization less will be the intention of this to rotate to another organization.

**Keywords:** Labor identification, staff turnover.

## INDICE

<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>I</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>II</b>
<b>PRESENTACION .....</b>	<b>III</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>IV</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>V</b>
<b>INDICE.....</b>	<b>VI</b>
<b>INDICE DE TABLAS .....</b>	<b>VIII</b>
<b>INDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>IX</b>
<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>X</b>

## CAPITULO I

### PROBLEMA DE ESTUDIO

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	- 1 -
2. OBJETIVOS .....	- 4 -
A. Objetivo General .....	- 4 -
B. Objetivos Específicos.....	- 4 -
3. HIPOTESIS .....	- 5 -
4. JUSTIFICACION .....	- 5 -
5. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION .....	- 7 -
6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION .....	- 12 -
7. DEFINICION DE TERMINOS.....	- 12 -
8. VARIABLES E INDICADORES .....	- 13 -
A. Identificación de Variables .....	- 13 -

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

IDENTIDAD ORGANIZACIONAL.....	- 14 -
1. Definiciones de identidad organizacional.....	- 14 -
2. Compromiso organizacional.....	- 15 -
3. Comunicación.....	- 19 -
4. Motivación.....	- 23 -
5. Satisfacción laboral.....	- 30 -
6. Cultura organizacional.....	- 33 -

ROTACION DE PERSONAL .....	- 37 -
1. Definición de rotación de personal .....	- 37 -
2. Tipos de rotación de personal .....	- 37 -
3. Causas de la rotación de personal .....	- 39 -
4. Medición de la rotación de personal .....	- 40 -
5. Importancia de la rotación de personal .....	- 41 -
6. Importancia del análisis de la rotación de personal .....	- 41 -
7. Costos de la rotación de personal .....	- 42 -
8. Como combatir la rotación .....	- 44 -
 <b>CAPITULO III</b>	
<b>METODOLOGIA</b>	
1. TIPO DE INVESTIGACION .....	- 46 -
2. DISEÑO DE INVESTIGACION .....	- 47 -
3. POBLACION .....	- 47 -
4. MUESTRA .....	- 47 -
A. Criterios de inclusión y exclusión de la muestra .....	- 48 -
5. INSTRUMENTOS Y TECNICAS .....	- 48 -
A. Escala de identificación laboral .....	- 48 -
B. Índice de rotación.....	- 51 -
C. Cuestionario .....	- 51 -
6. PROCEDIMIENTOS .....	- 51 -
 <b>CAPITULO IV</b>	
<b>ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>- 53 -</b>
 <b>DISCUSION .....</b>	<b>- 74 -</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>- 77 -</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>- 79 -</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>- 81 -</b>
<b>ANEXOS</b>	



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla N°1</b> Identificación laboral en los trabajadores de un supermercado de Arequipa.....	-54-
<b>Tabla N°2</b> Identificación laboral a nivel de sus indicadores en los trabajadores de un supermercado de Arequipa.....	-56-
<b>Tabla N°3</b> Índice de rotación por trimestre en los trabajadores de un supermercado de Arequipa.....	-58-
<b>Tabla N°4</b> Relación entre Identificación laboral e índice de rotación en los trabajadores de un supermercado de Arequipa.....	-60-
<b>Tabla N° 5</b> Correlación entre la identificación laboral y la característica biográfica (género).....	-62-
<b>Tabla N° 6</b> Correlación entre la identificación laboral y la característica biográfica (edad).....	-64-
<b>Tabla N° 7</b> Correlación entre la identificación laboral y la característica biográfica (puesto).....	-66-
<b>Tabla N° 8</b> Correlación entre la identificación laboral y la característica biográfica (grado de instrucción).....	-69-
<b>Tabla N° 9</b> Correlación entre la identificación laboral y la característica biográfica (años que laboran en la organización).....	-71-

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura N°1</b> Identificación laboral en los trabajadores de un supermercado de Arequipa.....	-54-
<b>Figura N°2</b> Identificación laboral a nivel de sus indicadores en los trabajadores de un supermercado de Arequipa.....	-56-
<b>Figura N°3</b> Indicé de rotación por trimestre en los trabajadores de un supermercado de Arequipa.....	-58-
<b>Figura N°4</b> Correlación entre la identificación laboral y la característica biográfica (género) .....	-63-
<b>Figura N°5</b> Correlación entre la identificación laboral y la característica biográfica (edad).....	-65-
<b>Figura N°6</b> Correlación entre la identificación laboral y la característica biográfica (puesto).....	-67-
<b>Figura N°7</b> Correlación entre la identificación laboral y la característica biográfica (grado de instrucción).....	-70-
<b>Figura N°8</b> Correlación entre la identificación laboral y la característica biográfica (años que laboran en la organización).....	-72-

## **INTRODUCCION**

En la actualidad en el mundo empresarial y debido a la globalización, aparecen nuevas tecnologías que requieren de nuevos aprendizajes, lo que induce a los líderes a tener en cuenta otro tipo de capacidades y habilidades personales de su mano de obra; ya que se enfrentan a circunstancias mucho más competitivas y exigentes, lo que ha originado un cambio en la base de la estructura organizacional, las empresas han crecido y se han expandido, donde buscan ser más competitivas y poseer trabajadores capacitados que estén al cien por ciento para desempeñar su labor de forma eficiente y eficaz, y así disminuir el nivel de rotación, no solo atrayendo sino reteniendo al mejor talento humano; para lograr esto las empresas recurren a la identificación laboral que va a jugar un rol muy importante en la productividad de los trabajadores de una empresa, teniendo en cuenta que a mayor identidad laboral el cumplimiento de objetivos será mayor, además que el trabajador se sentirá más comprometido, motivado y satisfecho con la

organización Gorz (1991). La identidad como una construcción que se origina desde el ámbito social, y el trabajo como el lugar donde una persona permanece la mayor parte de su tiempo, y continua la idea de que tanto el trabajo y como su contexto en el que la persona se desenvuelve constituye una parte esencial del ser humano para formar su identidad personal ya que se ve influenciado por costumbres y tradiciones que con el pasar del tiempo se verá más predispuesto a adquirir. (Archila, 2015)

Para nosotros la identidad laboral es el conglomerado de los valores, normas, costumbres y comportamientos que tanto las personas como las organizaciones tienen, es decir su personalidad o su razón de ser, este conjunto será asimilado por los trabajadores quienes lo harán suyo y de esta manera reflejarán la personalidad de la organización haciéndola diferenciarse de otras. La identificación de los trabajadores para con su organización dependerá del nivel de motivación, satisfacción, reconocimiento, lealtad y compromiso con la organización; ya que durante el tiempo que labore en la empresa, van a encontrar una segunda familia con los diferentes miembros de la organización.

Saber qué nivel de identificación laboral y rotación de personal tiene una organización, es un problema que se debe evaluar teniendo en cuenta que la identificación laboral nos otorga grandes beneficios, por un lado mantiene a los trabajadores leales, motivados, comprometidos con la organización y con sentimiento de orgullo por la misma, los cuales se ven reflejados directamente en su productividad.

Otro beneficio a tener en cuenta es que la identificación laboral es una excelente alternativa para poder reducir costos y combatir un nivel alto de rotación ya que es necesario atraer al personal más idóneo que se adecue a las necesidades de la organización.

En la investigación realizada por (Díaz, 2013) sobre “identidad organizacional y rotación de personal” realizada en Guatemala, para ver de qué manera influye la identidad organizacional en la rotación de personal, se encontró que el nivel de identidad organizacional de los empleados es bajo, y la manera cómo influye la identidad organizacional en la rotación de personal es por medio de la motivación, la comunicación, compromiso y satisfacción laboral de los empleados hacia la empresa. Además las principales causas porque el personal se retira de la empresa son por mejora de sueldo y satisfacción en el trato que recibe de parte de sus superiores y compañeros.

En el trabajo realizado por (Pérez, 2013) titulada propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo, con el objetivo de elaborar una propuesta para reducir la rotación de personal, se planteó establecer las causas que provocan la rotación de personal y se obtuvo que los elementos que inciden en la salida del personal de la distribuidora se debe a múltiples factores como desmotivación, mala remuneración, baja calidad de vida de los trabajadores, ausencia de implementos de trabajo, todos estos factores perjudican en la fluctuación de personal, por lo que se obtiene un elevado índice de rotación.

Es por eso que la presente investigación buscó determinar la relación entre la identificación laboral y la rotación de personal de un supermercado de Arequipa, teniendo en cuenta que el recurso humano pasa gran parte del tiempo laborando dentro de las organizaciones, donde va creando vínculos con la organización y sus compañeros, permitiéndoles identificarse con la empresa, asumiendo los valores, objetivos, misión, visión, como propios y obteniendo un incremento en su satisfacción, mayor rendimiento y menos estrés. Para las organizaciones disponer de recursos humanos altamente identificados les proporciona grandes beneficios porque podrán disfrutar de mayor compromiso y lealtad por parte de sus trabajadores.

Con los resultados se espera contribuir a conocer más la realidad laboral y sí, el trabajo de cada día de los trabajadores, es reconocido por las organizaciones, para que luego se estimule e impulse la identificación laboral en los recursos humanos, que contribuirá a la permanencia laboral, dicho proceso visto desde una perspectiva psicológica.

La investigación está estructurada en cinco capítulos como se describe a continuación: En el Capítulo I. Contiene el planteamiento del problema, los objetivos general y específico de la investigación, hipótesis, justificación, antecedentes, limitaciones, definición de términos y variables. En el capítulo II. Marco teórico referencial, que sirvieron de soporte al estudio, se comienza con la identificación laboral y luego se desarrolla rotación de personal. En el Capítulo III. Marco Metodológico, señala el tipo y diseño de la investigación, la población de estudio, muestra, instrumentos y técnicas de recolección de datos. En el Capítulo IV. Análisis e interpretación de los resultados, las conclusiones, discusión, sugerencias y bibliografía correspondiente.

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE ESTUDIO**

#### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Según (Chiavenato, 2009, p. 05) “Vivimos en una sociedad de organizaciones; nacemos, aprendemos, nos servimos, trabajamos y pasamos la mayor parte de nuestras vidas dentro de ellas”. Una organización es una institución integrada por elementos materiales, técnicos, y recursos humanos; siendo este último el capital más valioso con el que cuenta las organizaciones, ya que ofrecen sus esfuerzos y en conjunto alcanzan tanto objetivos personales como organizacionales.

Frente a la globalización y la competitividad, las organizaciones buscan valores agregados en el recurso humano para obtener beneficios que generen diferencia, y

cierto margen de distinción con relación a la competencia. Uno de estos valores agregados es la identificación con la organización.

(Contreras y Hernández 2011, p. 167) cita a Gioia, et al 1994 se refiere a la identidad organizacional como un conjunto de estructuras cognitivas compartidas de los miembros de la organización.

La identidad organizacional de las empresas está sujeta a un proceso continuo de conformación o re-construcción debido a que las exigencias del entorno cambiante en el que se encuentra, las empresas internacionales además de las exigencias del entorno local procuran apegar a los estándares que establece la globalización la cual implica cambios tecnológicos, industriales, económicos e ideológicos, entre los que se incluye distintos modelos culturales que general cambios en la identidad organizacional, estos cambios se manifiestan en acciones y comportamiento de los empleados que repercuten en el logro de los objetivos institucionales, obtención de resultados y alcance de metas. (Díaz, 2013, p. 08).

Además se debe tomar en cuenta las características biográficas que según (Robbins, 2009, p.48) tienen un efecto en la productividad: ausentismo, rotación, desviación, comportamiento ciudadano organizacional, satisfacción y por ende, también influirán en la identificación laboral, estas características están comprendidas por la edad, género, raza y antigüedad del empleado al servicio de una organización, y son tomadas en cuenta por una cantidad notable de investigaciones.



En este ámbito, la identidad se relaciona directamente con una orientación hacia el recurso humano porque se vincula con la percepción, sentimientos y cognición del mismo con respecto a la organización. Sin embargo, son pocas las organizaciones que toman consciencia de ello, y esto constituye una gran debilidad porque el recurso humano que no se identifica con la organización, tiende a ser agentes negativos y multiplicadores de una mala imagen, además se producirá uno de los mayores problemas a los que se enfrentan las organizaciones, la pérdida del recurso humano.

El cambio de personal (trabajadores que se van o los retiran), genera grandes sobrecostos a las empresas, siendo el Perú uno de los países con el más alto nivel de rotación en América latina, preciso a Correo, Othmar Rabitsch, presidente del directorio de asociación peruana de recursos humanos (Aperhu). Explico que el nivel de rotación supera el 18%, frente al promedio de América latina, que está entre 5 y 10%. (Flores, 2014).

Para una organización es importante conocer su nivel de rotación, y existe la necesidad de descubrir las causas que originan un índice de rotación alto; ya que afecta las relaciones interpersonales, la productividad y el logro de objetivos de la organización, además genera un sobrecosto en los gastos que se tendrá que realizar en el reclutamiento, selección, entrenamiento y capacitación del personal.

Sin embargo a veces la rotación escapa del control de la organización cuando el volumen de retiros aumenta por decisión propia de los empleados, y en la mayoría de casos se debe a la falta de identidad con la empresa, la cual debe

crear el sentido de pertenencia en los trabajadores, para lograr la permanencia de los mismos en largos periodo de tiempo pues si existe un alto índice de rotación puede provocar inestabilidad laboral e incumplimiento de objetivos y metas a nivel empresarial (Diaz, 2013, p. 02)

En función al planteamiento expuesto con anterioridad, surge la siguiente interrogante, ¿Existe una relación entre la identificación labora con la rotación de personal?

## **2. OBJETIVOS**

### **A. Objetivo General**

Determinar la relación entre la identificación laboral con la rotación de personal en los trabajadores de un supermercado de Arequipa.

### **B. Objetivos Específicos**

- a) Determinar el nivel de la identificación laboral en los trabajadores de un supermercado de Arequipa
- b) Describir la identificación laboral a nivel de compromiso organizacional, comunicación, motivación, cultura y satisfacción laboral.
- c) Determinar el nivel de índice de rotación en los trabajadores de un supermercado de Arequipa
- d) Determinar la relación entre la identificación e índice de rotación laboral en los trabajadores de un supermercado de Arequipa.

- e) Correlacionar la identificación laboral en los trabajadores de un supermercado de Arequipa según las características biográficas (género, edad, puesto, grado de instrucción y años que laboran en la organización)

### **3. HIPOTESIS**

**H1:** Existe relación entre la identificación laboral con la rotación de personal en los trabajadores de un supermercado de Arequipa.

### **4. JUSTIFICACION**

Esta investigación está orientada a determinar la relación entre la identificación laboral con la rotación de personal en los trabajadores de un supermercado de Arequipa, teniendo en cuenta que el recurso humano pasa gran parte del tiempo laborando dentro de las organizaciones, donde va creando vínculos con la organización y sus compañeros, permitiéndoles identificarse con la empresa, asumiendo los valores, objetivos, misión, visión, como propios y obteniendo un incremento en su satisfacción, mayor rendimiento y menos estrés. Para las organizaciones disponer de recursos humanos altamente identificados les proporciona grandes beneficios porque podrán disfrutar de mayor compromiso y lealtad por parte de sus trabajadores.

Según (Díaz, 2013, p. 30), la falta de identidad organizacional en los trabajadores es un serio problema, debido que genera un alto índice de rotación de personal y causa inestabilidad laboral, aspecto que genera consecuencias

negativas para las organizaciones y posteriormente se agudiza cuando resulta extremadamente difícil cubrir el puesto de trabajo vacante sobre todo si se trata de puestos poco atractivos. Lo cual es malo para la empresa ya que aumentan sus costos y se pierde el cumplimiento de sus objetivos.

Las principales razones por las que los trabajadores piensan en cambiar de rumbo antes de cumplir un año en empresa para la que trabajan son, que el empleado haya tomado el empleo mientras encontrara algo mejor simplemente por urgencia de un ingreso o porque buscar trabajo más fácil, que no se identifique con la cultura de la organización y/o con el liderazgo, que alguna promesa no se haya cumplido y se sienta defraudado. (Díaz, 2013, p. 06)

(Herrera, 2008) Concluye que la retención de personal no es un tema exclusivo del departamento de recursos humanos. Se trata en realidad de un problema que afecta a toda la organización y, por esta razón, es importante que sea entendido como tal, ya que todos los directivos de la organización deben estar comprometidos en la solución.

La posible solución para (Díaz, 2013, p. 06) Hay que proveer a los empleados de mejores oportunidades, desarrollo profesional, salarios competitivos o beneficios y un adecuado clima laboral.

Este estudio tiene una importancia para la organización, permitiendo determinar la relación entre la identificación laboral con la rotación de personal, para que luego se estimule e impulse la identificación laboral en los recursos humanos, que

contribuirá a la permanencia laboral, dicho proceso visto desde una perspectiva psicológica, además este estudio permite a las investigadoras poner en práctica las herramientas aprendidas durante la formación académica, por lo tanto fortalece el conocimiento sobre la psicología organizacional y su aplicación en el ámbito laboral, este estudio no pretende generalizar los resultados a otras empresas, porque tomando en cuenta el enfoque de contingencias cada organización es única y cada situación debe ser analizada separadamente, pero si puede servir de base para realizar un programa que mejore y fomente la identificación organizacional garantizando un beneficio mutuo tanto para la organización como para sus recursos humanos.

Finalmente, la investigación es viable, ya que se dispone de los recursos humanos, financieros y materiales requeridos.

## **5. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION**

Después de realizar revisiones bibliográficas se encontró pocas investigaciones que relacionen las variables, sin embargo se encontraron otros estudios que guardan relación con identidad organizacional o rotación laboral y se podrían tomar en cuenta para que nos sirva de apoyo en el proceso de la investigación, así encontramos:

En la investigación realizada por (Díaz, 2013) que lleva por título "identidad organizacional y rotación de personal" (estudio realizado en empresas que se dedican a la venta de acabados de construcción, en el municipio de Quetzaltenango) en Guatemala, cuya finalidad era determinar de qué manera influye la identidad

organizacional en la rotación de personal, se encontró que el nivel de identidad organizacional de los empleados con las empresas que se dedica a la venta de acabados de construcción es bajo, y la manera cómo influye la identidad organizacional en la rotación de personal es por medio de la motivación personal y de observación, la comunicación, el trato, compromiso y satisfacción laboral de los empleados hacia la empresa. Además las principales causas por la que el personal se retira de la empresa son por mejora de sueldo y satisfacción en el trato que recibe de parte de sus superiores y compañeros.

En la tesis realizada en Guatemala por (Herrarte, 2015) sobre la identidad laboral en el personal administrativo de una empresa multinacional de consumo masivo, cuyo propósito era determinar el nivel de identidad laboral en el personal administrativo, se concluyó que los trabajadores administrativos que laboran en la empresa de consumo masivo cuentan con un nivel de identidad alto, obteniendo puntajes sobresalientes en los factores compromiso y cultura organizacional. Por otra parte se comprobó que no existe diferencia estadísticamente significativa en cuanto al género, edad y antigüedad de los sujetos.

La investigación realizada por (Reyes, 2014) titulada relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes de Guatemala, cuyo objetivo fue establecer si existe relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes, se demostró que el valor de correlación estadística obtenido

fue de 0.269 el cual nos indica que no existe relación estadísticamente significativa entre identificación laboral y desempeño laboral. Además se halló que el grado de identificación laboral que existe en este grupo de trabajadores se encuentra en un nivel alto, ya que la media encontrada fue de 98.06; sin embargo entre identificación laboral con las variables demográficas (edad, género y años de laborar) no existe relación estadísticamente significativa a un nivel de 0.05

El estudio en Escuintla realizado por (Cermeño, 2014) acerca de los factores sociales, personales y laborales que determinan la identificación laboral de los empleados en una organización hotelera que buscaba los factores sociales, personales y laborales que forman parte de la identificación laboral en los colaboradores de la organización hotelera, se concluyó que los colaboradores de la organización hotelera tienen una identificación laboral muy alta y que los factores que influyen en la identificación laboral son: factor social (cultura organizacional); Factor personal (motivación, compromiso, lealtad) y factor laboral (comunicación, satisfacción, participación y pertenencia). También demostró que el porcentaje más alto en identificación laboral se encuentran en el departamento de administración (contabilidad, sistemas, recursos humanos), y los departamento con un índice menor fueron, cocina general y conserje; además que los colaboradores de mayor edad entre un rango de 40 a 49 años se sienten mayormente identificados con la organización.

En la tesis realizada en Guatemala por (Monsato, 2012) sobre la identificación laboral de los trabajadores de ONSE, que tiene como objetivo establecer el nivel de

identificación laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Servicio Civil, se demostró que el nivel de identificación laboral de los trabajadores se encuentra en un nivel alto. En cuanto a rangos de edad e identificación laboral, existe una correlación baja positiva de 0.306 estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre, lo que indica que una persona entre más edad tiene, más se identifica con la organización.

El estudio elaborado en Lima por (Almirón, 2017) sobre el clima organizacional y satisfacción laboral en el Ministerio Público Sede Central Lima tiene como finalidad determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo, se concluyó que existe relación significativa entre satisfacción laboral y la dimensión identidad porque se observó que del total de datos se tiene que un 21.2% de encuestados considera que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión identidad es Deficiente por lo que el clima organizacional es Deficiente, mientras que el 69.2% consideró que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión identidad es Regular por lo que el clima organizacional es Regular, siendo considerado en un nivel Bueno el 9.6 % de la satisfacción laboral en la dimensión identidad por lo que el clima organizacional es Bueno según el personal administrativo del Ministerio Público Sede Central Lima

El trabajo realizado por (Pérez, 2013) que lleva como título propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo, tiene el objetivo de elaborar una propuesta para reducir la rotación de personal, para ello se planteó establecer las causas que provocan la



rotación de personal. Se obtuvo que los elementos que comúnmente inciden en la salida y/o la renuncia del personal de la distribuidora se debe a múltiples factores como desmotivación, mala remuneración, baja calidad de vida de los trabajadores, ausencia de implementos de trabajo, todos estos factores perjudican en la fluctuación de personal, por lo que se obtiene un elevado índice de rotación.

En la investigación realizada por (Valdivia, 2017) sobre el Análisis de la satisfacción laboral y rotación de personal en la empresa Rico Pollo S.A.C. en la provincia de Arequipa, donde se tenía como propósito determinar la influencia de la satisfacción laboral en el proceso de rotación de personal, se determinó que el nivel de satisfacción posee una influencia significativa en la rotación, ya que uno de cada diez trabajadores expresa insatisfacción originada por la política administrativa y condiciones físicas inadecuadas en el ámbito laboral. El 81% de la rotación se debe al retiro del personal por parte de la empresa debido a inadecuadas conductas laborales, mientras que el porcentaje restante renuncia voluntariamente en búsqueda de mejores oportunidades de trabajo y remuneraciones.

## 6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION

Una de las principales limitaciones fue la escasa información bibliográfica sobre identificación laboral y rotación de personal, además la falta de estudios que relacione ambas variables, también se tuvo contratiempos para acceder a la muestra debido a las políticas que se mantienen en las distintas organizaciones

## 7. DEFINICION DE TERMINOS

**Identificación laboral:** El grado en que un empleado se caracteriza con una organización en particular, las metas de ésta, el giro del negocio y el deseo de mantener relación laboral con ella. Por lo tanto se compromete con la organización que lo emplea; siendo los empleados quienes califican una empresa como un excelente lugar de trabajo, cuando los colaboradores se sienten orgullosos de la labor y de su organización, disfrutan compartiendo espacio con sus compañeros y confían en las personas que los dirigen. (Robbins citado por Cermeño, 2014, p. 29)

**Rotación de personal:** Es el resultado de la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo. (Chiavenato, 2009, p. 91)

**Índice de rotación:** Es el número de personas que se separan durante un periodo determinado (un mes o un año) en relación con el número promedio existente de empleados. (Chiavenato, 2009, p. 92)

## 8. VARIABLES E INDICADORES

### A. Identificación de Variables

Variable 1: Identificación laboral

Variable 2: Rotación de personal

VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	NIVELES
Identificación laboral	El grado en que un empleado se caracteriza con una organización en particular, las metas de ésta, el giro del negocio y el deseo de mantener relación laboral con ella.	Compromiso organizacional	Muy baja Baja Promedio Alta Muy alta
		Comunicación	
		Motivación	
		Cultura organizacional	
		Satisfacción laboral	
Rotación de personal	Según Chiavenato es el número de personas que se separan durante un periodo determinado (un mes o un año) en relación con el número promedio existente de empleados.	<p>Indice de Rotacion</p> $= \frac{\text{Número de empleados separados}}{\text{promedio efectivo de la organización}}$	Baja Promedio Alta

*Fuente:* Propia

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **IDENTIDAD ORGANIZACIONAL**

##### **1. Definiciones de identidad organizacional**

(Lavado, 2017) cita a Hatch & Schultz (1997). Quienes dicen que la identidad organizacional es una palabra en general, en donde los integrantes perciben, sienten y piensan acerca de cómo conducir una organización. Por otra parte se entiende que es una opinión grupal, que permite y ayuda a seleccionar diversas características y compartiendo los valores que marcan a la organización ya sea públicas o privadas.

Gorz (1991), define la identidad como una construcción que se origina desde el ámbito social, y el trabajo como el lugar donde una persona permanece la mayor parte de su tiempo, y continua la idea de que tanto el trabajo y como su contexto en

el que la persona se desenvuelve constituye una parte esencial del ser humano para formar su identidad personal ya que se ve influenciado por costumbres y tradiciones que con el pasar del tiempo se verá más predispuesto a adquirir. (Archila, 2015)

Cano y Bauzá (2010) citados por (Lavado, 2017) La Identidad organizacional es entendida como una de las personalidades de la entidad interna que permite mejorar la identidad externa. Esta personalidad es el resultado de su historia, ética y su filosofía de trabajo; también la integran los comportamientos cotidianos y las normas que son establecidas por la dirección. Desde otra perspectiva la identidad organizacional sería el conglomerado de avances y características, que facilitarían adecuarse a diferentes actitudes en donde se desarrolle los valores y creencias con las que la organización se identifique y se diferencie de otras organizaciones.

## **2. Compromiso organizacional**

El compromiso debería ser tomando como algo significativo para las organizaciones, algunos estudios nos indican que son pocos los trabajadores que logran desarrollarlo, vemos al compromiso como el involucramiento, la satisfacción y el entusiasmo que una persona tiene hacia el trabajo que ejecuta. La teoría nos refiere que los trabajadores comprometidos sienten pasión por sus labores y tienen un vínculo profundo con su organización, por el cual no tienden al aislamiento laboral, ausentismo y a la rotación laboral. Sin embargo los trabajadores que no están comprometidos, muestran menos lealtad con la organización y tienden a exhibir niveles menores de asistencia laboral, y si acuden a su centro de trabajo, lo

hacen de mala manera, dan tiempo pero no ponen energía ni atención en sus actividades exponiéndose a riesgos y accidentes de trabajo, además se sienten insatisfechos y desmotivados.

#### A. Definición de compromiso organizacional

Para Álvarez de Mon, 2001 citado por (Archila, 2015), el concepto de compromiso laboral es el vínculo de lealtad por el cual el trabajador anhela permanecer en la organización, a causa de su motivación implícita, y del compromiso como factor de su identificación y de su opinión acerca de la importancia de su trabajo y la necesidad y los beneficios de las funciones que realiza.

(Arnold y Randall et al., 2012) citan a Mowday quien definió en 1979 el compromiso organizacional como la base de la identificación de una persona con la organización y la participación en ella. Asimismo nos dice que este está compuesto por tres elementos: Aceptación de las metas organizacionales, voluntad de trabajar duro por la organización y deseo de permanecer con la organización

#### B. Enfoques

Después realizadas las investigaciones sobre el compromiso organizacional, se ha observado diferentes componentes o elementos determinantes, que nos permiten entenderlo y conceptualizarlo de diversas formas, y se pueden simplificar en dos enfoques ligeramente distintos, el

primero de ellos como enfoque unidimensional y el segundo como enfoque multidimensional.

a) El enfoque unidimensional, a través de sus principales exponentes, define el compromiso organizacional como “la fuerza de identificación del individuo con su organización (Meyer y Allen 1997), y desarrollaron la idea de que existen dos formas de comprender el concepto de Compromiso Organizacional en la que por un lado se encuentra una dimensión del concepto llamado compromiso-actitudinal y por otro lado se encuentra la segunda dimensión del concepto de compromiso, llamado compromiso-conductual.

- El compromiso actitudinal focaliza los procesos por los cuales la gente llega a pensar acerca de su relación con la organización. En este sentido, las investigaciones van dirigidas hacia la confirmación de las relaciones existentes entre compromiso y una serie de variables entre las que encontramos: índice de ausentismo, rotación de personal, productividad, entre otros.
- En cuanto al componente conductual del compromiso, se define como una serie de transacciones entre el individuo y la organización, el cual se encuentra determinado por un conjunto de elementos dentro de los cuales tenemos beneficios o recompensas intrínsecas o de carácter extrínseco, de la organización para con sus empleados, las cuales generan un sentimiento de adhesión del individuo o trabajador con su organización

b) El enfoque multidimensional fundamenta el compromiso organizacional, en una primera etapa, sobre tres dimensiones, que se presentan a continuación: (O'Reilly y Chatman, 1986).

- Involucramiento instrumental con recompensas extrínsecas.
- Involucramiento basado en la afiliación.
- Involucramiento sustentado en congruencia entre los valores individuales y valores organizacionales.

#### C. Modelo teórico de Meyer y Allen

(Meyer y Allen, 1997) reconocen que el compromiso organizacional tiene una naturaleza multidimensional, y realizan una revisión de la obra de O'Reilly y Chatman considerando que los argumentos de éstos eran frágiles y muy poco sustentables, por lo que crean su propio enfoque conformado por tres componentes. Así definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que va a caracterizar la relación que mantiene el empleado con la organización; dicho estado tendrá repercusiones en la decisión de continuar formando parte de la organización, es decir se hace referencia a la actitud del trabajador hacia la organización donde labora.

- Compromiso Afectivo. Es el vínculo emocional que las personas desarrollan para con la organización, y va a reflejar el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades de orden psicológico con la expectativa de permanecer en la organización, los recursos humanos que tienen un fuerte compromiso afectivo se mantienen en la organización porque quieren y se sienten orgullosos de formar parte de esta, lo que



permite también que se sientan identificados con la organización y con su cultura.

- **Compromiso de Continuidad:** Esta referido a los costos asociados que generan el abandono de la organización, es decir los costos financieros, físicos y psicológicos y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera abandonar la organización. Los recursos humanos sienten apego a la organización por el tiempo invertido, el dinero y el esfuerzo, dejar la empresa implicaría abandonar todo, ya que el trabajador espera que su inversión sea retribuida.
- **El compromiso normativo:** Los recursos humanos que han desarrollado un compromiso normativo se encuentran vinculados a la organización por sentimientos de obligación y el deber, este tipo de sentimientos va a generar que las personas se motiven y se comporten de manera adecuada, haciendo lo correcto para la organización. Por lo tanto, se espera que el compromiso normativo este positivamente relacionado con comportamientos como el rendimiento, la asistencia al trabajo, y la ciudadanía organizacional.

### **3. Comunicación**

Los seres humanos están continuamente comunicándose ya sea escribiendo, leyendo, hablando, escuchando. Ninguna persona o grupo puede estar sin transmitir mensajes a este proceso de compartir información e ideas se le llama comunicación, sin embargo estos mensajes no solo deben ser transmitidos sino también comprendidos para el éxito de esta, contar con habilidades de comunicación buenas

es la base para el logro personal y profesional. La comunicación en las organizaciones es sumamente importante puesto que se verá involucrada en cada una de las actividades que se desarrollen dentro de esta, es así que la comunicación es la vía de transmisión de la cultura organizacional, la esencia para desarrollar programas y mejorar la gestión del talento humano, además es clave para la dirección y el liderazgo. Cuando la comunicación es buena la organización marchara adecuadamente, por el contrario si es deficiente se convertirá en la fuente de conflictos que terminaran afectando el desempeño exitoso de las personas y la organización.

#### A. Definición de comunicación

Para (Koontz, Weihrich y Cannice, 2008) La comunicación es la trasmision de información de un emisor a un receptor, siendo la información comprendida por el receptor.

Para (Gan y berbel, 2007) refieren que la comunicación puede ser:

- Verbal y no verbal (palabras o gestos).
- Explícita o tácita (lo que se dice o lo que se insinúa).
- Sincrónica o asincrónica (compartiendo momento o en momentos distintos, como la que se realiza por medio de mensajes sms o mensajes electrónicos).

## B. Funciones de la comunicación

Para (Robbins y Judge, 2013) la comunicación tiene cuatro funciones primordiales dentro de una organización, y estas son: control, motivación, expresión emocional e información.

## C. Comunicación en la organización

En las organizaciones actuales y debido a la globalización y la competitividad la información debe fluir de manera más rápida que antes. Puesto que hasta un paro breve en una línea de producción resulta muy costoso en términos de producción perdida. Es por esta razón que se vuelve una prioridad que los problemas se comuniquen rápidamente para tomar una acción correctiva. Un elemento también a tomar en cuenta es el incremento de la información con los años, ocasionando con frecuencia una sobrecarga de información. Lo que hace necesario que la información que se transmite sea relevante y precisa para una toma de decisiones efectiva. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2008)

## D. Proceso de comunicación

(Robbins y Judge, 2013, p. 338) Antes de iniciar una comunicación, se necesita un propósito el cual sería el mensaje que se transmitirá entre un emisor y un receptor. El emisor codificará el mensaje y lo transmitirá por el canal que puede ser un medio escrito o verbal, hacia el receptor, quien a su vez lo decodificará.

Para una comunicación las organizaciones por costumbre siguen una cadena de mando al momento de comunicarse, sin embargo existen también otras formas de transmitir mensajes, como los mensajes personales o sociales, que van a seguir canales informales, siendo más espontáneos y surgen como respuesta a las decisiones individuales.

Un problema que se presenta en un proceso de comunicación es el ruido y representa barreras que distorsionan la claridad del mensaje, estos problemas pueden ser de percepción, la sobrecarga de información, las dificultades semánticas o las diferencias culturales. El vínculo final en el proceso de comunicación es un lazo de retroalimentación que es la comprobación de que se ha logrado transmitir los mensajes con éxito y de manera satisfactoria.

#### E. Dirección de la comunicación

(Robbins y Judge, 2013, p. 338-339) La comunicación puede fluir de forma vertical o lateral. La dimensión vertical se subdivide asimismo en las direcciones ascendente y descendente.

##### a) Comunicación vertical

- Comunicación descendente: Esta comunicación fluye desde el nivel de un grupo u organización hasta un nivel inferior. Es utilizada por los líderes y gerentes de grupos para asignar metas, dar instrucciones sobre el trabajo, explicar las políticas y los procedimientos, señalar los problemas que necesitan atención y brindar retroalimentación acerca del desempeño. Sin embargo el principal problema de esta comunicación es

su naturaleza unidireccional; por lo general, los gerentes informan a los subalternos, pero rara vez solicitan su consejo o sus opiniones, y es necesario que las personas sean respetadas y escuchadas.

- Comunicación ascendente: Fluye hacia un nivel superior del grupo u organización. Se utiliza para brindar retroalimentación a los jefes, informarles sobre el progreso hacia las metas y plantearles problemas actuales. La comunicación ascendente permite que los gerentes conozcan los sentimientos de los empleados hacia su puesto de trabajo, hacia sus colegas y hacia la organización en general, también permite obtener ideas de cómo mejorar las cosas.

b) Comunicación lateral

Cuando la comunicación tiene lugar entre miembros del mismo grupo de trabajo, entre miembros de grupos de trabajo del mismo nivel, entre gerentes del mismo rango o entre cualquier personal equivalente horizontalmente, se le denomina comunicación lateral.

#### **4. Motivación**

La motivación es uno de los temas más estudiados dentro de las diferentes disciplinas que estudian el comportamiento humano, partiendo de la idea de que la motivación es una fuerza que hace actuar de una manera determinada y es movida por la emoción, representa un claro referente para evaluar el comportamiento de las personas. La motivación es principalmente individual puesto que cada persona tiene necesidades diferentes, además es un factor de contagio por ser fácil de entender y

transmitir, cuando las personas se encuentran motivadas aportan fuerza y ánimo a quienes les rodean, por el contrario pueden transmitir pesimismo e indiferencia. Por consiguiente, para las organizaciones, el reto está en descubrir e implementar elementos motivadores que beneficien a los trabajadores y a la organización.

#### A. Definiciones de la motivación

(Carrillo, Padilla, Rosero y Villagómez, 2009) nos dicen que el término motivación deriva del latín *motivus* (relativo al movimiento), y hace referencia a todo aquello que mueve, es decir es el motor de la conducta humana.

Para (Gonzales, 2008) la motivación es una compleja integración de procesos psíquicos e implican la activación del sistema nervioso central.

#### B. Teorías de la motivación

a) Teoría de la jerarquía de las necesidades. Desarrollada por Abraham Maslow, centra su atención en cinco niveles que son explicados en la pirámide motivacional y las agrupa en:

- Necesidades de orden inferior; necesidades fisiológicas (se relacionan con el ser humano como ser biológico y son básicas para el sustento de la vida) y las necesidades de seguridad (abarca el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales, para lograr estabilidad, y asegurar la sobrevivencia)
- Necesidades de orden superior; necesidades sociales (como seres sociales, las personas experimentan la necesidad de relacionarse con las demás, de ser aceptadas y de pertenecer a un grupo social),

necesidades de estima (está relacionado con el sentirse bien acerca de sí mismo, todas las personas tienen necesidad de respeto, autonomía, logro y una autoestima positiva, que implica también la estima de otros seres humanos, esto se traslada al mundo laboral con la necesidad de sentir reconocimiento por las acciones positivas realizadas, de que se reconozca la valía y se premie la actitud positiva) y las necesidades de autorrealización (realizar lo que a la persona le agrada lleva su potencial personal hasta su punto álgido y plasma este desarrollo en su éxito profesional)

Aunque las necesidades nunca se satisfacen por completo, cualquier necesidad no satisfecha es motivadora y aquella que alcanza un gran nivel de satisfacción deja de motivar. Las necesidades más elevadas o secundarias tan sólo son satisfechas cuando se han cubierto las de orden inferior o primarias ya que surgen del proceso socializador del hombre e implican aspectos de carácter más psicológico, así, cuando una necesidad está bastante satisfecha, la siguiente en la jerarquía se vuelve dominante.

b) Teoría de la motivación de Herzberg. Concluyendo que la satisfacción y la insatisfacción laboral derivan de dos series diferentes de factores.

- Factores higiénicos. Son extrínsecos al trabajo y se refieren a las condiciones que rodean al empleado mientras trabaja, afectan su rendimiento y forma de trabajar. Aquí encontramos las condiciones ambientales, salario, políticas de empresa, tipo de supervisión,

normativa interna, procedimientos, protocolos, relación entre el nivel directivo y los demás empleados.

- Factores motivadores. Son intrínsecos al trabajo, se relacionan directamente con él y motivan al individuo a efectuar un esfuerzo superior y un rendimiento excelente. Producen un efecto duradero de satisfacción y su acción es continua, cuando son precarios provocan ausencia de motivación, pero no ocasionan necesariamente insatisfacción. Entre ellos, se identifican: los logros de resultados y objetivos concretos, reconocimiento profesional de los valores aportados.

- c) El modelo E-R-C de Alderfer. Es una remodelación de la jerarquía de necesidades de Maslow, y propone el modelo E-R-C, con tres niveles de necesidades las cuales son las necesidades de existencia (abarca las necesidades que tenemos los individuos de satisfacer nuestros requerimientos básicos derivados de la existencia material), las necesidades de relaciones (comprende las necesidades que el individuo tiene de mantener relaciones interpersonales importantes) y las necesidades de crecimiento (se encuadra la necesidad intrínseca de desarrollo personal).

La teoría de Alderfer muestra dos diferencias más de la jerarquía de necesidades de Maslow.:

- Al mismo tiempo puede surgir más de una necesidad, no se caracteriza por ser una jerarquía rígida o estática.



- Al reprimirse la satisfacción de una necesidad de nivel superior, puede incrementarse el deseo de satisfacer una necesidad de nivel inferior donde abarca dimensiones de frustración y regresión al contrario de Maslow que plantea que un individuo permanecería en determinado nivel de una necesidad hasta que esta quede completamente satisfecha.

Para finalizar, el modelo E-R-C señala que elementos como los antecedentes familiares, la educación y el ambiente cultural pueden modificar la importancia o el nivel jerárquico que tiene un conjunto de necesidades para un individuo determinado.

d) Teoría de la necesidad de McClelland. En el cual se dispone que las personas se mueven fundamentalmente en torno a tres factores motivacionales.

- La necesidad de afiliación. Es aquella que motiva a las personas a desarrollar las relaciones interpersonales afectivas y cordiales. Teniendo la necesidad de agradar a los demás y buscar su aceptación.
- La necesidad de poder. El poder que se ejerce puede ser de dos tipos, personal o socializado. El poder personal se desarrollará cuando se trate de influir o controlar a las personas, y el poder socializado se desarrollara cuando se utilice el poder para conseguir el beneficio de la empresa o de su equipo para beneficio de su equipo y de la empresa.
- Necesidad de logro. Impulsa a las personas a sobresalir, a superar las normas establecidas, a realizar sus actividades y a mejorar

constantemente para obtener su autorrealización personal de forma plena. Esta necesidad es más estudiada por McClelland porque la considera la más relevante para el rendimiento laboral, dado que impulsa a un trabajador a ejecutar sus tareas, con lo que obtiene una satisfacción personal que comprende el aspecto psicológico y de autorrealización.

### C. Ciclo motivacional

(Gonzales, 2008) refiere que al ser la motivación un proceso para satisfacer necesidades, origina el ciclo motivacional, cuyas etapas son las siguientes:

- a) Homeostasis. Refiriéndose al estado de equilibrio del organismo humano.
- b) Estímulo. Es cuando aparece un estímulo el que genera una necesidad.
- c) Necesidad. Al no estar satisfecha provoca un estado de tensión.
- d) Estado de tensión. Produce un impulso que da lugar a un comportamiento.
- e) Comportamiento. El comportamiento, al activarse, se dirige a satisfacer dicha necesidad. Alcanza el objetivo satisfactoriamente.
- f) Satisfacción. Es básicamente una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio homeostático.

Por otra parte cuando una necesidad no se satisface dentro de un tiempo, puede llevar a ciertas reacciones como:

- Desorganización del comportamiento (conducta ilógica).
- Agresividad (física, verbal, etc.)
- Reacciones emocionales (ansiedad, aflicción, nerviosismo, etc.)

#### D. Tipos de motivación

Según (Reeve, 2009) existen dos tipos:

- a) Motivación intrínseca. Conducta que se da de forma espontánea y se experimentan por necesidades psicológicas, las cuales son percibidas cuando reciben apoyo por las personas con las que tienen alguna relación.
- b) Motivación extrínseca: La motivación extrínseca surge de un contrato conductual de “haz esto y obtendrás aquello”. Esta conducta proviene de los incentivos y consecuencias en el ambiente, como alimento, dinero, privilegios, fichas, aprobación, becas, dulces, trofeos, puntos adicionales, certificados, premios, reconocimiento público, y diversos planes de incentivos.

La diferencia entre los dos tipos de motivación esta en fuente que dirige la conducta.

#### E. Dimensiones de la motivación

La motivación tiene tres dimensiones; intensidad (esfuerzo que la persona utiliza para realizar una tarea), la dirección (selección de actividades en las que la persona centrará y orientara su esfuerzo para alcanzar una meta) y persistencia (continuidad del esfuerzo a lo largo del tiempo en el que la persona superara los obstáculos)

## **5. Satisfacción laboral**

El trabajo es fundamental e importante en la vida de las personas, puesto que posee implicaciones psicológicas, y concede el sustento de vida para el ser humano, además permite desempeñar un rol en la sociedad el cual genera la identidad y la autoestima de la persona, también se relaciona con la dignidad humana del trabajador proporcionando una satisfacción laboral, esta se puede definir como la actitud general de la persona hacia su trabajo y está basada en las creencias y valores, además implica la interacción con sus compañeros y los directivos, con cumplir las políticas organizacionales, los estándares de desempeño, adaptarse a las condiciones de trabajo, entre otras cosas. Por ello, es primordial para las organizaciones, que las personas se encuentren satisfechas con su trabajo dado que son más productivas, por lo contrario, la insatisfacción incide de manera negativa en la eficiencia y eficacia de la organización, y genera problemas como negligencias, accidentes, absentismo y rotación de personal.

### **A. Definiciones de satisfacción laboral**

(Robbins y Judge, 2013) Conciben la satisfacción laboral como un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que es el resultado de la evaluación de las condiciones de este.

Según (Spector, 2002) la satisfacción laboral es la actitud y la manera en cómo perciben y reflejan las personas en relación a sus empleos, así como diversos aspectos de éstos. Es la medida en que las personas gustan de sus empleos.

Además (Spector, 2002) refiere que hay dos enfoques creados para abordar la satisfacción laboral: general y de facetas.

- El enfoque general define la satisfacción laboral como una percepción única y general del empleado hacia su empleo.
- El enfoque de las facetas facilita obtener una perspectiva más compleja de la satisfacción laboral. Generalmente una persona posee diferentes niveles de satisfacción con las diversas facetas, es decir, puede sentirse insatisfecha con el sueldo y las prestaciones y, al mismo tiempo, estar a gusto con la naturaleza del trabajo y los supervisores.

B. El efecto que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos en el lugar de trabajo

Según (Robbins y Judge, 2013) Un modelo teórico (el esquema de salida-voz-lealtad-negligencia) es útil para entender las consecuencias de la insatisfacción.

- Salida. Comportamiento de abandonar la organización, en busca de un puesto nuevo o por despido.
- Voz. Análisis de los problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical para mejorar las condiciones en forma activa y constructiva.
- Lealtad. Implica ser optimista para que las condiciones mejoren, mostrando apoyo a la organización ante críticas externas.

- Negligencia. Conducta pasiva ante las condiciones inadecuadas, sin embargo se demuestra ausentismo o impuntualidad, poco esfuerzo y mayor tasa de errores.

A continuación se estudian los resultados más específicos de la satisfacción y la insatisfacción laborales.

- *Satisfacción laboral y desempeño en el trabajo.* En cuanto a estos dos puntos se encuentra que las empresas que tienen más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas con pocos empleados satisfechos.
- *Satisfacción laboral y el comportamiento de ciudadanía organizacional* CCO Los trabajadores satisfechos tienden a hablar de forma positiva acerca de la organización, a apoyar y a ir más allá de las funciones asignadas de su puesto.
- *Satisfacción laboral y satisfacción del cliente* Los empleados satisfechos dentro de una organización incrementan la satisfacción y lealtad de los clientes.
- *Satisfacción laboral y ausentismo* en estudios se ha encontrado una relación negativa, pero existen otros factores que también influyen, como otras alternativas de trabajos disponibles.
- *Satisfacción laboral y rotación de personal* La relación entre la satisfacción laboral y la rotación de personal es más significativa que entre la satisfacción y el ausentismo porque se ve afectada por la oferta de empleos alternativos.

- *Satisfacción laboral y anomalías en el lugar de trabajo* La insatisfacción laboral y las relaciones con los compañeros de trabajo predicen muchos comportamientos que las organizaciones consideran indeseables, como intentos de sindicalización, hurtos en el trabajo, socialización indebida e impuntualidad.

## **6. Cultura organizacional**

La cultura expresa la identidad de la organización, dado que es el conjunto de suposiciones, valores y normas que se construyen en el tiempo además constituye representaciones mentales que unen y comparten todos los miembros en torno de los mismos objetivos y la misma forma de actuar. Es un nexo entre el presente, el pasado y contribuye a la permanencia y la unión de la organización, debido a que trata de implicar y adaptar a las personas a su contexto, principalmente a los que acaban de ingresar a la organización, quienes, antes de que inicien sus actividades, se deben integrar a las prácticas y filosofías por medio de ceremonias de iniciación y culturización social (como las actividades realizadas por la empresa Google) , al mismo tiempo se deben desprender y eliminar del comportamiento, viejos hábitos y prejuicios arraigados. Así, los miembros de la organización aprenden, transmiten y comparten la cultura, si bien se puede encontrar culturas similares no se va a encontrar dos iguales ya que cada organización desarrolla su propia cultura.

#### A. Definiciones de cultura organizacional

Según (Chiavenato, 2009) la cultura organizacional es el esquema de asuntos básicos compartidos que asimila un grupo como vía para arreglar sus problemas de adaptación e integración, y que funciona bien por lo que se considera competente y deseable transferir estos conocimientos a los nuevos miembros, por ser la manera adecuada de percibir, pensar y sentir respecto a sus problemas.

Según (Robbins y Judge, 2009) la cultura organizacional se refiere a un sistema de significados compartidos por los miembros, que permite distinguir a una organización de otras.

#### B. Componentes de la cultura organizacional

Según (Chiavenato, 2009) toda cultura se presenta en tres niveles diferentes: artefactos (primer nivel de la cultura, es el más superficial, visible y perceptible, es todo lo que se ve, oye y siente dentro de una organización), valores compartidos (es el segundo nivel, son relevantes y adquieren importancia para las personas ya que definen las razones y explican por qué hacen lo que hacen), y supuestos básicos (nivel más íntimo, profundo y oculto de la cultura organizacional, son las creencias inconscientes, las percepciones, los sentimientos y los supuestos dominantes en los que creen las personas).



### C. Características de la cultura organizacional

Para (Robbins y Judge, 2009) existen siete características principales que engloban la esencia de la cultura de una organización, estas son:

- Innovación y aceptación del riesgo.
- Atención al detalle.
- Orientación a los resultados.
- Orientación a la gente.
- Orientación a los equipos.
- Agresividad.
- Estabilidad.

### D. Funciones de la cultura

Para (Gan y Berbel, 2007) hay tres funciones principales; diferenciadora (cada organización es única, por lo que se distingue de otras y tiene una cultura propia), identificación (la cultura permite que los empleados se sientan parte de una organización) y facilitación (adopción de intereses, valores y prioridades compartidas sea a nivel individual o grupal)

### E. Elementos de la cultura organizacional

Para (Chiavenato, 2009) los principales elementos de una cultura son:

- El comportamiento diario de como las personas interactúan
- Las normas establecidas por los grupos y sus comportamientos
- Los valores dominantes que define una organización

- La filosofía administrativa que direcciona las políticas de la organización respecto a los trabajadores, los clientes y los accionistas.
- Las reglas del juego que un nuevo trabajador debe aprender para ser parte de la organización
- El clima de la organización determinara como se va a relacionar la persona con sus compañeros y con clientes externos

## **ROTACION DE PERSONAL**

### **1. Definición de rotación de personal**

(Chiavenato, 2009) La rotación de personal (o turnover) es la consecuencia de la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo.

(Dolan, Valle, Jackson y Schuler, 2007) el término rotación hace normalmente referencia a los flujos de entradas y salidas de los recursos humanos en una organización.

(Robbins, 1996) expresa que la rotación también puede significar una discontinuidad en el trabajo eficiente de una organización, cuando el personal con los conocimientos y la experiencia laboral se retira y es necesario encontrar y preparar a nuevas personas que sean su reemplazo para trabajos de responsabilidad.

### **2. Tipos de rotación de personal**

Según Herrera (2008) nos menciona los siguientes tipos de rotación de personal:

- Baja inevitable, la cual se da por muerte, padecimiento de alguna enfermedad que lo incapacite permanentemente y jubilación.
- Baja necesaria, se da cuando un empleado comete un acto ilícito (fraude, robo, etc.)
- Baja por cuestiones personales, decisión propia del empleado (por embarazo, cambio de residencia, sueldo o por algún motivo personal)

- Baja por cuestiones laborales, se da porque el trabajador no está cumpliendo con las competencias designadas para el puesto o porque no adquiere estabilidad para permanecer dentro de la organización.

Pérez (2013) cita a Espinoza (2013) quien refiere que existen dos tipos de rotación de personal:

#### A. Rotación interna

Se define como el número de trabajadores que cambian de puesto, sin salir de la empresa, “La rotación interna busca enfrentar a los trabajadores a situaciones totalmente nuevas, como incorporarse a los nuevos proyectos”, así tenemos:

- Las Transferencias, cambio a otro puesto de la misma jerarquía, que no implica aumento o disminución de la remuneración percibida por el trabajador.
- Los Ascensos, cambio de un trabajador a un puesto de mayor jerarquía, en el cual la remuneración es mayor.
- Las promociones, no implica cambio en el puesto, pero si existe un incremento de la remuneración del trabajador.
- Los Descensos, cambio de un trabajador a un puesto de menor jerarquía en el cual se ve afectada la remuneración.

## **B. Rotación externa**

Se refiere a la entrada y salida de personal de la organización, ésta se puede dar en casos como (la muerte del trabajador, jubilación, incapacidad permanente, mala selección, inestabilidad familiar, renuncia del trabajador y despido)

Para (Chiavenato, 2009) existen dos tipos de separación: la separación por iniciativa del empleado (cuando el trabajador renuncia y finaliza la relación con la organización por razones personales y profesionales. Personales como insatisfacción con el trabajo, el cual se puede dar por malas condiciones laborales, salarios bajos, etc. y profesionales cuando se le presentan otras alternativas más atractivas fuera de la organización.) y la separación por iniciativa de la organización (Cuando la organización despide al trabajador para sustituirlos por otros más adecuados con base en sus necesidades, por errores en la contratación o a un mal ajuste entre el empleado y el puesto de trabajo, para corregir problemas de selección inadecuada o para reducir su fuerza de trabajo; esto implica un impacto tanto en la organización como en el trabajador)

## **3. Causas de la rotación de personal**

Millán (2006) manifiesta que la rotación de personal no es una causa, sino un efecto, y viene a ser la consecuencia de ciertos y diversos fenómenos localizados interna o externamente en la organización sobre la actitud y el comportamiento del personal. Es decir, es una variable dependiente de fenómenos internos y externos de la organización.

Entre los fenómenos externos podemos encontrar:

- La situación de oferta y demanda de recursos humanos en el mercado.
- La coyuntura económica.
- Las oportunidades de empleo en el mercado de trabajo.

Dentro de los fenómenos internos que ocurren en la organización se tienen:

- La política salarial de la organización.
- La política de beneficios de la organización.
- Las oportunidades de crecimiento profesional ofrecidas por la organización.
- El tipo de relaciones humanas desarrolladas dentro de la organización.
- La cultura organizacional desarrollada dentro de la organización.
- La política de reclutamiento y selección de recursos humanos.
- Los criterios y programas de capacitación de potenciales humanos y evaluación de desempeño.
- Tipo de supervisión ejercido sobre el personal.
- Tipo de relaciones humanas existentes en la organización.
- Condiciones físicas del ambiente de trabajo.
- Política de disciplina de la organización.
- Grado de flexibilidad de las políticas de la organización.

#### **4. Medición de la rotación de personal**

Según (Chiavenato, 2009) La fórmula más utilizada es el número de personas que se separan durante un periodo determinado (un mes o un año) en relación con el número promedio existente de empleados. Sin embargo, esta fórmula funciona en

relación con las salidas, pero no considera las entradas de personal a la organización.

## **5. Importancia de la rotación de personal**

Según (Galicia, 2006) la rotación de personal es importante porque: La rotación de personal ayuda a la empresa a adquirir nuevos recursos siempre y cuando sean mayores las entradas que las salidas, para impulsar las operaciones y aumentar los resultados.

También la rotación de personal permite a la empresa y los trabajadores adaptarse a los continuos cambios que ofrecen el contexto empresarial y la globalización.

## **6. Importancia del análisis de la rotación de personal**

Si bien encontramos un punto de ventaja de la rotación es importante analizarla cuando existe una rotación muy alta.

La rotación de personal se ha convertido en un tema de importancia y relevancia para las compañías, tal como (Robbins, 1996) refiere, la rotación significa una interrupción en el trabajo eficiente de una organización, cuando el personal experimentado y conocedor se retira se hace necesario encontrar y preparar nuevos recursos para trabajos de responsabilidad. Todo esto conlleva a que las organizaciones se enfoquen y concentren en encontrar las causas que están

generando la rotación, a través de un extenso análisis para así poder generar estrategias y tomar medidas que permitan disminuirla.

Chiavenato destaca la importancia del análisis de la rotación de personal, y nos dice que a la rotación de personal, se la debe de entender como un efecto de fenómenos producidos tanto al interior como al exterior de la organización y no como una causa, y que estos fenómenos van a repercutir e influir en la actitud y el comportamiento de las personas, debido a que la rotación es una variante tanto de los fenómenos internos como externos de la organización (Chiavenato, 2007)

## **7. Costos de la rotación de personal**

Según (Barre, 2014) Saber hasta qué nivel de rotación de personal puede llegar una organización, sin verse muy afectada, es un problema que cada organización debe evaluar según sus propios cálculos y sus intereses básicos.

La rotación de personal implica costos primarios, secundarios y terciarios, los cuales se detallaran a continuación:

A. Costos Primarios de la Rotación de Personal: relacionados principalmente con el retiro de cada empleado y su reemplazo por otro, aquí encontramos:

- Costos de reclutamiento y Selección, se refiere a los gastos de publicación de avisos de reclutamiento, pruebas de selección, evaluación de candidatos y gastos de mantenimiento de la dependencia de servicios médicos.



- Costos de registro y documentación, comprenden los gastos en formularios, documentación, anotaciones, registros, procesamiento de datos, apertura de cuenta bancaria, etc.
- Costo de ingreso: gastos en entrenamiento e implementación que necesita el nuevo empleado.
- Costo de Desvinculación: costo de las entrevistas de desvinculación, además del costo de indemnizaciones por el tiempo anterior de la opción dada.

B. Costos Secundarios de la Rotación de Personal: Abarcan aspectos intangibles de características cualitativas en su mayor parte, tenemos:

- Efectos en la producción: la producción es inferior ocasionada por la vacante dejada por el trabajador o por la adaptación del nuevo empleado del cargo.
- Efecto de la actitud personal: Imagen, actitudes y predisposiciones transmitidas a sus compañeros por el empleado que se retira, por el nuevo empleado, por el supervisor o jefe y de los clientes o proveedores.
- Costo Extra laboral: gastos de personal extra u horas extras necesarias para cubrir la vacante y el tiempo adicional de producción.
- Costo Extra operacional: gasto adicional de energía eléctrica, combustible, servicio de mantenimiento, utilidades, planeación y control de producción.

C. Costos terciarios de la Rotación de Personal: Se relaciona con los efectos colaterales mediatos de la rotación, que se manifiestan a mediano y largo plazo, son solo estimables, entre ellos se encuentran:

- Costo de Inversión Extra: Aumento proporcional de las tasas de seguros, Aumento de salarios pagados a los nuevos empleados.
- Perdidas de negocios: se reflejan en la imagen y en los negocios de la empresa, ocasionados por la falta de calidad de productos o servicios prestados.

## **8. Como combatir la rotación**

Para poder reducir costos y combatir un nivel alto de rotación es necesario que las organizaciones busquen alternativas que les permitan manejar de manera adecuada la entrada y salida del recurso humano.

(Dolan, Valle, Jackson y Schuler, 2007) refieren que es importante la actividad de reclutamiento, ya que esta no solo supone atraer al personal, sino es atraer al personal más idóneo, cuyas preferencias, intereses y rasgos de personalidad se adecuen a las necesidades de la organización, y que los conocimientos, habilidades y aptitudes sean las requeridas para un buen desempeño laboral. Si hay una armonía en lo mencionado, la actividad de reclutamiento tendrá como resultado un personal productivo e identificado con la organización, y en consecuencia la rotación de personal se mantendrá en un nivel adecuado para la organización.

En caso de que la salida de trabajadores sea necesaria es importante obtener las razones tanto internas como externas de la decisión de abandono o retiro de la

organización para identificar los errores y así llevar una estadística de las causas y trabajar en ellas para que en un futuro se reduzca la salida de personal, una manera adecuada de obtener esa información es a través de entrevistas como nos propone (Chiavenato, 2009), esta debe abarcar los siguientes aspectos: (motivo de retiro, las opiniones del empleado respecto a la organización, el cargo que ocupó, sobre su jefe directo, las condiciones físicas ambientales, los horarios de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las relaciones en su entorno laboral, las oportunidades de progreso y la percepción de las oportunidades que encuentran en el mercado laboral). Esto permitirá que las organizaciones tomen las acciones necesarias para impulsar nuevas estrategias que permitan disminuir sus efectos en la rotación de personal.

### **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **1. TIPO DE INVESTIGACION**

La presente investigación es de tipo descriptivo, correlacional. Descriptivo porque pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refiere. Correlacional porque tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular. (Hernández, Fernández y Baptista 2010, p. 80- 81).

## **2. DISEÑO DE INVESTIGACION**

La investigación corresponde a un diseño no experimental, transversal, correlacional. No experimental porque no se realiza manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Transversal porque se recolectara datos en un solo momento, en un tiempo único. Y correlacional porque se describirá relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables. (Hernández, Fernández y Baptista 2010, p. 149-151- 154).

## **3. POBLACION**

La población para esta investigación está conformada por 70 trabajadores que se encuentran laborando actualmente en un supermercado de Arequipa, con las siguientes características biográficas: género (33 personas son del género masculino y 37 género femenino), edad (el rango esta entre 20 años a 49 años), puesto (auxiliar de tienda, cajera, encargado de sección, paquetería, recepción, manipulador y limpieza), grado de instrucción (secundaria completa, técnico y superior) y según los años que laboran en la organización.

## **4. MUESTRA**

La muestra es No Probabilística debido a que se trabajó con todos los individuos de la organización

## **A. Criterios de inclusión y exclusión de la muestra**

### **A. Criterio de inclusión**

- Todos los trabajadores de un supermercado de Arequipa

### **B. Criterio de exclusión**

- Trabajadores que llevan laborando menos de un mes.
- Trabajadores que laboran en el supermercado como impulsores para otras empresas.
- Personas que trabajan en el cargo de administradores y jefes.

## **5. INSTRUMENTOS Y TECNICAS**

Se utilizaran los siguientes instrumentos:

### **A. Escala de identificación laboral**

**Nombre del autor:** María Reneé Quevec, Michelle Francis y Abby Patricia Monroy

**Año de creación:** 2010

**Objetivo:** Medir el grado de identificación laboral de las personas hacia su empresa contratante

**Duración:** No hay tiempo límite, pero en promedio el tiempo que se demoran los sujetos en completar la prueba es de 20 a 30 minutos.

**Administración:** La administración de este instrumento puede ser individual o colectiva.

**Descripción de la prueba:** La escala de identificación laboral fue elaborada por María Reneé Quevec, Michelle Francis y Abby Patricia Monroy y fue avalado por tres expertos Karla Magaly Roldan de Rojas, Lucrecia Arriaga y Manuel Arias.

La escala es tipo Likert mide la identificación laboral de las personas hacia la empresa, está conformada por 59 preguntas que evalúan cinco indicadores (compromiso organizacional, comunicación, motivación, cultura organizacional y satisfacción laboral).

Indicadores	Descripción
Compromiso Organizacional	Es un estado psicológico con el cual el trabajador se relaciona, involucra e identifica con la organización.
Comunicación	Proceso de intercambio de información y de transmisión de significados, a través del cual la empresa transmite los valores, metas, procesos, etc., inmersos en la cultura organizacional.
Motivación	Es la voluntad para hacer un esfuerzo, por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal
Cultura Organizacional	Conjunto de valores, tradiciones, creencias, hábitos, normas, actitudes, y conductas que dan identidad y destino a una organización para el logro de todos sus fines y metas.

Satisfacción laboral	Resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, entre otros) y la vida en general. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo.
-------------------------	---

Fuente. Díaz, G. I. (2013). Identidad organizacional y rotación de personal

#### **Validez:**

Este instrumento fue validado mediante criterio de jueces, que fueron tres expertos en el área.

#### **Confiabilidad:**

Todos los indicadores del instrumento presentan un índice de confiabilidad (Alfa de Cronbach) superior a (.7) obteniendo así en Compromiso organizacional ( $\alpha = .710$ ), comunicación ( $\alpha = .817$ ), motivación ( $\alpha = .770$ ), cultura ( $\alpha = .804$ ) y satisfacción ( $\alpha = .702$ ), siendo confiables todos los indicadores.



## **B. Índice de rotación**

Para la obtención del índice de rotación se utilizó la fórmula propuesta por Chiavenato:

$$\text{Indice de Rotacion} = \frac{\text{Número de empleados separados}}{\text{promedio efectivo de la organización}}$$

Junto con la organización y de acuerdo a los resultados obtenidos según la formula se estableció los niveles (bajo, promedio y alto) del índice de rotación.

## **C. Cuestionario**

Se elaboró un cuestionario para esta investigación con 13 preguntas abiertas, que nos permitió obtener mayor información acerca de las variables de estudio, además de profundizar en las opiniones de los trabajadores,

## **6. PROCEDIMIENTOS**

Para realizar esta investigación nos constituimos en una empresa de supermercados de la provincia de Arequipa, con una población de 70 trabajadores, escogidos por un diseño no probabilístico.

Posteriormente se estableció contacto con los administradores de la empresa dividida en dos tiendas y se les solicitó la autorización para la realización de la investigación a la vez se les hizo llegar el plan de trabajo, luego de ello se procedió a coordinar las fechas y horarios para la recolección de datos.

Una vez obtenido el permiso y haber establecido los horarios, procedimos a informar a los trabajadores que se tenía el permiso respectivo del administrador y se les brindo las instrucciones correspondientes para el llenado de la prueba y del cuestionario, asegurándoles que las respuestas que den eran confidenciales y que solo serían utilizadas para fines investigativos. Durante la aplicación de las pruebas, también se recolecto información sobre la base de datos de la empresa para obtener el índice de rotación de personal de los últimos seis meses

Culminada la aplicación de las pruebas y los cuestionarios en ambos locales se procedió a la calificación y vaciado de datos.

## **CAPITULO IV**

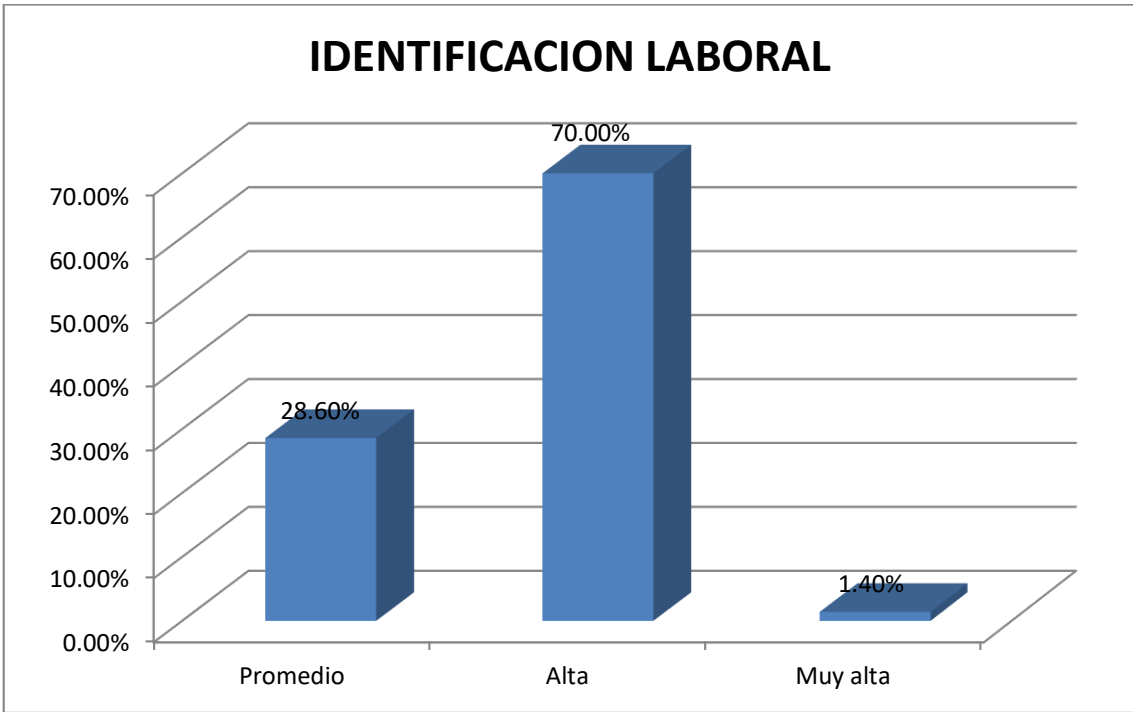
### **ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS**

En este capítulo se está presentando los resultados encontrados en nuestra investigación, exponiéndolo en cuadros y gráficos el cual permitirá tener mayor claridad y comprensión de las variables y objetivos evaluados.

**Tabla N°1 Identificación laboral en los trabajadores de un supermercado de Arequipa**

	Frecuencia	Porcentaje
Promedio	20	28.6%
Alta	49	70.0%
Muy alta	1	1.4%
Total	70	100.0

**Figura N°1 Identificación laboral en los trabajadores de un supermercado de Arequipa**



## **INTERPRETACION**

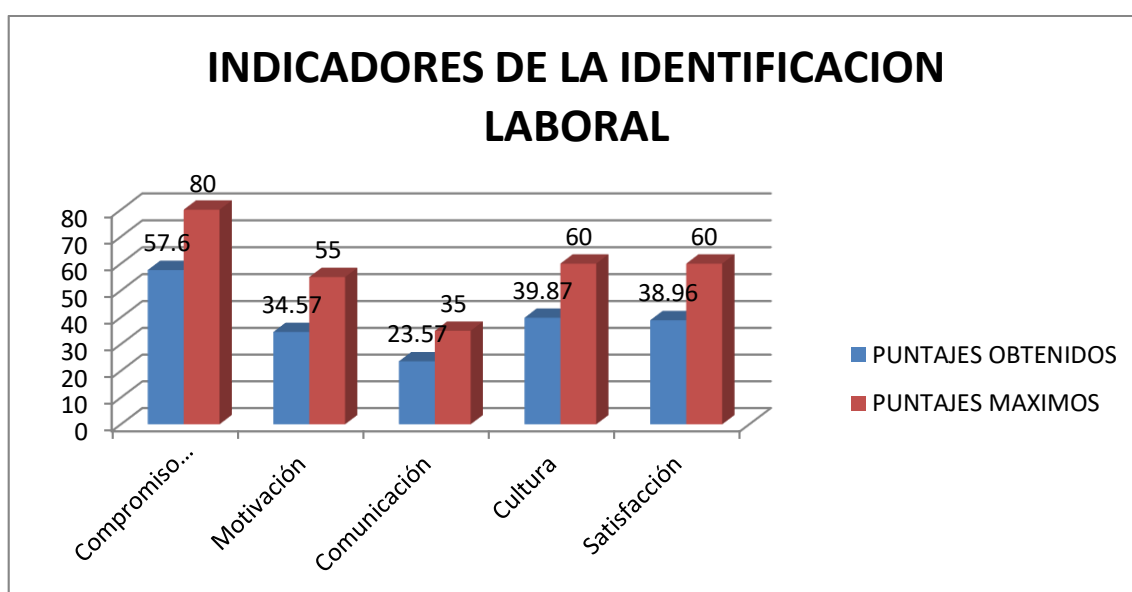
Observamos que del total de trabajadores evaluados de un supermercado de Arequipa, la identificación laboral es mayormente de nivel alto (70%); mientras que el (28.6%) tiene un nivel promedio y el (1.4%) tiene un nivel muy alto. En relación con los datos obtenidos, la media corresponde a un rango de identificación laboral Alto, lo que muestra que la mayoría de los trabajadores están identificados con la organización que los acoge laboralmente mientras realizan sus actividades laborales.

**Tabla N°2 Identificación laboral a nivel de sus indicadores en los trabajadores de un supermercado de Arequipa.**

*Estadísticos descriptivos*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Compromiso organizacional	70	36	77	57.60	7.782
Motivación	70	22	44	34.57	4.214
Comunicación	70	13	30	23.57	3.622
Cultura	70	27	49	39.87	5.197
Satisfacción	70	19	62	38.96	7.829
N válido (por lista)	70				

**Figura N°2 Identificación laboral a nivel de sus indicadores en los trabajadores de un supermercado de Arequipa.**



## **INTERPRETACION**

Observamos que los puntajes promedio de la motivación ( $M=34.57$ ), comunicación ( $M=23.57$ ) y cultura ( $M=39.87$ ) tienden hacia los puntajes altos. Por otro lado, el puntaje promedio de la satisfacción ( $M=38.96$ ) tiende a los puntajes bajos. Mientras que el puntaje promedio del compromiso organizacional ( $M=57.60$ ) no tiene una tendencia clara ni hacia los puntajes bajo ni altos, por lo que sería un puntaje regular.

Se puede observar que los indicadores, comunicación, motivación y cultura tienden a puntajes altos, lo que refleja que las relaciones interpersonales son adecuadas, les agrada y se interesan por trabajar con otras personas, y al trabajar en este rubro donde hay interacción interpersonal se ve satisfecha esta necesidad. Por otro lado se muestra que el compromiso organizacional tiene un puntaje promedio, este indicador se relaciona al tiempo que los trabajadores llevan laborando en la organización, y se sienten en su zona de confort. Pero en satisfacción los puntajes tienden a bajos, esto se puede deber a que los trabajadores sienten que el trato no es equitativo e igualitario para con todos.

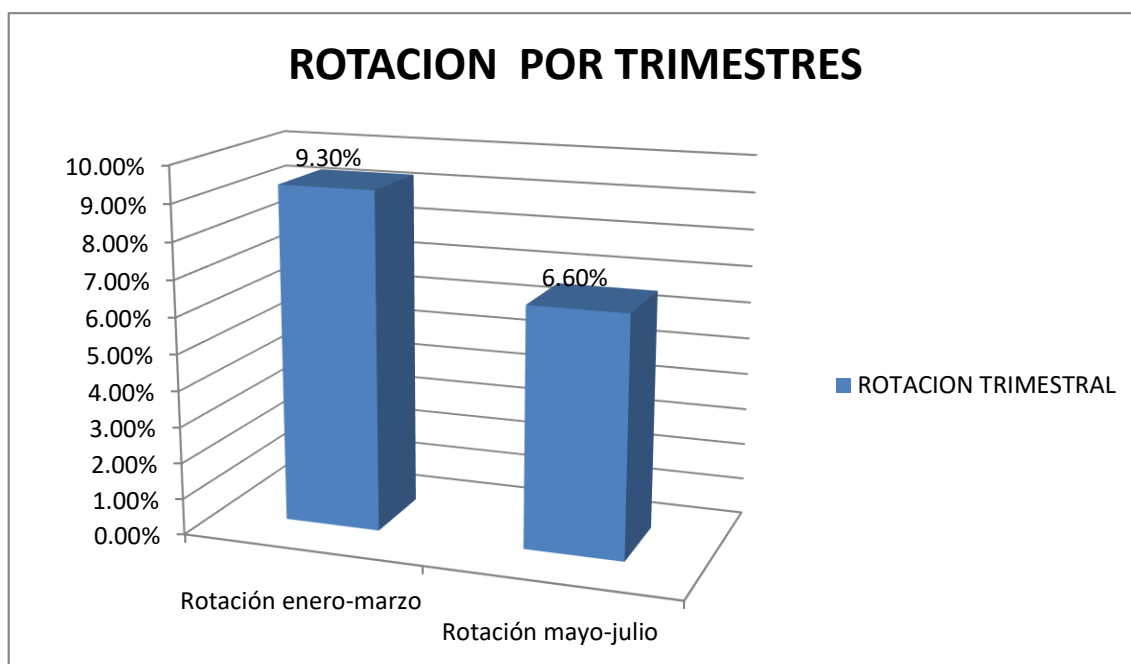
**Tabla N°3 Índice de rotación por trimestre en los trabajadores de un supermercado de Arequipa**

- El índice de rotación calculado bajo la fórmula:

$$\text{Indice de Rotacion} = \frac{\text{Número de empleados separados}}{\text{promedio efectivo de la organización}}$$

	Trabajadores	Deserción	Índice	%
Rotación enero-marzo	75	7	.0933	9.3%
Rotación mayo-julio	75	5	.0666	6.6%

**Figura N°3 Indicé de rotación por trimestre en los trabajadores de un supermercado de Arequipa**





## **INTERPRETACION**

Nos indica que la rotación laboral es baja en la organización dado que entre enero a marzo la rotación fue del 9.3% de trabajadores, y entre mayo a julio fue del 6.6% de trabajadores. En relación con los datos obtenidos, establecido por la fórmula de Chiavenato, se muestra que la fluctuación del personal en los dos últimos trimestres en la organización es mínima, y se mantiene así desde hace tres años, en ese entonces se registró niveles altos de rotación debido a la llegada de grandes cadenas de supermercados. Actualmente la mayoría de trabajadores manifiestan poca intención de rotar, ya que se sienten comprometidos, contentos y en una zona de confort.

**Tabla N°4 Relación entre Identificación laboral e índice de rotación en los trabajadores de un supermercado de Arequipa.**

	Frecuencia	Porcentaje
Promedio	20	28.6%
Alta	49	70.0%
Muy alta	1	1.4%
Total	70	100.0

	Trabajadores	Deserción	Índice	%
Rotación enero-marzo	75	7	.0933	9.3%
Rotación mayo-julio	75	5	.0666	6.6%

## **INTERPRETACION**

Hallamos que existe relación entre la identificación laboral con el índice de rotación, siendo así que a mayor identificación laboral menor será la intención de rotar en los trabajadores y viceversa. La mayor parte de los trabajadores manifiesta sentirse contentos en la organización, les agrada el ambiente de trabajo porque muchos de ellos consideran que es tranquilo, sienten satisfacción de poder ayudar a los clientes y les gusta la interacción con estos, consideran que las actividades que realizan son sencillas y fáciles, es por esto que les gustaría laborar en esta organización por mucho años más, además buscan una estabilidad laboral debido a que se sienten en una zona de confort.

También se ha podido observar que las personas que tienen la intención de rotar de la organización se debe a la búsqueda de mejores oportunidades tanto a nivel académico como laboral, aunque en algunos casos se debe al descontento con el trato que reciben por parte de sus jefes ya que consideran que hay favoritismos con algunos trabajadores, principalmente esto se da en trabajadores jóvenes y que llevan poco tiempo laborando en la organización por lo que tienen menor afinidad con otros compañeros y principalmente con los jefes.

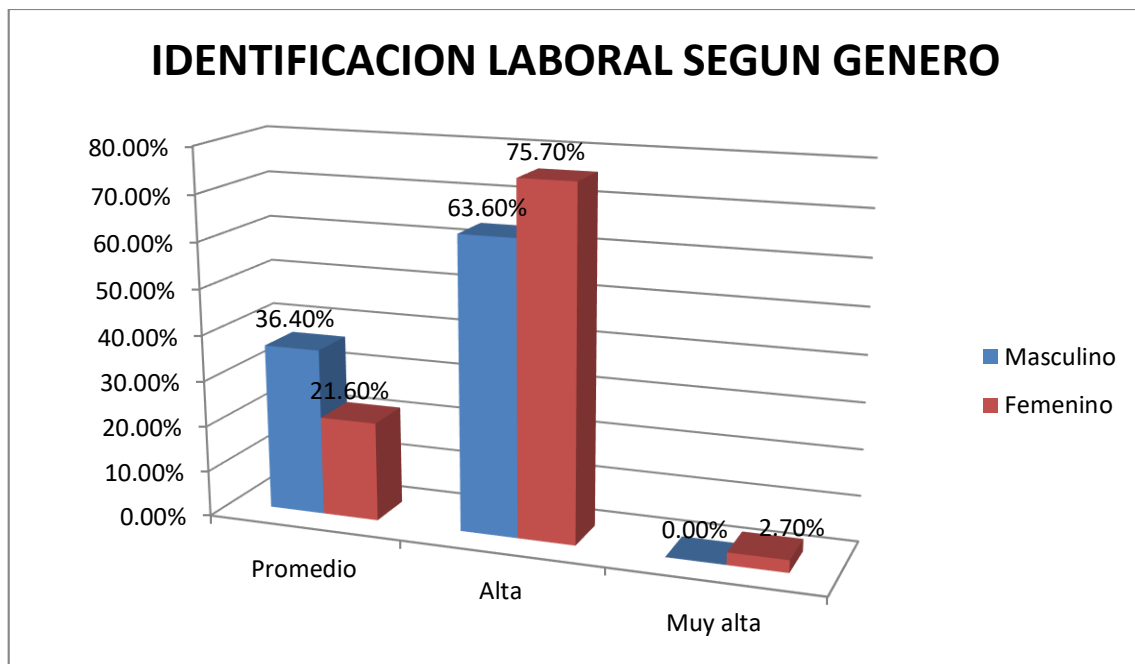
**Tabla N° 5 Correlación entre la identificación laboral y la característica biográfica (género)**

			Identidad organizacional			
			Promedio	Alta	Muy alta	Total
Genero	Masculino	Recuento	12	21	0	33
		% dentro de genero	36.4%	63.6%	0.0%	100.0%
	Femenino	Recuento	8	28	1	37
		% dentro de genero	21.6%	75.7%	2.7%	100.0%
Total		Recuento	20	49	1	70
		% dentro de genero	28.6%	70.0%	1.4%	100.0%

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2.580	2	.275
N de casos válidos	70		

**Figura N°4 Correlación entre la identificación laboral y la característica biográfica (género)**



## INTERPRETACION

No hallamos que género e identificación laboral estén relacionadas entre sí ( $\chi^2=2.580$ ;  $p= .275$ ). Es decir que esta característica biográfica no es estadísticamente significativa en los trabajadores para que se identifiquen más o menos con la organización, ya que ambos se desempeñan efectivamente en sus puestos de trabajo.

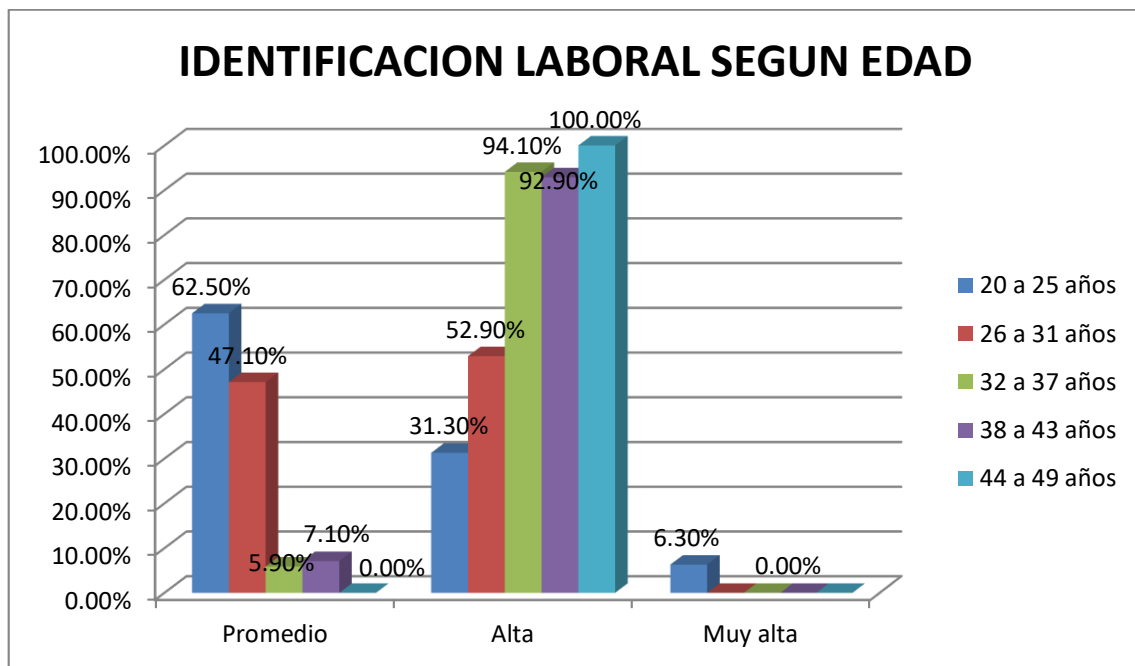
**Tabla N° 6 Correlación entre la identificación laboral y la característica biográfica (edad)**

			Identidad organizacional			
			Promedio	Alta	Muy alta	Total
Edad	20 a 25 años	Recuento	10	5	1	16
		% dentro de Edad	62.5%	31.3%	6.3%	100.0%
	26 a 31 años	Recuento	8	9	0	17
		% dentro de Edad	47.1%	52.9%	0.0%	100.0%
	32 a 37 años	Recuento	1	16	0	17
		% dentro de Edad	5.9%	94.1%	0.0%	100.0%
	38 a 43 años	Recuento	1	13	0	14
		% dentro de Edad	7.1%	92.9%	0.0%	100.0%
	44 a 49 años	Recuento	0	6	0	6
		% dentro de Edad	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
Total		Recuento	20	49	1	70
		% dentro de Edad	28.6%	70.0%	1.4%	100.0%

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26.250	8	.001
N de casos válidos	70		

**Figura N°5 Correlación entre la identificación laboral y la característica biográfica (edad)**



## INTERPRETACION

Hallamos que las variables, edad e identificación laboral están relacionadas entre sí ( $\chi^2=26.250$ ;  $p= .001$ ), siendo así que las personas a partir de los 32 años muestran una mayor identificación con la organización que aquellos cuyas edades fluctúan entre los 20 a 25 años (31.3%) y 26 a 31 años (52.9%). Este hallazgo demuestra que los trabajadores de mayor edad tienen una mayor identificación laboral debido a que consideran más difícil encontrar nuevas oportunidades laborales fuera de la organización, mientras que en los trabajadores más jóvenes tienden a una identificación laboral promedio teniendo en cuenta que estos se encuentran buscando opciones que se ajusten a sus necesidades.

**Figura N° 7 Correlación entre la identificación laboral y la característica biográfica (puesto)**

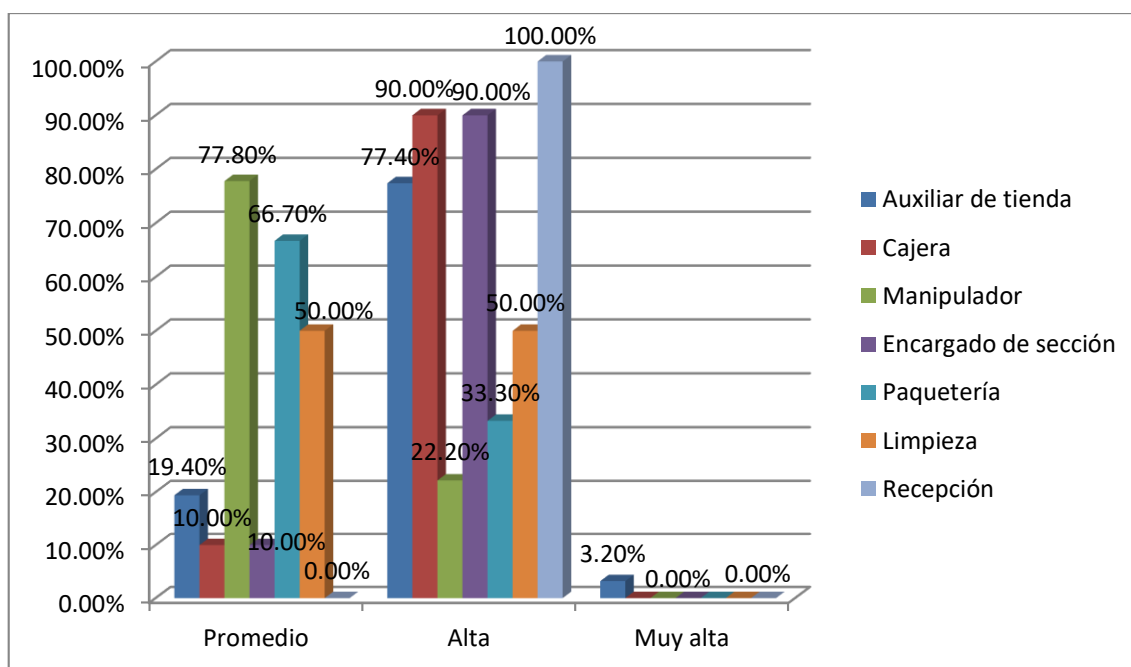
			Identidad organizacional			Total
			Promedio	Alta	Muy alta	
Cargo	Auxiliar de tienda	Recuento	6	24	1	31
		% dentro de Cargo	19.4%	77.4%	3.2%	100.0%
	Cajera	Recuento	1	9	0	10
		% dentro de Cargo	10.0%	90.0%	0.0%	100.0%
	Manipulador	Recuento	7	2	0	9
		% dentro de Cargo	77.8%	22.2%	0.0%	100.0%
	Encargado de sección	Recuento	1	9	0	10
		% dentro de Cargo	10.0%	90.0%	0.0%	100.0%
	Paquetería	Recuento	4	2	0	6
		% dentro de Cargo	66.7%	33.3%	0.0%	100.0%
	Limpieza	Recuento	1	1	0	2
		% dentro de Cargo	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	Recepción	Recuento	0	2	0	2
		% dentro de Cargo	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
Total		Recuento	20	49	1	70
		% dentro de Cargo	28.6%	70.0%	1.4%	100.0%



*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22.007	12	.037
N de casos válidos	70		

**Figura N°6 Correlación entre la identificación laboral y la característica biográfica  
(puesto)**



## INTERPRETACION

Hallamos que las variables, cargo en la empresa e identificación laboral están relacionadas entre sí ( $\chi^2=22.007$ ;  $p= .037$ ), siendo así que las personas que laboran en recepción (100%), caja (90%) y encargados de sección (90%) son quienes tienen una alta identificación, en contraste con que laboran como manipuladores (77.8%), en paquetería (66.7%) y limpieza (50%) los cuales tienen mayormente una identificación promedio. Teniendo en cuenta que los rangos de los puestos no son muy marcados, pero de todas formas se evidencia que los puestos de mayor rango presenta una identificación laboral alto, lo cual puede verse reflejado por las facilidades y preferencias que se les otorga por parte del jefe, sin embargo los puestos de menor rango tienden a mostrar identificación laboral promedio, que si bien no es mala, puede deberse a que no tienen funciones específicas y si las tienen no son respetadas.

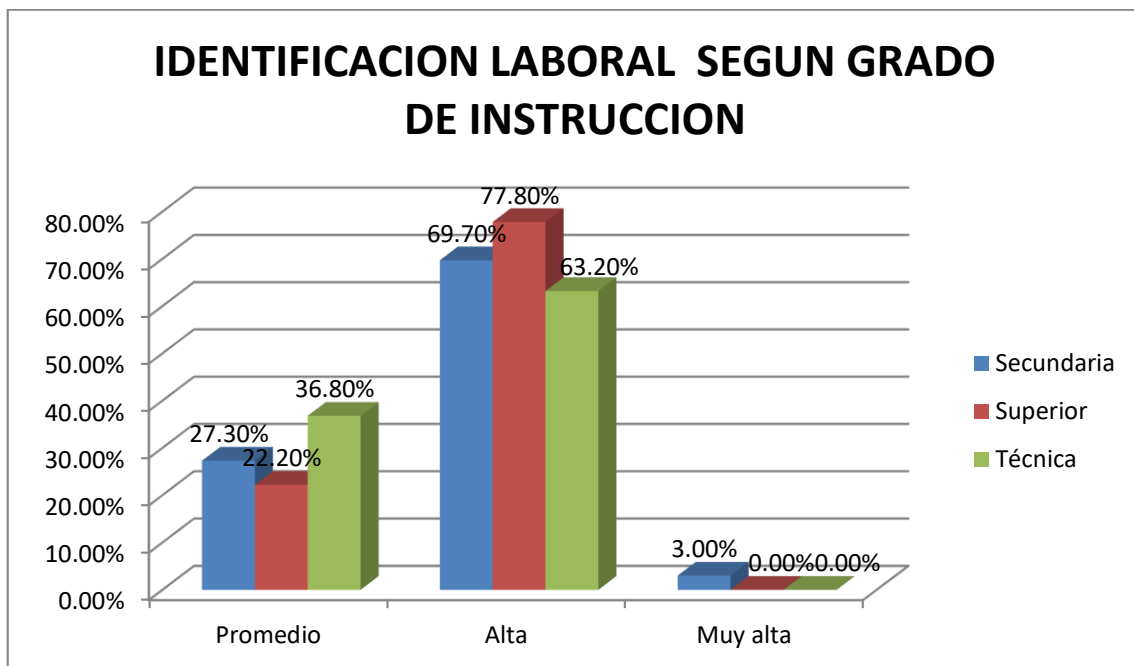
**Tabla N° 8 Correlación entre la identificación laboral y la característica biográfica**  
**(grado de instrucción)**

		Identidad organizacional				
		Promedio	Alta	Muy alta	Total	
Grado de instrucción	Secundaria	Recuento	9	23	1	33
		% dentro de Grado de instrucción	27.3%	69.7%	3.0%	100.0%
	Superior	Recuento	4	14	0	18
		% dentro de Grado de instrucción	22.2%	77.8%	0.0%	100.0%
	Técnica	Recuento	7	12	0	19
		% dentro de Grado de instrucción	36.8%	63.2%	0.0%	100.0%
Total		Recuento	20	49	1	70
		% dentro de Grado de instrucción	28.6%	70.0%	1.4%	100.0%

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2.133	4	.711
N de casos válidos	70		

**Figura N°7 Correlación entre la identificación laboral y la característica biográfica  
(grado de instrucción)**



### INTERPRETACION

Hallamos que el grado de instrucción e identificación laboral no están relacionadas entre sí ( $\chi^2=2.133$ ;  $p= .711$ ). Es decir que la identificación no se verá afectada por esta característica biográfica ya que no es estadísticamente significativa en los trabajadores.

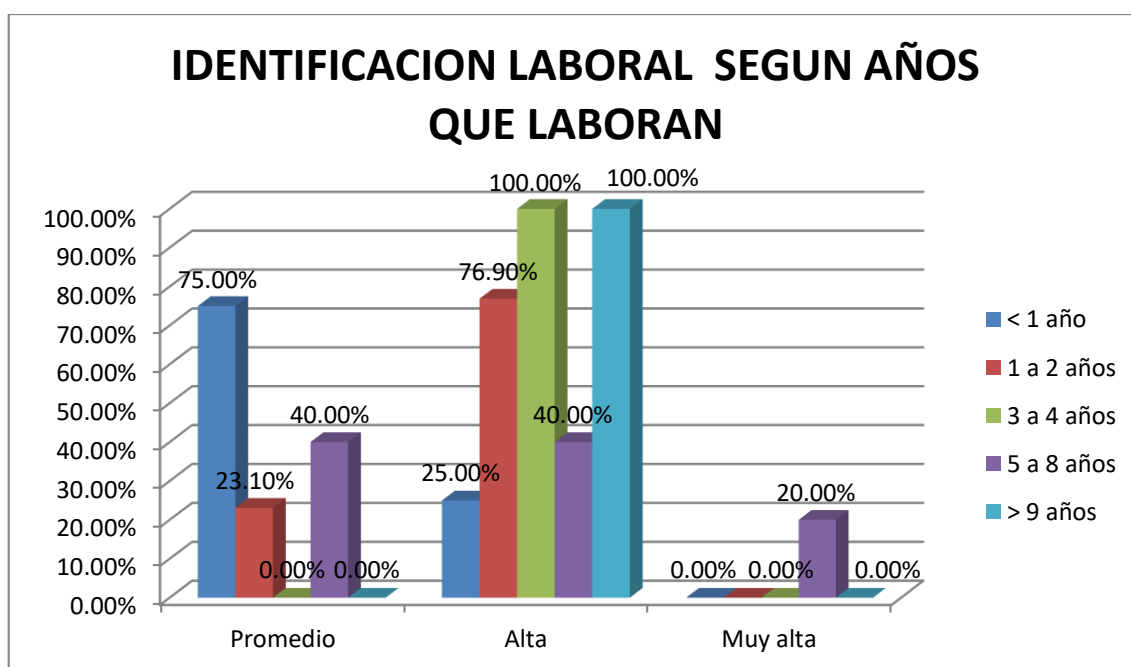
**Tabla N° 9 Correlación entre la identificación laboral y la característica biográfica**  
**(años que laboran en la organización)**

		Identidad organizacional				
		Promedio	Alta	Muy alta	Total	
Tiempo de servicio	< 1 año	Recuento	12	4	0	16
		% dentro de Tiempo de servicio	75.0%	25.0%	0.0%	100.0%
	1 a 2 años	Recuento	6	20	0	26
		% dentro de Tiempo de servicio	23.1%	76.9%	0.0%	100.0%
	3 a 4 años	Recuento	0	16	0	16
		% dentro de Tiempo de servicio	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	5 a 8 años	Recuento	2	2	1	5
		% dentro de Tiempo de servicio	40.0%	40.0%	20.0%	100.0%
	> 9 años	Recuento	0	7	0	7
		% dentro de Tiempo de servicio	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	Total	Recuento	20	49	1	70
		% dentro de Tiempo de servicio	28.6%	70.0%	1.4%	100.0%

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40.553	8	.000
N de casos válidos	70		

**Figura N°8 Correlación entre la identificación laboral y la característica biográfica**  
(años que laboran en la organización)



## **INTERPRETACION**

Hallamos que las variables años de servicio e identificación laboral están relacionadas entre sí ( $\chi^2=40.553$ ;  $p<.001$ ), siendo así que las personas que laboran entre 3 a 4 años (100%) y más de 9 años en la empresa están altamente identificados con la misma. Por otro lado, los trabajadores que van menos de un año laborando tienen mayormente un nivel de identificación promedio (75%). Tomando en cuenta que los trabajadores que tienen mayor tiempo laborando en la organización son las más identificadas con la organización debido a que mantienen buenas relaciones interpersonales con los jefes y ya se encuentran adaptados a ese entorno laboral, sin embargo los trabajadores que llevan laborando menos de un año tienden a tener una identificación laboral promedio porque están aún en un proceso de adaptación.

## **DISCUSION**

En la presente investigación se tuvo como hipótesis, existe relación entre la identificación laboral con la rotación de personal en los trabajadores de un supermercado de Arequipa, obteniendo como resultado, la aceptación de nuestra hipótesis, la cual menciona que si existe una relación entre dichas variables.

Encontramos estudios relacionados a nuestra investigación, pero que no relacionan las dos variables en sí, los resultados obtenidos evidencian que:

Reyes (2014) en su estudio relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes, concluyó que el grado de identificación laboral que existe en un grupo de trabajadores del área operativa se encuentra en un nivel alto, este resultados guarda relación con los hallazgos obtenidos en esta investigación donde la mayoría de los trabajadores de la organización presentan una identificación laboral de nivel alto. Es por esto que (Chiavenato, 2007), manifiesta que cuando una persona se siente identificada con su organización, alcanza mejor los objetivos y tiene mejores resultados. Sin embargo ante la ausencia de una identificación laboral se produce un incremento en la rotación de personal.

En el estudio de Herrarte (2015) identidad laboral en el personal administrativo de una empresa multinacional de consumo masivo, se comprobó que no existe diferencia estadísticamente significativa en cuanto a la antigüedad y edad de los sujetos. Es decir que ninguno de estos elementos incide en los trabajadores para identificarse más o menos con la organización. Sin embargo los resultados obtenidos en esta investigación indican lo contrario, ya que en los hallazgos se demuestra que si existe



una relación estadísticamente significativa entre la variable identificación laboral con las variables demográficas (edad y años de laborar).

Para Cermeño (2014) en su investigación factores sociales, personales y laborales que determinan la identificación laboral de los empleados en una organización hotelera, reconoce que las personas con más años de laborar en la organización son las que poseen más alta identificación laboral, este resultado también se observó en la investigación actual donde los trabajadores que tienen laborando entre los 3 a 4 años y más de 9 años en la organización muestran una identificación laboral de nivel alto a comparación de los trabajadores que tienen laborando menos de un año en la organización.

Por otro lado Monsato (2012) en el estudio Identificación laboral de los trabajadores de ONSE obtuvo que los sujetos con edades que fluctúan entre 27 a 35 años se encuentran en un nivel promedio de identificación, pero las personas de edades entre 36 a 80 años manifiestan una identificación alta, lo que guarda relación con los hallazgos que se obtuvieron en la presente investigación donde los trabajadores cuyas edades fluctúan entre los 20 a 31 años que presentan una identificación laboral de nivel promedio a diferencia de los trabajadores cuyas edades fluctúan entre los 32 a 49 años muestran una identificación laboral de nivel alto.

En base a los resultados obtenidos en esta investigación y en el estudio de Reyes (2014), relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes, se puede afirmar que no existe relación estadísticamente significativa a un nivel de 0.05 entre identificación laboral con la variable demográfica (género).

En cuando al puesto o área de trabajo, Cermeño (2014) en su investigación factores sociales, personales y laborales que determinan la identificación laboral de los empleados en una organización hotelera, demostró que el porcentaje más alto en identificación laboral se encuentran en el departamento de administración y los más bajos en cocina general y conserje. Si bien nuestra investigación se desarrolló en un rubro diferente al de Cermeño se puede deducir que los puestos de rangos más altos muestran una mayor identificación que la de los puestos más bajos lo cual guarda relación con esta investigación donde los trabajadores que laboran en recepción, caja y encargados de sección presentan una identificación laboral de nivel alto en comparación a los que laboran como manipuladores, paquetería y limpieza quienes tienen una identificación laboral de nivel promedio.

Para finalizar, se puede observar que en la mayoría de los estudios revisados anteriormente resaltan la importancia de la identificación laboral, siendo esta un factor primordial para el éxito de una organización, además de fomentar una adecuada cultura organizacional y un ambiente laboral sano, en donde pueda ser más fácil y efectivos los cumplimientos de metas, como también los índices de rotación y el ausentismo sean menores. Por lo que los jefes o bien los altos mandos de dicha organización deben comprender la importancia del tema para mantener el equilibrio y estabilidad en la eficiencia y eficacia que tiene que mantener la organización, además se debe continuar promoviendo la buena comunicación, la cultura, el compromiso de los trabajadores con la institución y la satisfacción laboral, ya que resulta de importancia puesto que son factores necesarios e influyentes en la identificación laboral. El seguimiento y refuerzo de éstos logrará mantener el nivel de identificación alto en las organizaciones.

## CONCLUSIONES

- PRIMERA:** La mayoría de los trabajadores que laboran en un supermercado de Arequipa presentan una identificación laboral de nivel alto.
- SEGUNDA:** De los cinco indicadores de la identificación laboral; la motivación, comunicación y cultura tienden hacia los puntajes altos. Mientras que el compromiso organizacional tiene un puntaje promedio. Por otro lado, la satisfacción tiende a los puntajes bajos.
- TERCERA:** El índice de rotación por trimestre que se presenta en un supermercado de Arequipa es bajo.
- CUARTA:** La relación entre la identificación laboral y rotación de personal es inversamente proporcional, ya que a mayor identificación de un trabajador con la organización, menor será la intención de éste de rotar a otra organización
- QUINTA:** La correlación existente entre las variables identificación laboral y género no es significativa, lo cual nos indica que no guardan relación entre si estas variables.
- SEXTA:** La correlación existente entre las variables identificación laboral y edad es significativa, lo cual nos indica que los trabajadores cuyas edades fluctúan entre los 32 a 49 años muestran una identificación laboral de nivel alto en comparación a los trabajadores cuyas edades fluctúan entre los 20 a 31 años que presentan una identificación laboral de nivel promedio.

**SEPTIMA:** La correlación existente entre las variables identificación laboral y puesto es significativa, lo cual nos indica que los trabajadores que laboran en recepción, caja y encargados de sección presentan una identificación laboral de nivel alto en comparación a los que laboran como manipuladores, paquetería y limpieza quienes tienen una identificación laboral de nivel promedio.

**OCTAVA:** La correlación existente entre las variables identificación laboral y grado de instrucción no es significativa, lo cual nos indica que no guardan relación entre si estas variables.

**NOVENA:** La correlación existente entre las variables identificación laboral y años que laboran en la organización es significativa, lo cual nos indica que los trabajadores que tienen laborando entre los 3 a 4 años y más de 9 años en la organización muestran una identificación laboral de nivel alto, mientras que los trabajadores que tienen laborando menos de un año presentan mayormente una identificación laboral de nivel promedio.

## **RECOMENDACIONES**

- Teniendo en cuenta la dinámica de trabajo que se presenta en la organización se hace necesario que la organización implemente estrategias o programas que permitan establecer una adecuada comunicación e integración entre jefe-colaborador, colaborador-colaborador y colaborador-cliente, para fomentar en ellos una cultura organizacional que se encuentre alineada a los propósitos de la empresa.
- Teniendo en cuenta que el personal que rota e ingresa a la organización es joven es necesario que la administración tome en consideración más sus opiniones e ideas ya que estos traen nuevos y actualizados conocimientos. Además es importante que el estilo de liderazgo por parte de los jefes sea más democrático e igualitario para con los trabajadores.
- Seguir promoviendo, la motivación, el compromiso y la satisfacción laboral de los trabajadores con la organización, siendo estos indicadores vitales e influyentes en la identificación laboral. El seguimiento y refuerzo de éstos logrará mantener el nivel de identificación alto ya existente en la organización.
- La clave para el éxito de una organización es tener trabajadores motivados y satisfechos, por lo que se recomienda, que ésta invierta tiempo y dinero en sus trabajadores para que ellos sientan que cuentan con la organización en un momento determinado. Puede ser por medio de bonificaciones extras o reconocimiento por cumplimiento de los objetivos de la empresa.

- Se recomienda a los profesionales y/o estudiantes de Psicología organizacional que sigan ahondando y realizando mediciones de ambas variables en diversas poblaciones para obtener más información y para conocer el comportamiento de las personas existentes en las organizaciones.

## REFERENCIAS

- Almirón, F. (2017) *Clima organizacional y satisfacción laboral en el Ministerio Público Sede Central Lima* (Tesis pregrado) Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Archila, K. L. (2015). *Nivel de identificación laboral que maneja un grupo de profesionales extranjeros que actualmente se encuentran laborando en Guatemala* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Arnold, J. y Randall R. et al. (2012). *Psicología del trabajo*. Atlacomulco, Mexico: Pearson.
- Barre, D. J. (2014). *Estudio sobre la satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal de Auxiliares de Punto de Venta y de Servicios Generales de las Pharmacy's del Norte de la ciudad de Guayaquil, durante el periodo de Enero–Agosto 2013*. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Carrillo M., Padilla J., Rosero T. y Villagómez, M. S. (2009, julio-diciembre). La motivación y el aprendizaje. *Revista de Educación*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467746249004>
- Cermeño, J. E. (2014). *Factores sociales, personales y laborales que determinan la identificación laboral de los empleados en una organización hotelera* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México DF, México: Mc Graw Hill.
- Contreras, C. y Hernández, E. (2015). *Antecedentes teóricos y niveles de análisis de la identidad organizacional*. Nova scientia vol.3 no.6. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-07052011000200009&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-07052011000200009&script=sci_arttext)

Díaz, G. I. (2013). *Identidad organizacional y rotación de personal (estudio realizado en empresas que se dedican a la venta de acabados de construcción, en el municipio de Quetzaltenango)* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

Dolan, S. L., Valle, R., Jackson, S. E. y Schuler, R.S. (2007). *La gestión de los recursos humanos. Como atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación*. Tercera edición. Madrid, España: McGraw-Hill.

Flores, C. (22 de octubre de 2014). Perú tiene alta tasa de rotación de personal. Correo. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/amp/economia/peru-tiene-alta-tasa-de-rotacion-de-personal-9770/>

Galicia, F. A. (2006). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. España: Trillas.

Gan, F. y Berbel, G. (2007). *Manual de recursos humanos. 10 programas para la gestión y el desarrollo del Factor Humano en las organizaciones actuales*. Barcelona, España: UOC.

Gonzales, D. J. (2008). *Psicología de la motivación*. Ciudad de La Habana, Cuba: Editorial Ciencias Médicas.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México DF, México: Mc Graw Hill.

Herrarte, D. J. (2015). *Identidad laboral en el personal administrativo de una empresa multinacional de consumo masivo*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.



Herrera, H. (2008). *Elementos que inciden en la rotación de personal de una organización de autoservicio* (Tesis de pregrado). Universidad de Michoacana de San Nicolás, Morelia, México.

Koontz, M., Weihrich, H. y Cannice, M. (2008). *Administración. Una perspectiva global y empresarial. Decimotercera edición*. México DF, México: McGraw-Hill.

Lavado, M. (2017). *Plan de relaciones públicas y fortalecimiento de la identidad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de la Libertad* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Meller, J. y Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. Thousand Oaks, CA. Sage Publications.

Millán, G. (2006). *Rotación de personal*. Universidad autónoma metropolitana. México. Recuperado de: <http://148.206.53.231/UAMI13478.PDF>

Monsato, H. I. (2012). *Identificación laboral de los trabajadores de ONSEC* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Pérez, F. I. (2013). *Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo* (Tesis pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Reeve, J. (2009). *Motivación y emoción. Quinta edición*. Mexico DF, Mexico: McGraw-Hill.

Reyes, C.M. (2014). *Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Robbins S. P. y Judge T. A. (2009). *Comportamiento organizacional. Decimotercera edición*. México DF, México: PEARSON EDUCACIÓN

Robbins, S. P. (1996). *Comportamiento organizacional, teoría y práctica*. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

Robbins, S. P. y Judge T. A. (2013). *Comportamiento organizacional. Decimoquinta edición*. México DF, México: Pearson Educación

Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional. Investigación y práctica*. Sonora, México: Manual Moderno.

Valdivia, D. A. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y rotación de personal en la empresa rico pollo S.A.C. Provincia de Arequipa 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.

ANEXOS

## ESCALA DE IDENTIFICACION LABORAL

### FICHA TECNICA

<b>Nombre del autor:</b>	<b>María René Quevec, Michelle Francis y Abby Patricia Monroy</b>	
<b>Año de creación:</b>	2010	
<b>Objetivo:</b>	Medir el grado de identificación laboral de las personas hacia su empresa contratante	
<b>Duración:</b>	No hay tiempo límite, pero en promedio el tiempo que se demoran los sujetos en completar la prueba es de 20 a 30 minutos.	
<b>Administración:</b>	La administración de este instrumento puede ser individual o colectiva.	
<b>Descripción de la prueba:</b>	La escala de identificación laboral fue elaborada por María René Quevec, Michelle Francis y Abby Patricia Monroy y fue avalado por tres expertos Karla Magaly Roldan de Rojas, Lucrecia Arriaga y Manuel Arias. La escala es tipo Likert mide la identificación laboral de las personas hacia la empresa, está conformada por 59 preguntas que evalúan cinco indicadores (compromiso organizacional, comunicación, motivación, cultura organizacional y satisfacción laboral).	
<b>Ítems</b>	Compromiso Organizacional (17) 2,4,9,14,19,24,27,28,30,35,39,41,45,49,54,56,59 Comunicación (7) 5,10,15,20,25,31,36 Motivación(11) 1,7,12,17,22,33,38,43,47,52,58. Cultura Organizacional(12) 6,11,16,21,26,32,37,42,46,50,53,57 Satisfacción laboral (12) 3,8,13,18,23,29,34,40,44,48,51,55	
<b>Calificación:</b>	Para la calificación de esta escala se asigna un puntaje según la respuesta dada, de esta manera tenemos que:  Totalmente en desacuerdo (0 pt) En desacuerdo (1 pt) Indeciso (2pt) A veces (3 pt.)	

---

De acuerdo (4 pt)

Totalmente de acuerdo (5 pt)

En función de la sumatoria de cada encuesta por sujeto se clasifica el nivel de identidad en base a la siguiente tabla:

Nivel	Puntaje	Descripción
1	De 0 59 puntos	Identidad Laboral MUY BAJA
2	De 60 a 118 puntos	Identidad Laboral BAJA
3	De 119 a 177 puntos	Identidad Laboral PROMEDIO
4	De 178 a 236 puntos	Identidad Laboral ALTA
5	De 237 a 295 puntos	Identidad Laboral MUY ALTA

Para realizar la medición por indicador los autores del instrumento presentan la siguiente tabla que establece por factor los rangos para medir cada uno de ellos.

Factor	Ponderación
Compromiso Organizacional	Max 85 puntos
Comunicación	Max 35 puntos
Motivación	Max 55 puntos
Cultura Organizacional	Max 60 puntos
Satisfacción Laboral	Max 60 puntos

---

## Fiabilidad

### Escala: Compromiso organizacional

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.710	17

La dimensión compromiso organizacional es confiable ( $\alpha = .710$ ) con 17 ítems.

#### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 2	51.03	50.666	.416	.682
Ítem 4	50.79	55.533	.269	.700
Ítem 9	50.73	53.911	.401	.687
Ítem 14	50.27	53.099	.434	.683
Ítem 19	50.57	54.654	.239	.704
Ítem 24	50.24	55.984	.367	.694
Ítem 27	50.63	52.527	.481	.679
Ítem 28	50.90	60.961	-.101	.739
Ítem 30	51.50	51.964	.328	.694
Ítem 35	52.11	56.161	.131	.718
Ítem 41	51.24	50.331	.444	.678
Ítem 45	50.80	52.162	.535	.674
Ítem 49	50.51	50.862	.622	.665
Ítem 54	51.29	59.222	-.023	.736
Ítem 56	50.57	54.770	.323	.695
Ítem 59	50.46	54.107	.330	.693

## Escala: Comunicación

### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.817	7

La dimensión comunicación es confiable ( $\alpha = .817$ ) con 7 ítems.

### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 5	20.26	9.440	.609	.783
Ítem 10	20.07	9.806	.521	.799
Ítem 15	20.03	9.767	.687	.772
Ítem 20	20.61	11.400	.315	.827
Ítem 25	20.19	9.255	.638	.777
Ítem 31	20.10	10.149	.538	.795
Ítem 36	20.17	9.709	.588	.786

## Escala: Motivación

### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.770	11

La dimensión motivación es confiable ( $\alpha = .770$ ) con 11 ítems.

### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	30.97	14.724	.553	.738
Ítem 7	31.93	15.690	.282	.768
Ítem 12	31.91	16.195	.214	.775
Ítem 17	31.19	14.530	.505	.742
Ítem 22	31.07	15.140	.451	.749
Ítem 33	31.97	15.448	.437	.751
Ítem 38	31.16	14.569	.474	.745
Ítem 43	31.83	15.217	.321	.765
Ítem 47	31.11	13.929	.578	.731
Ítem 52	31.17	14.028	.527	.738
Ítem 58	31.40	15.664	.302	.766



## Escala: Cultura

### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.804	12

La dimensión cultura es confiable ( $\alpha = .804$ ) con 12 ítems.

### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 6	36.89	23.958	.381	.796
Ítem 11	36.43	22.538	.444	.791
Ítem 16	36.33	22.948	.537	.783
Ítem 21	36.40	22.301	.562	.780
Ítem 26	36.26	22.831	.544	.782
Ítem 32	36.26	21.904	.630	.773
Ítem 37	36.37	21.570	.617	.773
Ítem 42	37.06	24.113	.296	.804
Ítem 46	36.61	24.675	.256	.807
Ítem 50	36.79	21.939	.521	.783
Ítem 53	36.37	24.324	.368	.797
Ítem 57	36.83	24.115	.274	.807

## Escala: Satisfacción

### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.702	12

La dimensión satisfacción es confiable ( $\alpha = .702$ ) con 12 ítems.

### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 3	35.57	43.640	.305	.726
Ítem 8	35.74	54.281	.334	.684
Ítem 13	36.64	55.218	.201	.703
Ítem 18	35.51	55.326	.286	.690
Ítem 23	35.31	53.813	.554	.668
Ítem 29	36.03	50.550	.540	.656
Ítem 34	35.43	57.205	.236	.696
Ítem 40	36.56	54.598	.236	.698
Ítem 44	35.57	51.263	.489	.663
Ítem 48	34.99	57.695	.222	.697
Ítem 51	35.33	51.180	.502	.662
Ítem 55	35.84	49.960	.500	.659

# VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

## I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: COREALFQ ADOLFO ANA MARIA
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente (Escuela Organizacional)
- 1.3. Especialidad del experto: Psicología Organizacional
- 1.4. Tiempo de experiencia laboral: 21 años
- 1.5. Nombre del instrumento motivo de la Evaluación: Instrumento Laboral
- 1.6. Variable medida: \_\_\_\_\_
- 1.7. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 -20%	Regular 21-40%	Bueno 41 -60%	Muy Bueno 61 -80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidad cognoscitivas				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos de la tecnología educativa			X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
9. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico					X

## II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

## III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Arequipa, O.L. de Agosto 2018

NOMBRE:

FIRMA

# VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

## I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Torres Ace Luis Herminio
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente Asociado - UPEL
- 1.3. Especialidad del experto: Psicología Organizacional
- 1.4. Tiempo de experiencia laboral: 20 años
- 1.5. Nombre del instrumento motivo de la Evaluación: Escala de Identificación Cabard
- 1.6. Variable medida: Identificación
- 1.7. Autor del Instrumento: Francisco Renee Cuevas

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidad cognoscitivas					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos de la tecnología educativa					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				✓	
9. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico				✓	

## II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Aplicable para lo Investigador

## III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Arequipa, 28 de Setiembre 2018

NOMBRE:

Luis Torres Ace  
FIRMA



# VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

## I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Herrera León, Marco
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Administración
- 1.3. Especialidad del experto: Administración
- 1.4. Tiempo de experiencia laboral: 22 años
- 1.5. Nombre del instrumento motivo de la Evaluación: Escala de Identificación Laboral
- 1.6. Variable medida: Identidad Laboral
- 1.7. Autor del Instrumento: Maria Renée Crespo, Michelle Francis y Abby Patricia Moray

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica		X			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidad cognoscitivas			X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos de la tecnología educativa				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones			X		
9. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico		X			

## II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

## III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

60%

Arequipa, 01 de Agosto 2016

NOMBRE: Marco Herrera León  
FIRMA

## ESCALA DE IDENTIFICACION LABORAL

**Por favor escriba los siguientes datos**

Edad: \_\_\_\_\_ Tiempo que lleva laborando en la  
empresa: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_ Puesto en el que se desempeña: \_\_\_\_\_

Grado de instrucción: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** A continuación se le presenta una serie de enunciados a los cuales usted tendrá que responder según su criterio si está de acuerdo o no, para lo cual deberá leer detenidamente cada afirmación y responder con una “X” en la casilla correspondiente a su elección tomando en cuenta la escala de respuestas, que se le presentan a continuación. No debe dejar en blanco ninguna interrogante.

No	Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	A veces de acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1.	Me gusta estar en mi trabajo diariamente.						
2.	Considero que no podría dejar esta organización porque siento que tengo la obligación con la empresa.						
3.	La remuneración que la empresa otorga a mi puesto de trabajo es justa en base a las funciones que desempeño.						
4.	Las actividades que realizo en la empresa giran alrededor de las metas fijadas por la organización.						
5.	Me intereso por conocer las diferentes actividades que tiene la empresa fuera de mi horario laboral.						

6.	Considero que pongo cierta resistencia a las metas.						
7.	Siento que el tiempo pasa lentamente cada jornada laboral que emprendo.						
8.	Siento seguridad y estabilidad en mi empleo actual.						
9.	Acepto los cambios que realice la empresa porque contribuirán al mejoramiento de mis actividades.						
10.	Comparto con mi equipo de trabajo información que a todos nos interesa.						
11.	Participo en la mayoría de actividades y costumbres que realiza la empresa.						
12.	Me molesta tener que estar en mi trabajo después de mi hora de salida.						
13.	La empresa donde laboro no me proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional.						
14.	Estoy muy interesado por capacitarme en temas que generen mejoras en el puesto que ocupo.						
15.	Me intereso por leer la información que la empresa coloca en carteleras para mantenerme informado.						
16.	Considero como propios los valores de esta institución y los practico en mi área laboral y personal.						
17.	Siento energía, positivismo y ánimo cada vez que llego a trabajar.						
18.	Considero que la empresa suple mis necesidades básicas para poder desempeñar mi posición.						
19.	Considero mal vista la actitud de compañeros de trabajo que ignoran las reglas y objetivos de la institución.						

20.	Me entero de las actividades que hay en la empresa pero solamente por rumores.						
21.	Considero que mi equipo de trabajo me toma en cuenta en las actividades que realiza mi área o departamento.						
22.	Considero mi trabajo actual interesante para mi desarrollo personal.						
23.	Estoy contento con la empresa en donde trabajo.						
24.	Cumplo a cabalidad las normas y objetivos establecidos por la institución.						
25.	Considero adecuada la forma de cómo nos informamos de las actividades y noticias de la empresa.						
26.	Me siento parte importante y valiosa de esta empresa.						
27.	Acepto y promuevo entre mis compañeros las reglas y normas propuestas por la empresa.						
28.	Si continúo en esta organización es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.						
29.	Me apasiona hablar mis familiares y amigos fuera de la jornada laboral sobre mi trabajo.						
30.	Me interesa muy poco lo que pasara en esta empresa si dejara de trabajar en ella.						
31.	Conozco hacia donde se dirige la empresa y que es lo que quiere lograr.						
32.	Me siento orgulloso que otras personas sepan que trabajo para esta empresa.						
33.	Considero que los cambios que surgen a raíz de decisiones gerenciales son una carga para mi trabajo y para la empresa.						
34.	Las instalaciones donde realizo mi trabajo son agradables para mi estadía diaria.						



35.	Realmente trabajar en esta institución representa más una necesidad económica que un deseo sincero de trabajo.						
36.	Capacitarme es mi pasión.						
37.	Me siento orgulloso de portar en alguna prenda de vestir el logo de la empresa.						
38.	Realizo mi trabajo siempre aportando algo adicional a mis tareas.						
39.	Una de las desventajas de dejar esta organización es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo.						
40.	Existe igualdad y justicia de trato dentro del grupo de trabajadores que conformamos el equipo de mi área de trabajo.						
41.	Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta empresa.						
42.	Fuera de mi horario de trabajo no me considero parte de la empresa.						
43.	A veces he pensado en laborar para otra institución similar a donde trabajo actualmente.						
44.	Mi empresa cumple con lo que me ofrece.						
45.	Trabajar en esta organización significa mucho para mí en el área profesional y personal.						
46.	Por lo general no estoy de acuerdo con las decisiones que se toman en mi empresa.						
47.	El cumplimiento y desarrollo de mi trabajo produce constantemente satisfacción personal.						
48.	Me gusta asistir a mi trabajo						
49.	Estoy orgulloso de trabajar en esta organización.						
50.	Rechazo oportunidades de trabajo de otras empresas porque me gusta mi trabajo actual.						

51.	Estoy satisfecho con la posición laboral que desempeño.						
52.	Considero que la empresa donde laboro es de las mejores dentro de su ámbito.						
53.	Considero tener la suficiente confianza para hablar con mis jefes, respecto a mi trabajo.						
54.	Podría dejar este trabajo aunque no tenga otro a la vista.						
55.	Mi desempeño es reconocido constantemente por mis superiores y por mi empresa.						
56.	Considero que esta organización me ha brindado muchos beneficios y oportunidades.						
57.	Tengo la actitud negativa hacia la organización pero trato de no expresarla.						
58.	La constante capacitación en línea es de mucho beneficio para mi desarrollo.						
59.	La actualización profesional es lo mío.						

## **CUESTIONARIO IDENTIFICACION LABORAL**

**Por favor escriba los siguientes datos**

Edad:                                      Tiempo que lleva laborando en la empresa:

Sexo:                                      Puesto en el que se desempeña:

Grado de instrucción:

### **DIMENSIONES**

#### **COMPROMISO**

1. Si de usted dependiera ¿Cuánto tiempo se quedaría trabajando en esta empresa?
2. ¿Qué actitud tendría usted si la organización dispone que usted tiene que trabajar más horas fuera de horario?
3. ¿Qué le gustaría tener o alcanzar en el ámbito laboral en un futuro?

#### **COMUNICACIÓN**

4. ¿Cómo es su actuar cuando hay rumores entre sus compañeros de trabajo?
5. ¿Cómo es la relación o el trato con su jefe?

#### **MOTIVACION**

6. ¿Considera usted que tiene y recibe la motivación suficiente?
7. ¿Cómo es reconocido o recompensado usted cuando realiza tareas o funciones adicionales a su puesto?

8. ¿Considera que tiene las mismas oportunidades y beneficios que los demás trabajadores?

## **CULTURA**

9. Cuáles son las actividades que realiza la organización en fechas de celebración (día del padre, día de la madre, Navidad, etc.)
10. ¿Se siente orgulloso de laborar en esta empresa?

## **SATISFACION**

11. Si tuviera la oportunidad de cambiar algo de su trabajo, ¿Qué sería? Y ¿Por qué?
12. ¿Sobre su ambiente de trabajo que le gusta y que es lo que más le desagrada?
13. ¿Cuáles son los implementos (vestimenta) que les proporciona la organización?  
¿Considera que estas son adecuadas para que usted se desempeñe adecuadamente en sus tareas o funciones?

## **COMENTARIOS:**

---

---

---

**SOLICITO:** Permiso para realizar  
trabajo de investigación

**SEÑOR: MARCO HERRERA LEON**

**ADMINISTRADOR DEL SUPERMERCADO EL SUPER**

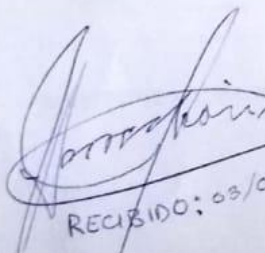
Nosotros, **CARMEN NOELIA  
PAREDES MANRIQUE y YESICA  
TURPO PUMACCAJIA**, ante Ud.,  
respetuosamente nos presentamos y  
exponemos:

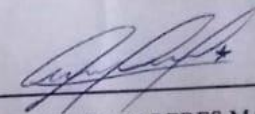
Que habiendo culminado la carrera profesional de Psicología en la Universidad Nacional de San Agustín, solicitamos a Ud., permiso para realizar un trabajo de investigación en la institución que dignamente dirige sobre **ROTACIÓN DE PERSONAL Y RELACIÓN ENTRE LA IDENTIFICACION LABORAL Y SUS CARACTERISTICAS BIOGRAFICAS EN TRABAJADORES DE UN SUPERMERCADO DE AREQUIPA** para optar el grado de psicólogas.


Por lo expuesto

Ruego a usted acceder a mi solicitud

Arequipa, 03 de Agosto de 2018

  
RECIBIDO: 03/08/18

  
CARMEN NOELIA PAREDES MANRIQUE

  
YESICA TURPO PUMACCAJIA

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**

### **“RELACIÓN ENTRE LA IDENTIFICACION LABORAL Y LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN TRABAJADORES DE UN SUPERMERCADO DE AREQUIPA”**

Por el presente: YO, .....

Acepto participar voluntariamente en esta investigación a cargo de Carmen Noelia Paredes Manrique y Yesica Turpo Pumaccajia. Y confirmo que he recibido información suficiente sobre esta investigación, la cual tiene como objetivo Determinar la relación entre la identificación laboral con la rotación de personal en los trabajadores de un supermercado de Arequipa., además he podido hacer preguntas respecto a la investigación, y comprendo que mi participación es voluntaria y presto libremente mi conformidad para participar teniendo en cuenta que la información que yo provea es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito.

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

---

**FIRMA DEL PARTICIPANTE**

# **CASOS CLINICOS**

# **CASO CLINICO N°1**



# **HISTORIA CLÍNICO PSICOLÓGICA**

## **ANAMNESIS**

### **I. DATOS DE FILIACIÓN**

Nombres y Apellidos : Yeni

Edad : 18 años

Sexo : Femenino

Fecha de Nacimiento : 12/07/1998

Lugar de Nacimiento : Puno

Grado de Instrucción : Secundaria

Estado Civil : Soltera

Ocupación Actual : Estudiante

Religión : Católica

Informantes : La paciente y su madre

Lugar de Evaluación : Puesto de Salud "Caminos del Inca"

Fechas de Evaluación : Del 06/04/2017 hasta el 10/07/2017

Examinadora : Carmen Noelia Paredes Manrique

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

Paciente acude al servicio de psicología refiriendo “sentirse “triste por no haber ingresado a la universidad”, indicando “deseo que me realicen una orientación vocacional”. Además tiene otros problemas sin resolver.

### **III. HISTORIA DE LA ENFERMEDAD**

La paciente refiere que sus “dudas” sobre qué carrera profesional seguir se iniciaron después de haber dado el examen de admisión para la carrera de psicología y no haber ingresado, “lleva tiempo intentando ingresar y aún no lo logra a pesar de estarse preparando en una academia”, por lo que se siente “triste”, además refiere que días antes del examen “tuvo una discusión con su amiga de Lima con quien tiene una relación virtual” y se “desconcentró, llegando a bloquearse para el examen”, esta discusión le afectó “bastante” porque siente que ella es “la única que la comprende, con quien se siente feliz y en una de las pocas personas que puede confiar”. A pesar que su madre está decidida a seguir apoyándola, Yeni se siente “preocupada” porque desea ingresar a la universidad y no sabe si la carrera que está escogiendo es la “correcta”.

### **IV. ANTECEDENTES PERSONALES**

#### **Período del desarrollo**

##### *Etapas pre-natal*

Yeni es la segunda de dos hijos, el embarazo duró 9 meses, la madre indica “no haber acudido a controles médicos por falta de tiempo y por no haber presentado complicaciones en el embarazo”.

##### *Etapas natal*

El parto fue eutócico, con presentación cefálica, la madre indica haber “dado a luz en su casa sin atención médica”.

## **Primera infancia**

### *Etapas post-natal*

Yeni lloró al nacer, no necesito reanimación, el contacto con la madre fue inmediato, la madre no menciona datos mayores, no recuerda ninguna complicación, acudió puntualmente a los controles post-natales.

### *Desarrollo psicomotor*

La madre no menciona mayores datos de su desarrollo psicomotor, solo recuerda que todo fue normal según los controles.

## **Etapas escolares**

Yeni asistió a un colegio para mujeres, fue “buena” estudiante, tenía buenas notas, le costaba “confiar en sus compañeras” generalmente no lo hacía; situación que se incrementó cuando cursaba el tercero de secundaria al perder a su única amiga, ya que esta se cambió de colegio; en los recreos solía alejarse de sus compañeras y “se refugiaba en lugares solitarios donde se echaba a llorar”.

## **Desarrollo y función sexual**

En cuanto a su desarrollo psicosexual, a los cuatro años de edad comenzó a sufrir “tocamientos indebidos por parte de su padre”, quien al quedarse al cuidado de sus hijos cuando la madre de estos se iba a trabajar, “enviaba a su hijo mayor a la tienda más alejada” para quedarse a solas con su hija, con el pasar del tiempo llegó a “abusar sexualmente” de ella “hasta los diez años”; la paciente nunca comentó nada a su madre por “temor a las amenazas de su padre” pues este le decía “que su madre se enojaría, castigaría y le gritaría”, Yeni solo le pedía a su madre “que la dejara en casa de la vecina”, a lo que la madre accedía solo cuando era posible.

Cuando la paciente tenía 15 años su padre falleció, no le “causo ningún sentimiento”, lo que sintió en el momento fue “tranquilidad”, pues en los últimos años “su padre tomaba demasiado, no aportaba dinero a la casa y solía llegar golpeado”; haciendo que Yeni se preocupara por su madre “pues no le gustaba que ella sufriera”. Debido a que su madre lloraba demasiado la muerte de su esposo, Yeni le dijo que “no valía la pena” y ante las preguntas de la madre terminó contándole todo lo que su padre hizo, sin embargo posteriormente no quería hablar sobre el tema, pues “no quería que su madre sufriera por lo que le sucedió”

La paciente afirma no haber tenido enamorados, pues “no soporta estar cerca de un varón” piensa que “todos son iguales”, no tolera que le den abrazos, ha intentado en una ocasión tener una relación con un amigo de la academia a lo que ella manifiesta que se “sentía demasiado incomoda”, por lo que decidió terminar la relación.

Hace 2 años mediante redes sociales, conoció a una chica quien radica en Lima con la que se siente “cómoda y feliz”, ya que con ella no se siente sola; a pesar de que no se conocen, inicio una relación virtual con ella, en varias oportunidades han discutido y han terminado la relación, a lo que la paciente se sentía “triste y deprimida”, a pesar de que sabe que esa relación no es “buena” para ella y decide no regresar con esa persona, siempre que ella le vuelve a hablar termina aceptando y retoma la relación con esta persona quien culpa a Yeni cada vez que terminan y la hace “sentir mal”.

Actualmente Yeni no tiene una identidad sexual definida, aunque por sus experiencias muestra una inclinación hacia la homosexualidad.

**Historia de la recreación de la vida**

Yeni desde niña era tranquila, solía jugar con sus vecinas, en la adolescencia se volvió más reservada, no solía salir mucho con sus compañeras del colegio, actualmente se encuentra en un grupo de baile de fans de k-pop ya que le agrada bailar.

**Actividad laboral**

Desde muy pequeña ha visto de cerca el esfuerzo de su madre por proporcionar a su familia una buena condición económica, ha trabajado por un corto periodo como vendedora de ropa, actualmente desea trabajar para poder ayudar en los gastos económicos, sin embargo primero quiere lograr el ingreso a la universidad.

**Servicio militar**

La paciente no realizó servicio militar.

**Religión**

Yeni menciona ser de religión católica, aunque no participa de forma activa en las actividades de su religión.

**Hábitos e influencias nocivas**

La paciente indica que nunca ha consumido drogas ni tabaco, no le gusta tomar bebidas alcohólicas.

### **Antecedentes mórbidos personales**

La paciente refiere que desde pequeña le ha costado confiar en la gente, no recuerda haber tenido problemas de salud graves, “en una ocasión intento caer en la bulimia pero no pudo hacerlo” ya que se dio cuenta que no era bueno para ella, en cierto momento llegó a “pensar que era mejor no vivir”, sin embargo jamás intentó suicidarse; nunca le ha echado la culpa a nadie de lo que le sucedió en su niñez, piensa que “la única culpable es ella”, dice que “lo único que le reclamaría ahora a su padre es el temor y miedo con el que la hizo crecer”.

### **Antecedentes familiares**

La dinámica familiar fue mala durante su niñez, la relación con su padre era pésima, la condición socioeconómica era regular, ya que este no solía aportar lo suficiente, siendo la madre la que más aportaba. Actualmente vive con su madre y hermano con quien ha mejorado su relación pues se alejó de él, aunque este no sabe del abuso sexual que sufrió su hermana, pues Yeni nunca “deseó que se enterara para que no sintiera rencor por su padre”. La relación con su madre es buena, a partir de que en una discusión hace un año por discrepancias Yeni intentó irse de la casa.

Respecto a los antecedentes de enfermedades en su familia, su padre falleció de cirrosis debido a su consumo excesivo de licor.

## **V. RESUMEN**

Paciente de 18 años, de sexo femenino, sin mayores complicaciones durante su gestación, siendo su parto natural, cefálico y crecimiento aparentemente normales, es la segunda de dos hermanos.

Yeni asistió a un colegio para mujeres, fue “buena” estudiante, no solía “confiar en sus compañeras”; situación que se incrementó cuando cursaba el tercero de secundaria al perder a su única amiga, pues esta se cambió de colegio; en los recreos solía alejarse de sus compañeras y “se refugiaba en lugares solitarios donde se echaba a llorar”.

En cuanto a su desarrollo psicosexual, a los cuatro años de edad comenzó a sufrir “tocamientos indebidos por parte de su padre”, quien al quedarse al cuidado de sus hijos cuando la madre de estos se iba a trabajar, “enviaba a su hijo mayor a la tienda más alejada” para quedarse a solas con su hija, con el pasar del tiempo llegó a “abusar sexualmente” de ella “hasta los diez años”; la paciente nunca comentó nada a su madre por “temor a las amenazas de su padre” pues este le decía “que su madre se enojaría y le gritaría”, solo le pedía a su madre “que la dejara en casa de la vecina”.

Cuando la paciente tenía 15 años su padre falleció, no le “causo ningún sentimiento”, lo que sintió en el momento fue “tranquilidad”, pues en los últimos años “su padre tomaba demasiado, no aportaba dinero a la casa y solía llegar golpeado”; haciendo que Yeni se preocupara por su madre “pues no le gustaba que ella sufriera”. Debido a que su madre lloraba demasiado la muerte de su esposo, Yeni le dijo que “no valía la pena” y termino contándole todo lo que su padre hizo, sin embargo posteriormente no quería hablar sobre el tema, pues “no quería que su madre sufriera por lo que le sucedió”

La paciente refiere que “en una ocasión intento caer en la bulimia pero no pudo hacerlo”, en un momento llegó a “pensar que era mejor no vivir”, sin embargo nunca intentó suicidarse; nunca le ha echado la culpa a nadie de lo que le sucedió en su niñez, piensa que “la única culpable es ella”, dice que “lo único que le reclamaría ahora a su padre es el temor y miedo con el que la hizo crecer”.

Hace 2 años mediante redes sociales, conoció a una chica quien radica en Lima con la que se siente “cómoda y feliz”, ya que con ella no se siente sola; a pesar de que no se conocen, inicio una relación virtual con ella, en varias oportunidades han discutido y han terminado la relación, a lo que la paciente se sentía “triste y deprimida”, a pesar de que sabe que esa relación no es “buena” para ella y decide no regresar con esa persona, siempre que ella le vuelve a hablar termina aceptando y retoma la relación con esta persona quien culpa a Yeni cada vez que terminan y la hace “sentir mal”.

La paciente afirma no haber tenido enamorados, pues “no soporta estar cerca de un varón” piensa que “todos son iguales”, no tolera que le den abrazos, ha intentado en una ocasión tener una relación con un amigo de la academia a lo que ella manifiesta que se “sentía demasiado incomoda”, por lo que la terminó. Actualmente no tiene una identidad sexual definida, aunque por sus experiencias muestra una inclinación hacia la homosexualidad.

Respecto al trato con su hermano, ha mejorado su relación con este, pues se alejó de él, aunque no sabe del abuso sexual que sufrió su hermana, pues Yeni nunca “deseó que se enterara para que no sintiera rencor por su padre”. La relación con su madre es buena, a partir de que en una discusión hace un año por discrepancias con esta Yeni intentó irse de la casa.



En la actualidad se encuentra preparándose para ingresar a la universidad, desea estudiar psicología para “ayudar a los demás”, la última vez que postuló no ingresó debido a que días antes discutió con su amiga de Lima y se “desconcentró, llegando a bloquearse para el examen”. Este fracaso la ha llevado a tener “dudas” sobre su opción de carrera, y a preocuparse por su futuro, por lo que ya no está segura de la opción profesional que deba elegir.

Arequipa 21 de Julio de 2017

---

Carmen Noelia Paredes Manrique

Interna de Psicología

## **EXAMEN MENTAL**

### **I. DATOS DE FILIACIÓN**

Nombres y Apellidos	:	Yeni
Edad	:	18 años
Sexo	:	Femenino
Fecha de Nacimiento	:	12/07/1998
Lugar de Nacimiento	:	Puno
Grado de Instrucción	:	Secundaria
Estado Civil	:	Soltera
Ocupación Actual	:	Estudiante
Religión	:	Católica
Informantes	:	La paciente y su madre
Lugar de Evaluación	:	Puesto de Salud "Caminos del Inca"
Fechas de Evaluación	:	Del 06/04/2017 hasta el 10/07/2017
Examinadora	:	Carmen Noelia Paredes Manrique

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

Paciente de 18 años que físicamente aparenta la edad cronológica, de contextura delgada, peso de 49 kg. y 1.46 m. de estatura, test trigueña, cabello y ojos oscuros; diestra en su mano; presenta aliño en su vestimenta y cuidado personal; de postura erguida, con marcha rítmica; su mirada es de vigilancia, se muestra con una actitud colaboradora ante la evaluación psicológica, al hablar mantiene contacto ocular, y

posee un tono de voz adecuado, haciendo entendible lo que dice; se muestra tranquila ante las actividades que se le propone, sigue las instrucciones que se le da, y colabora frente a la examinadora.

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

Yeni muestra un adecuado nivel de atención voluntaria, puesto que atiende con facilidad realizando tareas simples y de complejidad sin ninguna dificultad; además presenta una capacidad adecuada para enfocar su atención en un estímulo y concentrarse.

En torno a su estado de conciencia se mostró alerta, siendo capaz de realizar con éxito las actividades que se le planteaban y de mantener el curso de la conversación.

Su orientación a nivel de espacio, tiempo y persona son adecuadas no se observó ninguna dificultad.

### **IV. LENGUAJE**

El lenguaje de la paciente es fluido, comprende apropiadamente lo que se le solicitaba e indicaba, en los momentos de dudas realizaba preguntas, su expresión facial es congruente con sus estados de ánimo, es decir existe coherencia entre lo que dice y expresa; no presenta problema alguno en la elaboración de palabras o frases.

### **V. PENSAMIENTO**

El curso de su pensamiento es adecuado, hay ilación en sus ideas, en lo que dice y hace, la velocidad de su pensamiento es normal, organizado y coherente.

En cuanto al contenido del pensamiento, predominan las preocupaciones por las personas más cercanas a ella, especialmente por el bienestar de su madre; también existen distorsiones del pensamiento resaltándose generalizaciones (“todos los hombres son iguales”) y (“yo soy la única culpable”).

## **VI. PERCEPCIÓN**

En cuanto a la percepción, la paciente no presenta ninguna alteración, ni alucinaciones sensoriales.

## **VII. MEMORIA**

La memoria episódica de Yeni es adecuada, ya que recuerda hechos tanto remotos como recientes y datos personales de forma precisa; en cuanto a su memoria semántica y de trabajo se encuentran conservadas.

## **VIII. FUNCIONAMIENTO INTELECTUAL**

La paciente refleja un nivel intelectual promedio, reflejado en su capacidad para resolver tareas de cálculo, de acuerdo a la evaluación muestra una adecuada comprensión, razonamiento y juicios.

## **IX. ESTADO DE ÁNIMO Y AFECTO**

Yeni manifiesta adecuadamente sus sentimientos, al inicio de la evaluación se muestra preocupada, ansiosa y triste, sin embargo su actitud va cambiando conforme van pasando las sesiones mostrándose más tranquila y relajada. Su apetito es normal al igual que su sueño.

## **X. COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA O ENFERMEDAD**

La paciente es consciente de sus problemas actuales y de la causa y consecuencias de este, se encuentra motivada y dispuesta a superarlos, para poder seguir adelante con una vida tranquila.

## **XI. RESUMEN**

Paciente que físicamente aparenta la edad cronológica, de contextura delgada, peso de 49 kg. Y 1.46 m. de estatura, test trigueña, cabello y ojos oscuros; diestra en su mano; presenta aliño en su vestimenta y cuidado personal; de postura erguida, con marcha rítmica; se muestra con una actitud colaboradora ante la evaluación psicológica, mantiene contacto ocular, y posee un tono de voz adecuado.

Yeni muestra un adecuado nivel de atención voluntaria, además presenta una capacidad adecuada para enfocar su atención en un estímulo y concentrarse. En torno a su estado de conciencia se mostró alerta, siendo capaz de realizar con éxito las actividades planteadas. Su orientación a nivel de espacio, tiempo y persona son adecuadas; su lenguaje es fluido, comprende apropiadamente lo que se le solicita, su expresión facial es congruente con sus estados de ánimo, es decir existe coherencia entre lo que dice y expresa; no presenta problemas en la elaboración de palabras o frases.

La paciente presenta un pensamiento en el cual predominan las preocupaciones por las personas más cercanas a ella; también presenta generalizaciones ("todos los hombres son iguales") y ("yo soy la única culpable"). En cuanto a su percepción no

presenta ninguna alteración; su memoria episódica, semántica y de trabajo se encuentra conservada.

Yeni refleja un nivel intelectual promedio, con una correcta comprensión, razonamiento y juicios. Se muestra al inicio de la evaluación preocupada, ansiosa y triste, sin embargo su actitud va cambiando con forme van pasando las sesiones. La paciente es consciente de su problema actual y de la causa y consecuencias de este.

Arequipa 21 de Julio de 2017

---

Carmen Noelia Paredes Manrique

Interna de Psicología

## **INFORME PSICOMETRICO**

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

Nombres y Apellidos	:	Yeni
Edad	:	18 años
Sexo	:	Femenino
Fecha de Nacimiento	:	12/07/1998
Lugar de Nacimiento	:	Puno
Grado de Instrucción	:	Secundaria
Estado Civil	:	Soltera
Ocupación Actual	:	Estudiante
Religión	:	Católica
Informantes	:	La paciente y su madre
Lugar de Evaluación	:	Puesto de Salud "Caminos del Inca"
Fechas de Evaluación	:	Del 06/04/2017 hasta el 10/07/2017
Examinadora	:	Carmen Noelia Paredes Manrique

### **II. OBSERVACIONES GENERALES**

Yeni, mostró una actitud favorable y colaboradora ante la examinadora y a las evaluaciones, poniendo interés por responder y resolver las tareas y pruebas psicológicas que se le daban, comprendió y siguió las instrucciones correctamente, preguntando en los momentos que se le presentaba alguna duda.

### III. INSTRUMENTOS UTILIZADOS

#### Test psicológicos

- ❖ Test de Inteligencia No Verbal, TONI II Forma A
- ❖ Test Proyectivo de la Figura Humana de Karen Machover
- ❖ Test de la familia

### IV. INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

#### A. Test de Inteligencia No Verbal, TONI II Forma A

##### *Análisis Cuantitativo:*

Puntaje Directo	Cociente Intelectual	Categoría
31	90	Promedio

##### *Análisis Cualitativo:*

Yeni tiene un coeficiente intelectual de 90 lo que muestra un funcionamiento intelectual promedio, siendo indicador de ser capaz de comprender adecuadamente; resolver problemas de índole concreta y abstracta, teniendo las capacidades y habilidades necesarias para solucionar los problemas que se le presenten y responder a las exigencias del medio.



## **B. Test Proyectivo de la Figura Humana de Karen Machover**

### *Análisis Cualitativo:*

Muestra rasgos de inmadurez emocional, inseguridad y falta de firmeza; lo que le genera ansiedad, haciéndola dudar de sí misma, y tomar decisiones equivocadas. Debido a haber sufrido de violación le cuesta mucho confiar en las personas, generalmente en los varones, por lo que sus relaciones interpersonales con estos es nula; Además tiende a evadir los problemas que le acosan en vez de hacerle frente, lo que se ve reflejado en haber tratado de olvidar y evitar hablar acerca de los hechos dolorosos de su niñez aunque estos le estén ocasionando problemas actualmente. Tiende a ser sensible muchas veces se generan en ella sentimientos de culpa y tristeza principalmente cuando se encuentra sola. También es una persona con riqueza imaginativa, tranquila y amable.

## **C. Test de la familia**

### *Análisis Cualitativo:*

Tiende a mostrar una familia perfecta, presenta rasgos de inseguridad, incertidumbre, duda, siendo desconfiada, reservada y distante en sus relaciones interpersonales especialmente con los varones, muestra preocupación constante por el bienestar de su madre.

## **V. RESUMEN**

La paciente tiene un coeficiente intelectual de 90 lo que muestra un funcionamiento intelectual promedio, siendo capaz de comprender adecuadamente; resolver problemas de índole concreta y abstracta, teniendo las capacidades y habilidades necesarias para solucionar los problemas que se le presenten y responder a las exigencias del medio.

Respecto a sus rasgos de personalidad es una persona emocional, muestra rasgos de inmadurez emocional, inseguridad, incertidumbre y falta de firmeza; lo que le genera ansiedad, haciéndola dudar de sí misma, y tomar decisiones equivocadas. A nivel sexual, a causa de los abusos que sufrió, tiende a la desconfianza con el género opuesto, debido a estas experiencias aún no tiene una identidad sexual definida, sin embargo muestra tendencia hacia la homosexualidad. Además tiende a evadir los problemas que le acosan en vez de hacerle frente. Yeni es una persona con riqueza imaginativa, tranquila, amable con ganas de salir adelante, de mejorar sus relaciones interpersonales y solucionar sus problemas.

Arequipa 21 de Julio de 2017

---

Carmen Noelia Paredes Manrique

Interna de Psicología

## **INFORME PSICOLÓGICO**

### **I. DATOS DE FILIACIÓN**

Nombres y Apellidos : Yeni

Edad : 18 años

Sexo : Femenino

Fecha de Nacimiento : 12/07/1998

Lugar de Nacimiento : Puno

Grado de Instrucción : Secundaria

Estado Civil : Soltera

Ocupación Actual : Estudiante

Religión : Católica

Informantes : La paciente y su madre

Lugar de Evaluación : Puesto de Salud "Caminos del Inca"

Fechas de Evaluación : Del 06/04/2017 hasta el 10/07/2017

Examinadora : Carmen Noelia Paredes Manrique

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

Paciente acude al servicio de psicología refiriendo “sentirse “triste por no haber ingresado a la universidad”, indicando “deseo que me realicen una orientación vocacional”. Además tiene otros problemas sin resolver.

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

#### **Técnicas psicológicas**

- ❖ Observación
- ❖ Entrevista

#### **Test psicológicos**

- ❖ Test de Inteligencia No Verbal, TONI II Forma A
- ❖ Test Proyectivo de la Figura Humana de Karen Machover
- ❖ Test de la familia

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

Paciente de 18 años, de sexo femenino, sin mayores complicaciones durante su gestación, siendo su parto natural, cefálico y crecimiento aparentemente normales, es la segunda de dos hermanos.

Yeni asistió a un colegio para mujeres, fue “buena” estudiante, no solía “confiar en sus compañeras”; situación que se incrementó cuando cursaba el tercero de secundaria al perder a su única amiga, pues esta se cambió de colegio; en los recreos solía alejarse de sus compañeras y “se refugiaba en lugares solitarios donde se echaba a llorar”.

En cuanto a su desarrollo psicosexual, a los cuatro años de edad comenzó a sufrir “tocamientos indebidos por parte de su padre”, quien al quedarse al cuidado de sus hijos cuando la madre de estos se iba a trabajar, “enviaba a su hijo mayor a la tienda más alejada” para quedarse a solas con su hija, con el pasar del tiempo llegó a “abusar sexualmente” de ella “hasta los diez años”; la paciente nunca comentó nada a su madre por “temor a las amenazas de su padre” pues este le decía “que

su madre se enojaría y le gritaría”, Yeni solo le pedía a su madre “que la dejara en casa de la vecina”.

Cuando la paciente tenía 15 años su padre falleció, no le “causo ningún sentimiento”, lo que sintió en el momento fue “tranquilidad”, pues en los últimos años “su padre tomaba demasiado, no aportaba dinero a la casa y solía llegar golpeado”; haciendo que Yeni se preocupara por su madre “pues no le gustaba que ella sufriera”. Debido a que su madre lloraba demasiado la muerte de su esposo, Yeni le dijo que “no valía la pena” y terminó contándole todo lo que su padre hizo, sin embargo posteriormente no quería hablar sobre el tema, pues “no quería que su madre sufriera por lo que le sucedió”

La paciente refiere que “en una ocasión intento caer en la bulimia pero no pudo hacerlo”, en un momento llegó a “pensar que era mejor no vivir”, sin embargo nunca intentó suicidarse; nunca le ha echado la culpa a nadie de lo que le sucedió en su niñez, piensa que “la única culpable es ella”, dice que “lo único que le reclamaría ahora a su padre es el temor y miedo con el que la hizo crecer”.

Hace 2 años mediante redes sociales, conoció a una chica quien radica en Lima con la que se siente “cómoda y feliz”, ya que con ella no se siente sola; a pesar de que no se conocen, inicio una relación virtual con ella, en varias oportunidades han discutido y han terminado la relación, a lo que la paciente se sentía “triste y deprimida”, a pesar de que sabe que esa relación no es “buena” para ella y decide no regresar con esa persona, siempre que ella le vuelve a hablar termina aceptando y retoma la relación con esta persona quien culpa a Yeni cada vez que terminan y la hace “sentir mal”.

La paciente afirma no haber tenido enamorados, pues “no soporta estar cerca de un varón” piensa que “todos son iguales”, no tolera que le den abrazos, ha intentado

en una ocasión tener una relación con un amigo de la academia a lo que ella manifiesta que se “sentía demasiado incomoda”, por lo que la terminó. Actualmente no tiene una identidad sexual definida, aunque por sus experiencias muestra una inclinación hacia la homosexualidad.

Respecto al trato con su hermano, ha mejorado su relación con este, pues se alejó de él, aunque no sabe del abuso sexual que sufrió su hermana, pues Yeni nunca “deseó que se enterara para que no sintiera rencor por su padre”. La relación con su madre es buena, a partir de que en una discusión hace un año por discrepancias con esta Yeni intentó irse de la casa.

En la actualidad se encuentra preparándose para ingresar a la universidad, desea estudiar psicología para “ayudar a los demás”, la última vez que postuló no ingresó debido a que días antes discutió con su amiga de Lima y se “desconcentró, llegando a bloquearse para el examen”. Este fracaso la ha llevado a tener “dudas” sobre su opción de carrera, y a preocuparse por su futuro, por lo que ya no está segura de la opción profesional que deba elegir.

## **V. OBSERVACIONES CONDUCTUALES**

Paciente que físicamente aparenta la edad cronológica, de contextura delgada, peso de 49 kg. y 1.46 m. de estatura, test trigueña, cabello y ojos oscuros; diestra en su mano; presenta aliño en su vestimenta y cuidado personal; de postura erguida, con marcha rítmica; se muestra con una actitud colaboradora ante la evaluación psicológica, mantiene contacto ocular, y posee un tono de voz adecuado.

Yeni muestra un adecuado nivel de atención voluntaria, además presenta una capacidad adecuada para enfocar su atención en un estímulo y concentrarse. En torno a su estado de conciencia se mostró alerta, siendo capaz de realizar con éxito

las actividades planteadas. Su orientación a nivel de espacio, tiempo y persona son adecuadas; su lenguaje es fluido, comprende apropiadamente lo que se le solicitaba, su expresión facial es congruente con sus estados de ánimo, es decir existe coherencia entre lo que dice y expresa; no presenta problemas en la elaboración de palabras o frases.

La paciente presenta un pensamiento en el cual predominan las preocupaciones por las personas más cercanas a ella; también presenta generalizaciones ("todos los hombres son iguales") y ("yo soy la única culpable"). En cuanto a su percepción no presenta ninguna alteración; su memoria episódica, semántica y de trabajo se encuentra conservada.

Yeni refleja un nivel intelectual promedio, con una adecuada comprensión, razonamiento y juicios. Se muestra al inicio de la evaluación preocupada, ansiosa y triste, sin embargo su actitud va cambiando con forme van pasando las sesiones. La paciente es consciente de su problema actual y de la causa y consecuencias de este.

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

De acuerdo a los resultados, Yeni presenta un coeficiente intelectual de 90 lo que muestra un funcionamiento intelectual promedio, siendo capaz de comprender adecuadamente; resolver problemas de índole concreta y abstracta, teniendo las capacidades y habilidades necesarias para solucionar los problemas que se le presenten y responder a las exigencias del medio.

Respecto a sus rasgos de personalidad es una persona emocional, muestra rasgos de inmadurez emocional, inseguridad, incertidumbre y falta de firmeza; lo que le genera ansiedad, haciéndola dudar de sí misma, y tomar decisiones equivocadas. A

nivel sexual, a causa de los abusos que sufrió, tiende a la desconfianza con el género opuesto, debido a estas experiencias aún no tiene una identidad sexual definida, sin embargo muestra tendencia hacia la homosexualidad. Además tiende a evadir los problemas que le acosan en vez de hacerle frente. Yeni es una persona con riqueza imaginativa, tranquila, amable con ganas de salir adelante, de mejorar sus relaciones interpersonales y solucionar sus problemas.

## **VII. DIAGNOSTICO**

Según la observación, entrevista y los resultados de las evaluaciones psicológicas realizadas la paciente tiene una inteligencia normal promedio, muestra rasgos de inmadurez emocional, inseguridad, incertidumbre, falta de firmeza, desconfianza, tiende a evadir los problemas que le acosan en vez de hacerle frente, carece de una identidad sexual definida, sin embargo muestra inclinaciones hacia la homosexualidad. Además presenta desorientación vocacional.

*La paciente según el CIE-10 presenta, (F66.0) Trastorno de maduración sexual, (Z61), Problemas relacionados con hechos negativos en la niñez y (Z04) Examen y observación por otras razones (orientación vocacional).*

## **VIII. PRONOSTICO**

Favorable, ya que la paciente es consciente de su problema, tiene las ganas de salir adelante y el deseo de superarse.



## **IX. RECOMENDACIONES**

- ❖ Llevar a cabo un proceso de orientación vocacional que le permita a la paciente escoger una carrera profesional acorde a su personalidad, habilidades e intereses. Además de elaborar un proyecto de vida.
- ❖ Realizar una psicoterapia individual con la paciente, orientada a enfrentar el psicotrauma provocado por las violaciones sexuales, y enfocada en la búsqueda del perdón hacia su padre.
- ❖ Realizar una psicoterapia familiar madre e hija.
- ❖ Psicoeducación dirigida a la paciente para brindarle información y orientarla acerca de una adecuada toma de decisiones y control de emociones.
- ❖ Realizar una psicoterapia que le permita a la paciente definir su identidad sexual.

Arequipa 21 de Julio de 2017

---

Carmen Noelia Paredes Manrique

Interna de Psicología

## **INFORME DE ORIENTACION VOCACIONAL**

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

Nombres y Apellidos : Yeni

Edad : 18 años

Sexo : Femenino

Fecha de Nacimiento : 12/07/1998

Lugar de Nacimiento : Puno

Grado de Instrucción : Secundaria

Estado Civil : Soltera

Ocupación Actual : Estudiante

Religión : Católica

Informantes : La paciente y su madre

Lugar de Evaluación : Puesto de Salud "Caminos del Inca"

Fechas de Evaluación : Del 06/04/2017 hasta el 10/07/2017

Examinadora : Carmen Noelia Paredes Manrique

Profesiones Pretendidas : Psicología, trabajo social

Profesiones no deseadas : Medicina, Ingenierías

### **II. MOTIVO DE EVALUACION**

Evaluación Psicológica integral que permita orientar a la paciente en la profesión a elegir.

### III. TECNICAS E INSTRUMENTOS

- Observación
- Entrevista
- Pruebas psicológicas
  - Análisis Caracterológico. Rene Le' Senne
  - Test de inteligencia no verbal. Toni 2
  - Examen de determinación de aptitud vocacional – CAPS
  - Perfil de Preferencias Vocacionales KUDER VOCACIONAL ( forma Ch)

### IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### A. Área de Personalidad

TIPO: Pasional

Yeni tiende a ser apasionada, por lo que muestra una excelente capacidad de invención, suele ser agradecida, se rige por la justicia y la nobleza, suele tener dificultad para sujetarse a un superior y a ser exigente con los demás.

#### B. Área Intelectual

Puntaje Directo	Cociente Intelectual	Categoría
31	90	Promedio

Yeni tiene un coeficiente intelectual de 90 lo que muestra un funcionamiento intelectual promedio.

### C. Área Aptitudinal

APTITUDES	NIVEL
Razonamiento Mecánico	Alto
Relaciones Espaciales	Medio
Razonamiento verbal	Medio
Habilidad Numérica	Medio
Uso del Lenguaje	Alto
Conocimiento de Palabras	Medio
Velocidad y Exactitud de Percepción	Medio
Velocidad y Destreza Manual	Medio

Yeni en cuanto a sus aptitudes tiene una excelente capacidad de razonamiento mecánico, lo que le permite comprender los principios básicos en cuanto a mecánica y leyes de la física, además también tiene una capacidad alta en cuanto al uso del lenguaje lo que le permite comunicarse correctamente ya sea de manera oral o escrita.

### D. Área de Intereses

		BAJOS			MEDIOS			ALTOS			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
0	AIRE LIBRE						x				60
1	MECANICO			x							20
2	CALCULO	x									2
3	CIENTÍFICO			x							22
4	PERSUASIVO								x		93
5	ARTÍSTICO – PLÁSTICO						x				65
6	LITERARIO						x				62
7	MUSICAL					x					40
8	SERVICIO SOCIAL					x					50
9	OFICINA			x							15
		0-3	4-10	11-22	23-39	40-59	60-76	77-88	89-95	95-100	

Yeni muestra un gran interés persuasivo, le agrada el trato con la gente, convencer a los demás e imponer sus puntos de vista además posee un interés artístico le gusta hacer trabajos de creación de tipo manual, usando combinaciones de colores, materiales, formas y diseños; también tiene un interés literario por lo que gusta de la lectura y de expresar ideas tanto de forma oral como escrita.

## **V. CONCLUSIÓN**

De acuerdo a la entrevista, observación y la evaluación psicométrica podemos concluir que Yeni tiene una inteligencia promedio, un carácter apasionado, posee excelentes habilidades de razonamiento mecánico y uso del lenguaje por lo que puede desempeñarse en forma adecuada en las carreras relacionadas al área de sociales, puede elegir como carreras profesionales, ciencias de la comunicación, trabajo social y relaciones industriales; y como carreras técnicas, diseño de interiores y publicidad.

## **VI. RECOMENDACION**

Debe ampliarse la información de las carreras sugeridas visitando instituciones donde se encuentren dichas carreras.

Arequipa 21 de julio de 2017

---

Carmen Noelia Paredes Manrique

Interna de Psicología

## **PLAN PSICOTERAPÉUTICO**

### **I. DATOS DE FILIACIÓN**

Nombres y Apellidos : Yeni

Edad : 18 años

Sexo : Femenino

Fecha de Nacimiento : 12/07/1998

Lugar de Nacimiento : Puno

Grado de Instrucción : Secundaria

Estado Civil : Soltera

Ocupación Actual : Estudiante

Religión : Católica

Informantes : La paciente y su madre

Lugar de Evaluación : Puesto de Salud "Caminos del Inca"

Fechas de Evaluación : Del 06/04/2017 hasta el 10/07/2017

Examinadora : Carmen Noelia Paredes Manrique

### **II. DIAGNOSTICO**

Según la observación, entrevista y los resultados de las evaluaciones psicológicas realizadas la paciente tiene una inteligencia normal promedio, muestra rasgos de inmadurez emocional, inseguridad, incertidumbre, falta de firmeza, desconfianza, tiende a evadir los problemas que le acosan en vez de hacerle frente, carece de una

identidad sexual definida, sin embargo muestra inclinaciones hacia la homosexualidad. Además presenta desorientación vocacional.

*La paciente según el CIE-10 presenta, (F66.0) Trastorno de maduración sexual, (Z61), Problemas relacionados con hechos negativos en la niñez y (Z04) Examen y observación por otras razones (orientación vocacional).*

### III. OBJETIVO GENERAL

Orientar vocacionalmente a la paciente, modificar los pensamientos distorsionados para fortalecer su identidad y brindarle las herramientas necesarias que le permitan afrontar sus conflictos personales e interpersonales.

### IV. DESCRIPCION DEL PLAN PSICOTERAPEUTICO

La terapéutica a utilizar será mixta, ya que se usara técnicas cognitivas, conductuales, etc. Que permitan abarcar la problemática actual de la paciente.

PRIMERA SESIÓN: RELAJANDOME	
<b>Objetivo de la sesión</b>	Enseñar al paciente ejercicios que le permitan relajarse y ayuden en el control de sus emociones.
<b>Técnica a utilizar</b>	Terapia cognitivo conductual – relajación.
<b>Desarrollo de la técnica</b>	Pedir a la paciente que se coloque en una posición cómoda y relaje su, cuerpo mientras respira hondo y profundo; que concentre su atención en su cuerpo y en las ordenes que se le va dando. Con los ojos cerrados tiene que centrar su atención en su cuerpo

	(extremidades, cabeza, músculos) que perciba los puntos de tensión y los vaya relajando. Terminado el proceso de relajación se le ordenara que practique este ejercicio tres veces por semana como mínimo.
<b>Tiempo de la sesión</b>	40 minutos
<b>Materiales a utilizar</b>	Una silla cómoda

<b>SEGUNDA SESIÓN : ORIENTÁNDOME VOCACIONALMENTE</b>	
<b>Objetivo de la sesión</b>	Orientar vocacionalmente a la paciente, conociendo su personalidad y habilidades.
<b>Técnica a utilizar</b>	Entrevista y evaluaciones psicológicas
<b>Desarrollo de la técnica</b>	Se conversara con la paciente acerca de sus habilidades se le aplicara el test (CAPS) y el (RENE LE SENNE) para poder orientarla vocacionalmente.
<b>Tiempo de la sesión</b>	50 minutos
<b>Materiales a utilizar</b>	Copias, manuales de los test, lapiceros.



<b>TERCERA SESIÓN: ORIENTÁNDOME VOCACIONALMENTE</b>	
<b>Objetivo de la sesión</b>	Orientar vocacionalmente a la paciente, conociendo sus intereses.
<b>Técnica a utilizar</b>	Entrevista y evaluaciones psicológicas
<b>Desarrollo de la técnica</b>	Se conversara con la paciente acerca de sus intereses y preferencias se le aplicara el test (KUDER) para poder orientarla vocacionalmente.
<b>Tiempo de la sesión</b>	50 minutos
<b>Materiales a utilizar</b>	Copias, manuales de los test, lapiceros.

<b>CUARTA SESIÓN: CONOCIENDO MAS OPORTUNIDADES VOCACIONALES</b>	
<b>Objetivo de la sesión</b>	Brindar a la paciente información sobre universidades y carreras a escoger.
<b>Técnica a utilizar</b>	Biblioterapia
<b>Desarrollo de la técnica</b>	Se le brindara a la paciente información acerca de las carreras a escoger según los resultados que se obtuvieron, para que pueda tomar una decisión adecuada.

<b>Tiempo de la sesión</b>	45 minutos
<b>Materiales a utilizar</b>	Folletos, boletines.

### QUINTA SESIÓN: ELABORANDO MI PROYECTO DE VIDA

<b>Objetivo de la sesión</b>	Brindar a la paciente información y las pautas necesarias para la elaboración de su proyecto de vida.
<b>Técnica a utilizar</b>	Biblioterapia
<b>Desarrollo de la técnica</b>	Se orientara a la paciente en la elaboración de un proyecto de vida, que le permita establecer metas claras y objetivos tanto a corto como a largo plazo.
<b>Tiempo de la sesión</b>	45 minutos
<b>Materiales a utilizar</b>	Folletos, boletines.

### SEXTA SESIÓN: PERDONANDO

<b>Objetivo de la sesión</b>	Proporcionar a la paciente la oportunidad de perdonar a su padre y a su madre.
<b>Técnica a utilizar</b>	La silla vacía, la silla ocupada

<b>Desarrollo de la técnica</b>	La paciente se sentara en una silla y al frente se colocara otra silla en la que deberá proyectar la imagen de su padre, de esta manera establecerá un dialogo en donde le dirá todo lo que ella desee permitiéndole de esta manera poder perdonar a su padre, luego la madre se sentara en la silla frente a su hija, para pedirle perdón por no haberla protegido de pequeña.
<b>Tiempo de la sesión</b>	45 minutos
<b>Materiales a utilizar</b>	Dos sillas, pañuelos de papel.

SEPTIMA SESIÓN: IDENTIFICANDO MIS PENSAMIENTOS ERRÓNEOS	
<b>Objetivo de la sesión</b>	Identificar los pensamientos erróneos que tiene la paciente acerca de ella y de otras personas.
<b>Técnica a utilizar</b>	Reestructuración Cognitiva
<b>Desarrollo de la técnica</b>	Se conversara con la paciente acerca de la influencia que los pensamientos tienen sobre nuestras emociones y conductas, luego se identificara los pensamientos que le hacen sentir mal, se le señala que anote todos ellos en primera persona, para finalizar se revisara que estén

	correctamente escritos.
<b>Tiempo de la sesión</b>	40 minutos
<b>Materiales a utilizar</b>	Hojas bond, lapiceros

<b>OCTAVA SESIÓN: CAMBIANDO PENSAMIENTOS NEGATIVOS</b>	
<b>Objetivo de la sesión</b>	Analizar los pensamientos erróneos y modificarlos por pensamientos racionales y positivos.
<b>Técnica a utilizar</b>	Reestructuración Cognitiva
<b>Desarrollo de la técnica</b>	Según el listado de la sesión anterior, se va a determinar cuáles son los pensamientos negativos, para esto la paciente tendrá que ordenarlos de menor a mayor, luego se analizara cada uno de ellos preguntándole cómo influyen en ella, hasta qué punto se ajustan a su realidad. Después se buscara pensamientos racionales y positivos, luego se pondrá en práctica estos tomando como referencias situaciones pasadas.
<b>Tiempo de la sesión</b>	50 minutos
<b>Materiales a utilizar</b>	Lista anterior, lapicero

<b>NOVENA SESIÓN: RESOLVIENDO PROBLEMAS, TOMA DE DECISIONES</b>	
<b>Objetivo de la sesión</b>	Aprender a tomar decisiones e identificar los pasos de la resolución de problemas.
<b>Técnica a utilizar</b>	Biblioterapia
<b>Desarrollo de la técnica</b>	Se le brindara a la paciente información sobre la resolución de problemas, y sobre como tomar decisiones adecuadas, enseñándole a definir el problema, generar alternativas a este, valorar las consecuencias de cada alternativa, como elegir la mejor alternativa posible, aplicarla y comprobar si los resultados son satisfactorios.
<b>Tiempo de la sesión</b>	45 minutos
<b>Materiales a utilizar</b>	Papel bond, folletos, lapiceros.

## **V. TIEMPO DE EJECUCIÓN**

Las actividades del plan propuesto, se desarrollaran en un periodo de 3 meses, con una duración de 40 a 50 minutos por sesión, una vez a la semana. Todas las sesiones se realizaran dentro del Puesto de Salud.

## **VI. AVANCES TERAPÉUTICOS**

- La paciente aprendió a relajarse, utilizando el control de la respiración y la relajación muscular.

- Se logró que la paciente se informe, oriente vocacionalmente y pueda tomar una decisión sobre qué carrera estudiar.
- La paciente aprendió y elaboró su proyecto de vida.
- Se logró que la paciente perdone a su padre, por los actos cometidos contra ella, y a su madre por no protegerla.
- La paciente pudo comprender y entender como sus pensamientos influyen su conducta.
- Se logró que la paciente aprenda a tomar decisiones y a solucionar problemas siguiendo los pasos necesarios.

Arequipa 21 de Julio de 2017

---

Carmen Noelia Paredes Manrique

Interna de Psicología

**ANEXOS**  
**CASO CLINICO N° 1**

# TONI-2

## Test of Nonverbal Intelligence

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

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

TONI-2 COCIENTE		RESULTADOS DE OTRAS MEDIDAS						
		Form A	Form B	1.	2.	3.	4.	5.
95	.	.	.	.	.	.	.	.
90	.	.	.	.	.	.	.	.
85	.	.	.	.	.	.	.	.
80	.	.	.	.	.	.	.	.
75	.	.	.	.	.	.	.	.
70	.	.	.	.	.	.	.	.
65	.	.	.	.	.	.	.	.
60	.	.	.	.	.	.	.	.
55	.	.	.	.	.	.	.	.
50	.	.	.	.	.	.	.	.
45	.	.	.	.	.	.	.	.
40	.	.	.	.	.	.	.	.
35	.	.	.	.	.	.	.	.
30	.	.	.	.	.	.	.	.
25	.	.	.	.	.	.	.	.
20	.	.	.	.	.	.	.	.
15	.	.	.	.	.	.	.	.
10	.	.	.	.	.	.	.	.
5	.	.	.	.	.	.	.	.
0	.	.	.	.	.	.	.	.

90  
TONI-2 Cociente  
PROMEDIO  
Rango del percentil  
SEM

#### Sección III. Datos de Pruebas adicionales

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

#### Sección I. Datos de Identificación

Nombre del examinado: Yoni  
 Nombre del padre o tutor del examinado: \_\_\_\_\_  
 Colegio: \_\_\_\_\_ Grado: \_\_\_\_\_  
 Nombre del Examinador: \_\_\_\_\_  
 Título del Examinador: \_\_\_\_\_  
 Fecha de Evaluación: Año 2017 Mes 04  
 Fecha de Nacimiento: 1999 01  
 Edad Actual: 18 09

#### Sección IV. Condiciones de Evaluación

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

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

Administración Grupal (G) o Individual (I) I  
 Variables de Ubicación:  
 Interferente (I) o No interferente (N) \_\_\_\_\_  
 Nivel de ruido \_\_\_\_\_  
 Interrupciones, distracciones \_\_\_\_\_  
 Luz, temperatura \_\_\_\_\_  
 Privacidad \_\_\_\_\_  
 Otros \_\_\_\_\_

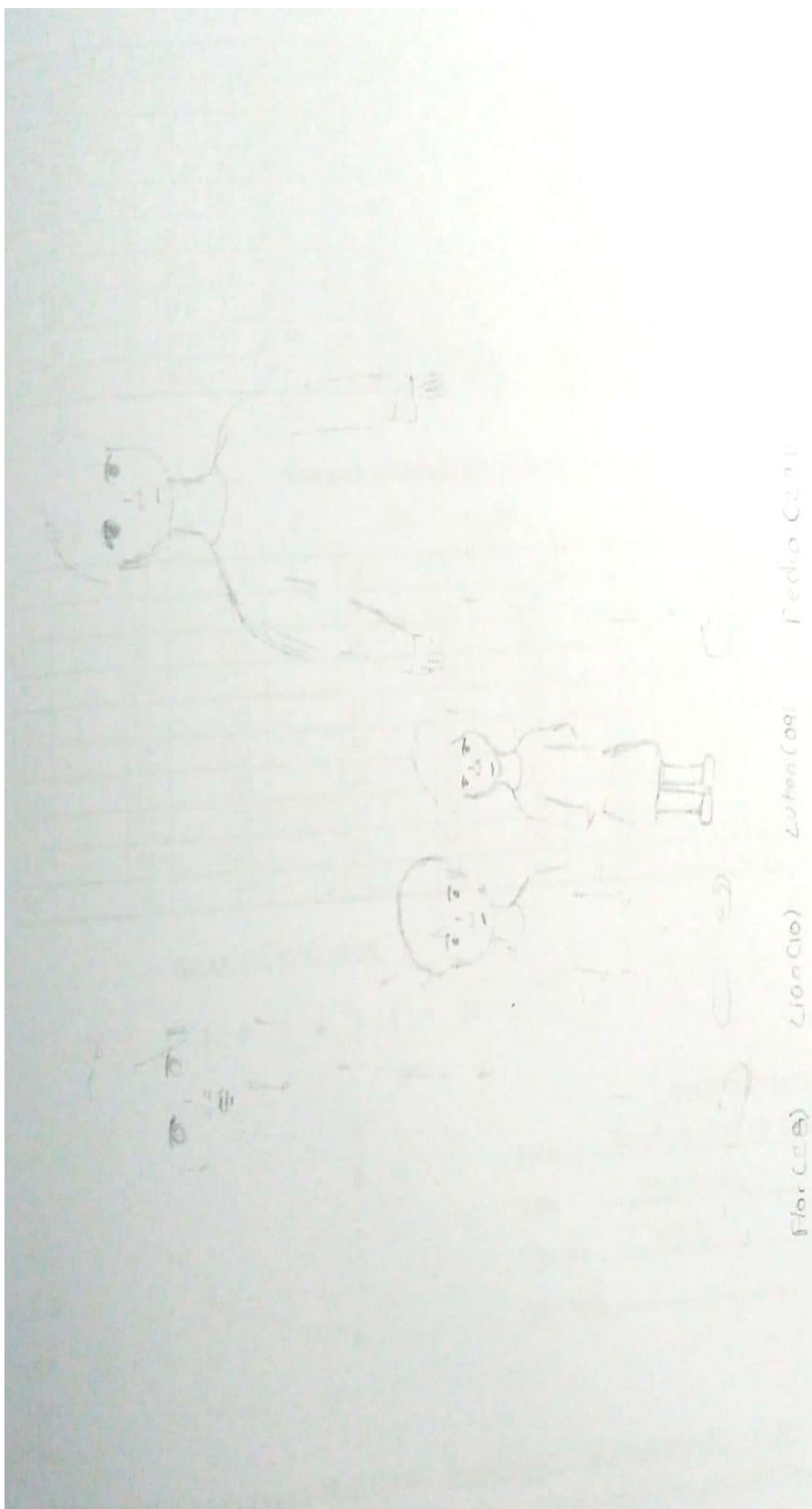
Variables de Evaluación:  
 Interferente (I) o No interferente (N) \_\_\_\_\_  
 Comprensión del contenido de la prueba 2  
 Comprensión del formato de la prueba 2  
 Nivel de Energía 2  
 Actitud frente a la prueba 2  
 Salud 2  
 Rapport 2  
 Otros \_\_\_\_\_



Section VII. Responses to the TONI-2 Form A

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





- Passando para uma foto  
- Todas as fotos

ANÁLISIS CARACTEROLÓGICO  
(Hoja de Respuesta)

NOMBRES Y APELLIDOS: Vari EDAD: 18.5  
SEXO: Femenino GRADO DE INSTRUCCIÓN: Secundaria Completa  
LUGAR: P. 5 - Camacho, dist. Ica

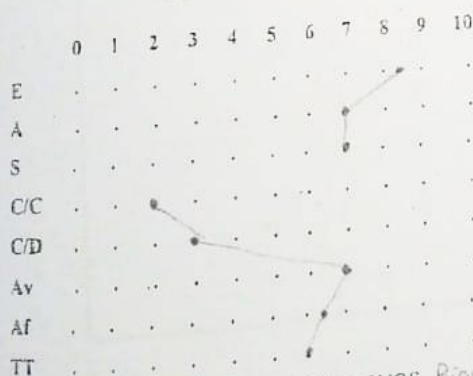
ENCIERRE CON UN CÍRCULO SU RESPUESTA ELEGIDA

1. DNC	2. DN	3. EN	4. DN	5. DN	6. DN	7. DN	8. DN
11. DN	12. ND	13. ND	14. ND	15. DN	16. DN	17. DN	18. DN
21. DCN	22. DN	23. NCD	24. ND	25. DN	26. DN	27. DNC	28. DN
31. DN	32. ND	33. ND	34. ND	35. ND	36. DN	37. DN	38. NCD
41. DCN	42. ND	43. DN	44. ND	45. DN	46. DN	47. DN	48. DN
51. DN	52. DN	53. DN	54. ND	55. DN	56. DN	57. DNC	58. DN
61. DN	62. DN	63. ND	64. ND	65. ND	66. ND	67. DN	68. DN
71. DNC	72. ND	73. DN	74. ND	75. DN	76. DN	77. DN	78. ND
81. DN	82. DN	83. DN	84. ND	85. DN	86. DN	87. DN	88. DN
91. DN	92. DN	93. DN	94. ND	95. DN	96. DN	97. DN	98. ND

Sólo para ser llenado por el EXAMINADOR

E	A	S	C/C	C/D	Av	Af	TT
1	2	3	4	5	6	7	8
11	12	13	14	15	16	17	18
21	22	23	24	25	26	27	28
31	32	33	34	35	36	37	38
41	42	43	44	45	46	47	48
51	52	53	54	55	56	57	58
61	62	63	64	65	66	67	68
71	72	73	74	75	76	77	78
81	82	83	84	85	86	87	88
91	92	93	94	95	96	97	98

GRAFICA INTERIOR



DIAGNOSTICO

Fórmula: Emotiva Activa Secundaria EAS  
Tipo: PASIONAL  
Fórmula: EAS  
Sub-tipo: \_\_\_\_\_

ASPECTOS TENDENCIALES POSITIVOS Rigor lógico de pensamiento, memoria, capacidad de invención y eficacia, organizada, exige por la justicia y nobleza, premática, responsable

ASPECTOS TENDENCIALES NEGATIVOS Dificultad para sujetarse a un superior, tiende a la venganza y el rencor, fastidioso sus críticas, Exigente con los demás.

NORMAS AUTOEDUCATIVAS Lograr un mayor autocontrol, evitar pequeñas rencoras, Practicar Alguna de parte

PROFESIONES RECOMENDADAS Magistrado militar, arquitecto, director de empresa, comerciante, profesor

# CAPS

## PERFIL DE APTITUDES

NOMBRE Yari

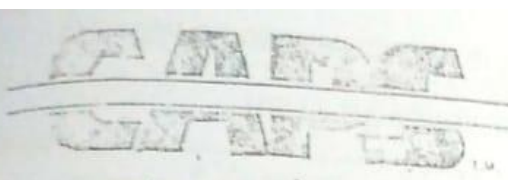
CENTRO EDUCATIVO —

AÑO — SECCION — FECHA —

	1	2	3	4	5	6	7	8
	MR	SR	VR	NA	LU	WK	PSA	MSD
ENEATIPOS	8	5	6	4	7	6	5	6
ALTAS	9	9	9	9	9	9	9	9
	8	8	8	8	8	8	8	8
	7	7	7	7	7	7	7	7
MEDIAS	6	6	6	6	6	6	6	6
	5	5	5	5	5	5	5	5
	4	4	4	4	4	4	4	4
BAJAS	3	3	3	3	3	3	3	3
	2	2	2	2	2	2	2	2
	1	1	1	1	1	1	1	1

APTITUDES ALTAS:	Razonamiento Mecánico, Uso de herramienta
APTITUDES MEDIAS:	Exactitud de percepción, destreza manual, concentración, de palabras, referencias espaciales, razonamiento verbal, matemático
APTITUDES BAJAS:	





	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	CIENCIAS Profesional	CIENCIAS Subprofesional	TECNOLOGÍA profesional	TECNOLOGÍA Subprofesional	ECONOMÍA DEL CONSUMIDOR	AIRE LIBRE	NEGOCIOS Profesional	NEGOCIOS Sub-profesional	OFICINA	COMUNICA CIONES	ARTES Profesional	ARTES Sub-profesional	SERVICIOS profesional	SERVICIOS sub-profesional
1	32	31	38	35	37	27	35	36	35	33	35	33	35	35
2	32	31	37	36	37	25	36	33	33	33	33	33	33	35
3	30	35	36	28	36	24	37	31	36	30	30	30	31	37
4	45	45	36	27	33	22	36	30	36	29	29	29	30	36
5	47	38	34	26	32	21	34	28	33	27	28	28	29	36
6	46	37	32	25	31	20	33	27	32	26	26	26	27	34
7	43	36	31	24	30	19	32	26	31	25	25	25	26	33
8	42	35	30	23	29	18	31	25	30	24	24	24	25	32
9	39	33	28	23	24	17	28	23	29	23	23	23	24	29
10	38	32	26	22	23	16	27	22	28	22	22	22	23	28
11	36	31	25	20	22	15	26	21	27	21	21	21	22	27
12	38	30	24	19	24	14	25	20	25	20	21	21	21	26
13	33	29	23	18	23	13	24	19	24	19	20	20	20	24
14	41	27	22	13	22	13	22	18	23	18	19	19	18	23
15	30	26	21	12	21	12	20	17	22	17	18	18	17	22
16	33	24	20	17	20	12	19	16	21	16	17	17	16	21
17	27	23	19	15	19	11	18	15	20	15	16	16	15	20
18	26	22	18	14	18	10	17	14	19	14	15	15	14	19
19	25	21	17	14	17	10	16	13	18	13	14	14	13	18
20	23	20	16	13	16	9	15	12	17	12	13	13	12	17
21	22	19	15	12	15	8	14	11	16	11	12	12	11	16
22	21	18	14	11	14	8	13	10	15	10	11	11	10	14
23	19	16	13	9	12	7	12	9	14	9	10	10	9	13
24	15	14	10	7	10	5	10	8	10	8	8	8	10	10
25	8	8	1	5	5	3	6	4	5	4	4	4	4	5
26	8	8	8	8	8	8					8		8	
27	5	5	5	5	5	5					5	5		5
28	6		6				6			6	6		6	
29	4	4	4	4	4		4	4	4				4	
30	7						7	7	7	7			7	7
31	6	6	6				6	6	6	6	6		6	
32	5	5			5		5	5	5	5		5		5
33		6		6	6	6			6		6	6		6
34	41	34	29	23	28	19	28	22	28	22	23	24	23	31

(A)

señalos

1 MR

2 SR

3 VR

4 NA

5 LU

6 WK

7 PA

8 MD

TOTAL

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	

EXAMEN DE DETERMINACION DE HABILIDAD VOCACIONAL  
Estandarizado por R. NuñezBorja y L. Galdos, 1961.

HOJA DE RESPUESTAS

Nombre y Apellido: Yen Sexo: M / F  
F. Nacimiento: 12-01-1998 Edad: 18 años  
Año de Finitura: 5to. Grado  
Código:   
Código Actual (Distrito): J. H.

	a b c	a b c	a b c d e
6	●○○○	11 ○○○○	16 ○○○○
7	○○○●	12 ●○○○	17 ○○○○
8	○○○●	13 ○○○○	18 ○○○○
9	○○○●	14 ○○○○	19 ○○○○
10	○○○●	15 ○○○○	20 ○○○○○○

2SR

	a b c d	a b c d	a b c d
1	●○○○○	7 ○○○○○	13 ●○○○○
2	○○○●○	8 ●○○○○	14 ○○○○○
3	●○○○○	9 ○○○○○	15 ○○○○○
4	○○○●○	10 ○○○○○	16 ○○○○○
5	○○○●○	11 ●○○○○	17 ○○○○○
6	○○○●○	12 ●○○○○	18 ●○○○○

VFI	VFI	VFI
3 a ●○○○	5 a ●○○○	
●○○○ b ○○○○	●○○○ b ○○○○	
●○○○ c ○○○○	●○○○ c ○○○○	
●○○○ d ○○○○	●○○○ d ○○○○	
●○○○ e ○○○○	●○○○ e ○○○○	
4 a ●○○○	6 a ●○○○	
●○○○ b ○○○○	●○○○ b ○○○○	
●○○○ c ○○○○	●○○○ c ○○○○	
●○○○ d ○○○○	●○○○ d ○○○○	
●○○○ e ○○○○	●○○○ e ○○○○	

4NA

	ABCDE	ABCDE
1	○○○○○○	13 ○○○○○○
2	○○○○○○	14 ○○○○○○
3	○○○○○○	15 ●○○○○○
4	●○○○○○	16 ●○○○○○
5	○○○○○○	17 ●○○○○○
6	○○○○○○	18 ○○○○○○
7	○○○○○○	19 ○○○○○○
8	○○○○○○	20 ○○○○○○
9	○○○○○○	21 ○○○○○○
10	○○○○○○	22 ○○○○○○
11	○○○○○○	23 ○○○○○○
12	○○○○○○	24 ○○○○○○

a b c d e	a b c d e
15 ○○○○○○	16 ○○○○○○
17 ○○○○○○	18 ○○○○○○
19 ○○○○○○	20 ○○○○○○
21 ○○○○○○	22 ○○○○○○
23 ○○○○○○	24 ○○○○○○
25 ○○○○○○	26 ○○○○○○
27 ○○○○○○	28 ○○○○○○
29 ○○○○○○	30 ○○○○○○

6WK

a b c d e	a b c d e	a b c d e	a b c d e
1 ○○○○○○	15 ○○○○○○	29 ○○○○○○	43 ○○○○○○
2 ○○○○○○	16 ○○○○○○	30 ○○○○○○	44 ○○○○○○
3 ○○○○○○	17 ○○○○○○	31 ○○○○○○	45 ○○○○○○
4 ○○○○○○	18 ○○○○○○	32 ○○○○○○	46 ○○○○○○
5 ○○○○○○	19 ○○○○○○	33 ○○○○○○	47 ○○○○○○
6 ○○○○○○	20 ○○○○○○	34 ○○○○○○	48 ○○○○○○
7 ○○○○○○	21 ○○○○○○	35 ○○○○○○	49 ○○○○○○
8 ○○○○○○	22 ○○○○○○	36 ○○○○○○	50 ○○○○○○
9 ○○○○○○	23 ○○○○○○	37 ○○○○○○	51 ○○○○○○
10 ○○○○○○	24 ○○○○○○	38 ○○○○○○	52 ○○○○○○
11 ○○○○○○	25 ○○○○○○	39 ○○○○○○	53 ○○○○○○
12 ○○○○○○	26 ○○○○○○	40 ○○○○○○	54 ○○○○○○
13 ○○○○○○	27 ○○○○○○	41 ○○○○○○	55 ○○○○○○
14 ○○○○○○	28 ○○○○○○	42 ○○○○○○	56 ○○○○○○



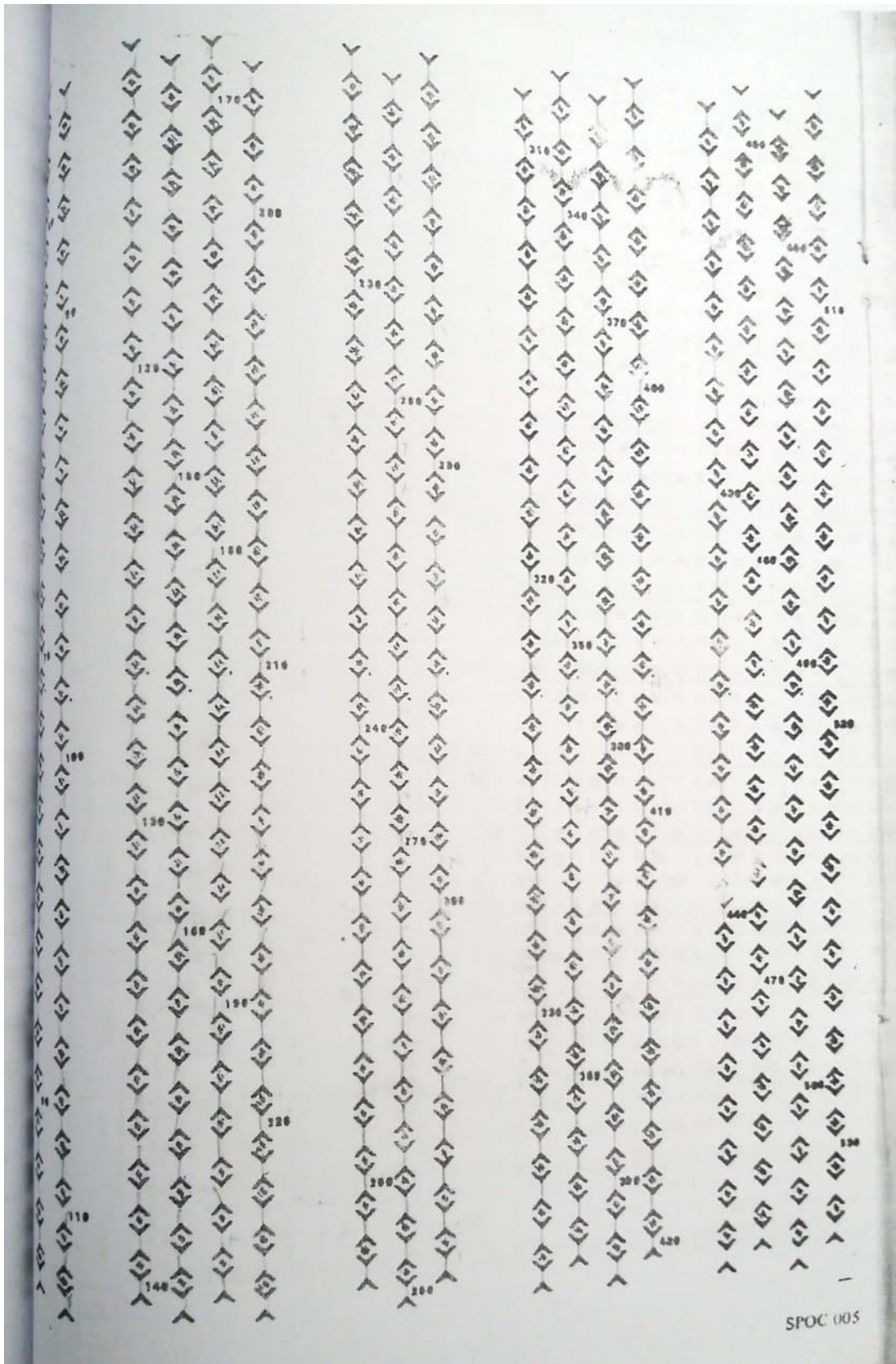
LA COLUMNA HACIA ABAJO.

I = Igual D = Diferente

pdeijk	①②	.00008.1	.00008.1	①②	444AAJ	444AA31	①②	#2122	#2122	①②	ampteypampsteyp	①②
396	①②	483.75	483.75	①②	27-7309	21-7309	①②	28513	28512	①②	#537	#537 ①②
107RM	①②	46779	46779	①②	121,1312	131,1312	①②	3400	3400	①②	45ATB	45A1B ①②
668967	①②	qmlywn	qmlynw	①②	1121131	1121131	①②	521.22	521.22	①②	pmst65a	pmst65a ①②
#6193	①②	A71717	A711717	①②	arpaniz	arpaniz	①②	acqlck	acqlck	①②	1710001	17100001 ①②
675PRM	①②	jnp-1	jpm-1	①②	694.42	694.24	①②	pmstlyl	pmstlyl	①②	67243	67243 ①②
09,003	①②	1847	1847	①②	06996	06996	①②	411171	41171	①②	FFFpT	FFpT ①②
.66667	①②	-3956	3956	①②	786/1	786/1	①②	35%	%35	①②	11rslm	11rslm ①②
1MKT	①②	Apo3697	apo3691	①②	p3896	P3896	①②	estmlk	estmlk	①②	65001	6501 ①②
17126	①②	144A34	44A34	①②	84.117	84.117	①②	100100	10100	①②	900.101	900.101 ①②
473	①②	58.5%	58.5%	①②	134#pp3	134#pp2	①②	1.353	1.253	①②	57731L	57731L ①②
111511	①②	36.667	36.667	①②	27113	27113	①②	Art13	ArT13	①②	3670	3607 ①②
jlmksl	①②	300.016	300.016	①②	psT3112	psT#112	①②	1417	1417	①②	36,969	39,696 ①②
538.06	①②	#643411	5863411	①②	843 1/5	843 1/5	①②	oalqy	oalqy	①②	#3/415	53/41 ①②
MLCLV	①②	36F6T	36F6T	①②	67AW	67AV	①②	363(37	363137	①②	69632	69632 ①②
367.05	①②	536.7ap	536.7ap	①②	slmnpri	slmnpri	①②	141.14	141.14	①②	YijamT	YijamT ①②
481312	①②	122222	1222222	①②	qlmstp	qlmstp	①②	599.59	599.59	①②	63,67	63,67 ①②
5421	①②	arpaniz	arpaniz	①②	4.33	4.33	①②	55515	55,55	①②	41253	51243 ①②
aplrm	①②	51367.36	51376.36	①②	860000	86000	①②	4-671	4/671	①②	bbblob	bbblob ①②
763/13	①②	4677.71	4677.71	①②	#8356.1	#3356.1	①②	3217	3217	①②	1000.00	1000.00 ①②
12#31	①②	1437-ab3	1437-zP3	①②	8431/2	8431/2	①②	explpm	explpm	①②	-31.71	-31.71 ①②
127083	①②	141LI	141LI	①②	521.98	531.98	①②	134#pp5	134#p5	①②	ilmpz	ilmpz ①②
12167	①②	694.42	694.24	①②	hijpsqy	hijpsqy	①②	521.98	521.89	①②	220222	22022 ①②
1410001	①②	45ABT	45AB3	①②	pmezR	pmezR	①②	534.10	534.10	①②	#35211	#3211 ①②
87.667	①②	56,532	56,532	①②	3769	3869	①②	5554	5554	①②	4271#	4271# ①②
48#57	①②	hcqerd	hcqerd	①②	237113	237113	①②	apraliz	apraliz	①②	10131	10131 ①②
111.111	①②	100.0001	1000.001	①②	661996	661966	①②	03001	.030001	①②	#117/12	#117/112 ①②
74	①②	1973	1973	①②	537%	53.7%	①②	4bsbc	54bsc	①②	1471/2	147/12 ①②
100.001	①②	2131	2131	①②	#3abed	#3abed	①②	27-431	27-431	①②	-37.51	37.51 ①②
Jpo31	①②	5431	5431	①②	apl13	apl13	①②	11110	11110	①②	00.001	0.0001 ①②

NO DE VUELTA A LA HOJA HASTA QUE LE SEA INDICADO









que la culpa no hace bien las cosas. 17  
que la culpa de siempre ser débil y llora. 7  
que la culpa de que testy se fuera 16  
que la culpa de que nadie me quiera 21 -  
que la culpa de que mi mamá esté enferma 12  
que la culpa de enfermarme 13  
que la culpa de ser como soy 8 -  
que la culpa de que mi hermano no hable mucho 18  
que la culpa de que mi mamá esté triste 5  
que la culpa de no poder ayudar más 19 -  
que la culpa de que la casa no mejore 10 ✓  
que la culpa de Mary se aleje 22 -  
que la culpa de que todas se alejen 2  
que los hombres no me gusten 4  
que estoy mejor como estoy sin que alguien me controle 14  
que criar gatos o adoptar una niña. 15 -  
que ir a Alemania y casarme. ✓  
que viajar y conocer personas. ✓  
que debería pensar más en mí y menos en los demás ✓  
que no pueda aludir con facilidad por más que lo intento 5  
que no pueda casarme con un hombre, no lo odio. 6  
que quiero que mi mamá entienda que puedo cambiar. ✓  
que no ser tomboy x0 20  
que me da miedo que al despertar mi mamá no esté 7 ✓  
que no vivir feliz sola, pero en la noche extraño a mi familia (papá) 11 -  
que a veces quiero morir y a veces quiero vivir 0  
que muchas canciones tristes para recordarme que hay cosas que te hacen feliz 1  
que me gusta la música, Piano King. ✓  
que recomiendo que se acerquen a mí.  
que termino lastimando a las personas. -

# **CASO CLINICO N°2**

## **ANAMNESIS**

### **I. DATOS DE FILIACIÓN**

Nombres y Apellidos	: R. A. Z.
Sexo	: Femenino
Edad	: 31 años
Fecha de Nacimiento	: 13 de junio de 1986
Lugar de Nacimiento	: Cusco
Grado de Instrucción	: Superior Incompleta
Estado civil	: Soltera
Ocupación	: Comerciante
Lugar de entrevista	: Hospital III Goyeneche
Fecha de entrevista	: 06/07/2017
Nombre del entrevistado	Yesica Turpo Pumaccajia

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

La paciente viene al servicio de psicología manifestando preocupación, tristeza porque no tiene contacto con su hija de 11 años, la cual fue llevada a un albergue, además la paciente refiere no saber específicamente en que albergue se encuentra, y esto le genera angustia.

### **III. HISTORIA DE LA ENFERMEDAD O DEL PROBLEMA ACTUAL**

La paciente actualmente se encuentra preocupada porque hace un mes no tiene contacto y no sabe nada de su hija de 11 años, la paciente refiere que se encuentra en un albergue, sin embargo no sabe específicamente en cual, esto le ha generado angustia, tristeza. La paciente refiere que la apartaron de su hija, porque una de sus vecinas la denuncia por negligencia y porque ella estaría permitiendo que su ex pareja le haga tocamientos indebidos a su hija, la paciente refiere “realmente no me he percatado de tal cosa, además yo no permitiría que le hagan daño a mi hija porque yo pase por esa situación”

La paciente viene de un hogar disfuncional, no vivió con su padre desde los 5 años. Después del distanciamiento de sus padres, la paciente sufre de maltrato físico por parte de su madre, hasta el extremo de sacarle sangre, en ocasiones la defendía su abuela materna. Según refiere la paciente “mi madre no tenía tiempo, paraba ocupada”, “no se preocupaba de mí y tampoco de mi hermana”.

A los 6 años sufre de tocamientos, y a los 9 años sufre de violación por primera vez, hecho que afecta a la paciente en su rendimiento escolar y en sus relaciones sociales, mostrando una actitud introvertida, tímida, donde prefería jugar sola o con su hermana. Sufre de abuso sexual por segunda vez a los 11 años donde la madre no hace nada contra esta persona porque la madre consintió este hecho, esto hace que la paciente tenga una idea distorsionada sobre enamoramiento ya que la madre le decía “él lo ha hecho porque te ama, él quiere estar contigo”

A los 14 tiene su primer enamorado 10 años mayor que ella, queda embarazada a los 16 años, se realiza un aborto al quinto mes de gestación por decisión de la madre más no de ella ni su enamorado. Después del suceso se aísla de sus amigas (os) y mantiene relaciones de corto tiempo y sin mucho compromiso.

A los 19 años se embaraza de su hija de 11 años, convive con el padre de su hija por cuatro años pero termina esta relación porque descubre que la engañaba con otra mujer; un año después conoce al padre de su hija de 3 años, conviven por ocho meses y luego finaliza esa relación porque la paciente refiere “no me acostumbraba a tener una nueva pareja y me gustaba salir con mis amigas”. Actualmente no tiene una pareja estable pero si ha tenido parejas momentáneas de un día o una semana.

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

##### **Prenatal**

El embarazo no fue planificado, se refiere que madre presentó los controles adecuados durante el periodo de la gestación.

##### **Natal**

El parto fue vía vaginal, con duración de 9 meses, atendido por un médico, se desconoce cuál fue el peso de la paciente al nacer. La madre tenía la edad de 31 años al momento del parto.

##### **Post-Natal**

Se desconoce datos sobre los controles durante el crecimiento y desarrollo de la paciente.

##### **Desarrollo Psicomotor**

Paciente refiere no tener datos sobre a qué edad controló la cabeza, se sentó, a qué edad empezó a jugar con sus manos, se paró, gateo, camino, sus primeras palabras, control de esfínteres.

## **Historia Educativa**

Por constantes viajes de la madre, la paciente realizó sus estudios en diferentes partes del Perú. Paciente refiere que asiste a inicial a los 4 años; y la primaria a los 7 años, inicialmente estudio en Cusco, donde menciona que le gustaba ir a la escuela porque empezó a hacer nuevos amigos, sin embargo tercero y cuarto grado lo cursa en la ciudad de Arequipa, donde bajo su rendimiento académico, culmina su primaria en la ciudad de Ilo. A los 12 años ingresa a secundaria, iniciando primero grado en la ciudad de Arequipa, segundo y tercer grado en la ciudad de Cusco y finaliza cuarto y quinto grado en Urubamba, su rendimiento es de bajo a regular, obteniendo notas de 11, 12 o 13. Paciente refiere que era difícil tener amistades duraderas. Empieza una carrera técnica en el Instituto Montessori, no llega a culminarlo por falta de apoyo y economía.

## **Desarrollo y Función Sexual**

La paciente se identifica como mujer de preferencia heterosexual, su menarquia fue a los 12 años; tiene primera relación sexual a los 9 años, víctima de abuso sexual por un colega de su madre. Tiene su primer enamorado a los 14 años, queda embarazada a los 16 años y por decisión de la madre lo aborta a los 5 meses de gestación.

## **Aspecto Psicosexual y Matrimonio**

De pequeña no recibe protección por parte de la madre. Sufre de tocamientos a los 6 años, y a los 9 años sufre de violación por primera vez y una segunda a los 11 años donde la madre no hace nada contra las personas que abusaron de ella. La paciente refiere que para su madre, lo sucedido era normal, ya que la madre le decía “una mujer nace para que habrá las piernas y se acabó”



A los 14 años tiene su primer enamorado de 24 años, tras dos años de relación la paciente queda embarazada, al quinto mes de gestación se realiza un aborto forzado por decisión de la madre.

A los 19 años se embaraza por segunda vez, permanece con el padre de la menor por cuatro años, pero termina la relación con él porque descubre que la engaña con otra mujer; un año después conoce al padre de su hija de 3 años, con él mantiene una relación de ocho meses, finaliza su relación porque la paciente refiere “no me acostumbraba a tener una nueva pareja, además me gustaba salir con mis amigas”. Actualmente no tiene una pareja estable pero si ha tenido parejas momentáneas de un día o una semana

### **Actividad Laboral**

Empezó a trabajar a los 9 años, en ese entonces la paciente se encontraba en la ciudad de Ilo, atendía un servicio higiénico los fines de semana para apoyar económicamente a su familia. También refiere que apoyo a su madre vendiendo y cuando esta iba a trabajar en las chacras.

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

Paciente actualmente tiene buen apetito, no presenta o ha presentado desórdenes alimenticios. No consume bebidas alcohólicas con frecuencia, y cuando lo hace es en cantidades mínimas. Tampoco ha consumido ningún tipo de drogas.

### **Historia Militar**

Tiene libreta militar mas no ha realizado servicio militar.

### **Religión**

Se identifica como perteneciente a la religión católica, aunque un tiempo se metió al cristianismo pero no le agradó.

## **Antecedentes Mórbidos**

- **Enfermedades o Accidentes**

Maltrato físico (golpes en la cabeza, cortaduras en el muslo) durante la infancia.

A los 16 años se realiza un aborto forzado estando en el quinto mes de gestación.

- **Personalidad Pre mórbida**

Desde pequeña no ha tenido presente la figura paterna, no recibió protección por parte de la madre. Se caracterizaba por ser una niña obediente, callada. No sentía que su madre le diera cariño. En casa solía jugar sola y en la escuela no contaba con muchos amigos. Empieza a bajar su rendimiento en cuarto de primaria, esto se mantiene hasta la secundaria. Sufre de abuso sexual a los 9 y 11 años.

## **V. ANTECEDENTES FAMILIARES**

- **Composición Familiar**

Es la mayor de una hermana. Actualmente vive con su madre de 62 años y su hija de 3 años, su hija de 11 años no está viviendo con ella porque se encuentra en un albergue. No vivió con su padre desde los 5 años aproximadamente.

- **Dinámica Familiar**

Su familia no es nuclear, mantiene una relación que se caracterizan por ser conflictivas, la paciente refiere que esto se debe porque es constantemente criticada por las decisiones que toma y porque es consideran inmadura por la madre. Con su hermana no tiene conflicto, pero refiere que no hay mucha comunicación entre ambas, porque ella le dedica más tiempo a sus cosas.

- **Condición Socio-Económica**

Actualmente la paciente radica en la ciudad de Arequipa, vive con su madre pero en un cuarto independiente, la cual es de material noble, bien amoblada y cuenta

con los servicios básicos de agua, luz y desagüe. Su familia pertenece a un nivel socioeconómico medio.

- **Antecedentes Familiares Patológicos**

No hay antecedentes de patologías de tipo psicológico en la familia, tanto por parte del padre y de la madre.

## **VI. RESUMEN**

La paciente viene al servicio de psicología manifestando preocupación, tristeza porque no tiene contacto con su hija de 11 años, la cual fue llevada a un albergue porque una de sus vecinas la denuncia por negligencia y porque ella estaría permitiendo que su ex pareja le haga tocamientos indebidos a su hija, la paciente niega esas acusaciones.

La paciente es la mayor de una hermana, el embarazo no fue planificado, el parto se dio vía vaginal, con duración de 9 meses. Se desconoce datos sobre los controles durante el crecimiento y desarrollo de la paciente, además no se tiene datos sobre a qué edad controló cabeza, se sentó, a qué edad empezó a jugar con sus manos, se paró, gateo, camino, sus primeras palabras, control de esfínteres.

Por constantes viajes de la madre, la paciente realizó sus estudios en diferentes partes del Perú. La inicial empieza a los 4 años; y la primaria a los 7 años, realizándolo en Cusco, Arequipa e Ilo, cuando la paciente se encontraba en cuarto grado bajo su rendimiento académico. A los 12 años ingresa a secundaria, estudiando primero en Arequipa, luego en Cusco y finaliza en Urubamba, con un rendimiento de bajo a regular. Empieza una carrera técnica en el Instituto Montessori, no llega a culminarlo por falta de apoyo y economía.

De pequeña no recibe protección por parte de la madre. Sufre de tocamientos a los 6 años, y a los 9 años sufre de violación por primera vez y una segunda a los 11 años donde la madre no hace nada contra las personas que abusaron de ella. A los 14 años tiene su primer enamorado de 24 años, tras dos años de relación la paciente queda embarazada, al quinto mes de gestación se realiza un aborto forzado por decisión de la madre. A los 19 años se embaraza por segunda vez, permanece con el padre de la menor por cuatro años; un año después conoce al padre de su hija de 3 años, con él mantiene una relación de ocho meses, finaliza su relación porque no se acostumbraba a tener una nueva pareja y porque le gustaba salir con mis amigas. Actualmente no tiene una pareja estable pero si ha tenido parejas momentáneas de un día o una semana

Empezó a trabajar a los 9 años, en ese entonces la paciente se encontraba en la ciudad de Ilo, atendía un servicio higiénico los fines de semana para apoyar económicamente a su familia. También refiere que apoyo a su madre vendiendo y cuando esta iba a trabajar en las chacras.

Actualmente vive con su madre de 62 años y su hija de 3 años, su hija de 11 años no está viviendo con ella porque se encuentra en un albergue. No vivió con su padre desde los 5 años aproximadamente. Su familia no es nuclear, mantiene una relación que se caracterizan por ser conflictivas. El nivel socioeconómico de su familia es medio.

## **EXAMEN MENTAL**

### **I. DATOS DE FILIACIÓN**

Nombres y Apellidos	: R. A. Z.
Sexo	: Femenino
Edad	: 31 años
Fecha de Nacimiento	: 13 de junio de 1986
Lugar de Nacimiento	: Cusco
Grado de Instrucción	: Superior Incompleta
Estado civil	: Soltera
Ocupación	: Comerciante
Lugar de entrevista	: Hospital III Goyeneche
Fecha de entrevista	: 06/07/2017
Nombre del entrevistado	Yesica Turpo Pumacajia

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

La paciente, en el momento de la entrevista, aparenta mayor edad a la referida, su aspecto es un poco desaliñado, es de contextura gruesa, talla promedio, cabello negro, tez trigueña y ojos color marrón oscuro; viste con blusa color azul, jean color negro y zapatos color negro. Su postura es erguida y su marcha coordinada, por ocasiones dirige la mirada hacia abajo, hace contacto ocular y el tono de voz es normal, su expresión facial denota preocupación y tristeza al momento de hablar de sus problemas. En psicomotricidad no hay signos de

focalización, no temblores, no tics. Buena actitud frente al examinador y examen.

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

- **Atención**

Presenta un predominio de atención voluntaria con un adecuado nivel de concentración, respondiendo satisfactoriamente a los estímulos que se le presentan.

- **Conciencia o estado de alerta**

Paciente se encuentra despierta, lucida y atenta a indicaciones y al curso de la entrevista.

- **Orientación: Tiempo, espacio, lugar, persona, personas**

Orientada en tiempo (tanto en día, mes y año), orientada en espacio y lugar (reconoce lugar donde está, distingue arriba y abajo, derecha e izquierda), reconoce su persona (refiere su nombre, ocupación y estado civil y edad) y personas (reconoce familia y evaluadores).

### **IV. LENGUAJE**

Velocidad de respuesta normal, fluido, claro, no aceleración, en ocasiones tiende a ser pausada, el dialogo es coherente, en relación a la conversación. Vocabulario está acorde a su grado de instrucción y nivel sociocultural. Lenguaje compresivo sin alteraciones.

## **V. PENSAMIENTO**

El pensamiento es tanto de tipo concreto como abstracto, no hay existencia de daño, en cuanto al contenido hay ideas en la cual la paciente se considera insegura, impaciente, impulsiva y dependiente. Muestra preocupación por no saber de su hija de 11 años.

## **VI. PERCEPCIÓN**

Sus procesos perceptivos se encuentran conservados, sin presencia de alteraciones; no presenta alucinaciones auditivas ni visuales.

## **VII. MEMORIA**

Memoria remota y reciente se encuentran conservadas, recuerda hechos cronológicos de su historia personal, retención y recuerdo es normal.

## **VIII. FUNCIONAMIENTO INTELECTUAL**

Con respecto a sus funciones intelectuales su capacidad de comprensión, razonamiento y juicio se encuentran conservadas, realiza cálculos y abstracción es acorde a su grado de instrucción y nivel sociocultural.

## **IX. ESTADO DE ÁNIMO Y AFECTOS**

Durante la entrevista denota preocupación y tristeza, su expresión facial y corporal refleja concordancia con lo que dice sentir. Estos sentimientos son debidos a los problemas por los cuales está atravesando. A pesar de los problemas, la paciente desea salir adelante por su hija menor de 3 años y más por su hija de 11 años.

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

Es consciente de su enfermedad, y que esta ha interferido en la crianza de sus hijas y en las relaciones sociales, familiares.

## **XI. RESUMEN**

La paciente, en el momento de la entrevista, aparenta mayor edad a la referida, su aspecto es un poco desaliñado, es de contextura gruesa, talla promedio, cabello negro, tez trigueña y ojos color marrón oscuro; viste con blusa color azul, jean color negro y zapatos color negro. Su postura es erguida, marcha coordinada, por ocasiones dirige la mirada hacia abajo, hace contacto ocular, tono de voz normal, expresión facial denota preocupación y tristeza al momento de hablar de sus problemas. No hay signos de focalización, no temblores, no tics. Mantiene atención, estado de alerta. Orientada en tiempo, espacio, lugar persona y personas.

Velocidad de respuesta normal, fluido, claro, no aceleración, en ocasiones tiende a ser pausado, dialogo coherente, lenguaje sin alteraciones. El pensamiento es tanto concreto como abstracto, presenta ideas de considerarse insegura, impaciente, impulsividad y dependiente. Muestra preocupación por no tener a su hija. No presenta alucinaciones auditivas ni visuales. Memoria conservada. Capacidad de comprensión, razonamiento y juicio conservados. Denota preocupación y tristeza, expresión facial y corporal son concordantes con lo que dice sentir. Es consciente de su enfermedad, y que esta ha interferido en la crianza de sus hijas en sus actividades sociales, familiares.



## **INFORME PSICOMETRICO**

### **I. DATOS DE FILIACIÓN**

Nombres y Apellidos	: R. A. Z.
Sexo	: Femenino
Edad	: 31 años
Fecha de Nacimiento	: 13 de junio de 1986
Lugar de Nacimiento	: Cusco
Grado de Instrucción	: Superior Incompleta
Estado civil	: Soltera
Ocupación	: Comerciante
Lugar de entrevista	: Hospital III Goyeneche
Fecha de entrevista	: 06/07/2017
Nombre del entrevistado	Yesica Turpo Pumaccajia

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

La paciente, en el momento de la entrevista, aparenta mayor edad a la referida, su aspecto es un poco desaliñado, es de contextura gruesa, talla promedio, cabello negro, tez trigueña y ojos color marrón oscuro; viste con blusa color azul, jean color negro y zapatos color negro. Su postura es erguida y su marcha coordinada, por ocasiones dirige la mirada hacia abajo, hace contacto ocular y el tono de voz es normal, sin embargo en ciertas ocasiones tiende a ser lento, su expresión facial denota preocupación y tristeza al momento de hablar de sus problemas. En

psicomotricidad no hay signos de focalización, no temblores, no tics. Buena actitud frente al examinador y examen. Buena actitud frente al examinador y examen.

### III. INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Observación
- Entrevista
- Pruebas psicológicas:
  - ✓ Inventario multifásico de la personalidad Mini-Mult
  - ✓ Cuestionario Caracterológico de Rene Le Senne
  - ✓ Test de la Figura Humana de Machover

### IV. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### ❖ Inventario multifásico de la personalidad Mini-Mult

##### a) Análisis Cuantitativo

Los puntajes más elevados de acuerdo al perfil se encontraron en las siguientes escalas clínicas:

	L	F	K	1Hs	2D	3Hi	4Dp	6Pa	7Pt	8Es	9Ma
Pje. Directo	0	3	4	4	8	12	7	6	10	7	6
Pje. Equivalente	2	9	10	10	28	29	21	15	25	21	18
Añadir K				5			4		10	10	2
Pje Directo Corregido	2	9	10	15	28	29	25	15	35	31	20
Pje T	50	64	46	54	67	68	64	70	66	63	58

Escala clínica	Puntaje T
Paranoia	70
Histeria	68
Depresión	67
Psicastemia	66

#### **b) Análisis Cualitativo**

**L** : Normal

**F** : Normal

**K** : Normal

**6Pa** : La paciente manifiesta actitudes de desconfianza, cautela excesiva y tendencia a interpretar los estímulos de manera inadecuada. Además se reflejan fuertes descargas de agresividad que pueden considerarse como formas de defensa.

**3Hi** : Probablemente un tanto inmadura, exigente, egocéntrica y sugestionable. Busca cariño, aceptación, y tolerancia que el individuo demanda de su grupo, donde puede adquirir características de una conducta infantil en la que se puede exagerar la petición de afecto.

**2D** : Deprimida, preocupada, indecisa y pesimista.

**6Pt** : Presenta angustia al presentarse situaciones difíciles, incapacidad para tomar decisiones rápidas

#### **❖ Cuestionario Caracterológico de Rene Le Senne**

##### **a) Análisis Cuantitativa:**

Puntajes directo: EMOTIVIDAD: 95 ACTIVIDAD: 60 RESONANCIA: 50

Fórmula caracterológica: EAP

Tipo caracterológico: COLERICO

Formula caracterológica: EAS

Sub tipo: PASIONAL

**b) Análisis Cualitativa:**

**Colérico:** Tiene la necesidad de hacer algo, de un modo impulsivo, es combativo y alegre pasa fácilmente de unos sentimientos a otros. Ante las injusticias reacciona de manera violenta, usa los medios que cree más eficaces para conseguir lo que quiere.

**Pasional:** posee una actitud enérgica, sus sentimientos y pasiones son muy fuertes se profundizan y arraigan en ella, e influye en su conducta frente a las injurias, si se repite estalla en ira, lo que le lleva a deseos de venganza, le cuesta mucho perdonar una ofensa.

❖ **Test de la Figura Humana de Machover**

La paciente muestra ansiedad, tensión, signos que son reforzados por la separación de su hija de 11 años, donde pone de manifiesto actitudes de impaciencia, obstinación y sentimientos de inadecuación lo que no permite desenvolverse en su entorno.

Por otro lado, se protege de su entorno familiar, prefiriendo resolver o enfrentar las dificultades que se le presentan de manera independiente, donde no tiene en consideración que su accionar puede dañar a otras personas, expresando tendencias verbales agresivas.

Tiene la necesidad de mostrarse y ser tomada en cuenta, mostrando actitudes de inmadurez; lo que no le permite establecer relaciones sociales profundas y

duraderas. A pesar de ello la paciente tiende a preocuparse por pertenecer a un grupo social que tenga los mismos intereses de ella, mostrándose como alguien pasiva, tímida y complaciente.

#### **IV. RESUMEN**

Según los rasgos de personalidad, ella vive en el presente inmediato y no suele ser reflexiva en cuanto a las consecuencias de sus actos, se deja influenciar fácilmente por otros, mostrándose obediente y amable, ya que no tiene aptitudes para resistirse a sugerencias de un grupo. Esto debido a que ella muestra una actitud pasiva e inmadura según la percepción de su madre y lo que ella siente, manifestando actitudes de desconfianza, cautela excesiva y tendencia a interpretar los estímulos de manera inadecuada. Además se reflejan fuertes descargas de agresividad que pueden considerarse como formas de defensa.

Por otro lado, la paciente muestra ansiedad, tensión, signos que son reforzados por la separación de su hija de 11 años, donde pone de manifiesto actitudes de impaciencia, obstinación y sentimientos de inadecuación lo que no permite desenvolverse en su entorno. A pesar de ello la paciente tiende a preocuparse por pertenecer a un grupo social que tenga los mismos intereses de ella.

## **INFORME PSICOLOGICO**

### **I. DATOS DE FILIACIÓN**

Nombres y Apellidos	: R. A. Z.
Sexo	: Femenino
Edad	: 31 años
Fecha de Nacimiento	: 13 de junio de 1986
Lugar de Nacimiento	: Cusco
Grado de Instrucción	: Superior Incompleta
Estado civil	: Soltera
Ocupación	: Comerciante
Lugar de entrevista	: Hospital III Goyeneche
Fecha de entrevista	: 06/07/2017
Nombre del entrevistado	Yesica Turpo Pumaccajia

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

La paciente viene al servicio de psicología manifestando preocupación, tristeza porque no tiene contacto con su hija de 11 años, la cual fue llevada a un albergue, además la paciente refiere no saber específicamente en que albergue se encuentra, y esto le genera angustia.

### **III. ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES**

La paciente actualmente se siente preocupada, triste porque no tiene contacto con su hija de 11 años, la cual fue llevada a un albergue porque una de sus vecinas la denuncia por negligencia y porque ella estaría permitiendo que su ex pareja le haga tocamientos indebidos a su hija, la paciente niega esas acusaciones.

La paciente es la mayor de una hermana, el embarazo no fue planificado, el parto se dio vía vaginal, con duración de 9 meses. Se desconoce datos sobre los controles durante el crecimiento y desarrollo de la paciente, además no se tiene datos sobre a qué edad controló la cabeza, se sentó, a qué edad empezó a jugar con sus manos, se paró, gateo, camino, sus primeras palabras, control de esfínteres.

Por constantes viajes de la madre, la paciente realizó sus estudios en diferentes partes del Perú. Ingresa al jardín a los 4 años en Cusco; la primaria lo inicia a los 7 años, realizándolo en Cusco, Arequipa e Ilo respectivamente, cuando la paciente se encontraba cursando el cuarto grado primaria, su rendimiento académico baja. A los 12 años ingresa a secundaria, estudiando primero en Arequipa, luego en Cusco y finaliza sus estudios en Urubamba, con un rendimiento de bajo a regular. Empieza una carrera técnica en el Instituto Montessori, no llega a culminarlo por falta de apoyo y economía.

De pequeña no recibe protección por parte de la madre. Sufre de tocamientos a los 6 años, y a los 9 años sufre de violación por primera vez y una segunda a los 11 años donde la madre no hace nada contra las personas que abusaron de ella. A los 14 años tiene su primer enamorado de 24 años, tras dos años de relación, la paciente queda embarazada pero al quinto mes de gestación se realiza un aborto forzado por decisión de la madre. A los 19 años se embaraza por segunda vez,

permanece con el padre de la menor por cuatro años; un año después conoce al padre de su hija de 3 años, con él mantiene una relación de ocho meses, finaliza su relación porque no se acostumbraba a tener una nueva pareja y porque le gustaba salir con sus amigas. Actualmente no tiene una pareja estable pero si ha tenido parejas momentáneas de un día o una semana

Empezó a trabajar a los 9 años, en ese entonces la paciente se encontraba en la ciudad de Ilo, atendía un servicio higiénico los fines de semana para apoyar económicamente a su familia. También refiere que apoyo a su madre cuando iba a trabajar en las chacras.

Actualmente vive con su madre de 62 años y su hija de 3 años, su hija de 11 años no está viviendo con ella porque se encuentra en un albergue. No vivió con su padre desde los 5 años aproximadamente. Su familia no es nuclear, mantiene una relación que se caracterizan por ser conflictivas. El nivel socioeconómico de su familia es medio.

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

La paciente, en el momento de la entrevista, aparenta mayor edad a la referida, su aspecto es un poco desaliñado, es de contextura gruesa, talla promedio, cabello negro, tez trigueña y ojos color marrón oscuro; viste con blusa color azul, jean color negro y zapatos color negro. Su postura es erguida, marcha coordinada, por ocasiones dirige la mirada hacia abajo, hace contacto ocular, tono de voz normal, expresión facial denota preocupación y tristeza al momento de hablar de sus problemas. No hay signos de focalización, no temblores, no tics. Mantiene atención, estado de alerta. Orientada en tiempo, espacio, lugar persona y personas.



Velocidad de respuesta normal, fluido, claro, no aceleración, en ocasiones tiende a ser pausado, dialogo coherente, lenguaje sin alteraciones. El pensamiento es tanto concreto como abstracto, presenta ideas de considerarse insegura, impaciente, impulsividad y dependiente. Muestra preocupación por no tener a su hija. No presenta alucinaciones auditivas ni visuales. Memoria conservada. Capacidad de comprensión, razonamiento y juicio conservados. Denota preocupación y tristeza, expresión facial y corporal son concordantes con lo que dice sentir. Es consciente de su enfermedad, y que esta ha interferido en la crianza de sus hijas, en sus actividades sociales y familiares.

## **V. TECNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS**

- Observación
- Entrevista
- Pruebas psicológicas:
  - ✓ Inventario multifásico de la personalidad Mini-Mult
  - ✓ Cuestionario Caracterológico de Rene Le Senne
  - ✓ Test de la figura humana de Machover

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

Según los rasgos de personalidad, ella vive en el presente inmediato y no suele ser reflexiva en cuanto a las consecuencias de sus actos, esto se debe a que paciente muestra una actitud inmadura, manifiesta actitudes de desconfianza, cautela y tendencia a interpretar los estímulos de manera inadecuada. Además tiende a manifestar descargas de agresividad e ira que pueden considerarse como formas de defensa a críticas y reproches de su entorno familiar, específicamente

de su madre, también puede presentarse estas descargas, cuando la paciente se frustra por algo que no le sale como ella espera.

Por otro lado, la paciente también muestra ansiedad y tensión, signos que son reforzados por la separación de su hija de 11 años, donde pone de manifiesto actitudes de impaciencia, obstinación y sentimientos de inadecuación lo que no permite desenvolverse en su entorno. A pesar de ello la paciente tiende a preocuparse por pertenecer a un grupo social.

## **VII. DIAGNOSTICO**

Según la observación, entrevista y los resultados de las evaluaciones psicológicas realizadas, la paciente muestra una actitud pasiva e inmadura, no suele ser reflexiva en cuanto a las consecuencias de sus actos, mostrando rasgos de agresividad, e ira como forma de defensas. La situación por la que está atravesando la paciente atenúa estos rasgos, además que pone de manifiesto otros como la ansiedad. Estos criterios se ajustan según el CIE-10 - F 60.3 Trastorno de inestabilidad emocional de la personalidad.

## **VIII. PRONOSTICO**

Favorable, porque la paciente muestra conciencia, disposición y actitud de compromiso por generar cambios en relación a su situación actual.

## **IX. RECOMENDACIONES**

Por la presencia de los síntomas, se recomienda:

- ✓ Relajación: Para poder hacer frente a las dificultades, para calmar la mente y permitir que el pensamiento sea más claro y eficaz.

- ✓ Psicoterapia individual: Para mejorar su auto concepto y autoestima
- ✓ Recogida de pensamientos automáticos: Para identificar y modificar las cogniciones desadaptativas que presente la paciente que le producen emociones y conductas contraproducentes.
- ✓ Psicoterapia Familiar: Para mejorar el funcionamiento de la familia a diferentes niveles; como la comprensión mutua y el apoyo emocional entre los miembros de la misma.

## **PLAN PSICOTERAPEUTICO**

### **I. DATOS DE FILIACIÓN**

Nombres y Apellidos	: R. A. Z.
Sexo	: Femenino
Edad	: 31 años
Fecha de Nacimiento	: 13 de junio de 1986
Lugar de Nacimiento	: Cusco
Grado de Instrucción	: Superior Incompleta
Estado civil	: Soltera
Ocupación	: Comerciante
Lugar de entrevista	: Hospital III Goyeneche
Fecha de entrevista	: 06/07/2017
Nombre del entrevistado	Yesica Turpo Pumaccajia

### **II. DIAGNÓSTICO**

Según la observación, entrevista y los resultados de las evaluaciones psicológicas realizadas, la paciente muestra una actitud pasiva e inmadura, no suele ser reflexiva en cuanto a las consecuencias de sus actos, mostrando rasgos de agresividad, e ira como forma de defensas. La situación por la que está atravesando la paciente atenúa estos rasgos, además que pone de manifiesto otros como la ansiedad. Estos criterios se ajustan según el CIE-10 - F 60.3 Trastorno de inestabilidad emocional de la personalidad.

### III. OBJETIVO GENERAL

Modificar los pensamientos distorsionados, así como la expresión de sus sentimientos negativos y bajo control de sus impulsos, para fortalecer la relación con su madre, además desarrollar estrategias que le permitan afrontar de mejor manera el cuidado de sus hijas.

### IV. TECNICA PSICOTERAPEUTICAS A UTILIZAR

Aprendizaje Social y Cognitivo-conductual

### V. DESCRIPCION DEL PLAN PSICOTERAPEUTICO

PRIMERA SESION: TECNICA DE RELAJACION	
<b>Objetivo:</b>	Fomentar la calma y permitir que el pensamiento sea más claro para poder sobrellevar las dificultades que se le presenten.
<b>Desarrollo de la técnica:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se enseña a la paciente de forma didáctica el porqué, y los beneficios de la relajación para la comprensión de la técnica.</li><li>• Se mencionará los tipos de respiración, enseñándole la respiración diafragmática y su importancia en el proceso de la relajación. Haciendo hincapié que tiene que ponerlo en práctica hasta que se convierta en un hábito.</li><li>• Enseñar a tensar y relajar los músculos involucrados en estas zonas de las manos, brazos, hombros, cuello, rostro, abdomen, espalda, pierna; junto con el psicólogo, para ilustrar de una manera adecuada la realización de los ejercicios.</li><li>• Finalmente se le planteará una escena relajante, luego se le dejara de trabajo seguir estos ejercicios en su casa todas las mañanas.</li></ul>

SEGUNDA SESION: RESTRUCTURACION COGNITIVA	
Identificación de pensamientos	
<b>Objetivo:</b>	Identificar los pensamientos erróneos que la paciente tiene en determinadas situación sobre sí misma y otras personas
<b>Desarrollo de la técnica:</b>	<p>Para iniciar se habla con la paciente sobre las expectativas que tiene respecto a la psicoterapia, al mismo tiempo se establece una relación empática para que se sienta cómoda durante las sesiones.</p> <p>Después de conversa con la paciente acerca de la influencia que los pensamientos tienen sobre nuestras emociones y conductas, se le pide que mencione situaciones conflictivas de su vida y se le hace las siguientes preguntas: ¿hace cuando tiempo se produjo tal situación?, ¿Qué ocurrió exactamente?, ¿Qué personas estaban presente?, ¿cómo actuaron estas personas? Y ¿Cómo actuó ella?</p> <p>Una vez que se reconoce los pensamientos que le hacen sentir mal, se le señala que anote todo ellos en primera persona, luego se revisa las anotaciones junto a ella.</p>

TERCERA SESION: RESTRUCTURACION COGNITIVA	
Análisis de pensamientos	
<b>Objetivo:</b>	Evaluar los pensamientos erróneos que la paciente tiene según el grado de creencia.
<b>Desarrollo de la</b>	Según el listado de la sesión anterior, en esta sesión se va a determinar cuáles son en realidad los pensamientos negativos, para esto se le pide

<b>técnica:</b>	<p>a la paciente que los ordene de menor a mayor (0 a 9) grado de creencia. Se comienza a analizar la nueva lista empezando por la de menor grado.</p> <p>Cuando se menciona uno de los pensamientos, se le hace preguntas para saber ¿hasta qué punto se ajusta a la realidad?, ¿en qué manera influyen en sus estados emocionales y conductuales?</p> <p>No olvidar que los pensamientos que se analizan son aquellos que se experimentan antes, durante y después de la situación conflictiva.</p>
-----------------	---

<b>CUARTA SESION: RESTRUCTURACION COGNITIVA</b>  <b>Pensamientos alternativos</b>	
<b>Objetivo:</b>	Modificar los pensamientos erróneos por los pensamientos racionales y positivos
<b>Desarrollo de la técnica:</b>	<p>Ya identificados y analizados los pensamientos negativos se busca pensamientos alternativos que deben ser más racionales y positivos.</p> <p>Posteriormente se practica estos pensamientos positivos, tomando como referencia situaciones pasadas, de tal forma se busca que practique y para posteriores conflictos pueda responder de una manera positiva.</p>

<b>QUINTA SESION: ENTRENAMIENTO EN ASERTIVIDAD</b>  <b>Diferencia entre comportamientos asertivos, pasivos y agresivos</b>	
<b>Objetivo:</b>	Que la paciente adquiera habilidades cognitivas y conductuales, que le permitan establecer de manera adecuada relaciones familiares y sociales, regulando sus emociones inestables (impulsos)

<b>Desarrollo de la técnica:</b>	<p>Se le explica en que consiste un comportamiento asertivo, pasivo y agresivo, siendo estos dos últimos los que llevan a la situación de conflicto.</p> <p>Para reforzar lo que se le explicó, se le cuenta una experiencia, en la cual unos personajes fueron agredidos y otros agraviados. Luego se le pide que conteste las preguntas: ¿Qué fue lo que sucedió?, ¿qué fue lo que dijeron e hicieron en esa situación?, ¿cómo se sintieron durante la situación?, ¿cómo se sintieron después?, ¿Por qué consideras que se comportaron así?, ¿Cuáles crees que fueron los derechos que no se respetaron?</p> <p>Luego este mismo ejercicio se hace con una experiencia propia de la paciente</p>
----------------------------------	--

<b>SEXTA SESION: RESOLUCION DE PROBLEMAS Y TOMA DE DESICIONES</b>	
<b>Objetivo:</b>	Valorar la importancia de tomar decisiones e identificar los pasos de la resolución de los problemas
<b>Desarrollo de la técnica:</b>	<p>Se entenderá la importancia de la toma de decisiones a partir de un ejemplo aplicado a su vida diaria</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir el problema: antes de empezar tendríamos que hacernos la siguiente pregunta ¿Qué queremos conseguir? La respuesta a esta pregunta nos permitirá enunciar correctamente el problema que se nos plantea.</li> <li>2. Generar alternativas: una vez definido el problema, la tarea es buscar alternativas, para no generar complicación en el proceso se recomienda que sean cuatro, pero si hay más se deben considerar</li> </ol>



	<p>todas.</p> <p>3. Valorar las consecuencias de cada alternativa: se va a considerar las ventajas y desventajas de cada alternativa</p> <p>4. Elegir la mejor alternativa posible: se elegirá la alternativa que tenga una puntuación positiva</p> <p>5. Aplicar la alternativa escogida y comprobar si los resultados son satisfactorios: en esta última fase se va a valorar su eficacia después de ponerlo en práctica.</p>
--	---

<b>SÉPTIMA SESION: ENTRENAMIENTO EN ESTILOS DE CRIANZA</b>	
<b>Objetivo:</b>	Adquisición y fortalecimiento de los estilos de crianza para aumentar la calidad de la relación con sus hijas
<b>Desarrollo de la técnica:</b>	Se le explica sobre los tres estilos de crianza, para esto se le da fichas con situaciones reales guiada con preguntas para identifique cual es la más adecuada. Para lo cual consideraremos tres temas: las emociones, el estilo de vida y el “buen padre”, esto ayudara a que aumente la comprensión sobre la relación entre los padre y sus hijos.

<b>OCTAVA SESION: ORIENTACION Y CONSEJERIA FAMILIAR</b>	
<b>Objetivo:</b>	Fortalecer la relación y apoyo familiar
<b>Desarrollo de la técnica:</b>	<p>Se pedirá a la paciente que pueda traer a la consulta a familiares que puedan ir a consulta y se les dice claramente, que es necesario, porque es necesario que tenga respaldo familiar.</p> <p>Se conversaría con ellos sobre la forma de mejorar la forma de comunicación entre ellos, para abrirse de confianza y mayor respeto.</p> <p>Por otro lado se debe considerar las opiniones de todos y ver en qué aspectos tiene dificultades.</p>

## **VI. TIEMPO DE EJECUCIÓN**

Para este plan psicoterapéutico serán necesarias 8 semanas porque se realizara una sesión por semana con una duración de una hora por sesión. Y se hará una última sesión de retroalimentación de todas las sesiones; así como se hará una evaluación de resultados.

## **VII. LOGROS OBTENIDOS**

Que la paciente se sienta escuchada y comprendida, lo que permitió profundizar en la problemática de la paciente, esto fue en compañía del psicólogo.

Fue posible que la paciente, reconozca los pensamientos y conductas negativas que afectaban su relación con su entorno, además se reforzó el estilo de crianza que tiene que tener con su hija de tres años y más adelante con su hija de 11 años.

## **VIII. CAMBIOS DE ACTITUDES Y/O COMOPORTAMIENTOS**

Se logró

- Que la paciente aprenda técnicas psicológicas para manejar de manera adecuada sus emociones, conductas y pensamientos.
- Que la paciente reconozca los pensamientos y conductas negativas que afectan a su vida.
- Que aprenda a modificar esos pensamientos negativos por pensamientos positivos.

**ANEXOS**  
**CASO CLINICO N° 2**

R. A. Z.

1929/40



NOMBRES Y APELLIDOS R. A. Z. EDAD 31  
 SEXO Femenino GRADO DE INSTRUCCION Secundaria  
 LUGAR H. Goya

ENCIERRE CON UN CIRCULO SU RESPUESTA ELEGIDA

1. <del>DNC</del>	2. <del>EN</del>	3. <del>EN</del>	4. <del>DN</del>	5. <del>DN</del>	6. <del>EN</del>	7. <del>DN</del>	8. <del>DN</del>
11. <del>EN</del>	12. <del>ND</del>	13. <del>ND</del>	14. <del>NE</del>	15. <del>DN</del>	16. <del>DN</del>	17. <del>DN</del>	18. <del>DN</del>
21. <del>DN</del>	22. <del>DN</del>	23. <del>KCD</del>	24. <del>ND</del>	25. <del>DN</del>	26. <del>DN</del>	27. <del>DNC</del>	28. <del>DN</del>
31. <del>DN</del>	32. <del>NE</del>	33. <del>ND</del>	34. <del>ND</del>	35. <del>ND</del>	36. <del>DN</del>	37. <del>EN</del>	38. <del>KCD</del>
41. <del>ECN</del>	42. <del>NE</del>	43. <del>EN</del>	44. <del>ND</del>	45. <del>DN</del>	46. <del>EN</del>	47. <del>EN</del>	48. <del>DN</del>
51. <del>EN</del>	52. <del>EN</del>	53. <del>EN</del>	54. <del>ND</del>	55. <del>DN</del>	56. <del>DN</del>	57. <del>DNC</del>	58. <del>DN</del>
61. <del>EN</del>	62. <del>DN</del>	63. <del>ND</del>	64. <del>ND</del>	65. <del>ND</del>	66. <del>ND</del>	67. <del>DN</del>	68. <del>DN</del>
71. <del>DNC</del>	72. <del>ND</del>	73. <del>EN</del>	74. <del>ND</del>	75. <del>EN</del>	76. <del>DN</del>	77. <del>EN</del>	78. <del>ND</del>
81. <del>EN</del>	82. <del>DN</del>	83. <del>DN</del>	84. <del>ND</del>	85. <del>DN</del>	86. <del>EN</del>	87. <del>EN</del>	88. <del>DN</del>
91. <del>EN</del>	92. <del>DN</del>	93. <del>DN</del>	94. <del>ND</del>	95. <del>DN</del>	96. <del>DN</del>	97. <del>DN</del>	98. <del>ND</del>

Sólo para ser llenado por el EXAMINADOR

E	A	S	C/C	C/D	Av	Af	TT
1. 10	2. 10	3. 10	4. 10	5. 10	6. 10	7. 0	8. 0
11. 10	12. 0	13. 0	14. 10	15. 0	16. 0	17. 0	18. 0
21. 5	22. 0	23. 0	24. 0	25. 0	26. 10	27. 10	28. 10
31. 10	32. 10	33. 0	34. 0	35. 10	36. 0	37. 10	38. 0
41. 10	42. 10	43. 10	44. 0	45. 0	46. 10	47. 10	48. 0
51. 10	52. 10	53. 10	54. 10	55. 10	56. 0	57. 0	58. 0
61. 10	62. 10	63. 0	64. 10	65. 0	66. 10	67. 10	68. 0
71. 10	72. 0	73. 10	74. 10	75. 10	76. 10	77. 10	78. 0
81. 10	82. 10	83. 10	84. 10	85. 0	86. 10	87. 10	88. 10
91. 10	92. 0	93. 0	94. 0	95. 0	96. 10	97. 10	98. 10
75	60	50	60	40	70	75	30

GRAFICA INTERIOR

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
A	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
S	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
C/C	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
C/D	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
Av	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
Af	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
TT	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.

DIAGNOSTICO

Fórmula : EAP  
 Tipo : COLEPICO  
 Fórmula : EAS  
 Sub-tipo : PASIONAL

ASPECTOS TENDENCIALES POSITIVOS

ASPECTOS TENDENCIALES NEGATIVOS

NORMAS AUTOEDUCATIVAS

PROFESIONES RECOMENDADAS

# INVENTARIO MULTIFASICO DE LA PERSONALIDAD MINIMULT HOJA DE RESPUESTAS

Apellidos y Nombres: R. A. Z.

Edad: 34 años

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

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

	L	F	K	Hs +5k	D	Hi	Dp +4k	Pa	Pt +1k	Es +1k	Ma +2k
Puntuación Directa	0	3	4	4	8	12	7	6	10	7	6
Puntuación MM	2	9	10	10	28	29	21	15	25	21	18
Añadir K				5			4		10	10	2
Puntaje Directo Corregido	2	9	10	15	28	29	25	15	35	31	20

Puntaje T 50 64 46 54 67 68 64 70 66 63 58

