

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

FACULTAD DE HUMANIDADES

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

SEDE REGIONAL ESCUINTLA

**NIVELES DE ANSIEDAD QUE SE GENERA DURANTE LA APLICACIÓN DE LA
EVALUACION DE DESEMPEÑO EN LOS TRABAJADORES DEL AREA
ADMINISTRATIVA EN UNA EMPRESA DE ALIMENTOS DE ESCUINTLA.**

TESIS

MADELYN ARIELLIE DE LA ROCA MEDINA 250880-7

ESCUINTLA, FEBRERO 2012.

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

FACULTAD DE HUMANIDADES

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

SEDE REGIONAL ESCUINTLA

**NIVELES DE ANSIEDAD QUE SE GENERA DURANTE LA APLICACIÓN DE LA
EVALUACION DE DESEMPEÑO EN LOS TRABAJADORES DEL AREA
ADMINISTRATIVA EN UNA EMPRESA DE ALIMENTOS DE ESCUINTLA.**

TESIS

PRESENTADA AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

POR:

MADELYN ARIELLIE DE LA ROCA MEDINA

PARA OPTAR AL TITULO DE:

PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL

EN EL GRADO ACADÉMICO DE:

LICENCIADA

ESCUINTLA, FEBRERO 2012

AUTORIDADES UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR

- Rector P. Rolando Enrique Alvarado López, S.J.
- Vicerrectora Académica Dra. Lucrecia Méndez de Penedo.
- Vicerrector de Investigaciones y Proyección P. Carlos Cabarrus Pellecer, S.J.
- Vicerrector de Integración Universitaria P. Eduardo Valdés Barría, S.J.
- Vicerrector Administrativo Lic. Ariel Rivera Irías
- Secretaria General Licda. Fabiola de la Luz Padilla Beltranena

AUTORIDADES FACULTAD DE HUMANIDADES

- Decana M.A. Hilda Caballeros de Mazariegos
- Vicedecano M.A. Hosy Benjamer Orozco
- Secretaria M.A. Lucrecia Elizabeth Arriaga Girón
- Directora del Departamento de Psicología M.A. Georgina Mariscal de Jurado
- Directora del Departamento de Educación M.A. Hilda Díaz de Godoy
- Directora del Departamento de Ciencias de la Comunicación M.A. Nancy Avendaño
- Director del Departamento de Letras y Filosofía M.A. Ernesto Loukota
- Representante de Catedráticos Lic. Ignacio Lacleriga Giménez
- Representante ante Consejo de Facultad Licda. Melisa Lemus

ASESORA DE TESIS
REVISOR DE TESIS

INGA. ALMA CIFUENTES ALONZO
LIC. MANUEL ARIAS



**Universidad
Rafael Landívar**
Tradición Jesuita en Guatemala

Sede Regional Escuintla
Teléfono: (502) 7889 3007
Escuela Oficial Urbana "15 Septiembre"
1a. Avenida 3-40 zona 1
Escuintla, 05001

Escuintla, 2 de noviembre de 2011

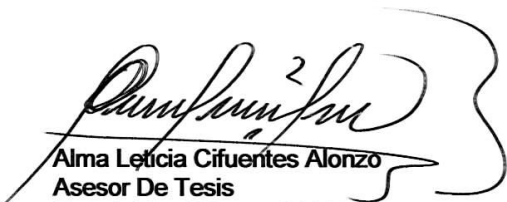
Señores
Consejo de Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Presente

Respetables señores:

Tengo el agrado de presentar a su consideración el trabajo de investigación de la alumna **Madelyn Ariellie de la Roca Médina** carné **25088-07** de la carrera de **Psicología Industrial Organizacional**, y cuyo título es: **Ansiedad que genera la Evaluación de Desempeño en los Trabajadores del área de Administración en una Empresa de Alimentos de Escuintla.**

Después de revisar el trabajo de investigación, considero que llena los requerimientos establecidos por la Facultad de Humanidades para que sea nombrado su revisor y concluir con el procedimiento de graduación.

En espera de una resolución favorable me suscribo atentamente,


Alma Leticia Cifuentes Alonzo
Asesor De Tesis
Catedrático Número 21101

En Todo Amar y Servir
San Ignacio de Loyola

FH/ap-CI-96-12

Guatemala,
08 de febrero de 2012

Señorita
Madelyn Ariellie de la Roca Medina
Presente.

Estimada señorita de la Roca:

De acuerdo al dictamen favorable rendido por el Revisor Examinador de la Tesis titulada: "Ansiedad que genera la Evaluación de Desempeño en los Trabajadores del área de Administración en una Empresa de Alimentos de Escuintla", presentada por la estudiante **Madelyn Ariellie de la Roca Medina**, carné No. **25088-07**, la Secretaria de la Facultad de Humanidades **AUTORIZA LA IMPRESIÓN DE LA TESIS**, previo a optar al título de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,


 **Universidad
Rafael Landívar**
Facultad de Humanidades
Secretaría de Facultad
Licda. Lúcrecia Amaga Girón, M.A.
SECRETARIA DE FACULTAD

*ap
c.c.file

En todo amar y servir
Ignacio de Loyola

ACTO QUE DEDICO

A:

DIOS

Por todas las bendiciones, y la fortaleza que me ha dado día con día, por permitirme llegar hasta esta etapa de mi vida, con salud, poder soñar y alcanzar todas las metas que he logrado a lo largo de toda mi vida y mi carrera.

MIS PADRES

Álvaro Hugo de la Roca Rodríguez (+).
Ana Patricia Medina Gómez de de la Roca.
Por todos sus consejos y apoyo que me ha brindado.

MI FAMILIA

Gracias por su apoyo y consejos.

MIS AMIGAS

Por su amistad de muchos años, todo su cariño incondicional, lealtad y consejos que siempre me han en toda mi vida.

JULIA CORADO

Gracias por compartir conmigo tu amistad, apoyo y lealtad, todos estos años, espero que siempre sigamos siendo muy buenas amigas GRACIAS.

MI NOVIO

Pavel Cesar Bracamonte González por todo su amor y apoyo que siempre me has brindado.

MI ASESORA

Gracias ingeniera Alma Cifuentes Alonzo, por todo su apoyo que me brindo durante mi proceso de tesis. Se lo agradezco mucho.

INDICE

RESUMEN

I. INTRODUCCION.....	01
1.1 Ansiedad.....	16
1.1.2 Etiología.....	17
1.1.3 Manifestaciones.....	18
1.1.4 Trastorno.....	19
1.1.5 Sintomatología.....	21
1.2 Evaluación del Desempeño.....	25
1.2.1 Objetivo de Evaluación del Desempeño.....	25
1.2.2 Método del Desempeño.....	27
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	30
2.1 Objetivos.....	31
2.1.1 Objetivo General.....	31
2.1.2 Objetivo Específicos.....	31
2.3 Elemento de Estudio.....	31
2.3.1 Definición del Elemento de Estudio.....	31
2.3.2 Definición Conceptual.....	31
2.3.3 Definición Operacional.....	32
2.4 Alcances y Limites.....	32
2.5 Aporte.....	33
III. Método.....	34

3.1 Sujetos.....	34
3.2 Instrumento.....	37
3.3 Procedimiento.....	37
3.4 Diseño de Investigación.....	38
3.5 Metodología Estadística.....	38
IV. Presentación y Análisis de Resultados.....	39
V. Discusión de los Resultados.....	44
VI. Conclusiones.....	46
VII. Recomendaciones.....	47
VIII. Referencias Bibliográficas.....	49
Anexos.....	53
Ficha Técnica.....	54
Cronograma.....	56

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación fue medir los niveles de ansiedad en los trabajadores durante un proceso de evaluación de desempeño. Para este estudio se utilizaron como variables, el nivel de ansiedad y la evaluación del desempeño. El instrumento utilizado para medir los niveles de ansiedad fue el Test Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad (ISRA) del autor J.J. Miguel Tobal y A.R. Cano Vindel que consta de tres partes: Escala Cognitiva (C), Escala Fisiológica (F), Escala Motora (M).

La población estuvo integrada por los trabajadores de una empresa de alimentos, de ambos géneros, con edades comprendidas entre los 20 y 50 años de edad de diferentes niveles de puestos, antigüedad y escolaridad. El estudio realizado fue de tipo descriptivo y se utilizó el diseño de un solo grupo durante la evaluación del desempeño, lo cual se llevó a cabo durante 2 meses; participaron en este estudio todos los sujetos que forman parte de la empresa.

Como conclusión más relevante se estableció que si hubo diferentes niveles de ansiedad entre los sujetos durante la aplicación del test, con niveles de ansiedad moderada más altos. Se recomendó realizar otros estudios que puedan complementar el estudio actual para determinar las causas específicas que generan mayores niveles de ansiedad en los sujetos de 20 a 50 años de edad.

I. INTRODUCCIÒN.

En el ámbito laboral es común encontrar algunos trabajadores que presentan manifestaciones de ansiedad cuando se ven sometidos a procesos de evaluación del desempeño. La ansiedad consiste en un estado de malestar psicofísico caracterizado por una sensación de inquietud o inseguridad ante lo que se vive como una amenaza, a esto también se le suman los trastornos que las personas puede desencadenar como una crisis de angustia, agorafobia, trastorno de angustia, fobias, trastornos obsesivos compulsivos, estos trastornos traen consigo una serie de cambios sintomatológicos como sequedad en la boca, taquicardia, bulimia, anorexia, insomnio, pesadillas, hiperactividad, diarrea, falta de confianza, sentimientos de culpa o inseguridad e inestabilidad y tensión general. Todos estos síntomas pueden manifestarse físicos, psicológicos, de conducta, intelectuales o cognitivos y sociales. Todas estas manifestaciones las padecen las personas con ansiedad cuando se ve frente a una actividad conocida o desconocida. En las empresas realizan diferente evaluaciones del desempeño a sus empleados para que los supervisores y gerentes, puedan verificar como está el personal, es por ello que la evaluación del desempeño tiene por objetivo poder hacer una estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con que las personas llevan a cabo las actividades, objetivos y responsabilidades de sus puestos de trabajo. Robbins (1998) indica que los propósitos de las evaluaciones del desempeño, son los resultados de esta evaluación son utilizados para tomar decisiones con respecto al personal, es decir trasferencias, ascensos, despidos y traslados, también permite al empleado la retroalimentación sobre sus resultados obtenidos en las evaluaciones para que tengan claro cómo percibe la empresa el trabajo que están realizando. Hay diferentes métodos de evaluación del desempeño que son: escalas de calificación, comparaciones de empleados, listas de evaluación o informe por escrito, incidentes críticos y métodos de selección forzada. Este proceso puede generar ansiedad en los empleados de cualquier organización, debido a las decisiones que en algunas organizaciones se toman después de haber sido sometidos a la evaluación; dichas decisiones pueden ser despidos, ascensos, rotaciones, aumentos de salarios. La ansiedad es una sensación normal, que afecta constantemente a todos los seres humanos debido a las presiones, cambios y situaciones nuevas con que se enfrentan

en la vida diaria, es un sentimiento que acompaña a las personas durante todo su desarrollo y lleva consigo una serie de reacciones, como resultado de éstas, el organismo exige una adaptación al ambiente, crea tensión por las situaciones que debe afrontar y desconoce los resultados cuando la persona se encuentra ante situaciones que amenazan su bienestar y la prepara para la lucha o escape. Los grandes cambios y retos que las personas tienen que afrontar en la vida, ya sean positivos o negativos, siempre implican cierto grado de ansiedad, debido a que generalmente estos cambios van acompañados de gran emoción y requieren de algún ajuste. Por lo tanto es importante conocer los efectos tanto positivos como negativos que este proceso genera en los empleados de una empresa y cómo afecta el clima laboral de la misma. EL presente trabajo se realizará en una empresa de alimentos de Escuintla, Escuintla, se concluyó que hay conocimiento y aplicación, de la evaluación del desempeño laboral. Pero no se tiene registros de la ansiedad en los trabajadores que provoca la evaluación del desempeño. Para este estudio se considerará importante determinar los niveles de ansiedad que los empleados manejan frente al proceso de evaluación del desempeño, como una valiosa ayuda y también como una herramienta para la reestructuración de un proceso de evaluación de desempeño con el único beneficio de desarrollar y llevar a las personas que laboran dentro de una empresa a cumplir los objetivos de la misma.

Por lo anterior cabe hacer mención de una serie de estudios hechos en Guatemala, los cuales de una u otra forma han abordado el tema de la ansiedad.

Para iniciar, se puede citar el estudio hecho por Espinoza (2003), quien realizó una investigación tipo ex post factum, mientras que el estadístico utilizado para esta investigación fue la t de Student por medio del cual determinó si los empleados bancarios que han sido asaltados manejaban más ansiedad que los que no habían sido sujetos de esta situación. La población para este estudio estuvo formada por empleados, tanto hombres como mujeres, que no habían sido sujetos de un asalto y empleados de instituciones bancarias que fueron asaltadas durante del año 2001; los bancos estudiados fueron la Miniagencia Banco Uno (5 empleados), Banco G&T Continental (9 empleados), Miniagencia Vivi-Banco (9 empleados), Miniagencia Bancafé (2 empleados), Banco Agromercantil (10 empleados) y Banco de la República

(9 empleados), para hacer un total de 35 empleados entre asaltados y no asaltados; los empleados no asaltados fueron tomados de las mismas agencias bancarias pero que no se encontraban laborando al momento del asalto. Los sujetos estudiados tuvieron un nivel de escolaridad de diversificado, con edades comprendidas entre los 19 y los 30 años, y un sueldo mensual devengado que osciló entre los Q.1400.00 y los Q. 2800.00. El primer paso fue la solicitud de información sobre las agencias bancarias asaltadas a la Fiscalía contra el Crimen Organizado del Ministerio Público. A continuación solicitó la autorización a dichas agencias bancarias para elaborar el estudio. Aplicó el Cuestionario de Ansiedad Estado-Rasgo (STAI), para medir la ansiedad, por medio del cual encontró que no existe diferencia estadísticamente significativa en el nivel de Ansiedad-Estado, mostrado por los dos grupos en cuestión. Destacó la necesidad, que en Guatemala se realicen perfiles psicológicos de empleados estresados, y competencias laborales necesarias para puestos con alta incidencia o predisposición a estrés y ansiedad.

Enríquez (2002), en su tesis, Comparación entre el Nivel de Ansiedad de Tres Grupos de Padres y Madres de Familia: de Niñas sin necesidades educativas especiales diagnosticadas, de niñas con retraso mental y de niñas con problemas de aprendizaje, estableció la diferencia entre el nivel de ansiedad que manejan los padres y/o madres de estos tres grupos. Los sujetos fueron 70 padres de familia distribuidos en tres grupos con respecto a las características de sus hijos en edad infantil. Como instrumento, Enríquez utilizó el Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad ISRA, que mide respuestas cognitivas de ansiedad, respuestas psicofisiológicas y motoras ante situaciones dadas. Luego, contactó y aplicó el instrumento a los sujetos, padres de familia del Centro de Educación Especial Integral CEEI, del Colegio Palestra y el Colegio Internacional de Guatemala, de manera individual obteniendo y analizando la comparación los resultados del ISRA. El tipo de investigación realizado por Enríquez, fue el diseño factorial. La metodología estadística que utilizó fue el análisis de varianza ANOVA. En el cual concluyó, que las madres de niños con problemas de aprendizaje y retraso mental, presentan un estado de ansiedad elevado con relación a las madres de niños sin necesidades educativas especiales. Por lo que recomendó implementar

programas que brinden apoyo y orientación a padres y madres de niños con necesidades educativas especiales.

De la misma forma, Figueroa (2001), en su tesis, realizó la Baremación del Inventario de Situaciones y Repuestas de Ansiedad (ISRA). Por lo que inició su investigación con estudiantes que deseaban ingresar por primera vez a la Universidad Rafael Landívar. Para lo cual utilizó a un grupo de hombres y mujeres con edades comprendidas entre 16 y 30 años de edad, con educación media finalizada. El objetivo de la investigación de Figueroa, fue estudiar si la ansiedad afecta directamente de igual manera a hombres y mujeres, y al mismo tiempo, dar a conocer cuáles son esas diferencias de acuerdo con las escalas, cognitivas, fisiológicas y motoras de la prueba ISRA. Los resultados obtenidos evidenciaron que si existe diferencia entre el nivel de ansiedad entre hombres y mujeres. De esta manera se determinó que la mujer es quién padece mayor grado de ansiedad. Durante la búsqueda cognitiva, los resultados de ansiedad son de mayor intensidad en la mujer que en el hombre. De igual forma, se obtuvo el mismo resultado con la sub escala fisiológica. En cuanto al resultado en la sub escala motora no hubo ninguna diferencia estadísticamente significativa entre ambos géneros. Por lo que concluye Figueroa concluye, la mujer es mayormente susceptible de padecer ansiedad que el hombre.

Por otro lado, Argueta (2001) su estudio fue de tipo correlacional y el tipo de investigación fue Ex post factum. Para el estudio tomó en cuenta 585 sujetos de ambos géneros, con edades comprendidas entre los 18 y los 25 años, procedentes del área urbana. Utilizó como instrumento el Cuestionario de 16 Factores de la Personalidad (16 PF), el cual investiga 16 factores bipolares de la personalidad aislados por medio del análisis factorial. Primero identificó y seleccionó a los 585 sujetos, los cuales fueron divididos en dos grupos, uno de empleados y otro de desempleados. Dichos sujetos asistieron al Departamento de Recursos Humanos de un Banco con el propósito de solicitar un empleo. Acto seguido recopiló la información y revisó las solicitudes de trabajo. Aplicó el Cuestionario 16 PF y por último analizó los resultados obtenidos para elaborar las conclusiones correspondientes. Argueta encontró que en el grupo del

género masculino no hay relación entre la ansiedad y el tiempo que estén desempleados. Concluyó que el nivel de ansiedad que se manifestó fue diferente en grado de intensidad, de acuerdo con las características de la muestra seleccionada y al tiempo de desempeño evaluado. Recomendó ampliar los estudios del desempeño en áreas específicas concernientes a otros problemas de la conducta, valorando las alteraciones del comportamiento, tanto psíquicas como físicas.

Maldonado (1999) verificó el nivel de estrés en los maestros que estudian y trabajan. Para este estudio utilizó una muestra compuesta por 54 maestros, de ambos géneros, de diferentes estratos socioeconómicos y con edades comprendidas entre los 25 y los 56 años de edad, del distrito escolar 59 de la Ciudad de Guatemala. Utilizó el instrumento llamado Cuestionario de Ansiedad Estado- Rasgo (STAI). El estadístico que utilizó para realizar este estudio fue la significación de la diferencia de medias a un 5%. Reunió a los sujetos, a los cuales dividió en dos grupos: los que trabajaban y estudiaban y los que solamente hacían una de las dos cosas. Después aplicó la prueba STAI y procedió a realizar el análisis estadístico. Encontró que la media en el estado ansiedad-rasgo es mucho mayor en las mujeres que en los hombres. Concluyó que el nivel de estrés mostrado por maestros que estudian y trabajan es mayor en el género femenino que en el masculino, y recomendó la creación de un programa con atención a las maestras para poder reducir sus niveles de estrés.

Paniagua y Ávila (1998), determinaron por medio de una distribución de frecuencias, si la entrevista de selección es la etapa que genera más ansiedad en los aspirantes a un puesto de trabajo, dentro del proceso de selección de personal. Conformaron la muestra 50 aspirantes a un puesto dentro de la empresa "Técnicas y Sistemas de Seguridad, S.A", comprendidos entre 18 y 40 años de edad, del género masculino. Utilizaron el método de observación no dirigida, el cual les permitió conocer los rasgos manifiestos de ansiedad de los aspirantes al puesto. También aplicaron una entrevista indirecta, para establecer un rapport con el candidato y confirmar datos generales. Elaboraron boletas de Información, en las que solicitaron datos generales, como edad, género, dirección, estado civil, escolaridad, profesión u oficio y utilizaron el Test de

autovaloración de ansiedad del doctor Zung. Como primer paso, aplicaron las boletas y la entrevista para establecer el rapport y obtener los datos generales de los sujetos como el nombre, la edad, fecha de nacimiento, escolaridad, profesión, estado civil, entre otras. Aplicaron el Test de Zung y observaron a cada sujeto desde que inició la entrevista hasta que finalizó la aplicación del Test. Los datos obtenidos por medio del Test, la información general de cada sujeto y la observación directa fueron analizados. Concluyeron que la entrevista de selección genera más ansiedad, al aspirante de un puesto, que el resto de pasos del proceso de selección de personal. Recomendaron que el entrevistador debiera reconocer cuáles son los factores generadores de estrés dentro de la entrevista, para mejorar así su técnica.

López y Guzmán (1998) determinaron si la ansiedad predispone a las personas en las relaciones interpersonales, de manera que repercutan de forma negativa en sus actividades. Los sujetos de la población fueron 50 empleados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), de los cuales el 85% fueron mujeres y el 15% fueron hombres, con edades entre los 25 y los 40 años de edad. Utilizaron un cuestionario elaborado por las mismas investigadoras, para medir la ansiedad. Dicho cuestionario contenía preguntas como si al sujeto le gustaba o no conversar con otras personas, cuáles eran sus reacciones fisiológicas al momento de entablar una conversación, en qué circunstancias le gustaba entablar conversaciones, si tenía facilidad o no para establecer relaciones interpersonales, con quiénes preferían entablar relaciones, si con personas del mismo género o del género opuesto, entre otras. Primero, realizaron una entrevista personal con cada empleado, por medio de la cual se conocieron los puntos de vista sobre la ansiedad y las relaciones interpersonales. Dicho cuestionario también contenía 10 preguntas con descripciones de síntomas específicos de ansiedad, cada una de las cuales tenían dos posibilidades de responder sí o no; si la respuesta era afirmativa tendrían que indicar la frecuencia de aparición de estos síntomas. Recolectaron los datos y realizaron un análisis estadístico porcentual. Concluyeron que la ansiedad afecta en las relaciones interpersonales de los sujetos en cuestión. Finalmente, recomendaron la promoción de técnicas de relajamiento para empleados del IGSS.

Lemus (1997) por medio de una investigación tipo Ex post factum de grupos estadísticos y el estadístico de correlación, estudió el nivel de ansiedad en mujeres premenopáusicas y lo comparó con el de mujeres postmenopáusicas. La muestra la conformaron 83 mujeres premenopáusicas y 40 mujeres postmenopáusicas, para hacer un total de 123 mujeres con nivel socioeconómico medio y bajo, diferentes estados civiles, con escolaridad entre primaria y diversificado, con hijos y sin hijos, con edades comprendidas entre los 35 y los 60 años. Aplicó como instrumentos de evaluación una entrevista dirigida, para conocer si las mujeres de este estudio padecían o no de síntomas de la menopausia y si tomaban o no algún medicamento, si visitaban al médico y la frecuencia de estas visitas o si por el contrario no padecían ningún síntoma con relación a la menopausia; también utilizó el Test de autovaloración de ansiedad (SAS) del doctor William Zung. Entrevistó en forma individual a las mujeres para ubicarlas en el grupo correspondiente, es decir el grupo de premenopáusicas o en el grupo de postmenopáusicas. Segundo, aplicó el Test de Zung (SAS, Test de Autovaloración de Ansiedad) a todos los sujetos del estudio. Con la información recaudada por medio de la entrevista y el Test de Zung realizó un análisis de los datos obtenidos. Concluyó que la ansiedad no es un factor condicionante para que la mujer en etapa premenopáusica o postmenopáusica se vea emocionalmente afectada. Recomendó psicoterapia individual como medio de prevención o resolución, para aquellos casos en los que los niveles de ansiedad sean altos por no considerarlos como ocasionados por hechos naturales.

Alemán (1997), en su tesis, Nivel de Ansiedad en Mujeres que Estudian y Trabajan, enfocó su estudio a medir los niveles de ansiedad que presentaban un grupo de mujeres, quienes a su vez los dividió en dos, un grupo que estudiaba y trabajaba, y el segundo grupo, que solamente estudiaba en cualquier establecimiento a nivel superior. Para esta investigación, Alemán utilizó estudiantes de segundo semestre de la facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar. Para su estudio utilizó la escala de Auto Evaluación de Ansiedad del DR. W.W. K Zung, así como una hoja de información adicional para obtener datos generales de las personas; llegando a la conclusión que no existe diferencia en el grado de ansiedad entre ambos grupos en mención.

De igual forma los estudios sobre ansiedad en el extranjero son importantes, por lo que a continuación se describen algunos de estos:

Por ejemplo se puede citar a Hernández (2004), quién realizó un estudio en el que evaluó la evitación al éxito y su relación con la ansiedad de hombres y mujeres que trabajan. La muestra la compusieron 60 sujetos: 28 del género femenino y 32 del género masculino, con edades comprendidas entre los 25 y los 35 años, de la empresa Office Depot de la Ciudad de Puebla, México. Para esta investigación se utilizaron dos instrumentos: uno de ellos fue la Escala de Evitación al Éxito (E.E.E) de Espinoza, la cual consta de 17 reactivos conformados de dos dimensiones: Inseguridad al logro y Dependencia de la evaluación social. Dicho cuestionario se responde de acuerdo con 3 opciones: 1 (Casi siempre), 2 (A veces) y 3 (Casi nunca). Por otro lado también se utilizó el Cuestionario de Ansiedad Estado/Rasgo de Spielberger, el cual consta de 20 cuestionamientos para la escala ansiedad estado y 20 de ansiedad-rasgo, para las cuales puede responderse de acuerdo a cuatro opciones nada, algo, bastante o mucho. Se analizaron los datos de comparación con una *t* de student para grupos independientes. Por medio de los datos estadísticos, Hernández concluyó que no existe diferencia estadísticamente significativa con un nivel de 0.05 en la evitación al éxito entre hombres y mujeres que trabajan. En niveles de ansiedad se encontró una correlación positiva, es decir a mayor ansiedad en mujeres que trabajan se presentó una mayor evitación al éxito.

Dapelo (1999) verificó la efectividad de la técnica de relajación para la disminución de ansiedad de Jacobson. La población la formaron estudiantes de enseñanza media que están por rendir una Prueba de Aptitud Académica en Chile, prueba que es una de las más importantes de la vida estudiantil. Conformaron la muestra 57 alumnos de enseñanza media, con edades entre los 13 y los 17 años de edad, de diferentes niveles socioeconómicos de Viña del Mar próximos a rendir tal examen. Utilizó el Test de Ansiedad de STAI de Spielberg. Aplicó el diseño pretest y post test con grupo control. Contactó a los sujetos en cuestión y les aplicó el test, analizó los resultados obtenidos

por medio de este test para desarrollar las conclusiones correspondientes. Concluyó que el tratamiento es efectivo para la disminución de niveles de ansiedad.

Gálvez (1995) estudió el grado de adaptación psicosocial y el nivel de ansiedad en pacientes diabéticos. Los sujetos que formaron la muestra para este estudio fueron 274 pacientes que acudían a consultas de los centros de salud de Granada, España y que manifestaban diabetes tipo II. Utilizó el instrumento Cuestionario de Adaptación de H.M.BELL para la medición de la adaptación y el Cuestionario estado-rasgo STAI. Utilizó el diseño de Análisis Comparativo multivariante y estadístico porcentual. Aplicó en primer lugar la entrevista y en segundo lugar la prueba. Analizó los resultados obtenidos por medio de ambos instrumentos. Concluyó que el nivel de adaptación es menor que la media tanto en mujeres como en hombres, también que el nivel de ansiedad-estado es bajo, pero la ansiedad- rasgo es elevada en relación del nivel medio mostrado por la escala de los instrumentos. Recomendó un estudio de personalidad en los pacientes diabéticos pues no muestran ansiedad por su estado clínico pero su adaptabilidad y ansiedad-rasgo si muestran variables a mejorar.

También se han realizado diferentes estudios nacionales con respecto a la evaluación del desempeño de los empleados.

Villagran (2006) se propuso diseñar un sistema de evaluación de desempeño que estuviera acorde a las necesidades de una empresa de servicios, la recaudación de la información se realizó durante el desarrollo del análisis general de la organización, el sistema que se utilizó fue una entrevista cara a cara con la máxima autoridad dentro de la organización. Los sujetos de esta investigación fueron el 100% de los colaboradores de una empresa dedicada a los servicios. El instrumento se compuso de dos partes. En la primera los diez factores de desempeño que se consideraron de mayor importancia, los cuales debían promoverse y medirse en cada colaborador. La segunda parte del instrumento permitió establecer objetivos específicos, asociados a las prioridades de la empresa, que se asignan a cada colaborador para luego evaluar el avance de los mismos en el primer semestre y el desempeño global al final del año. Además de estas

dos secciones el instrumento incluyó un formulario opcional para registrar los hechos excepcionalmente positivos o excepcionalmente negativos del rendimiento de un colaborador o bien del rendimiento de su equipo de trabajo. Los aspectos positivos se resaltaron y se utilizaron como reforzador de una conducta esperada, mientras que los negativos se mencionaron y se analizaron, mediante la técnica de los cinco por qué, a fin de aprender de ellos y no volver a repetirlos. Concluyó que los factores a tomar en cuenta en una empresa de servicios son: Flexibilidad, comunicación, trabajo en equipo, liderazgo, solución de problemas y servicio.

González (2005) propuso un sistema de evaluación del desempeño en una empresa que se dedica a la confección de ropa en donde se buscó diseñar un método de evaluación innovador que ayudara a medir objetiva y cuantitativamente el desempeño de los colaboradores. De la misma manera, se pretendió que la evaluación de desempeño propuesta se adaptará a las necesidades y características principales de la organización y que permitiera tanto a las autoridades como a los colaboradores conocer la manera en que su desempeño laboral repercute en el cumplimiento de las expectativas de la empresa. Expuso que al aplicar correctamente la evaluación del desempeño puede considerarse como una herramienta muy valiosa dentro de la gestión de Recursos Humanos ya que las características de este proceso dan lugar a la aplicación de procedimientos que modificarán actitudes y mejorarán el nivel de desempeño de los empleados, les permitirá tener y desarrollar una visión amplia de las competencias que requieren para desarrollar exitosamente las tareas y funciones asignadas en su puesto de trabajo.

Mérida (2004), propuso un estudio de la evaluación del desempeño por competencias, caso empresa manufacturera guatemalteca, determinó que las competencias laborales generales requeridas en el personal del área administrativa son: Integridad, iniciativa, comunicación, calidad de trabajo, trabajo en equipo centrado en objetivos y productividad. Por lo que la investigadora concluye que es necesario contar con un instrumento de evaluación del desempeño por competencias para estimar el nivel de rendimiento del personal administrativo de la empresa. Nuevamente en esta

investigación se puede observar que existe una diversidad de técnicas que pueden medir el rendimiento laboral, por lo que es necesario conocer las necesidades de la empresa para poder determinar la evaluación apropiada.

De León (2002), en una investigación descriptiva, determinó la existencia de diferencias entre el manejo de las relaciones interpersonales en operarios más productivos y los menos productivos con base en su desempeño laboral. La población estuvo conformada por 250 empleados que laboraban en una institución dedicada a la construcción y mantenimiento de redes eléctricas; la muestra obtenida, la conformaron 60 operarios de ambos géneros con edades comprendidas entre 22 y 40 años, y escolaridad de nivel medio. Utilizó la prueba Moss que evalúa Habilidad en Supervisión, Capacidad de Decisión en las Relaciones Humanas, Capacidad de evaluación de Problemas Interpersonales, Habilidad para establecer Relaciones Interpersonales, Sentido Común y Tacto en la Relaciones Interpersonales, el cual se aplica a adultos solamente ya sea en forma individual o colectiva. También aplicó la prueba de evaluación del desempeño llamada Reporte de Tiempo Diario, que evalúa 7 aspectos: asistencia, puntualidad, honestidad, productividad, compromiso, lealtad, y equidad. Formó dos grupos, a ambos les aplicó tanto la prueba de Moss como la de Evaluación de desempeño. Concluyó que no existió diferencia estadísticamente significativa en las escalas de Supervisión, Evaluación de Problemas Interpersonales y Tacto en las Relaciones Interpersonales entre empleados con mayor desempeño y menor desempeño. Finalmente recomendó ofrecer a los empleados un programa de capacitación, donde el enfoque este basado en la importancia de manejar adecuadamente las Relaciones Interpersonales.

Mejicanos (2002) en un estudio tipo ex post factum, determinó si los valores personales pueden determinar el desempeño laboral del empleado. La población para este estudio se conformó por 55 sujetos de una empresa petrolera de Guatemala de los cuales 42 fueron del género masculino y 13 del femenino, con edades entre 21 y 51 años de edad. Aplicó el Cuestionario de Valores Personales SPV de L.V Gordon, que mide los valores de metas, orden-método, decisión y resultados. Formó varios grupos de

empleados y calendarios para cada grupo, la aplicación del cuestionario, tanto a los de la ciudad capital como a los del interior de la república. Encontró que la media del desempeño laboral está ubicada en 74.18, es decir que oscila entre satisfactorio y sobresaliente. Concluyó que no existen diferencias estadísticamente significativas en los valores variedad y orden, además en los valores personales no se encontraron diferencias entre los géneros (masculino y femenino). Recomendó el uso del Cuestionario de Valores Personales SPV como una herramienta confiable para predecir el desempeño laboral de los empleados.

Palma (2000) determinó la influencia de la motivación al logro en el desempeño laboral. Las variables de estudio fueron: Motivación al logro, nivel de aspiraciones, nivel de constancia en el trabajo, nivel de organización, métodos de trabajo y desempeño laboral. Utilizó como instrumento un cuestionario de medición de Motivación al logro del Doctor Morales Madrid (1998) y el cuestionario de evaluación del desempeño utilizado en la planta de producción de pinturas más grande de Centro América. El grupo de estudio fue conformado por la población de colaboradores de la planta de producción. La metodología estadística seleccionada fue la Correlación de Pearson. La autora concluyó que no existe correlación entre el desempeño laboral y la motivación al logro. Recomienda crear programas que motiven al logro e identificar otras necesidades que puedan utilizarse como motivadores.

Bran (1999), realizó un estudio sobre Beneficios que proporciona la evaluación del desempeño en una Empresa Azucarera. Caso Ingenio la Unión, S.A. En esta investigación se pretendió determinar los beneficios y la importancia de la evaluación del desempeño del personal operativo, mandos medios y administrativos como un instrumento para realizar una reestructuración salarial. En esta investigación se exploraron factores como rendimiento, actitud, satisfacción en el trabajo, estructura, ubicación en el puesto, entre otros. Este estudio enmarcó la importancia de la evaluación del desempeño, ya que demostró lo elemental que es para la motivación al personal, además de que puede utilizarse para reconocer las áreas a mejorar y como instrumento para la toma de decisiones.

Sesam y Monterroso (1993) estudiaron si era factible la creación de un programa de evaluación del desempeño para la mejora del rendimiento laboral de los empleados del Laboratorio Donovan Werke. La población que utilizaron para dicho estudio fue de los departamentos de planificación, producción, control de calidad, contabilidad, informática y recursos humanos, para hacer un total de 78 empleados, de nivel socioeconómico medio y nivel de estudio de diversificado y universitario, con edades comprendidas entre los 23 y los 56 años. Utilizaron observaciones institucionales que realizaron por medio de la inducción a los laboratorios para conocer el ambiente y la estructura física de la empresa; las observaciones fueron directas con el fin de investigar el proceso de trabajo de cada uno de los departamentos; las entrevistas preliminares fueron dirigidas a los jefes y supervisores para conocer los requerimientos de cada uno de los puestos y las generalidades de los mismos, así como las necesidades de capacitación existentes y por último impartieron charlas de capacitación a los jefes y supervisores con el objetivo de informarles sobre su participación en el proceso, aplicación, beneficios y métodos de las evaluaciones del desempeño. Concluyeron que la creación de un programa de evaluación del desempeño en los Laboratorios Donovan Werke es factible para las mejoras del rendimiento laboral de sus empleados, en los diferentes niveles jerárquicos. Al mismo tiempo, recomendaron que era necesario motivar un mayor acercamiento entre jefes y subalternos, para conocer los diferentes problemas de relaciones interpersonales de carácter técnico que afrontan el personal y buscarles soluciones benéficas tanto para el empleado como para la empresa.

Farfán (1992) realizó un estudio sobre la Evaluación del Desempeño en Instituciones Bancarias de Guatemala, tuvo por objetivo el presentar bases teóricas y prácticas para el desarrollo y aplicación de un método formal de evaluación del desempeño en las instituciones bancarias del medio guatemalteco. Para dicho estudio utilizó una muestra de instituciones conformada por los jefes del departamento de personal de 20 bancos centrales del sistema, 438 empleados del nivel técnico-administrativo de los bancos y varios dirigentes sindicales, de quienes obtuvo información por medio de entrevistas y cuestionarios. Concluyó que la aplicación de un método de evaluación del desempeño ejerce influencia sobre la motivación del personal, ya que comprobó que el 100% de los

empleados entrevistados desean que su trabajo sea reconocido y un 96% de ellos indica que la evaluación del desempeño provoca una reacción positiva sobre la motivación para superarse y mejorar su rendimiento laboral.

Igualmente se han realizado estudios sobre el rendimiento de los empleados en diversos países del mundo:

Se puede mencionar que Salinas (2001) determinó la relación existente entre el nivel de Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en los trabajadores del área administrativa de la Universidad César Vallejo en Trujillo, Perú. La población para este estudio fueron 150 empleados entre 21 y 41 años de edad, de ambos géneros. Conformó la muestra por 108 empleados. Utilizó el Inventario de coeficiente Emocional de Barón, como instrumento, que describe cualitativamente la Inteligencia Emocional, el cual contiene 5 escalas de validez: Cociente emocional Interpersonal, Cociente Emocional Intrapersonal, Cociente emocional de adaptabilidad, Cociente emocional del manejo de tensiones, Cociente emocional de estado de ánimo general. La aplicación de este test es colectiva y en un tiempo de 30-40 minutos aproximadamente. La investigación fue de tipo descriptiva y utilizó el estadístico de Coeficiente de Pearson. Concluyó que existe una correlación baja entre Inteligencia Emocional y Desempeño laboral. Recomendó promover capacitaciones para el mejor desempeño laboral de los empleados.

De acuerdo con los estudios anteriormente citados se puede concluir que todas las personas experimentan un grado de ansiedad, el cual es normal, sin embargo hay ciertos estímulos con los que el sujeto se siente amenazado. Dado que la evaluación del desempeño es una forma de evaluación en la cual son analizadas a fondo las habilidades y aptitudes que una persona posee para desempeñar un cargo, y tomando en cuenta las decisiones que son tomadas a partir de los resultados que estas arrojan, dichas evaluaciones pueden ser consideradas como estímulos a los que se encuentra expuesto un sujeto que pueden desencadenar un grado de ansiedad, es por ello que se considera necesario el desarrollo de este estudio, tomando en cuenta que tanto la

ansiedad como las evaluaciones del desempeño son situaciones que influyen directamente en el desempeño del individuo.

1.1. Ansiedad

En la Enciclopedia Océano (2000), se indica que el término ansiedad, proviene del latín *anxietas*, *congoja* o *aflicción*. Consiste en un estado de malestar psicofísico caracterizado por una sensación de inquietud, intranquilidad, inseguridad o desosiego ante lo que se vivencia como una amenaza inminente y de causa indefinida.

La diferencia básica entre la ansiedad normal y la patológica, es que ésta última se basa en una valoración irreal o distorsionada de la amenaza. Cuando la ansiedad es muy severa y aguda, puede llegar a paralizar al individuo, transformándose en pánico. La ansiedad es un sentimiento experimentado prácticamente por todos los seres humanos, es una sensación normal que acompaña a las personas durante todo su desarrollo. El comportamiento producido por el estado de ansiedad incluye inquietud, temblores, respiración difícil, expresiones faciales de miedo, tensión muscular (tic y sacudimiento) falta de energía y fatiga. Para Rojas (1990), la ansiedad es una vivencia de temor ante algo vago, difuso, incorrecto, que a diferencia del miedo, tiene una referencia explícita. Este temor se experimenta como anticipación de lo peor, es decir un futuro cargado de malos presagios, que provoca incertidumbre.

La ansiedad es una manifestación esencialmente efectiva, que puede ser explicada como una emoción; a lo anterior se suma un estado de activación neurofisiológica, que consiste en una puesta en marcha de los mecanismos que controlan la vigilancia; dicho estado de ansiedad ayuda a la persona a enfrentarse a ciertos requerimientos y exigencias concretas de la vida.

De otra parte, el experimentar ansiedad va a provocar una distorsión de toda la psicología del sujeto, la cual podría quedar expresada como una alteración, es decir sentirse atraído y llevado por un sentimiento difícil de controlar. Según Rogers, citado por Sarason (1996), la ansiedad se describe como la incomodidad o tensión que resulta de las inconsistencias entre la percepción que tienen las personas de sí mismas, y sus ideas con respecto a lo que les gustaría ser. Para este humanista, la psicoterapia es una situación que sirve de ayuda para las personas ansiosas o con problemas de baja

autoestima y una percepción distorsionada del mundo y de sí mismos. La persona con sentimientos de ansiedad se preocupa sobre todo por peligros desconocidos.

Una persona que experimenta ansiedad se queja de sentirse nerviosa, tensa, aprensiva e irritable con frecuencia padece de dificultad para conciliar el sueño. Cualquier experiencia de ansiedad incluye distintas partes. Una es el factor desencadenante de ansiedad: ya sea el pensamiento, el recuerdo o la sensación particular que precipitan y el sentimiento de ansiedad.

Cuando el individuo afronta su propia experiencia de ansiedad y la examina determina los problemas que han permanecido sin resolver y cuyo estado de irresolución es directamente responsable de la experiencia de ansiedad. Por lo tanto la persona ansiosa que tiene el valor suficiente para explorar los orígenes de su ansiedad está investigando un factor no resuelto de debilidad. Si llega a determinar la fuente, experimenta la seguridad de que a pesar de los sentimientos de peligro, le darán la comprensión y la posible solución del problema.

1.1.2. Etiología

En la Enciclopedia Océano (2002), se señala que la ansiedad tiene una importante función frente a situaciones amenazantes o preocupantes, sin embargo, cuando sobrepasa determinados límites, la ansiedad se convierte en un problema de salud, impide el bienestar, e interfiere notablemente en las actividades sociales, laborales, o intelectuales y puede limitar la libertad de movimientos y opciones personales, en estos casos no se está, ante unos simples problemas de *nervios*, sino ante una alteración.

En la mayoría de los casos la ansiedad tiende a mantenerse, e incluso a extenderse y generalizarse. Tratar de sobreponerse a base de fuerza de voluntad, como piensan algunas personas, no es efectivo, querer que los síntomas desaparezcan, no da resultado, lo conveniente es tratarse lo antes posible y la mayoría de los casos mejoran siguiendo un tratamiento adecuado. Hasta finales del siglo XIX, la ansiedad extrema se atribuía, de forma errónea y rutinaria, a trastornos respiratorios o cardíacos. Por aquel entonces, Sigmund Freud identificó la neurosis de angustia como un diagnóstico diferenciado, Freud creía que la angustia tiene su origen en las pulsiones sexuales o

agresivas de una persona que resultan inaceptables a la misma. La angustia actúa entonces como acción defensiva para reprimir o reconducir tales pulsiones; sin embargo cuando los mecanismos de defensa inconscientes son insatisfactorios, aparece una reacción de angustia neurótica. Los síntomas de la neurosis de angustia, descrita por el psicoanálisis, son similares al complejo sintomático que se denomina genéricamente ansiedad.

Cuando los psicólogos y los médicos hablan de la ansiedad en general, no suelen implicar los mecanismos internos que Freud describió como neurosis de angustia. Los teóricos del aprendizaje ven la ansiedad desde otra perspectiva. Algunos creen que la ansiedad se aprende cuando los miedos innatos del individuo concurren con objetos y sucesos previamente neutrales. Por ejemplo, un niño que se asusta por un fuerte ruido cuando juega con un juguete determinado puede asociar la ansiedad a este juguete. Los psiquiatras reconocen diversas enfermedades mentales en las que la ansiedad es el principal problema, como los ataques de pánico o el trastorno de ansiedad generalizada.

Los ataques de pánico ocurren intermitentemente, mientras que la ansiedad generalizada es crónica. En las fobias y los trastornos obsesivo-compulsivos, el miedo se experimenta cuando se trata de dominar otros síntomas.

1.1.3 Manifestaciones

Porot (1980), afirma que la ansiedad es, además, un componente importante de otros problemas: Problemas de alimentación, problemas sexuales, problemas de relación personal, dificultades de rendimiento intelectual, molestias físicas de origen psicósomático, etcétera. La ansiedad es uno de los elementos fundamentales de la patología mental.

Las manifestaciones sintomatológicas de la ansiedad son muy variadas y pueden clasificarse en tres grupos:

Sensación de un peligro inminentemente indeterminado, esta sensación suele acompañarse de la elaboración de fantasías trágicas y dar a todas las imágenes proporciones de drama. Actitud expectante ante el peligro, verdadero estado de alerta que invade al sujeto. Confusión producto de un sentimiento de impotencia de sensación

de desorganización y aniquilamiento ante el Peligro, este estado lleva consigo una serie de reacciones: Trastornos respiratorios y cardiacos, contracciones violentas de los frontales del cuello estos son comunes y los autores americanos conocen con la denominación de stress.

1.1.4 Trastorno

DSM-IV (2001), se explica que existen varios tipos de trastornos por ansiedad cada uno con sus características propias identificando como trastornos de ansiedad los siguientes:

- Crisis de angustia: Caracterizada por la aparición súbita de síntomas de aprensión, miedo pavoroso o terror, acompañados habitualmente de sensación de muerte inminente. Durante las crisis de angustia aparecen síntomas como falta de aliento, palpitaciones, opresión o malestar torácico, sensación de atragantamiento o asfixia y miedo a “volverse loco” o perder el control.
- Agorafobia: Se caracteriza por la aparición de ansiedad o comportamiento de evitación en lugares o situaciones donde escapar puede resultar difícil (o embarazoso) o bien, donde sea imposible encontrar ayuda en el caso de que aparezca en ese momento una crisis de angustia o síntomas similares a la angustia.
- Trastorno de angustia sin agorafobia: Se caracteriza por crisis de angustia recidivantes e inesperadas que causan un estado de permanente preocupación al paciente. El trastorno de angustia con agorafobia se caracteriza por crisis de angustia y agorafobia de carácter recidivante e inesperado.
- Agorafobia sin historia de trastorno de angustia: Se caracteriza por la presencia de agorafobia y síntomas similares a la angustia en un individuo sin antecedentes de crisis de angustia inesperadas.
- Fobia específica: Se caracteriza por la presencia de ansiedad clínicamente significativa como respuesta a la exposición a situaciones u objetos específicos temidos, lo que suele dar lugar a comportamientos de evitación.

- Fobia social: Se caracteriza por la presencia de ansiedad clínicamente significativa como respuesta a ciertas situaciones sociales o actuaciones en público del propio individuo, lo que suele dar lugar a comportamientos de evitación.
- Trastorno obsesivo - compulsivo: Se caracteriza por obsesiones (que causan ansiedad y malestar significativos) y/o compulsiones (cuyo propósito es neutralizar dicha ansiedad).
- Trastorno por estrés post traumático: Se caracteriza por la experimentación de acontecimientos altamente traumáticos, síntomas debidos al aumento de la activación y comportamiento de evitación de los estímulos relacionados con el trauma.
- Trastorno por estrés agudo: Se caracteriza por síntomas parecidos al trastorno por estrés post traumático que aparecen inmediatamente después de un acontecimiento altamente traumático.
- Trastorno de ansiedad generalizada: Se caracteriza por la presencia de ansiedad y preocupaciones de carácter excesivo y persistente durante al menos 6 meses.
- Trastorno de ansiedad debido a enfermedad médica: Se caracteriza por síntomas prominentes de ansiedad que se consideran secundarios a los efectos fisiológicos directos de una enfermedad subyacente.
- Trastorno de ansiedad inducido por sustancias: Se caracteriza por síntomas prominentes de ansiedad que se consideran secundarios a los efectos fisiológicos de una droga, fármaco o tóxico.
- Trastorno de ansiedad de separación: Se caracteriza por la aparición de ansiedad, coincidiendo con la separación de figuras paternas y que suele aparecer en la infancia y lo incluye en la sección de otros trastornos de la infancia, la niñez o la adolescencia.
- Trastorno por aversión al sexo: Se caracteriza por la evitación exclusiva del contacto sexual genital y lo ubica en la sección de trastornos sexuales y de la identidad sexual.

1.1.5 Sintomatología

Según la Asociación Americana de Psiquiatría (1987), la ansiedad provoca cambios en la persona como: Rubor o palidez, sudoración o dilatación de las pupilas, sequedad de la boca, disnea, taquicardia, bulimia, anorexia, insomnio, pesadillas, hiperactividad, actos compulsivos afección en las funciones del lenguaje, descontrol de esfínteres, diarrea, llanto y un sentimiento de muerte inminente. Señala como más importante la falta de confianza, sentimiento de culpa e inutilidad, fatigabilidad e inestabilidad, periodos de desaliento y desánimo con facilidad, suspicacia de otros, tensión general. Prevalciendo los siguientes síntomas:

- Físicos: Taquicardia, palpitaciones, opresión en el pecho, falta de aire, temblores, sudoración, molestias digestivas, náuseas, vómitos, “nudo” en el estómago, alteraciones de la alimentación, tensión y rigidez muscular, cansancio, hormigueo, sensación de mareo e inestabilidad. Si la activación neurofisiológica es muy alta pueden aparecer alteraciones del sueño, la alimentación y la respuesta sexual.
- Psicológicos: Inquietud, agobio, sensación de amenaza o peligro, ganas de huir o atacar, inseguridad, sensación de vacío, sensación de extrañeza o despersonalización, temor a perder el control, celos, sospechas, incertidumbre, dificultad para tomar decisiones. En casos más extremos, temor a la muerte, locura, ó suicidio.
- De conducta: Estado de alerta e hipervigilancia, bloqueos, torpeza o dificultad para actuar, impulsividad, inquietud motora, dificultad para estarse quieto y en reposo. Estos síntomas vienen acompañados de cambios en la expresividad corporal y el lenguaje corporal: posturas cerradas, rigidez, movimientos torpes de manos, tensión de las mandíbulas, cambios en la voz, expresión facial de asombro, duda o crispación, etc.
- Intelectuales o cognitivos: Dificultades de atención, concentración y memoria, aumentan de los despistes y descuidos, preocupación excesiva, expectativas negativas, rumiación, pensamientos distorsionados e importunos, incremento de las dudas y la sensación de confusión, tendencia a recordar sobre todo cosas desagradables, sobre

valorar pequeños detalles desfavorables, abuso de la prevención y de la sospecha, interpretaciones inadecuadas, susceptibilidad, etc.

- Sociales: Irritabilidad, dificultades para iniciar o seguir una conversación, en otros, bloquearse o quedarse en blanco a la hora de preguntar o responder, dificultades para expresar las propias opiniones o hacer valer los propios derechos, temor excesivo a posibles conflictos.

Carson y Butcher (1992), agregan un factor causal adicional, esto es: la cultura; y clasifica las causas de la ansiedad en tres grandes áreas:

- Causas biológicas: Menciona que el factor hereditario juega un papel mínimo en el desarrollo de la ansiedad. Algunos estudios han demostrado que existe una tendencia al apareamiento de ansiedad en grupos familiares, aunque es difícil determinar el hecho de haber nacido y crecido en un ambiente familiar ansioso y en qué medida depende de la genética.
- Causas psicosociales: En la génesis de la ansiedad estos factores parecen ser muy importantes ya que se relacionan los factores a traumas fisiológicos en la infancia, patrones patológicos en la familia y en la relación padre-hijo así como las relaciones interpersonales. Se relaciona a un crecimiento personal bloqueado y a un aprendizaje distorsionado.
- Causas socioculturales: No ha sido investigado con profundidad pero se ha demostrado que existen efectos socioculturales distintos en las personas que manifiestan ansiedad. Una de las diferencias es el tipo de reacción que cada persona posee para afrontar las circunstancias que se le presentan, la otra es que el ambiente social influye en la manifestación de la ansiedad y la forma en la que la persona se desarrolla.

Wilson (1996), clasifica los síntomas de la persona ansiosa en seis grupos basándose en los distintos sistemas del cuerpo: Sistema cardiovascular: Taquicardia, palpitaciones, dolores de cabeza y dedos fríos. Dificultad para excitarse o llegar al orgasmo, en las mujeres.

- Sistema gastrointestinal: Resequedad de la boca, dificultad para tragar, mariposas en el estomago, sonidos de gas en los intestinos, espasmos de colon, diarreas y/o estreñimiento y dolores abdominales.
- Sistema respiratorio: Hiperventilación.
- Sistema genitor-urinario: Necesidad de orinar periódicamente, dificultad para mantener una erección en el caso del sexo masculino.
- Sistema músculo esquelético: Tensión muscular, temblores involuntarios, dolores de cuerpo.
- Sistema nervioso central: Síntomas de estar al borde, poca concentración, insomnio, fatiga aprehensión, vigilancia y excitación excesivas.

La ansiedad es una función adaptativa presente en todas las personas y que, bajo condiciones normales, mejora el rendimiento y la adaptación al medio social, laboral, o académico. Tiene la importante función de movilizarnos frente a situaciones amenazantes o preocupantes, de manera que impulsa a reaccionar estratégicamente para evitar riesgos, neutralizarlos, asumirlos o afrontarlos de una manera efectiva.

Por ejemplo, nos ayuda a estudiar si tenemos que rendir un examen, a estar preparados ante una cita o una entrevista de trabajo, competencias deportivas, ejecución de un instrumento musical frente a una audiencia, huir ante un incendio, etc. Sin embargo, cuando sobrepasa determinados límites, la ansiedad se convierte en un problema e impide el bienestar, interfiriendo notablemente en las actividades sociales, laborales, o intelectuales y alterar la calidad de vida.

Las personas que sufren de ansiedad de desempeño pueden ver deteriorado su rendimiento, también, por los problemas de almacenamiento y organización de la información como por problemas en la recuperación de la información almacenada. Por ejemplo las personas que presentan ansiedad ante los exámenes, focalizan la atención en aspectos internos (como pensamientos negativos) o sensaciones y no en la resolución de la tarea o del examen, disminuyendo su rendimiento en la prueba.

Actualmente las empresas cada vez se preocupan más por analizar la sensación de bienestar y satisfacción en el trabajo en sus empleados, ya que a mayores niveles de estrés y ansiedad los empleados tienden a rendir por debajo de los objetivos, tardar

más tiempo en realizar una tarea, desmotivarse, faltar más . Lo que termina reduciendo el nivel de satisfacción tanto de la empresa como de sus integrantes.

Como se ha podido apreciar en las páginas anteriormente elaboradas, se concluye que la ansiedad puede ser un mecanismo utilizado por la persona para adaptarse a una situación cuando ésta le parece amenazadora. Cabe mencionar que la percepción que un sujeto posee ante un hecho determina la forma de reaccionar ante el mismo y las acciones a tomar; la ansiedad positiva es un estado que pone en acción al cuerpo el cual lleva al individuo a actuar para solventar dicha situación y para conocer y aprender más de la misma, sin embargo cuando un empleado experimenta ansiedad negativa puede verse una alteración del funcionamiento normal del individuo, es decir puede influir significativamente en su desempeño, mostrándose temeroso, indeciso, angustiado e incluso deprimido lo cual le impedirá realizar eficazmente las tareas y responsabilidades que le han sido asignadas dentro del puesto que desempeña.

En todas las ramas de trabajo las evaluaciones del desempeño se hacen indispensables, al mismo tiempo evaluar el bienestar de los empleados, es importante para que estos puedan rendir eficaz y eficientemente en el desarrollo de sus funciones y tareas. Igualmente la revisión continua de los procesos y procedimientos de cualquier actividad, tarea o función permite que estas sean realizadas exitosamente.

1.2 Evaluación del Desempeño

Según Chiavenato (2000) la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Los términos evaluation (en francés) y evaluación (en español), comenzaron a utilizarse a finales del siglo XIV y XV. Ambos verbos provienen de verbo latino que significa "ser fuerte, vigoroso, potente, robusto y tener fuerza". . Chiavenato, (2001). Por medio de las evaluaciones del desempeño se puede medir el cumplimiento de las metas y planes de un empleado, correspondientes a su puesto, así como determinar quién puede ser ascendido, promovido o en todo caso despedido.

Robbins (1998) definió la evaluación del rendimiento como la forma por medio de la cual las organizaciones analizan, estudian y miden si sus empleados están alcanzando los objetivos y las metas establecidas de forma eficaz y eficiente.

Por otro lado, Sherman (1999), describió al proceso de evaluación del desempeño como el método que se utiliza para verificar la forma de trabajar de los empleados y cómo estos se ajustan a las necesidades de la organización, buscando aprovechar al máximo la contribución de cada persona en el logro de los objetivos organizacionales.

1.2.1 Objetivo de evaluación del desempeño

Se hace indispensable que tanto la gerencia de personal, los mandos medios, así como los subalternos, tengan conocimiento sobre los propósitos que persiguen las evaluaciones de personal, ya que esto conlleva al éxito de aplicación de la misma, así como al compromiso con este proceso de parte de los miembros de la organización.

Koontz (1998), señala que toda empresa necesita saber con qué potencial humano cuenta, quiénes pueden ser motivo de ascensos y quienes necesitan capacitación. Afirmó que las evaluaciones deben ser estructuradas con base en las tareas, responsabilidades, funciones, habilidades y conocimientos que exige cada puesto y se utilizan para verificar que tanto se ha acercado un empleado a los objetivos planteados para determinado período de tiempo.

Sherman, Bohlander, y Snell, S (1999), menciona que el propósito principal de la evaluación del desempeño en el área de capacitación del personal es de: Identificar

debilidades y fortalezas, así como determinar si es necesario o no el establecimiento de programa que permita la capacitación de los empleados con el fin de potenciar los conocimientos y corregir posibles impotencias.

Por otro lado los autores Mondy y Noe (1997), concluyen que los programas de evaluación del rendimiento tienen propósitos específicos en el área de crecimiento y desarrollo para los empleados los cuales se mencionan a continuación:

- Conocer cuál es el deseo de los miembros de la organización de progresar y crecer dentro de su rama profesional;
- Determinar las condiciones de medición del potencial humano;
- Dar oportunidades de crecimiento y desarrollo a los miembros de la organización.
- Determinar el potencial humano de forma que este sea aprovechado al máximo.
- Brindar al empleado oportunidad de crecimiento, teniendo presentes los objetivos organizacionales e individuales, que pueden generar grandes beneficios tanto para el empleado como para los jefes.

Asimismo, Sherman y colaboradores (1999), hacen referencia a la importancia de las evaluaciones del desempeño en una organización, ya que ésta permite:

- Con base en resultados, determinar la escala de salarios y compensaciones.
- Establecer formas de reconocimiento, ascensos, promociones, transferencias y despidos.
- Identificar cuáles son las metas y cómo se pueden alcanzar, o si por el contrario, éstas han cambiado.

Para el área de selección de personal y planeación de recursos humanos Robbins (1998), concuerda que los propósitos de las evaluaciones del desempeño son:

- Establecer e Implementar los criterios de selección de personal y capacitación;
- Los resultados de estas evaluaciones son utilizados para tomar decisiones con respecto al personal, es decir transferencias, ascensos, despidos y traslados;
- Permite el auto perfeccionamiento del empleado, por medio de la retroalimentación sobre los resultados obtenidos en las evaluaciones para que tengan claro cómo percibe la empresa el trabajo que están realizando.
- En el área de planeación de recursos humanos, permite obtener datos que describan el potencial del empleado y las oportunidades de promoción que estos tienen; y por último
- Permite predecir cómo será el desempeño de un empleado cuando se realiza el proceso de reclutamiento y selección.
- A diferencia de los autores anteriormente citados, Louart (1994), concluye que las evaluaciones del rendimiento del empleado se utilizan para:
- Mejorar la eficacia de las personas y de los equipos de trabajos frente a los objetivos previamente establecidos.
- Conocer cuál es el funcionamiento actual de los miembros de la organización y cuáles son las competencias que pueden ser desarrolladas.
- Conseguir una mejor interacción entre los miembros del equipo de trabajo.

1.2.2 Métodos de evaluación del desempeño

Al igual que Chiavenato (2001), Sherman (1999) afirmó que todos los miembros de la organización deben en algún momento sentirse comprometidos con el proceso y deben conocerlo para que su aplicación sea todo un éxito. Por lo anterior, estudió algunos métodos de evaluación del desempeño:

- Escalas de calificación: es el método de evaluación del desempeño más utilizado; se le da al evaluador una forma impresa que contiene un número de cualidades y características que se tendrán que analizar: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, conocimiento de las funciones, cooperatividad, confiabilidad, actitud de iniciativa, liderazgo, decisión y estabilidad emocional.

Todas estas características son evaluadas con una escala continua o discontinua.

Según Chiavenato (2001) y Robbins (1998), mencionan que otros métodos que permite que las evaluaciones sean objetivas y exitosas son:

- Comparaciones de empleados: las comparaciones pueden ser de dos tipos, ya sea de orden clasificado y distribución forzada. El método de clasificación requiere que el evaluador clasifique a los empleados de acuerdo con su desempeño y su valor para la organización, siendo dicha clasificación alta, baja o media. Por otro lado, la distribución forzada requiere que el evaluador distribuya sus evaluaciones en un patrón conforme a una distribución de frecuencia normal.

- Lista de evaluación o informe por escrito: son informes que describen varios comportamientos para cualquier empleo en particular. A cada informe se le asigna un peso o valor, luego se obtiene un promedio de los pesos o valores para obtener finalmente el puntaje total.

Evaluación libre: esta evaluación no incluye escalas de calificación, pues sólo requiere que la persona encargada de evaluar escriba sus impresiones sobre el evaluado. Esta técnica requiere considerable tiempo y esfuerzo por parte del evaluador.

- Incidentes críticos: son los eventos relacionados con el comportamiento y el desempeño de un empleado. Se hace un registro escrito que será utilizado cuando se presenten las evaluaciones formales. Este tipo de evaluación requiere registros frecuentes dejando por un lado los juicios subjetivos.

Las autoridades de las organizaciones determinan que método de evaluación del desempeño es mejor en base a sus necesidades y políticas de evaluación; sin embargo se concluye que el método de incidentes críticos permite llevar un mejor control del desempeño diario de los empleados y evita que las evaluaciones sean subjetivas, Sherman (1999). Otro método utilizado es él:

- Método de elección forzada: fue desarrollado por un equipo de técnicos estadounidenses y consiste en evaluar el desempeño de los individuos mediante frases descriptivas de alternativas de tipos de desempeño individual. En cada bloque hay dos

o más frases de las cuales el evaluador debe elegir una, la que más se aplique al desempeño del empleado evaluado.

Sherman (1999) y Chiavenato (2001) coinciden en los métodos de evaluación del desempeño, al igual que Werther y Davis (1991), quienes sostienen que las evaluaciones deben elegirse con base en las necesidades de las empresas y de acuerdo a las actividades que desempeñan.

Pueden darse problemas ante la evaluación del desempeño sobre todo cuando este proceso no se conoce bien o cuando los gerentes y empleados no conocen en que saldrán beneficiados.

Dados los propósitos para aplicar la evaluación del desempeño siempre se debe hacer énfasis en los beneficios que este proceso genera para todos los miembros de la empresa y la organización en sí, lo que permite que todos los empleados se sientan más comprometidos con el proceso. Además de los beneficios para los subordinados, los jefes también obtienen beneficios dentro del proceso de evaluación del desempeño ya que esto les permite una mejor comunicación y al mismo tiempo les da la oportunidad de conocer mejor a sus subordinados logrando así que las evaluaciones sean exitosas.

Además, las decisiones que pueden tomarse sobre un empleado o el desconocimiento al aplicar el proceso de evaluación del desempeño pueden producir estrés o ansiedad ya que puede ser percibido por los empleados como una situación que amenaza su estabilidad.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para que una organización sea competitiva, cualquiera que sea la actividad a la que esta se dedique, se hace necesario determinar qué tanto se está acercando el personal a los objetivos establecidos, y si se está cumpliendo tanto con la misión como con la visión de la misma. Por esta razón los ejecutivos, requieren adecuados instrumentos que les permitan evaluar los conocimientos, habilidades y aptitudes del recurso humano con el que cuentan. Implementar un programa de evaluación del desempeño trae consigo beneficios tanto a largo como a corto plazo en las operaciones de toda la empresa, tales como preparar al personal para desarrollarse en un mercado muy cambiante y competitivo. Las evaluaciones del desempeño deben ser estructuradas de acuerdo con el puesto, departamentos, objetivos y/o metas tanto del puesto como de las organizacionales, tomando en cuenta la cultura, el nivel educativo de los que han de ser evaluados y el número de subordinados que un supervisor tenga a su cargo.

Es de esperarse que una evaluación genere sentimientos de estrés, ansiedad, angustia o inseguridad, debido a las decisiones que se toman con base a los resultados obtenidos en las evaluaciones, tales como ascensos, traslados, despidos, entre otros así como la falta de conocimiento sobre el proceso de esta evaluación; dichos sentimientos influyen en la salud física y mental del trabajador, así como en su desempeño. Por lo anterior, se considera, importante para esta investigación determinar el nivel de ansiedad que pueden experimentar los empleados cuando son parte del proceso de evaluación del desempeño. En todas las ramas de trabajo las evaluaciones del desempeño se hacen indispensables, al mismo tiempo evaluar el bienestar de los empleados, es importante para que estos puedan rendir eficaz y eficientemente en el desarrollo de sus funciones y tareas. Igualmente la revisión continua de los procesos y procedimientos de cualquier actividad, tarea o función permite que estas sean realizadas exitosamente.

Por lo anterior es importante evaluar los niveles de ansiedad que genera la evaluación del desempeño, y se plantea la siguiente interrogante ¿Cuáles son los niveles de ansiedad durante la aplicación de la evaluación del desempeño en los trabajadores del área administrativa de una empresa de alimentos?

2.1 Objetivos.

2.1.1 Objetivo General.

- Determinar los niveles de ansiedad durante la aplicación de la evaluación del desempeño.

2.2 Objetivos Específicos.

- Identificar los niveles de ansiedad en los trabajadores en la aplicación de la evaluación del desempeño.
- Establecer los niveles de ansiedad durante la aplicación de la evaluación del desempeño.
- Diferenciar los niveles de ansiedad durante la aplicación de la evaluación del desempeño.

2.3 Elementos de Estudio.

a. Ansiedad

2.3.1 Definición de elemento de estudio.

2.3.2 Definición Conceptual

- a) Ansiedad: “Es un estado que se caracteriza por un incremento de las facultades perceptivas ante la necesidad fisiológica del organismo de incrementar el nivel de algún elemento que en esos momentos se encuentra por debajo del nivel 'adecuado'; o por el contrario, ante el temor de perder un bienpreciado. La ansiedad no siempre es patológica o mala: es una emoción común, junto con el miedo, la ira, tristeza o felicidad, y tiene una función muy importante relacionada con la supervivencia.

Hace referencia a la intensidad del sentimiento de aprehensión o de tensión ante una situación, persona u objeto (Feldman, 1996)”.

2.3.3 Definición Operacional.

2.3.4 Indicadores de la Ansiedad:

Las personas que sufren de ansiedad les impiden realizar ciertas tareas, y pueden experimentar en las siguientes áreas:

- Físicos
- Psicológicos
- De conductas
- Intelectuales o Cognitivos
- Sociales

2.4 Alcances y Limites.

El alcance de esta investigación se situó en los puestos del área administrativo, este estudio tuvo la oportunidad de conocer la ansiedad que los empleados pueden manejar o experimentar ante el proceso de evaluación del desempeño, es por ello que no se puede generalizar a todas las empresas ya que el proceso y procedimientos para evaluar el desempeño son diferentes según las políticas de cada empresa.

Entre las principales limitaciones se podrá mencionar el tiempo que el personal podrá participar en el estudio, ya que el trabajo demanda mucha atención durante la jornada laboral en algunos casos se debe considerar el nivel de actividad del departamento de trabajo, y las posibles actividades internas que estén preparadas en la empresa como capacitaciones o ya bien sea la atención a clientes internos o externos, también se puede mencionar como limitante es el espacio físico para la realización de las encuestas ya que es un área compartida de trabajo lo cual podría disminuir la validez del test.

2.5 Aporte.

Este trabajo de investigación proporciono un marco referencial para la observación de los efectos que las evaluaciones del desempeño dejan en las instituciones privadas. Además sirve de guía y apoyo para que las autoridades de dichas instituciones puedan determinar cómo deben modificarse los procesos de evaluación de forma que permitan que el empleado se sienta más cómodo e identificado con dicho proceso.

Contribuirá al área de la Psicología, para que tanto, empleados como dueños de empresas conozcan su responsabilidad con respecto a las evaluaciones del desempeño y los beneficios que ambas partes y las empresas pueden obtener mejores resultados y aplicación de las pruebas. Ya que Las fronteras entre las causas, los síntomas y las consecuencias de la ansiedad son ciertamente difusas. Debido a que las

consecuencias que pueda presentar la ansiedad, pueden variar en función del tiempo e intensidad de los síntomas, así como la predisposición o no del afectado aceptar que tiene un problema y acudir a un especialista para ser tratado. Si el individuo se niega a reconocer que sufre dicho problema o prefiere restarle importancia, a la larga las consecuencias pueden ser devastadoras tanto física como psicológicamente. Por lo tanto, es primordial enfrentarse a la ansiedad antes de que esta adopte tintes nefastos. Frecuentemente en etapas de ansiedad, el individuo suele rechazar el consejo de los amigos, familiares y seres más cercanos cuando es justo la reacción a la que sería deseada.

III. METODO

3.1 Sujetos.

En el presente estudio, se tomaron en cuenta 30 trabajadores, 18 del género masculino y 12 del género femenino, para conformar la población, con distintos niveles de educación, y edades, pertenecientes al área administrativa de una Empresa de Alimentos.

Los trabajadores tienen diferentes puestos de trabajo, el rango de edad estuvo comprendido entre los 20 y los 50 años de edad de ambos géneros, divididos en jornadas matutinas, vespertina y nocturna. Cada trabajador tiene diferente tiempo de antigüedad y nivel de escolaridad.

Tabla 3.1.1 Edades de los Trabajadores

Rango de Edad	No. Empleados
20-30	15
31-40	12
41-50	3
Total	30

Tabla 3.1.2 Género de los Trabajadores

Genero	No. Empleados
Masculino	18
Femenino	12
Total	30

Tabla 3.1.3 Nombre del Puesto de Trabajo

Nombre del Puesto	No. Empleados
Analista ISO	1
Jefe de Departamento de Planificación	1
Analista de Planificación	1
Jefe de Innovación y Desarrollo	2

Supervisor de Innovación y Desarrollo	1
Supervisor Obra Civil	1
Analista de Proyectos	1
Técnico Laboratorista	2
Dibujante	1
Analista de Contabilidad	1
Jefe de Aseguramiento de Calidad	1
Jefe de Sistema de Gestión	1
Asistente de Aseguramiento de Calidad	1
Jefe de Seguridad e Higiene	1
Supervisor de Bodega P.T.	1
Analista de Registros	1
Analista Servicios Administrativos	1
Analista de Reclutamiento y Selección	1
Asistente de Recursos Humanos	1
Contador General Catur	1
Recepcionista	1
Auxiliar de Bodega Producto Terminado	1
Digitadora	1
Asistente de Compras	2
Analista de Compras	2
Jefe Sección Compras	1

Tabla 3.1.4 Tiempo de Antigüedad de los Trabajadores

Antigüedad	No. Empleados
4 meses - 1 año	2
2 años - 21 años	28
Total	30

Tabla 3.1.5 Escolaridad de los Trabajadores

Escolaridad	No. Empleados
Universidad	20
Diversificado	10
Total	30

3.1.6 Historia de la Empresa.

La Empresa Alimentos nació en 1983 en Guatemala, iniciándose con la fabricación de bebidas y jugos, con fórmulas y marcas propias, obteniendo el liderazgo en dichas categorías en Guatemala, expandiendo nuestro mercado a Centro América, México, El Caribe y Estados Unidos de Norte América. En 1993 se obtuvo la licencia de una reconocida marca de bebidas Chicago, Illinois, para la producción y comercialización de bebidas, inicialmente para Guatemala y posteriormente extendiendo el territorio a Honduras y Nicaragua. En 1998 se inició la producción y comercialización de varias líneas de tomate y frijoles. En febrero del 2003 se lanzó al mercado una nueva línea de bebidas deportivas, la cual ha logrado captar una participación importante de mercado en Centroamérica. En mayo del 2005 se inició la comercialización de jugo de naranja en varios Estados de México siendo éste un paso importante en los planes futuros de expansión regional. En el 2005 y 2006 hemos sido muy activos en innovaciones, introduciendo al mercado centroamericano la línea de mezcla de sabores. Nuestros productos son elaborados bajo estrictos controles de fabricación, con procedimientos que garantizan al consumidor obtener productos con la calidad que ofrece el sello de la Empresa de Alimentos, respaldado por programas internacionales de aseguramiento de calidad, como HACCP e ISO. En la actualidad, la Empresa de Alimentos, tiene un portafolio de más de 100 productos y cuenta con una alta capacidad de producción instalada, lo que permite abastecer cualquier mercado internacional.

Misión

- Somos una empresa de bebidas líder en el mercado Centroamericano con una creciente participación en México y el Caribe.

- Creemos en nuestros clientes y proveedores como socios estratégicos y juntos trabajamos para exceder las expectativas de nuestros consumidores.
- Confiamos en nuestro éxito en el desarrollo de marcas y en la eficiencia y calidad de operación.
- E invertimos para proporcionar mejores beneficios a nuestros consumidores, clientes, colaboradores, accionistas y la comunidad.

Visión

- “Ser la empresa número uno en el mercado de bebidas”

Valores

Para lograr que los principios de la filosofía guíen el paso de todos los pensamientos y actos, se consideran que todas las personas que laboran en la empresa deben cumplir algunos valores fundamentales: respeto, responsabilidad, pasión, honestidad y lealtad.

3.2 Instrumento.

Para este estudio se realizara el TEST ISRA (INVENTARIO DE SITUACIONES Y RESPUESTAS DE ANSIEDAD).

La aplicación de la prueba debe realizarse en el siguiente orden: C (cognitivo), F (fisiológico) y M (motor).

Las instrucciones que deben darse al sujeto son las indicadas en la primera página del ejemplar. En ellas se le pide que evalúe la frecuencia con que manifiesta la distinta respuesta en cada una de las situaciones. Para evaluar esta frecuencia se ha utilizado una escala de cinco puntos, con las siguientes categorías:

0= casi nunca
1= pocas veces
2= unas veces sí, otras veces no
3= muchas veces
4= casi siempre

Se le indica que solo debe responder en las casillas en blanco, anotando en el margen derecho cualquier observación que crea oportuna y solamente en el caso en que considere necesario.

La situación abierta (núm. 23) se utilizara solo cuando exista una situación especialmente perturbadora para el sujeto y no esté incluida en las 22 anteriores, en este caso, se escribirá la situación en las tres hojas (C, F y M) y se responderá a todas las casillas.

La duración total de la prueba oscila entre cuarenta y sesenta minutos, sin que exista limitación de tiempo.

La corrección y valoración de la prueba se realiza sumando las casillas de cada columna y anotar el resultado en la casilla de sumatorio. Posteriormente, se suman los sumatorios obtenidos y el resultado se anota en la casilla Total, dadas por el sujeto a cada ítem (casilla en blanco) de cada subescala (C, F y M)

La puntuación de la subescala fisiológica se obtiene dividiendo el total entre 2, ya que posee doble número de ítems que la cognitiva o la motora. Así obtendremos tres puntuaciones: C, F y M, que representan las puntuaciones de cada uno de los sistemas de respuestas, la puntuación total (rasgo) se obtiene sumando las tres anteriores, es decir:

$$P.T. = C + F/2 + M$$

Estas puntuaciones directas se convierten en centiles utilizando las tablas de baremos (tablas 12 y 13). De esta forma, podremos conocer qué posición ocupa un sujeto concreto comparado con el grupo normativo correspondiente, es aconsejable utilizar los baremos del grupo Normal (o de población general) para conocer la posición de este sujeto con respecto a la población general.

Administración:

- Se procede a administrar los instrumentos a utilizar en la prueba a cada participante.
- Las hojas deben estar legibles y ordenadas
- Se procede a explicar verbalmente a los participantes las instrucciones de la prueba
- Registrar en la hoja de evaluación los resultados, ubicando las respuestas de acuerdo a la hoja de protocolo y anotando el puntaje de cada participante.

El principal objetivo ha sido crear un instrumento que evalúe por separado la frecuencia de respuestas cognitivas, fisiológicas y motoras de ansiedad ante situaciones de la vida cotidiana, susceptibles de generar.

3.3 Procedimiento.

Para la elaboración de la investigación se realizó de la siguiente manera:

- Se solicitó autorización a la empresa involucrada para poder realizar el estudio al personal administrativo a través del departamento de Recursos Humanos.
- Posterior a la autorización se estableció una persona contacto, quien fue el apoyo en la coordinación de informar al personal de la realización del instrumento.
- Se coordinaron las fechas (horario) para la aplicación del instrumento, según los horarios facilitados por la empresa.
- Se coordinó con los trabajadores involucrados en el estudio para que realizaran el instrumento.
- Tabulación de los resultados.
- Se obtuvieron los resultados de esta investigación referente a las causas de ansiedad que manifiestan los trabajadores del área administrativa durante el proceso de evaluación del desempeño.
- Discusión de resultados
- Conclusiones y Recomendaciones

3.4 Diseño de investigación.

El diseño de la presente investigación fue de tipo descriptiva que, según Achaerandio (2002) “es la que se encarga del ordenamiento, tabulación e interpretación de los fenómenos dados y tiene como finalidad definir las metas que se necesitan alcanzar y los medios para lograrlo de la mejor forma posible”. Esto consistirá en administrar el Test ISRA, durante la aplicación de la evaluación del desempeño que se les realiza a los trabajadores; para poder medir el nivel de ansiedad que tienen ante la evaluación,

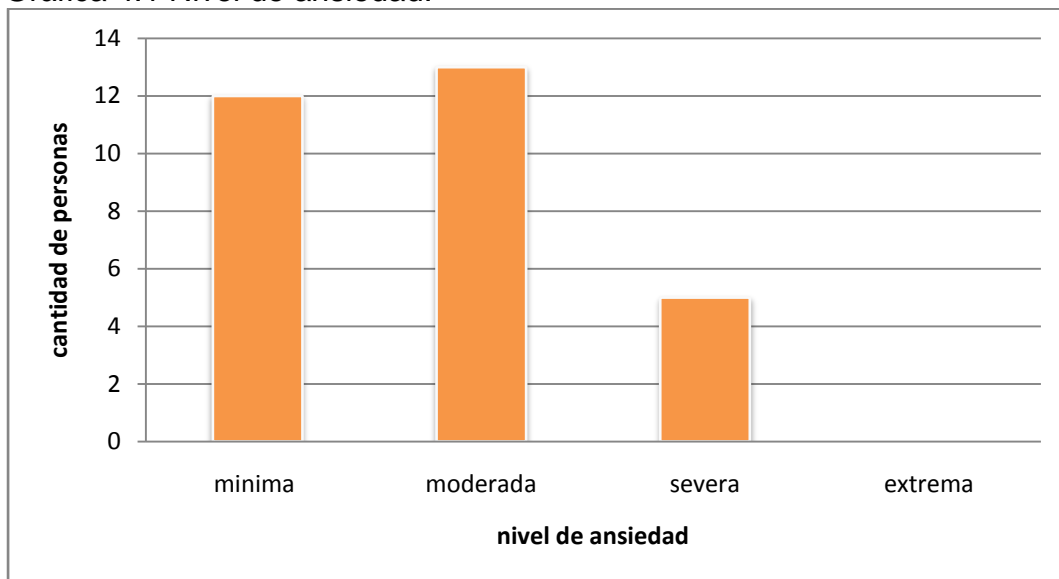
3.5 Metodología Estadística

Debido a que la presente investigación es de tipo descriptivo por lo que se hará uso de percentiles para conocer los niveles de ansiedad durante la aplicación de evaluación del desempeño en los trabajadores del área administrativa de una empresa de alimentos.

IV. PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

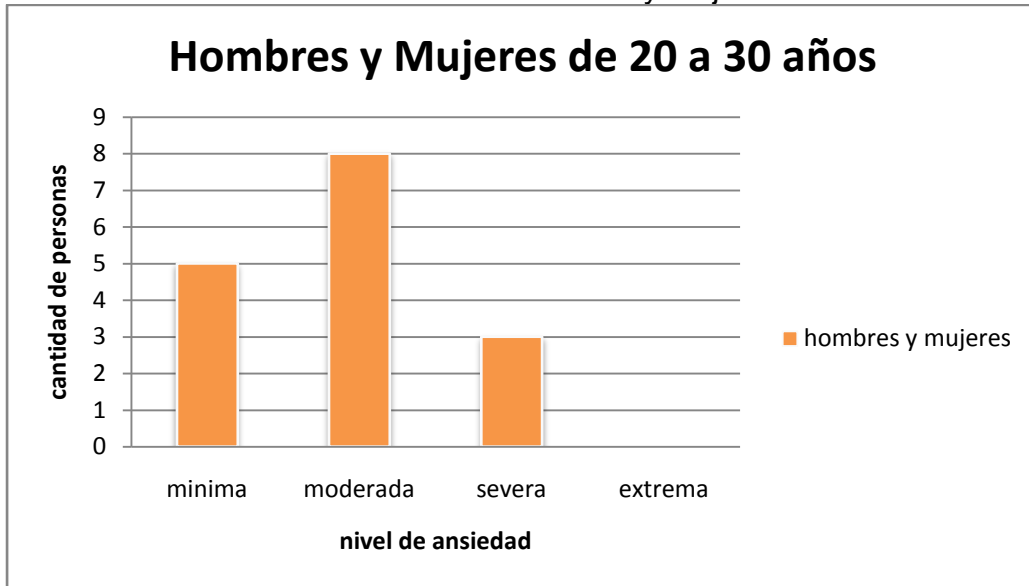
Los datos que se exponen en el siguiente capítulo son el resultado de la aplicación del instrumento para medir las escalas de ansiedad y poder así lograr el objetivo de la presente investigación. Dentro de estos resultados se pueden encontrar los niveles de ansiedad obtenidas en cada escala tanto en género masculino como en femenino, así como la descripción de los niveles de ansiedad presentados por los sujetos de la muestra. La síntesis de los resultados encontrados se hace por medio de gráficas.

Gráfica 4.1 Nivel de ansiedad.



Pudo verificarse que en el rango de edad que va desde los 20 a los 50 años de edad en hombres y mujeres. El mayor porcentaje de ansiedad moderada que presentan las 13 personas durante la aplicación del test ISRA, 12 personas manifestaron ansiedad mínima, 5 personas manifestaron ansiedad severa y 0 personas no manifestaron ansiedad extrema. Siguiendo los cambios cualitativos del instrumento.

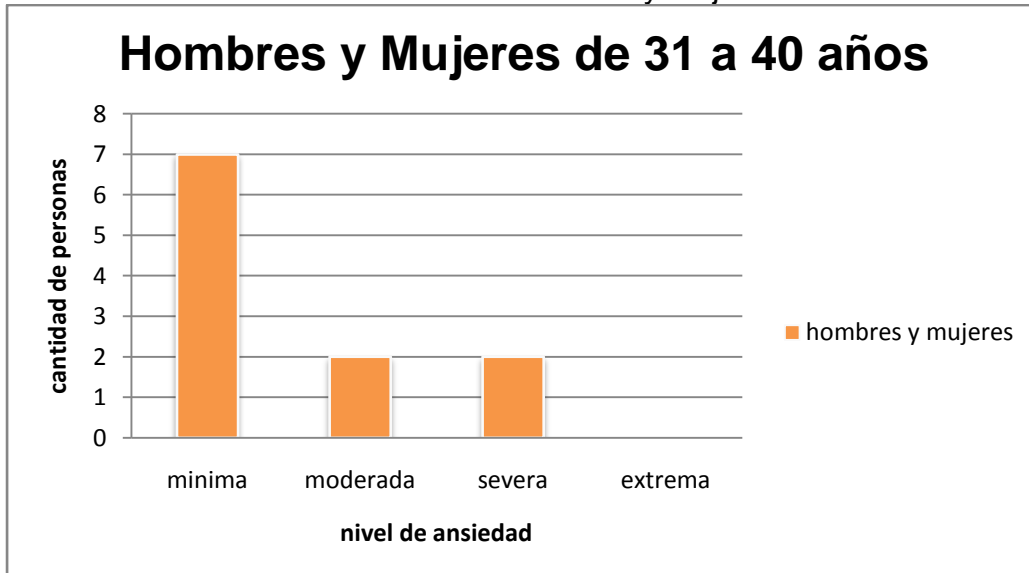
Gráfica 4.2 Niveles de ansiedad de hombres y mujeres de 20 a 30 años de edad.



Total= 16 personas (hombres y mujeres)

En esta gráfica se puede observar los niveles obtenidos de ambos géneros de las edades comprendidas entre los 20 a los 30 años de edad, donde se manifiesta que ambos géneros presentan mayor grado de ansiedad moderada.

Gráfica 4.3 Niveles de ansiedad de hombres y mujeres de 31 a 40 años de edad.



Total= 11 personas (hombres y mujeres)

En la gráfica tres se observó que tanto hombres como mujeres de las edades comprendidas entre los 31 a los 40 años de edad, de ambos géneros manifestaron ansiedad mínima.

Gráfica 4.4 Niveles de ansiedad de hombres y mujeres de 41 a 50 años de edad.



Total= 3 personas (hombres y mujeres)

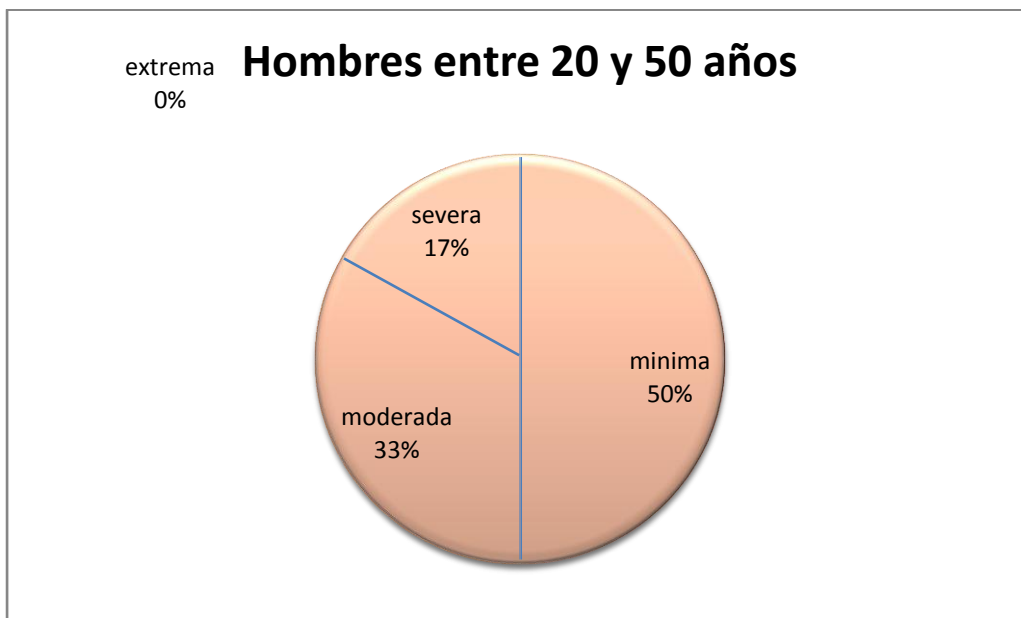
Según la gráfica anterior se observa los resultados obtenidos de los hombres y mujeres con edades comprendidas entre los 41 años y 50 años de edad, personas de ambos géneros con una ansiedad moderada.

Gráfica 4.5 Resumen en porcentajes de Niveles de ansiedad de mujeres de 20 a 50 años de edad.



En esta gráfica se puede observar de acuerdo a los resultados obtenidos por medio del TEST, que el género de femenino manifestó mayor grado de ansiedad moderada, siguiendo con 3 mujeres manifestando ansiedad mínima y 2 mujeres manifestando ansiedad severa, 0 mujeres no manifestaron ansiedad extrema, durante la evaluación del desempeño en las edades de 20 a 50 años.

Gráfica 4.6 Niveles de edad de hombres de 20 a 50 años de edad



En esta gráfica se pueden observar los resultados obtenidos del TEST que los hombres de 20 a 50 años, manifestaron una ansiedad mínima, con 6 personas que manifestaron ansiedad moderada y 3 personas con ansiedad severa, y 0 personas que no manifestaron ansiedad extrema, durante la aplicación de la evaluación del desempeño.

V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Después de haber presentado los resultados de este estudio, a continuación el siguiente análisis. Según la prueba ISRA, aplicada a este estudio se pudo observar que hubo diferencia de niveles de ansiedad durante la aplicación de la prueba, tanto en hombres como en mujeres en las edades de 20 a 50 años.

De acuerdo con los resultados presentados se pudo observar que el grupo de mujeres ubicadas entre 20 y 31 años alcanzó un nivel de ansiedad moderada durante la aplicación del test, que el resto del grupo del mismo género. Por el contrario los niveles más bajos durante la aplicación los obtuvieron las mujeres comprendidas entre los 31 a 40 años.

En el caso de los varones, se observó que las edades de 31 a 40 años obtuvieron los niveles de ansiedad mínima durante la aplicación del test, y los niveles más bajos de ansiedad los obtuvieron los hombres comprendidos entre las edades de 41 a 50 años.

Del mismo modo los resultados mostraron que existe una diferencia de niveles de ansiedad durante la aplicación del test en ambos géneros, ya que la mayoría de mujeres obtuvieron niveles más elevados, que la de los hombres, lo cual refiere que el género femenino es más propenso a sentir ansiedad que los hombres evaluados en el presente estudio.

A diferencia de lo encontrado por Enriquez (2002) en su estudio del nivel de ansiedad en tres grupos de padres y madres de niñas sin necesidades educativas especiales y diagnosticadas, de niñas con retraso mental y de niñas con problemas de aprendizaje, con 70 sujetos. En el cual concluyó, que las madres de niños con problemas de aprendizaje y retraso mental, presentan un estado de ansiedad elevado con relación a las madres de niños sin necesidades educativas especiales, en esta investigación se pudo concluir que si existió diferencia en el nivel de ansiedad moderada en el grupo de mujeres comprendidas entre los 20 y 50 años de edad.

Sin embargo y dado que esta empresa está afrontando constantemente las exigencias del mercado en la preparación de sus trabajadores, se ha utilizado anteriormente la evaluación del desempeño, como medio para determinar si se están alcanzando los objetivos organizacionales, sociales y culturales, por lo cual se hizo necesario determinar si este método de evaluación puede afectar en alguna medida los niveles de ansiedad en los trabajadores que laboran en esta empresa, por medio de lo cual se concluyó en esta investigación que sí hubo diferencia en los niveles de ansiedad durante la aplicación del test, en un grupo de 30 trabajadores con edades que oscilan entre los 20y los 50 años de edad, y que participaron en el proceso de la aplicaron del test, al igual que Figueroa (2001) quien concluye que la mujer es mayormente susceptible de padecer ansiedad que el hombre.

En cuanto a los niveles de ansiedad que tienen los sujetos para responder frente al estrés psicológico, en este estudio se pudo observar que los niveles de ansiedad moderado fueron mayores durante la aplicación del test en las mujeres que en los hombres, dichos resultados coinciden con Maldonado (1999) quien desarrollo un trabajo para medir el nivel de ansiedad en los maestros que estudian y trabajan de ambos géneros y concluyo que el nivel de estrés mostrado por maestros que estudian y trabajan es mayor en el género femenino que en el masculino.

Paniagua y Ávila (1998) por medio de una distribución de frecuencias en la cual concluye que la entrevista de selección es la etapa que genera más ansiedad en los aspirantes a un puesto de trabajo, dentro de un proceso de selección de personal. Del mismo modo que esta investigación aplico test de ansiedad a diferentes empleados presentando diferentes niveles de ansiedad durante su aplicación.

A diferencia de Alemán (1997) en su estudio para medir los niveles de ansiedad de mujeres que estudian y trabajan, y las dividió en dos grupos, llego a la conclusión que no existe diferencia en el grado de ansiedad en ambos grupos, lo cual difiere que en esta investigación las mujeres manifiestan diferentes niveles de ansiedad siendo esta la ansiedad moderada con los niveles más altos.

A diferencia de lo encontrado por Lemus (1997) en su estudio sobre la ansiedad en mujeres pre y postmenopáusicas con edades comprendidas entre los 35 y los 60 años de edad, que concluyó que la ansiedad no es un factor condicionante para que la mujer en etapa premenopáusica o postmenopausica se vea emocionalmente afectada, en esta investigación se pudo concluir que si existió diferencia en el nivel de ansiedad moderado del grupo de mujeres comprendidas entre los 20 y 30 años de edad, lo cual hace referencia a que las mujeres si presentaron ansiedad durante la prueba.

Por otro lado Hernández (2004), realizó un estudio en el que midió los niveles de ansiedad de un grupo de sujetos de ambos géneros en relación con el éxito, concluyó que no existe relación alguna, sin embargo encontró que el grupo de mujeres que participo en su estudio comprendidas entre los 25 los 35 años de edad, que era un grupo de mujeres trabajadoras presentaron altos niveles de ansiedad-estado en comparación con los de los hombres, a l igual que lo encontrado en la aplicación del la prueba de ansiedad en este estudio, en el cual se pudo concluir que las mujeres presentaron mayores niveles de ansiedad moderado, igualmente se pudo concluir que el grupo de varones evaluados presentó niveles de ansiedad mínima durante la aplicación del test, lo cual sugiere que los varones tienen menos predisposición para sentir ansiedad.

Por otro lado en esta investigación se pudo observar los resultados encontrados por Gálvez(1995),que estudio el grado de adaptación y el nivel de ansiedad en los pacientes diabéticos, concluyo que el nivel de ansiedad-estado es bajo, pero la ansiedad-rasgo es elevada en relación del nivel medio mostrado por la escala de los instrumentos, de igual manera en este estudio los hombres y mujeres de 41 a 50 años de edad, son los más propensos a sufrir de enfermedades de este tipo, pero presentaron un nivel de ansiedad moderado según su ansiedad-estado.

A diferencia de lo encontrado por Espinoza (2003), quien concluyó que no hubo diferencia estadísticamente significativa entre un grupo de empleados bancarios asaltados y un grupo no asaltado, en la escala de ansiedad – estado. En este estudio si

hubo diferencia de niveles de ansiedad de hombres y mujeres entre las edades comprendidas de 20 y 50 años de edad quienes manifestaron mayor grado de ansiedad moderada.

Por su lado Argueta (2001) en su estudio tipo correlacional, encontró que en el grupo de género masculino no hay relación entre la ansiedad y el tiempo que estén desempleados. Concluyó que el nivel de ansiedad que se manifestó fue diferente en grado de intensidad, de acuerdo con las características de la muestra seleccionada y al tiempo de desempeño evaluado. Al igual que esta investigación los hombres entre las edades de 20 a 50 años de edad mostraron un nivel de ansiedad mínima, que el resto del grupo.

VI. CONCLUSIONES

- De acuerdo a los resultados obtenidos en este estudio se puede concluir que existió diferentes niveles de ansiedad, en ansiedad mínima y ansiedad moderada, obtenidos por los trabajadores del área administrativo en una empresa de alimentos, durante la aplicación del Test ISRA.
- Se concluye que tanto las mujeres como los varones comprendidos entre los 20 y los 30 años de edad presentaron altos niveles de ansiedad moderada, a diferencia del los sujetos comprendidos entre los 31 a los 50 años.
- De igual forma y después de haber analizado los resultados obtenidos por el grupo de varones participantes en este estudio, se puede concluir que los varones presentan menos predisposición a sentir ansiedad, que el resto de los sujetos que manifestó la ansiedad moderada.
- Por medio de los resultados anteriores presentados se puede concluir que las mujeres manifestaron mayor ansiedad moderada, durante la aplicación de la prueba que el resto de las mujeres que manifestaron ansiedad mínima.

VII. RECOMENDACIONES

- Desarrollar investigaciones que permita complementar los resultados obtenidos en este estudio para conocer cuáles son las causas específicas por las que el grupo de mujeres evaluadas presentaron niveles de ansiedad más altos al momento de aplicar la prueba.
- Informar a los sujetos en cuestión sobre lo que es la evaluación del desempeño y el porqué es necesario realizarla, haciendo énfasis en los beneficios de la misma, con el fin de minimizar al máximo el nivel de ansiedad de los trabajadores con respecto a dicha evaluación.
- Evaluar periódicamente los niveles de ansiedad en los sujetos evaluados, con el fin de mejorar su salud física y mental y lograr así que puedan rendir eficaz y eficientemente en el desempeño de sus labores.
- Crear un plan o una jornada de información sobre los aspectos que generan ansiedad, con el fin de dar a conocer los efectos secundarios que pueden afectar la salud, las relaciones interpersonales y laborales.
- Dar a conocer a los trabajadores diferentes tipos de técnicas auto aplicables que reduzcan los niveles de ansiedad, que se presenten en distintas situaciones dentro de la empresa.
- Contar con un personal capacitado, para poder orientar a los trabajadores en los procesos evaluativos.
- Se recomienda dar a conocer dentro de la organización que la evaluación de desempeño es un beneficio a corto, mediano y largo plazo ya que es un método que responde a las necesidades de la empresa para desarrollar los recursos

personales y profesionales de los colaboradores y mejora la calidad dentro del ámbito laboral.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achaerandio (2002) *Iniciación a la práctica de la investigación*, (6a. Ed.): Universidad Rafael Landívar Guatemala.
- Alemán, D. (1997). *Nivel de ansiedad en mujeres que estudian y trabajan*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- American Psicológica Association. (2001). *manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*. DSM IV. España: Editorial Masson.
- Asociación Americana de Psiquiatría (1987). Editorial Masson, S. A. Barcelona España.
- Argueta, J. (2001) *ansiedad y su relación con el desempleo*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Bran, M. (1999). *beneficios que proporciona la evaluación del desempeño en una empresa azucarera. Caso ingenio la Unión, S. A.* Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Carson, R., y Butcher, J. (1992). *abnormal psychology and modern life*. Estados Unidos: Harper Collins.
- Chiavenato, I. (2001). *administración de recursos humanos*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *administración de recursos humanos*. (4ta Edición) Bogotá: Editorial McGraw-Hill.
- Dapelo, B. (1999). *disminución de la ansiedad en un ensayo de P.A.A. mediante la técnica de relajación neuromuscular de Jackobson*. (En Red) Disponible en:

www.uvm.cl/biblioteca/catalogo/psicología1. Tesis inédita. Universidad Viña del Mar. Chile.

De León P. (2002). *las relaciones interpersonales y el desempeño en lo empleados: estudio realizado en una empresa de instalación de redes eléctricas*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Enciclopedia Océano (2002). *general de la educación*. Editorial Océano. S. A. España.

Enríquez, K. (2002). *comparación entre el nivel de ansiedad de tres grupos de padres y madres de familia: de niñas sin necesidades educativas especiales diagnosticadas, de niñas con retraso mental y de niñas con problemas de aprendizaje*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Espinoza, F. (2003). *ansiedad en los empleados bancarios asaltados*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Farfan, G. (1992) *evaluación del desempeño en la organización bancaria guatemalteca*, Tesis Inédita, Universidad Rafael Landivar. Guatemala

Gálvez, M. (1995). *adaptación psicológica y nivel de ansiedad en el paciente*. (En Red) Disponible en: www.ugr.es/%7Ebildio/. Tesis inédita. Universidad de Granada. España.

Hernández, T. (2004). *relación ansiedad y evitación al éxito en hombres y mujeres que trabajan*. (EnRed) Disponible en: http://www.//140.148.3.250/udl_a/servlet/mx_udlap.i.ct.tales.html.Block?thesis Tesis Inédita. Universidad de las Américas. Puebla, México.

Koontz, H. (1998). *administración: una perspectiva global (8ta Edición)*. México: Editorial McGraw Hill.

Lemus, V. (1997). *la ansiedad y la mujer pre menopáusica*. Tesis inédita, Universidad de San Carlos de Guatemala.

López, A. y Guzmán, I. (1998). *la ansiedad y su incidencia en las relaciones interpersonales*. Tesis inédita, Universidad de San Carlos de Guatemala.

Maldonado, M. (1999). *estrés del maestro que trabaja y estudia*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Mejicanos, M. (2002). *validez predictiva del cuestionario de valores personales: SPV sobre el desempeño laboral de los empleados de las oficinas administrativas de una empresa petrolera de Guatemala*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Mérida, G. (2004). *evaluación del desempeño por competencias, caso: empresa manufacturera guatemalteca*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Mondy, R. (1997). *administración de recursos humanos*. México, D.F: Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana.

Palma, C. (2000). *la motivación al logro como factor influyente en el desempeño laboral*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Paniagua, E. y Ávila, R. (1998) *la ansiedad de los aspirantes a un puesto de trabajo en el proceso de selección de personal*. Tesis inédita, Universidad del Valle de Guatemala.

Porot, D. (1980). *diccionario de psicología*, editorial Labor S. A. España.

Robbins, S. (1998). *comportamiento organizacional*. México: Editorial Prentice Hall.

Salinas, J, (2001). *la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral, de los empleados administrativos de la universidad César Vallejo*. (En Red) Disponible en: www.ucv.edu.pe/web/biblioteca/tesis.asp?escuela=psi&pagina=2
Tesis inédita, Universidad Cesar Vallejos. Perú

Sarason, I. y Sarason, B (1996). *psicología anormal*. México. Editorial Prentice Hall.

Sesam, L. y Monterroso, L. (1993). *la importancia de la evaluación del desempeño en la administración de los recursos humanos*. Tesis inédita, Universidad de San Carlos de Guatemala.

Sherman, A., Bohlander, G. y Snell, S. (1999). *administración de recursos humanos*. (11Edición). México: Editorial International Thompson.

Villagran, R. (2006) "*sistema de evaluación del desempeño para una empresa de servicio*". Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Wilson, J. (1996). *cómo valorar la calidad de la enseñanza*. España. Editorial Paidós.

Zetina, G. (2000). *la administración de los recursos humanos*, Tesis Inédita, Universidad de San Carlos de Guatemala.

"ANEXOS"

Ficha Técnica.

Nombre del Test:

Test ISRA

Autor:

J.J Miguel Tobal y A.R. Cano Vindel

Objetivos:

El ISRA pretende ser un instrumento preciso de evaluación de las respuestas cognitivas de ansiedad y un primer detector de las respuestas psicofisiológicas y motoras ante situaciones dadas.

Las características del Test ISRA se evalúa tres escalas (C) cognitivo, (F) fisiológicas, (M) motoras; ante distintas situaciones, por medio de las cuales se consiguen las aéreas situacionales o rasgos específicos del sujeto.

Nivel de Administración:

- Adolescentes (mayores de 16 años).
- Adultos.

Tiempo:

- De 30 minutos a 1 hora

Forma de Administración:

- Individual.

Instrumentos o Elementos:

- Hoja de instrucciones
- Forma C (23 ítems) parte cognitiva.

- Forma F (23 ítems) parte fisiológica.
- Forma M (23 ítems) parte motor.
- Lápiz o bolígrafo
- Borrador

Evaluación:

Las instrucciones que deben darse al sujeto son las indicadas en la primera página del ejemplar (ver anexos). En ellas se le pide que evalúe la frecuencia con que manifiesta las distintas respuestas en cada una de las situaciones. Para evaluar esta frecuencia se ha utilizado una escala de cinco puntos, con las siguientes categorías:

0= casi nunca

1= pocas veces

2= unas veces sí, otras veces no

3= muchas veces

4= casi siempre

La calificación, corrección y valoración de la prueba se realizara sumando las puntuaciones dadas por el sujeto a cada ítem (casilla en Blanco) da cada subescal. (C, F y M).

La puntuación de la escala fisiológica se obtiene dividiendo el total entre 2, ya que posee doble número de ítems que la cognitiva o la motora. Así obtendremos tres puntuaciones: C, F y M, que presentan las puntuaciones de cada uno de los sistemas de respuesta.

La puntuación total (rasgo) se obtiene sumando las tres anteriores, es decir:

$$P.T. = C+F/2M$$

Estas puntuaciones directas se convierten en centiles utilizando las tablas de baremos (tablas 12,13). De esta forma podemos conocer qué posición ocupa un sujeto concreto comparando con el grupo normativo correspondiente. Es aconsejable utilizar los

baremos del grupo “Normal” (o de población general) para conocer la posición de este sujeto con respecto a la población general.

Administración:

- Se procede a administrar los instrumentos a utilizar en la prueba a cada participante.
- Las hojas deben estar legibles y ordenadas.
- Se procede a explicar verbalmente a los participantes las instrucciones de la prueba.
- Registrar en la hoja de evaluación los resultados, ubicando las respuestas de acuerdo a la hoja de protocolo y anotando el puntaje de cada participante.

ISRA

Apellidos y nombre Edad Sexo
 (V o M)
 Centro Curso/Puesto Estado civil
 Otros datos Fecha

INSTRUCCIONES

En las páginas siguientes encontrará una serie de frases que presentan **situaciones** en que usted podría encontrarse y otras que se refieren a **respuestas** que usted podría dar ante esas situaciones o reacciones que le producirían.

Las situaciones aparecen numeradas en la parte izquierda de la página y las respuestas posibles están indicadas en la parte superior.

Su tarea consiste en valorar de 0 a 4 la **frecuencia** con que se da en usted cada respuesta o reacción que está considerando, según la siguiente escala:

0: Casi nunca 1: Pocas veces 2: Unas veces sí y otras no 3: Muchas veces 4: Casi siempre

Vea los ejemplos siguientes:

SITUACIONES		RESPUESTAS					OBSERVACIONES
		1. Me desconcierto: no sé qué hacer.	2. Tengo la impresión de que soy un inútil.	3. No puedo concentrarme en el trabajo.	4. Tengo dificultades para dormir.	5. Pierdo el apetito.	
0	CASI NUNCA						
1	POCAS VECES						
2	UNAS VECES SI OTRAS VECES NO						
3		MUCHAS VECES					
4	CASI SIEMPRE						
1.	Si un problema me preocupa mucho,						
2.	Cuando pierdo un objeto que tenía en mucha estima,						

Deberá leer la situación 1 y cada una de las respuestas que están sobre la columna en que hay casillas en blanco (en el primer caso las columnas 2 y 4). Cuando las haya leído, decida qué número poner en la casilla correspondiente. Hágalo. Conteste después a la situación 2. Habrá dado sus contestaciones en las casillas que corresponden a las respuestas 1, 2 y 5. ¿Lo ha hecho así? ¿Tiene alguna dificultad?

CONTESTE A TODAS LAS CASILLAS EN BLANCO

La última cuestión (la núm. 23) se utilizará sólo cuando exista una situación especialmente perturbadora para usted y no esté incluida en las 22 anteriores. En ese caso, escriba la situación en el lugar correspondiente de las tres páginas y ponga su valoración en las casillas que crea conveniente.

Si desea precisar más o hacer alguna observación, utilice el margen derecho de la Hoja (OBSERVACIONES).

C

0	CASI NUNCA
1	POCAS VECES
2	UNAS VECES SI OTRAS VECES NO
3	MUCHAS VECES
4	CASI SIEMPRE

RESPUESTAS

1. Me preocupo fácilmente.
 2. Tengo pensamientos o sentimientos negativos o sobre mí, tales como "inferior" a los demás, "torpe", etc. a mí mismo.
 3. Me siento inseguro de mí mismo.
 4. Doy demasiadas vueltas a las cosas sin llegar a decidirme.
 5. Siento miedo.
 6. Me cuesta concentrarme.
 7. Pienso que la gente se dará cuenta de mis problemas o de la torpeza de mis actos.

SITUACIONES	1	2	3	4	5	6	7	OBSERVACIONES	ΣS
1. Ante un examen en el que me juego mucho, o si voy a ser entrevistado para un trabajo importante.									
2. Cuando voy a llegar tarde a una cita.									
3. Cuando pienso en las muchas cosas que tengo que hacer.									
4. A la hora de tomar una decisión o resolver un problema difícil.									
5. En mi trabajo o cuando estudio.									
6. Cuando espero a alguien en un lugar concurrido.									
7. Si una persona del otro sexo está muy cerca de mí, rozándome, o si estoy en una situación sexual íntima.									
8. Cuando alguien me molesta o cuando discuto.									
9. Cuando soy observado o mi trabajo es supervisado, cuando recibo críticas, o siempre que pueda ser evaluado negativamente.									
10. Si tengo que hablar en público.									
11. Cuando pienso en experiencias recientes en las que me he sentido ridículo, tímido, humillado, solo o rechazado.									
12. Cuando tengo que viajar en avión o en barco.									
13. Después de haber cometido algún error.									
14. Ante la consulta del dentista, las inyecciones, las heridas o la sangre.									
15. Cuando voy a una cita con una persona del otro sexo.									
16. Cuando pienso en mi futuro o en dificultades y problemas futuros.									
17. En medio de multitudes o en espacios cerrados.									
18. Cuando tengo que asistir a una reunión social o conocer gente nueva.									
19. En lugares altos, o ante aguas profundas.									
20. Al observar escenas violentas.									
21. Por nada en concreto.									
22. A la hora de dormir.									
23. Escriba una situación en la que usted manifiesta frecuentemente alguna de estas respuestas o conductas.									
ΣR								TOTAL	

ASEGURESE DE HABER RELLENADO TODOS LOS ESPACIOS EN BLANCO

F

0	CASI NUNCA
1	POCAS VECES
2	UNAS VECES SI OTRAS VECES NO
3	MUCHAS VECES
4	CASI SIEMPRE

RESPUESTAS

1. Siento molestias en el estómago.
 2. Me sudan las manos u otra parte del cuerpo hasta en días fríos.
 3. Me tiemblan las manos o las piernas.
 4. Me duele la cabeza.
 5. Mi cuerpo está en tensión.
 6. Tengo palpitaciones, el corazón me late muy deprisa.
 7. Me falta el aire y mi respiración es agitada.
 8. Siento náuseas o mareo.
 9. Se me seca la boca y tengo dificultades para tragar.
 10. Tengo escalofríos y tiritos aunque no haga mucho frío.

SITUACIONES	RESPUESTAS										OBSERVACIONES	ΣS
1. Ante un examen en el que me juego mucho, o si voy a ser entrevistado para un trabajo importante.												
2. Cuando voy a llegar tarde a una cita.												
3. Cuando pienso en las muchas cosas que tengo que hacer.												
4. A la hora de tomar una decisión o resolver un problema difícil.												
5. En mi trabajo o cuando estudio.												
6. Cuando espero a alguien en un lugar concurrido.												
7. Si una persona del otro sexo está muy cerca de mí, rozándome, o si estoy en una situación sexual íntima.												
8. Cuando alguien me molesta o cuando discuto.												
9. Cuando soy observado o mi trabajo es supervisado, cuando recibo críticas, o siempre que pueda ser evaluado negativamente.												
10. Si tengo que hablar en público.												
11. Cuando pienso en experiencias recientes en las que me he sentido ridículo, tímido, humillado, solo o rechazado.												
12. Cuando tengo que viajar en avión o en barco.												
13. Después de haber cometido algún error.												
14. Ante la consulta del dentista, las inyecciones, las heridas o la sangre.												
15. Cuando voy a una cita con una persona del otro sexo.												
16. Cuando pienso en mi futuro o en dificultades y problemas futuros.												
17. En medio de multitudes o en espacios cerrados.												
18. Cuando tengo que asistir a una reunión social o conocer gente nueva.												
19. En lugares altos, o ante aguas profundas.												
20. Al observar escenas violentas.												
21. Por nada en concreto.												
22. A la hora de dormir.												
23. Escriba una situación en la que usted manifiesta frecuentemente alguna de estas respuestas o conductas.												
ΣR											TOTAL	:2=

ASEGURESE DE HABER RELLENADO TODOS LOS ESPACIOS EN BLANCO

0	CASI NUNCA
1	POCAS VECES
2	UNAS VECES SI OTRAS VECES NO
3	MUCHAS VECES
4	CASI SIEMPRE

RESPUESTAS

- Lloro con facilidad.
- Realizo movimientos repetitivos con alguna parte de mi cuerpo (rascarme, tocarme, movimientos rítmicos con pies o manos, etc.).
- Fumo, como o bebo demasiado.
- Trato de evitar o rehuir la situación.
- Me muevo y hago cosas sin una finalidad concreta.
- Quedo paralizado o mis movimientos son torpes.
- Tartamudeo o tengo otras dificultades de expresión verbal.

SITUACIONES	RESPUESTAS							OBSERVACIONES	ΣS
1. Ante un examen en el que me juego mucho, o si voy a ser entrevistado para un trabajo importante.									
2. Cuando voy a llegar tarde a una cita.									
3. Cuando pienso en las muchas cosas que tengo que hacer.									
4. A la hora de tomar una decisión o resolver un problema difícil.									
5. En mi trabajo o cuando estudio.									
6. Cuando espero a alguien en un lugar concurrido.									
7. Si una persona del otro sexo está muy cerca de mí, rozándose, o si estoy en una situación sexual íntima.									
8. Cuando alguien me molesta o cuando discuto.									
9. Cuando soy observado o mi trabajo es supervisado, cuando recibo críticas, o siempre que pueda ser evaluado negativamente.									
10. Si tengo que hablar en público.									
11. Cuando pienso en experiencias recientes en las que me he sentido ridículo, tímido, humillado, solo o rechazado.									
12. Cuando tengo que viajar en avión o en barco.									
13. Después de haber cometido algún error.									
14. Ante la consulta del dentista, las inyecciones, las heridas o la sangre.									
15. Cuando voy a una cita con una persona del otro sexo.									
16. Cuando pienso en mi futuro o en dificultades y problemas futuros.									
17. En medio de multitudes o en espacios cerrados.									
18. Cuando tengo que asistir a una reunión social o conocer gente nueva.									
19. En lugares altos, o ante aguas profundas.									
20. Al observar escenas violentas.									
21. Por nada en concreto.									
22. A la hora de dormir.									
23. Escriba una situación en la que usted manifiesta frecuentemente alguna de estas respuestas o conductas.									
ΣR								TOTAL	

ASEGURESE DE HABER RELLENADO TODOS LOS ESPACIOS EN BLANCO

