

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
SALUD**

CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

TEMA:

**“ANSIEDAD Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO LABORAL EN
GRUPOS ÉLITE DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR, EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL, DURANTE EL AÑO 2018”**

Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Psicólogo General de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Modalidad Proyecto de Investigación

Autora:

Quinatoa Ocampo Diana Carolina

Tutora:

Msc. Paulina Guerra

QUITO- ECUADOR

2019

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Msc. Paulina Guerra 1720022647, en mi calidad de tutor del trabajo de titulación nombrado por el Comité Curricular de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica:

Certifico:

Que el Trabajo de Titulación ANSIEDAD Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO LABORAL EN GRUPOS ÉLITE DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR, EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, DURANTE EL AÑO 2018, desarrollado por Quinatoa Ocampo Diana Carolina, estudiante de la Carrera de Ciencias Psicológicas para optar por el Título de Psicólogo General ha sido revisado en todas sus partes y considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, para ser sometido a sustentación pública y evaluación por parte del tribunal Examinador.

Quito, de del 2019

Msc. Paulina Guerra

1720022647

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

El abajo firmante, en calidad de estudiante de la Facultad de Ciencia de la Salud de la Carrera de Ciencias Psicológicas, declara que los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de su persona como autor de este Trabajo de Titulación.

Quito, de del 2019

Quinatoa Ocampo Diana Carolina

0202104907

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Investigación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: ANSIEDAD Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO LABORAL EN GRUPOS ÉLITE DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR, EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, DURANTE EL AÑO 2018, previo a la obtención del Título de PSICÓLOGA GENERAL, reúne los méritos suficientes para ser sometido a disertación pública.

Para constancia firman:

.....

.....

.....

Quito, de del 2019

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar hasta la culminación de esta etapa tan importante de mi vida académica. A mis Padres por el sacrificio que han hecho en darme la educación, ellos son mi mayor ejemplo, mi pilar y apoyo fundamental, que con su dedicación, fortaleza, sabiduría se han convertido en mi mayor tesoro. A mis hermanos y a mi prima Rosa Pachala que siempre estuvieron para ayudarme, apoyarme cuando más lo necesite, porque fueron ellos quienes me enseñaron a perseverar para alcanzar mis metas, por su amor, paciencia.

A mi amiga Andrea que siempre ha sido un gran apoyo incondicional para mí.

AGRADECIMIENTO

A toda mi familia, por su exigencia y el apoyo incondicional por estar siempre junto a mí, brindándome su cariño para enfrentar cada etapa de mi vida, sin los cuales no hubiese sido posible alcanzar mis metas y sueños.

Agradezco de manera muy especial la colaboración a mi tutora: Msc. Paulina Guerra, por su apoyo, guía, paciencia y sus importantes aportes para la realización de este trabajo de investigación.

A todos mis verdaderos amigos, por haber compartido conmigo inolvidables momentos en nuestro paso por la Universidad Indoamérica.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

TEMA:	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
APROBACIÓN TRIBUNAL	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN EJECUTIVO	xi
EXECUTIVE SUMMARY.....	xii
CAPITULO I.....	13
INTRODUCCIÓN	13
EL PROBLEMA	15
Contextualización.....	15
Antecedentes	16
Contribución teórica, económica, social y/o tecnológica	17
JUSTIFICACIÓN	18
OBJETIVOS	19
Objetivo General	19
Objetivos Específicos.....	19
MARCO TEÓRICO.....	20
ANSIEDAD	20
Definiciones	20

EVOLUCIÓN Y ORIGEN DE LA ANSIEDAD	25
Primer período (década de los 20 hasta los 60)	25
Psicodinámico y humanista.....	25
Conductismo Clásico	26
Enfoque Experimental-motivacional	26
Enfoque de la Personalidad: Primeras Teorías Rasgo Estado.....	27
Segundo período (60 en adelante).....	27
El desarrollo de las Teorías Rasgo-Estado de la mano de Spielberger	27
Teorías Situacionistas.....	28
La aparición de las Teorías Interactivas	28
Manifestaciones Sintomatológicas de la Ansiedad	28
FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ANSIEDAD.....	29
Síntomas de la Ansiedad	30
Componentes de la Ansiedad	32
EL RENDIMIENTO LABORAL	32
Definiciones	32
Predictores o determinantes del rendimiento:	36
Factores del rendimiento laboral.....	37
Relación entre ansiedad y rendimiento: ley de Yerkes-Dodson	48
CAPITULO II	51
METODOLOGÍA	51
Diseño del trabajo	51
Área de estudio.....	51
Población y muestra	51
Instrumentos de investigación.....	52
Procedimientos para obtención y análisis de datos	53

CAPITULO III.....	55
ANÁLISIS DE RESULTADOS	55
Resultados de la aplicación del test de evaluación ISRA ver anexo 1.....	55
CAPÍTULO IV.....	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	62
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES	64
DISCUSIÓN	64
CAPÍTULO V	66
PROPUESTA.....	66
TEMA DE LA PROPUESTA.....	66
JUSTIFICACIÓN	66
OBJETIVOS	67
ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA.....	67
ARGUMENTACIÓN TEÓRICA	67
TEMA DE LA PROPUESTA.....	73
DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA	74
BIBLIOGRAFÍA	83
ANEXOS	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Diferencia entre la ansiedad normal y patológica.....	23
Tabla 2 Taxonomía del rendimiento laboral	38
Tabla 3 Discriminación de la población.....	52
Tabla 4 Levantamiento de datos de la población muestra	55
Tabla 5 Análisis de frecuencia de ansiedad presentada	57
Tabla 6 Grado de ansiedad discriminado por su tipo.....	58
Tabla 7 Rendimiento físico de la población estudiada.....	59
Tabla 8 Prueba Chi cuadrado	60
Tabla 9: Presupuesto para ejecución del taller	72
Tabla 10 Tabulación test ISRA sección cognitiva	96
Tabla 11 Tabulación test ISRA sección fisiológica	97
Tabla 12 Tabulación test ISRA sección motora.....	97
Tabla 13 Tabulación del grado de ansiedad.....	98
Tabla 14 Resultados del tratamiento matemático del resultado del test ISRA	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Correlación lineal del rendimiento físico en función de la ansiedad	56
Gráfico 2 Porcentaje de ansiedad detectado.....	57
Gráfico 3 Frecuencia de ansiedad discriminado por su tipo	58
Gráfico 4 Rendimiento físico de la población estudiada	59

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: ANSIEDAD Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO LABORAL EN GRUPOS ÉLITE DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR, EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, DURANTE EL AÑO 2018.

AUTOR: Quinatoa Ocampo Diana Carolina

TUTOR: Msc. Paulina Guerra

El presente trabajo de investigación se estructuró bajo un enfoque cuantitativo con el objeto de definir numéricamente los niveles de ansiedad que se encuentran en Grupos Élite de la Policía Nacional del Ecuador, se realizó el estudio sobre una población seleccionada bajo parámetros preestablecidos que permitieran verificar con menor ruido la correlación existente entre el grado de ansiedad y el desempeño laboral. Para la obtención de la data estadística se ejecutó un test tipo ISRA, evaluando el grado de ansiedad de tipo cognitiva, fisiológica y motora presente. Así mismo se recurrió a la base de datos del organismo para obtener las valuaciones de desempeño. Mediante un análisis estadístico aplicando la prueba de chi-cuadrado, se determinó que existía una relación entre las dos variables, resultando un valor de chi-cuadrado de 17.089 y una $p= 0,047$, por lo que se rechazó la hipótesis nula deduciendo que ambas variables son dependientes con un nivel de significancia del 95%, es decir, que existía una relación entre la ansiedad y el rendimiento laboral para el caso de estudio. De igual manera se determinó que el tipo de ansiedad con mayor presencia y grado de severidad es la cognitiva, como era de esperarse, siendo esta ocasionada en su mayoría en trabajos con niveles de presión alta y entornos ambientales tóxicos. Por esta razón se postuló una propuesta paliativa para la mitigación de los signos de ansiedad a través de terapias grupales basadas en tratamientos cognitivos y psicodinámicos.

PALABRAS CLAVES: (Ansiedad, cognitivo, correlación, desempeño laboral)

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
HUMAN SCIENCES AND HEALTH FACULTY
CAREER PSYCHOLOGICAL SCIENCES

EXECUTIVE SUMMARY

TEMA: ANXIETY AND ITS RELATIONSHIP WITH LABOR PERFORMANCE IN ELITE GROUPS OF THE NATIONAL POLICE OF ECUADOR, IN THE CITY OF GUAYAQUIL, DURING THE YEAR 2018.

AUTHOR: Quinatoa Ocampo Diana Carolina

TUTOR: Msc. Paulina Guerra

This research work was I structure under a quantitative approach in order to define the numerically the levels of anxiety found in Elite Groups of the National Police of Ecuador, the study was conducted on a population selected Under predetermined parameters that allow to verify with less noise the correlation between the degree of anxiety and work performance. To obtain the statistical data was executed a test type ISRA, evaluating the degree of anxiety cognitive, physiological and motor present. The agency's database also used to obtain performance evaluations. Using a statistical analysis applying the chi-square test, it was determined that there was a relationship between the two variables, resulting in a chi-square value of 17,089 and $p = 0.047$. Therefore, the null hypothesis rejected deducting, that both variables are Dependents with a significance level of 95%, that is to say, that there was a relationship between the anxiety and work performance for the case study. Similarly it was determined that the type of anxiety with greater presence and degree of severity is the cognitive, as expected, being caused mostly in jobs witch high pressure levels and toxic environmental environments. For this reason, a palliative proposal for the mitigation of signs of anxiety postulated through group therapies based on cognitive and psychodynamic treatments.

KEY WORDS: (Anxiety, cognitive, correlation, work performance)

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

Todo individuo tiene mecanismos de defensa innatos que le permite reaccionar ante situaciones que considere de riesgo, este comportamiento tiene un aspecto físico natural asociado al razonamiento cognitivo. Una de las manifestaciones ante posibles eventos de peligro es la ansiedad. Esta condición física y mental es la respuesta humana ante situaciones que causan temor o son desconocidas, representando un mecanismo adaptativo natural, por el contrario, cuando se presenta con mayor nivel, como el caso de la ansiedad patológica, la reacción de los individuos es en ocasiones irracional en contraposición con el evento detonante, generando que el cuerpo reaccione ante factores que no representan una situación de verdadero riesgo, requiriendo en muchos caso de apoyo médico (González, 2007).

Uno de los principales problemas presentados en la actualidad en el ámbito laboral es el incremento de factores contribuyentes en la carga emotiva del talento humano, como elevada competitividad del mercado, mayor demanda, factores sociales distractores como las redes sociales, mal manejo por parte de los niveles superiores, entre otros. Esto se traduce en falta de concentración, exceso de carga de trabajo, miedos y angustia en los trabajadores y finalmente en altos grados de ansiedad en el ambiente laboral

Investigaciones recientes han determinado que la ansiedad en el lugar de trabajo representa un grave problema que va más allá de los problemas de salud que genera en los empleados, también atañe a todas las organizaciones, ya que, este tipo de patologías pueden generar un desgaste físico y emocional en el trabajador que repercute directamente en el rendimiento laboral, el cual se puede definir como las acciones y conductas relevantes para alcanzar las metas organizacionales, está demostrado que los factores causantes de estrés como las condiciones laborales sumadas a individuos que experimentan algún tipo de carga emocional personal

puede generar patologías psicológicas complicadas. Además, ciertas condiciones, como puede ser dificultad laboral para la integración y desarrollo del individuo o labores que se ejecutan en condiciones precarias, ocasiona que muchos trabajadores, independientemente del nivel que ocupen en la organización, experimenten un alto nivel de tensión emocional, frustración y desgaste profesional (Rodríguez & Rivas, 2011).

En la actualidad cerca del 41% de los empleados reporta experimentar ansiedad laboral, por esta razón es de suma importancia diseñar estrategias que involucren redes de apoyo social fuertes no sólo en ocupaciones de alto estrés, sino en cualquier nivel laboral (Novelo, 2018).

En la seguridad pública, en repetidas ocasiones los efectos de la exposición continua a situaciones estresantes como violencia, abuso o muerte, puede desencadenar ansiedad. En el caso del conocido Grupo Elite de la Policía Nacional del Ecuador, poseen una formación basada en los derechos humanos, encargándose de investigación especializada, control y prevención del delito aplicando medios de disuasión y conciliación como alternativas del uso de la fuerza, constituyendo un papel difícil para los funcionarios policiales.

Es por ello que se plantea la presente investigación con el objetivo de analizar la ansiedad y su relación con el rendimiento laboral en Grupos Elite de la Policía Nacional del Ecuador, con la finalidad de desarrollar estrategias aplicables en la práctica que aporte soluciones eficientes frente al problema estudiado, de tal manera que permitan minimizar los efectos de la ansiedad entre estos funcionarios.

EL PROBLEMA

En la actualidad las organizaciones están inmersas en un medio muy inestable debido a factores como la ansiedad puede ser perjudicial y afectar negativamente en el rendimiento laboral de tal forma que el individuo se sienta alarmado en una forma desagradable y presente una serie de síntomas físicos y mentales sin embargo hay quienes dicen que la ansiedad no es dañina puesto que es una respuesta natural ante situaciones de riesgo presentada en el medio interno y externo es por eso que se ha tomado en cuenta esta problemática de saber cómo afecta la ansiedad en el rendimiento laboral en grupos Elite de la Policía Nacional.

Contextualización

El ser humano está en constante exposición a situaciones que puede percibir como positivas como negativas.

La evolución ha ido dotando a la especie de complejos mecanismos destinados a preservarse y optimizar la adaptación a diferentes entornos y circunstancias. Entre ellos, han alcanzado especial relevancia y desarrollo los sistemas de alerta y de defensa. (Balaguer, Baeza, Guillamón, Coronas, & Belchi, 2008)

La ansiedad es reconocida según (Organización Mundial de la Salud, 2016). En el ámbito mundial como uno de los trastornos mentales que ha aumentado progresivamente en los últimos años en toda la humanidad. Entre el año de 1990 y 2013, se reportó un incremento de la patología a nivel mundial. La OMS Por su parte indica que 1 de cada 5 personas se ve afectada por la depresión y la ansiedad. Datos de la OMS reportan que “Brasil es nuevamente el país que más desórdenes de ansiedad padece (9,3% de la población); seguido de Paraguay (7,6%); Chile (6,5%); Uruguay (6,4%); Argentina (6,3%); Cuba (6,1%) y Colombia (5,8%). Les siguen Perú y República Dominicana (5,7%); Ecuador (5,6%); Bolivia (5,4%); Costa Rica y El Salvador (4,6%); Nicaragua y Panamá (4,5%); Venezuela (4,4%); Honduras (4,3%); Guatemala (4,2%); y México de (3,6 %)”. (p. 1)

Ecuador está en el puesto 11 de depresión. De hecho, la prevalencia es mayor en la edad adulta que en la juventud: un 7,5 % en las mujeres de entre 55 y 74 años padecen depresión y un 5,5 % de los hombres de la misma franja sufren la dolencia.

Antecedentes

Con el objeto de profundizar en el conocimiento se realizó una revisión de referentes académicos del país en cuanto a trabajos de investigación previos, de los cuales se citan a continuación los más resaltantes

(Pérez Narváez, 2017) En su trabajo establece un análisis para determinar la correlación entre el bienestar psicológico y el asertividad laboral en el GADM Píllaro determinó que el 20% de la población estudiada mostro dificultades para comunicarse. Así mismo concluyo que el bienestar psicológico no presenta una correlación en el grado de asertividad de los participantes del estudio. Pese a esto se plantearon dar solución a los problemas de interrelación personal a través de talleres para potenciar habilidades para mejorar la interacción, mejorando la comunicación asertiva en los trabajadores.

(Arcia Santamaría, 2016) En su estudio determino la presencia de ansiedad en los empleados, sin embargo, no se estableció la relación en cuanto al nivel laboral. En su trabajó enmarco la ansiedad como un proceso físico-químico generado por un factor emocional que puede generar efectos físicos perjudiciales tales como; trastornos alimenticios o problemas de salud, entre otros, efectos psicológicos como; desvirtuación de las relaciones personales, cambios emocionales constantes y finalmente efectos biológicos como adicciones o modificaciones en el peso natural de los individuos.

(María Regina, 2015) Al procesar sus resultados determinó que parte de la población presentaba un grado de estrés moderado. Así mismo, evaluó de manera cualitativa la relación entre la ansiedad y la productividad, estableciendo que las áreas donde se detectó menos nivel de ansiedad existe mejor rendimiento laboral.

La investigadora concluyó que los niveles de ansiedad influyen en las estadísticas de accidentabilidad, ausentismos y enfermedades laborales.

Contribución teórica, económica, social y/o tecnológica

El presente trabajo investigativo permitirá establecer referencias analíticas e inductivas con respecto a la correlación existente entre los trastornos de ansiedad y el desempeño laboral. Se pretende que el mismo sea pilar para posteriores estudios que profundicen en el desarrollo de planes estructurados que permitan contrarrestar la problemática. En ese mismo orden de ideas se postula realizar una medición del nivel de ansiedad previo y posterior a la aplicación de la propuesta educacional y participativa planteada en el presente proyecto, con el fin de establecer patrones empresariales que contribuyan a disminuir los niveles de ansiedad en los trabajadores y por ende obtener mejores resultados laborales traducidos en mayor rentabilidad económica y en climas organizacionales y sociales más estables.

JUSTIFICACIÓN

Con este trabajo de investigación se espera realizar un aporte al ámbito laboral, específicamente a nuestro foco de estudio las fuerzas policiales de nuestro país, ya que este parámetro no es tomado en cuenta con la importancia y relevancia que lo amerita en muchos casos.

Se observa a continuamente faltas en el desempeño laboral en diferentes organizaciones tanto públicas como privadas y ha sido motivo de estudio varios posibles detonantes de la inconformidad y mal rendimiento del talento humano, sin embargo, la ansiedad como factor clave no ha sido evaluado de la manera correcta. Por esta razón resulta de gran importancia iniciar el levantamiento de información determinando la correlación existente entre distintos grados de ansiedad y el desempeño profesional, mediante la aplicación de técnicas y herramientas que permitan realizar una percepción global de la realidad desde el punto de vista psicológico.

La ansiedad es una reacción natural que se presenta ante una amenaza real o imaginaria de los individuos, esta se manifiesta en distintos grados y se detecta por ciertos patrones en el individuo como; miedo, tensión, sentimiento de aprehensión, comportamientos erráticos entre otros. La detección temprana de estos trastornos en los trabajadores en el entorno laboral resulta de vital importancia, así mismo el establecimiento de medidas correctivas y preventivas. Por tal motivo, con la presente investigación se realizó la estructuración de una propuesta educacional que incluye el desarrollo de talleres de participación de los profesionales y personal calificado para hacer frente a la problemática creciente del incremento de los niveles de ansiedad en el talento humano.

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar la ansiedad y su relación con el rendimiento laboral en Grupos Elite de la Policía Nacional del Ecuador.

Objetivos Específicos

1. Identificar la ansiedad en el personal del Grupo Elite (GOE) de la Policía Nacional
2. Determinar el nivel de Ansiedad en el rendimiento laboral en Grupos Elite de la Policía Nacional del Ecuador
3. Establecer una propuesta frente a la problemática hallada

MARCO TEÓRICO

ANSIEDAD

Definiciones

La ansiedad es parte de cada individuo en menor o mayor grado, ya que es una respuesta natural, esta ha tenido siempre un espacio destacado en la literatura psicológica. Fueron muchos los enfoques preocupados por su estudio. En consecuencia, la ansiedad ha sido entendida de formas muy diferentes, tales como, reacción emocional, síntoma, síndrome, rasgo de personalidad, estado, respuesta o patrón de respuesta, experiencia interna, entre otros.

(López & Aldea, 2005) Sostiene que; la ansiedad se estudió históricamente como un elemento incluido en el tradicional concepto de neurosis. El término de neurosis se utilizó por primera vez por el profesor de Edimburgo William Cullen, quien bajo la influencia de Newton considero que la “irritabilidad” del sistema nervioso se asociaba al “tono” general del organismo, llevando ambos factores por un fluido que llena el sistema nervioso.

Es a partir del último tramo del siglo XIX, cuando Sigmund Freud, presenta el concepto de neurosis y en particular, la psicopatología de ansiedad. Freud (citado por (Rodríguez, Mejía, & Luna, 2004, p. 19) definió que esta patología consistía en una reacción emocional que servía para señalar la presencia de una situación peligrosa”.

Estableció que el termino neurosis, abarca los síntomas de malestar emocional y los mecanismos de defensa contra la ansiedad; pensó que cuando un conflicto inconsciente producía ansiedad, estos procesos subyacentes afrontan patológicamente la ansiedad causando los síntomas neuróticos. (Belloch, Sandín, & Ramos, 2008, p. 68, 70)

De acuerdo con Sierra, Ortega y Zubeidat (2003), desde las primeras décadas del siglo XX, existe un interés por la ansiedad en la literatura psicológica al considerarla una respuesta emocional paradigmática que ha ayudado a la investigación básica en el ámbito de las emociones. Dichas investigaciones se han desarrollado a lo largo de la historia con dos problemas fundamentales: la

ambigüedad conceptual del constructo de ansiedad y las dificultades metodológicas para abordarlo. (p. 12)

La ansiedad representa el trastorno más destacado globalmente

De acuerdo con Halgin y Krauss (2009) menciona, que el término ansiedad proviene del latín *anxietas*, congoja o aflicción. Consiste en un estado de malestar psicofísico caracterizado en su mayoría por una sensación de inquietud, intranquilidad, desasosiego e inseguridad ante la experiencia o situación que se vivencia como una amenaza inminente, se puede realizar una diferencia entre ansiedad normal y la ansiedad patológica esta última especificación se basa en la creación de una valoración distorsionada o irreal de lo que para el sujeto es una amenaza. Cuando la ansiedad se considera en un grado severo y agudo puede llegar a paralizar al individuo convirtiéndose en pánico. (p. 70)

(Vallejo, 2011) refiere que “la ansiedad es una respuesta humana normal ante una situación desconocida y atemorizante, esta es un fenómeno complejo y amplio, al tratarse de una función de gran utilidad para estimular los esfuerzos, la vivacidad, alerta y precaución; en exceso la ansiedad compromete la eficacia y rendimiento de una persona que finalmente se vuelve una desventaja” (p. 98-99). La ansiedad es una emoción o estado que puede alcanzar a ser desagradable, como consecuencia de la anticipación de un peligro o frustración que amenaza la seguridad, homeostasis o vida del individuo.

Según Lazarus citado en (Riso, 2006)) tratando de superar las definiciones de ansiedad “en términos de estímulo respuesta define como una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar”.

Grove, Gray & Burns, (2016) mencionan que, la ansiedad es como un mecanismo adaptativo natural que puede ser de beneficio para mantener la concentración y afrontar retos, concretamente la ansiedad es desproporcionada en algunos momentos e incluso a veces, se presenta en ausencia de cualquier peligro potencial. Cuando la ansiedad se presenta en momentos inadecuados con niveles agudos y duraderos interfiere en las actividades cotidianas de la persona, cuando llega a este punto se le considera y clasifica como un trastorno. (p. 55)

Se considera la ansiedad un elemento central en psicopatología siendo uno de los principales motivos que llevan a las personas a la consulta médica de atención primaria, por ser un elemento presente en la mayor parte de los trastornos psicológicos y psicosomáticos. Sin embargo, los términos ansiedad y angustia derivan de la raíz indogennánica angh, que tiene como significado estrechez y/o malestar. “Con la influencia latina hubo una diferenciación entre anxietas y angor, destacándose el término ansiedad cuando existe una influencia psíquica y con relación a angustia, un predominio de elementos orgánicos, siendo preferentemente utilizado en psicología el término ansiedad y en psiquiatría, la palabra angustia”. (Sarudiansky, 2013, p. 9-12)

Esta también se refiere a una sensación psíquica desagradable de intranquilidad que experimenta un individuo en ciertas ocasiones en donde este percibe que puede ocasionar algo inesperado y malo que puede atentar contra la integridad física y psicológica del individuo. Puede ser una reacción normal cuando es proporcional al estímulo que la ocasiona, por ejemplo: antes de ingresar a realizar pruebas de ingreso para la universidad, o pruebas de ascenso en la policía. Es patológica cuando persisten durante un tiempo altamente prolongado y cuando alcanza una intensidad muy alta al punto de llegar a ocasionar la sensación en la que el individuo no pueda controlarse o le produzca síntomas físicos importantes.

Para Sierra, Ortega & Zubeida (2003):

La ansiedad es como una condición afectiva desagradable, que se caracteriza por la aprensión y una combinación de sentimientos y pensamientos molestos para la persona. La ansiedad se presenta como la respuesta de la percepción por parte del individuo de una situación de peligro, que se traduce en ciertos estímulos sexuales o agresivos y da lugar a la anticipación del ego. (p. 14-16)

En los años sesenta se introducen ciertas variables cognitivas para el concepto de ansiedad, modificando la construcción del concepto, y partiendo de este modelo han surgido teorías conductuales de la ansiedad principalmente de fobias y miedos, aportando con la premisa de que la fobia o el miedo no solo puede derivar al enfrentarse al peligro sino por una respuesta vicaria también transfiriendo

información y conductas. Para las teorías cognitivas la ansiedad surge como una respuesta neurofisiológica del individuo ante una situación de peligro catalogada así por lecciones aprendidas (Belloch, Sandín, & Ramos, 2008, p. 43).

En 1968 Lang citado por Ramírez & Domínguez, 2012, p. 21-30) propone una “Teoría Tridimensional de la Ansiedad fundamentada en la relación de los sistemas cognitivos, fisiológicos y motor, el autor dice ser absurdo estudiar la ansiedad en términos unitarios”. La respuesta de ansiedad tiene componentes cognitivos, fisiológicos y motores.

En general, la ansiedad es un cumulo de distintas manifestaciones tanto físicas como mentales que se manifiestan directamente en crisis o como un estado difuso generando la crisis. Una característica principal de la ansiedad es su carácter anticipatorio, quiere decir que prevé peligro o amenaza para sí mismo, logrando que dicha sensación se tome con un cierto valor importante.

Uno de los autores importantes de esta década fue Wolpe, quien define la ansiedad como una respuesta autónoma de un organismo individual concreto después de la presentación de un estímulo nocivo y que, posee la facultad de provocar dolor y daño en el individuo... en términos de aprendizaje, la ansiedad sería tanto una respuesta condicionada como una respuesta incondicionada (Sierra, Ortega, & Zubeidat, 2003)

Tabla 1 Diferencia entre la ansiedad normal y patológica

ANSIEDAD NORMAL	ANSIEDAD PATOLÓGICA
Poco intensa o persistente	Profunda y recurrente
Impulsos positivos o productivos	Interfiere en el rendimiento
Adaptabilidad	Desorganizadora de la conducta adaptativa.
Adecuación al estímulo	Inadecuada o desproporcionada al estímulo acorta las posibilidades de pensar y actuar.
No limita las posibilidades y libertades del sujeto	
Mejora el rendimiento	

Fuente: (Chapman, 2007)

Elaborado por: Quinatoa Ocampo Diana Carolina

Así se puede entender que la ansiedad actúa como un mecanismo que se presenta en el organismo, para estar presto hacia cualquier situación de riesgo que se presente en la cotidianidad del sujeto.

Por su parte Lewis 1980, señala que en primer lugar constituye un estado emocional experimentado como miedo o algo similar y distinto a la ira; en segundo lugar, es una emoción desagradable, en tercer lugar, se relaciona con algún tipo de amenaza o peligro inminente; en cuarto lugar, no aparece una amenaza real y, si la hay, el estado emocional sugerido resulta desproporcionado a ésta; en quinto lugar, señala la presencia de sensaciones corporales que causan molestias durante los episodios de ansiedad (Sierra, Ortega, & Zubeidat, 2003, p. 21).

Existen varios autores y diferentes corrientes que intentan explicar a la ansiedad, todos ellos de una forma distinta. Sin embargo, se puede enfatizar la existencia de fuertes similitudes entre todos ellos, alcanzando como resultado un concepto claro y específico.

En resumen, se considera que la ansiedad genera un estado de alerta físico- químico en el cuerpo del individuo que puede ser generado mentalmente o por estímulos externos.

“La ansiedad es un fenómeno humano universal, esto quiere decir, que se da en todas las personas según, en palabras de Quesada & López (2018), oscila desde una respuesta adaptativa a un trastorno incapacitante” (p. 38).

En la mayoría de casos no requiere tratamiento de inmediato, sólo cuando es demasiado intensa como para construir un problema de salud, desbordar la capacidad adaptativa del sujeto o interferir en la vida diaria debe ser considerado un tratamiento.

Generalmente, la función de la ansiedad sería trasladar, activar, al individuo frente a situaciones que sean consideradas amenazantes de forma que pueda neutralizarlas, abordarlas o asumirlas con satisfacción. En ciertos casos, en función de la estrategia defensiva, puede actuar no como promotor de la acción sino como inhibidor.

EVOLUCIÓN Y ORIGEN DE LA ANSIEDAD

El concepto de ansiedad según Mc Reynolds 1975, aparece en la literatura en el periodo helenístico griego. En 1844 Kierkegaard en su obra “El concepto de angustia” concibe la ansiedad desde un marco filosófico-existencial como algo inherente a la libertad humana, a la confrontación y a la elección de alternativas como se cita en (Mena, 2013).

Para llevar a cabo una exposición de la evolución del concepto de ansiedad resulta práctico y clarificador dividir la investigación en dos períodos cuya separación, en este caso, la marcaremos en los años 60.

Primer período (década de los 20 hasta los 60)

Psicodinámico y humanista

Freud plantea tres hipótesis durante este período;

- La transformación, la ansiedad sería un reflejo de la energía sexual reprimida, de la acumulación de la libido que, por medio de una transformación estrictamente somática derivada de un proceso fisiológico, se transforma en ansiedad.
- La ansiedad una respuesta interna que avisa al organismo de un peligro y que es reflejo de experiencias desagradables en los primeros años de vida.
- La ansiedad para adecuarla a su teoría estructural que divide el aparato psíquico en tres instancias (ello, yo y superyó).

Diferencia entonces tres tipos de ansiedad:

- Ansiedad real: aparece en las relaciones del yo con el entorno como una señal de advertencia de un peligro real externo.

- Ansiedad neurótica: el yo intenta satisfacer los instintos del ello pero las exigencias de los mismos le hacen sentirse amenazado, temiendo que el ello se escape del control del yo.
- Ansiedad moral: El superyó presiona al sujeto ante la amenaza de que el yo pierda el control sobre los impulsos, apareciendo una ansiedad en forma de vergüenza.

Conductismo Clásico

Watson & Rayner 1920, parten de una concepción ambientalista que utiliza preferentemente los términos miedo y temor en lugar de ansiedad... busca la objetividad tratando de ser una rama experimental de las ciencias naturales como la física o la química (citado en (Bobadilla, 2011)).

A partir de los trabajos de Watson & Rayner (1920) la ansiedad se define como una respuesta emocional condicionada negativa, aprendida según los principios del condicionamiento pauloviano.

Mowrer, 1939 plantea la ansiedad como una conducta aprendida por un proceso de condicionamiento clásico. Posteriormente en 1960...introduce un segundo proceso explicativo, el condicionamiento instrumental u operante. Así, en su teoría conocida como Teoría Bifactorial señala la existencia de dos procesos o componentes en el desarrollo y mantenimiento de la ansiedad. El componente clásico podría explicar la aparición de la ansiedad o el miedo, y sería responsable de la motivación para la evitación del estímulo temido, mientras que el componente instrumental respondería más bien del mantenimiento de la ansiedad por medio del refuerzo de las respuestas motoras de evitación que reducen la ansiedad (como es citado en (Doku, Fonseca, González, & Gualdrón, 2002)).

Enfoque Experimental-motivacional

Uno de los autores más destacados como Hull (citado por (Navlet, 2012)) menciona que “el concepto clave para explicar la motivación de toda conducta será el

“impulso” o “drive’. De esta forma, conceptualiza la ansiedad como un “drive” motivacional que permite al sujeto dar respuesta ante un estímulo”.

Las características más importantes que Hull (citado por (Feijó, 2013)) atribuyó al impulso fueron: “su dependencia de los estados fisiológicos y organísmicos antecedentes, su carácter energizador con respecto a la conducta, su independencia con respecto al hábito, su poder reforzador cuando es reducido y su especificidad”.

Enfoque de la Personalidad: Primeras Teorías Rasgo Estado

Cattell y Scheier definen “el rasgo de ansiedad como la disposición interna que tiene un individuo a reaccionar de forma ansiosa. En cuanto a la propensión; defiende el estado de ansiedad como una condición o un estado emocional transitorio que fluctúa en el tiempo. Desde el punto de vista fisiológico la ansiedad genera aumento de la presión sistólica, aumento del ritmo cardíaco, aumento del ritmo respiratorio, descenso del pH salivar. (Citados por (Ries, Castañeda, Campos, & Del Castillo, 2012))

Segundo período (60 en adelante)

Desde el enfoque de campo de la personalidad podemos distinguir tres líneas o aportaciones relevantes:

El desarrollo de las Teorías Rasgo-Estado de la mano de Spielberger

Según el autor Spielberger (1966) (citado en (Sierra, Ortega, & Zubeidat, 2003)) es un estado emocional transitorio o condición del organismo humano que varía en intensidad y fluctúa en el tiempo. Esta se caracteriza por la percepción consciente de tensión y aprensión y por una alta activación del sistema nervioso autónomo. La frecuencia de este tipo de emociones genera en el individuo respuestas específicas

o mecanismos de defensa psicológicos dirigidos a minimizar los estados de ansiedad.

Teorías Situacionistas

Argumenta Mischel (2013) que la respuesta de ansiedad depende directamente de las características de la situación más que de las variables de personalidad del sujeto. Este modelo situacionista, se centra en el estudio de la conducta en sí misma y no en la conducta como expresión de una estructura o estado interno del individuo.

La aparición de las Teorías Interactivas

Este enfoque surge para dar respuesta al modelo Rasgo-Estado como al modelo Situacionista, defendiendo que lo importante no es ni el individuo ni la situación por separado sino la interacción de los dos. Ningún factor personal ni ninguna situación determinan la conducta de forma aislada; la determinación vendrá impuesta por la interacción persona x situación. Así, la reacción o estado de ansiedad vendrá determinado por la interacción entre el rasgo de ansiedad del sujeto y las características estresantes de la situación (Antuña, Cano, & García, 2009).

Manifestaciones Sintomatológicas de la Ansiedad

De acuerdo con los autores Balaguer, Baeza, Guillamón, Coronas, & Belchi (2008) se puede observar que los síntomas de la ansiedad son muy variados, y que pueden clasificarse en diferentes grupos:

- Físicos: Taquicardia, palpitaciones, opresión en el pecho, falta de aire, temblores, sudoración, molestias digestivas, náuseas vómitos, nudo en el estómago, sensación de obstrucción en la garganta, agarrotamiento, tensión y rigidez muscular, cansancio, hormigueo, sensación de mareo, inestabilidad. En casos muy extremos, 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 y en casos más extremos, temor a la muerte, la locura o el suicidio.
- De conducta: estado de alerta e hipervigilancia, inhibición, bloqueos, torpeza o dificultad para actuar, impulsividad, inquietud motora, dificultad para estar 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 y brazos, cambios en la voz, expresión facial de asombro, duda o crispación.
- Intelectuales o cognitivos: dificultades de atención, concentración y memoria, aumento de los despistes y descuidos, pensamientos distorsionados e importunos, incremento de las dudas y la sensación de confusión, tendencia a recordar sobre todo cosas desagradables, sobrevaloración de pequeños detalles desfavorables, abuso de la prevención y de la sospecha, interpretaciones inadecuadas y susceptibilidad.
- Sociales: irritabilidad, hostilidad, ensimismamiento, dificultades para iniciar a seguir una conversación, en unos casos y verborrea 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. (p. 11-12)

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ANSIEDAD

- Factores biológicos: “Los factores genéticos son importantes en la predisposición de los trastornos de ansiedad” (Hernández, Horga, Navarro, & Mira, 2014, pág. 7) . “La vulnerabilidad genética se encuentra presente en los casos de ansiedad por trastorno de pánico y fobia social de manera predominante” (Reyes, 2012).
- Factores psicosociales: “Los estresores psicosociales como: interpersonal, laboral, socioeconómico, fingen, como factores precipitantes o causales de

los trastornos de ansiedad y trastornos de adaptación. Se ha sugerido que el tipo de educación en la infancia predispone al trastorno de ansiedad en la edad adulta, sin embargo, no se han identificado causas específicas de ello” (Navas & Vargas, 2012).

- Factores traumáticos: “Acontecimientos fuera de lo normal como: accidentes graves, desastres, asaltos, violaciones, torturas, secuestros, generando en ocasiones daños biológicos cerebrales que se asocian a síntomas graves de ansiedad” (Reyes, 2012, pág. 30)
- Factores psicodinámicos: La ansiedad como señal de alarma provoca que el “yo” adopte medidas defensivas. Si las defensas tienen éxito la ansiedad desaparece y si no sale libremente o se contienen, según el tipo de defensa empleada, puede presentar síntomas conversivos, disociativos, fóbicos y obsesivo compulsivos. (Navas & Vargas, 2012)
- Factores cognitivos y conductuales: Pensamientos negativos repetitivos que generan conductas asociales y trastornos emocionales. La ansiedad se manifiesta por sobre análisis de una situación que representa una posible amenaza y una subestimación personal ante las capacidades para resolverla. Suele presentarse por la presencia de estímulos externos y por conductas de imitación. (Navas & Vargas, 2012)

Síntomas de la Ansiedad

(Rojas, 2014) menciona que: “la ansiedad positiva se podría definir como el estado que preside a la curiosidad, interés o cualquier situación que se entiende como positiva” (p. 40-41).

Los ataques de pánico o ansiedad generan agotamiento psicológico, llevando al individuo a experimentar distintos estados de ánimo ocasionado que experimenten desde aburrimiento hasta desesperanza total en los casos donde no es tratada adecuadamente.

Según el autor se define conducta a los compartimientos observables de los individuos. Algunas conductas pueden indicar la existencia de ansiedad, comportamientos como; estado de alerta, expectante, respuestas inadecuadas ante

los estímulos recibidos, **ineficacia operativa**, dificultades para la realización de tareas, inquietud motora, bloqueo afectivo. Para realizar un diagnóstico solo se realiza una observación del comportamiento, en base a lo siguiente:

- Actitud pesimista predominante
- Pensamiento y opiniones radicales
- Generalizaciones negativas constantes
- Atención en los aspectos negativos o despectivos
- Valora unas vivencias negativas pasadas

Freud expone que el Yo está justo en el centro de grandes fuerzas; la realidad, la sociedad que se expresa a través del Superyó; la biología representada por el Ello. En el momento en que estas dos fuerzas entran en conflicto sobre el pobre Yo, surge el sentimiento de amenaza, este sentimiento es la ansiedad

Según la autora Horne (2007) y, quien fue una psiquiatra clínica, preocupada por problemas terapéuticos de índole, pero su obra tiene partes de gran interés para las ciencias sociales:

Los objetivos primordiales del hombre son la seguridad y la satisfacción; el hombre busca el poder para auto protegerse; la ansiedad surge de las relaciones humanas, con sus componentes de miedo, inseguridad, soledad, hostilidad; no surge de impulsos genéticos; la ansiedad es el origen de la neurosis; la ansiedad es inducida por la cultura; la moderna cultura norteamericana es un perfecto caldo de cultivo de la ansiedad, y por consiguiente de la neurosis. (Horney, 2007)

Horney, expone los rasgos de la cultura contemporánea que fomentan la ansiedad:

- La competencia, con la inseguridad y la hostilidad que implica
- Las desigualdades en el acceso a la cultura y a los demás bienes de la vida.
- El miedo a la reprobación, agravado por el fomento de la culpabilidad
- La falta de fundamento de las relaciones humanas.
- Las contradicciones entre los valores culturales y las realidades de la vida social (Horney, 2007).

Componentes de la Ansiedad

Según (Herce, 2012) la ansiedad implica al menos tres componentes o sistemas de respuesta:

- a. Subjetivo – cognitivo. También se lo denomina verbal –cognitivo este componente de ansiedad se relaciona con los sentimientos internos, experiencias de miedo, pánico, alarma, inquietud, preocupación, pensamientos obsesivos, entre otros.
- b. Fisiológico – somático. Sensación de ansiedad acompañada por un sentimiento biológico. Por un lado, un incremento de la actividad del sistema nervioso autónomo que puede reflejarse tanto en cambios externos
- c. Motor – conductual. Actitudes, comportamientos observables, expresiones, movimientos, entre otros.

EL RENDIMIENTO LABORAL

Definiciones

De acuerdo con (Marstani, 2000, pág. 5) la evaluación del desempeño se originó a principios del siglo XX en Estados Unidos y se aplicó por primera vez a los vendedores contratados por el gobierno. De igual forma fue aplicado al ejército de ese país en 1916. El autor menciona también que en 1923 se estableció en el Acta de Clasificación, la forma en que cómo debía realizarse la evaluación en todo el gobierno de ese país. Después de la Segunda Guerra Mundial, gracias a la acción de un organismo oficial llamado Word Labor Borrada (WLB) que exigía sistemas de valoración para ordenar las retribuciones, y estableció que no se podían dar aumentos de sueldo sin el permiso de este organismo, todas las empresas adoptaron alguno (Hernán Fernández, 2010).

Menciona Owen citado de (Rivas Hernandez, 2009, pág. 5) quienes fueron los pioneros en utilizar el término de evaluación del desempeño a inicios del siglo XIX

en Escocia. Asignaron un supervisor a cada trabajador para realizar anotaciones de su desempeño y asignar colores de acuerdo al nivel de rendimiento que reportaban en consideración con el puesto ocupado. También utilizaron métodos estadísticos para su consideración.

(Mondy & Noe, 2005), consideran que una organización debe contar con los medios apropiados para evaluar el nivel de desempeño individual y de equipo a fin de elaborar planes que permitan un desarrollo organizacional. También indican que la gestión del desempeño se refiere a cada uno de los procesos de la organización que determinan el nivel de calidad con el que los empleados y los equipos desempeñan sus funciones.

Según la (Real Academia de la Lengua Española, 2015) define al “rendimiento como la proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados”. Esta definición expone la relación entre medios y resultados, contenidos importantes que se excluirán si se define performance en términos de desempeño.

Uno de los autores como lo es Corona citado de (Pacheco & Aurea, 2016), el desempeño laboral: “Se asocia con el rendimiento en cuanto a la cantidad y calidad del trabajo realizado por un individuo, grupo u organización.” (p. 22).

Los autores (Terán Varela & Irlanda, 2011), dicen “Se define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo”.

Se debe considerar también que el Desempeño Laboral especifica el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones (Araujo &

Guerra, 2007), define el Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. Es por eso, que este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

(Palaci, 2010), plantea que: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo”. Estas conductas, de diferentes individuos en distintos momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

El desempeño laboral según (Robbins, 2004), complementa que uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, ya que ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles.

El rendimiento laboral menciona (Murphy, 1990) que ha sido definido como “el conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja” (citado por (Salgado & Cabal, 2011)).

Es por eso que (Chiang Vega & San Martín Neira, 2015), mencionan que existe una gran cantidad de normas que podrían medirse al considerar el desempeño. Este manifiesta principalmente los objetivos de la aptitud, esto es, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características individuales que en conjunto con el tipo de labor realizada y naturaleza de la generan comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados. Por ejemplo, para medir el desempeño de los empleados tenemos: calidad de trabajo, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, cantidad de trabajo cooperación, etc.

Otro aporte importante en la definición del desempeño laboral dada por (Stonner James, 1994, pág. 510), quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Así, se puede definir que el Desempeño Laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas.

El desempeño laboral lo define Chiaveton como la conducta del empleado en función a los objetivos de una organización. Según Milkovich y Boudrem, es una serie de características, cualidades y capacidades que interactúan como labor, generando resultados positivos o negativos sobre una organización (Andrade, 2015).

(Weiner, Schmitt, & Highhouse, 2012) describen que el desempeño laboral es el cumulo de acciones directas que un empleado lleva a cabo en un tiempo específico. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización.

Otra forma de definir el rendimiento de acuerdo con Spencer y Spencer (1993) “es tener en cuenta las competencias de cada uno de los individuos y los aspectos contextuales de la organización. Las competencias son un factor que influye en el rendimiento y se presenta de manera textual o explicativa conductual” (Ramírez & Domínguez, 2012).

Según (Chiavenato I. , 2000) citado de (Hidruco Vásquez & Pucce Castillo , 2016) menciona 3 objetivos principales para de la evaluación de desempeño: Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su pleno empleo, permitir el tratamiento de los recursos humanos como una importante ventaja competitiva de la empresa, y cuya productividad puede desarrollarse de modo indefinido, dependiendo del sistema de administración y dar oportunidad de

crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta, por una parte, los objetivos organizacionales y, por otra, los objetivos individuales

Es importante tener en cuenta que muchos elementos del rendimiento pueden estar sujetos a las condiciones laborales las cuales están fuera del control del empleado. Según Campbell, McCloy, Oppler & Saer (1993) (citado en (Jaén, 2010)) estas condiciones organizacionales pueden ser:

Predictores o determinantes del rendimiento:

Campbell y sus colaboradores clasifican el rendimiento como determinantes directos e indirectos.

Los determinantes directos son características que dependen únicamente del individuo e influyen directamente su nivel de rendimiento. Se clasifican en:

- a. Conocimientos
 - b. Destrezas o habilidades
 - c. Motivación o motivos
-
- ***Directo***
 - a. Conocimientos. - Conjuntos articulados de información que poseen las personas en variedad de temas.
 - b. Destrezas o habilidades. - Grado de dominio que una persona posee en la ejecución de una tarea específica.
 - c. Motivación o motivos. - Grado de preferencia vocacional que una persona manifiesta por una actividad. (Costales, 2009)

Los determinantes indirectos, influyen en el rendimiento indirectamente a través de los determinantes directos. Pueden ser internos o externos.

- ***Indirecto (internos)***

- a. Capacidades o aptitudes. - Son Rasgos generales de los individuos, hacen referencia al potencial innato que tiene un sujeto para realizar cierto tipo de actividades
 - b. Rasgos de personalidad. – Elementos relativamente estables de ciertos patrones conductuales.
 - c. Actitudes Predisposiciones de una persona a valorar favorable o desfavorablemente los objetos, sujetos o situaciones que le rodean.
 - d. Valores. - Son ciertas normas de conducta o patrones comportamentales adoptados por las personas.
 - e. Intereses. - Atracción que tienen ciertos objetos, sujetos o situaciones, para una persona determinada. (Costales, 2009)
- ***Indirecto (externos organizacionales). (Costales, 2009)***
 - a. Disponibilidad de recursos, organización de trabajo.

Factores del rendimiento laboral

Los factores del rendimiento laboral se han establecido claramente en que la productividad es el resultado de la intervención de un extenso número de factores, tanto individuales como situacionales; tanto subjetivos como objetivos, tanto racionales como irracionales (Granda Carazas, 2006). Entre los principales factores individuales están:

- Factores físicos del trabajador: Limitaciones físicas, coordinación motora, resistencia, destreza, fuerza.
- Factores Psicológicos: Satisfacción laboral, moral, personalidad, motivación, capacidad de aprendizaje, nivel intelectual, agudeza sensorial, aptitudes, habilidades, etc.
- Factores de entrenamiento: Adiestramiento, experiencia laboral, instrucción, capacitación.

Entre los factores Situacionales consideramos:

- Factores relacionados con la naturaleza de la tarea: Iluminación, ventilación, ruidos, mayor o menor complejidad, grado de dificultad, entrenamiento, fatiga, etc.
- Factores relacionados con la empresa: Sueldos, promociones incentivas, remuneración, tipo de supervisión, etc.

Campbell y sus colaboradores, luego de años de estudios e investigaciones proponen uno de los más importantes aportes de este modelo el establecimiento de una taxonomía del rendimiento, la misma que está compuesta de factores globales generalizables a un gran número de conductas laborales más específicas.

Tabla 2 Taxonomía del rendimiento laboral

Factores Generales	Definición
Dominio de tareas específicas.	Habilidad o destreza para desempeñar el aspecto técnico de las actividades laborales.
Dominio de tareas anexas / relacionadas	Actividad para ejecutar las principales actividades secundarias del puesto o tareas que no son formalmente parte del puesto, pero pueden ser requeridas en un momento dado.
Habilidad en comunicación oral y escrita	Comunicar eficientemente cuestiones laborales utilizando los medios de comunicación disponibles.
Demostración de esfuerzo obstáculos	Cumplir con tareas y actividades asignadas a pesar de los posibles Persistir en el cumplimiento de objetivos.
Mantenimiento de la disciplina personal	Cumplir con las normas, políticas y reglamentos organizacionales.
Trabajo en equipo (facilitación del rendimiento de pares y equipos)	Colaborar con los demás para facilitar el cumplimiento de objetivos grupales.
Supervisión/ Liderazgo	Monitorear el cumplimiento de las actividades de las personas a cargo.
Administración/ Gestión	Establecer objetivos, metas y estándares, representar a la organización públicamente y velar por sus intereses

Fuente: (Costales, 2009)

Elaborado por: Quinatoa Ocampo Diana Carolina

Productividad Laboral

Un trabajador es un ser biopsicosocial que tenemos que velar por su salud, bienestar y felicidad son integrantes fundamentales no sólo de la vida sino también del trabajo. Pero el bienestar y la felicidad no se pueden administrar, porque son reflejo de la armonía física y psicológica con el medio.

Cada individuo debe sentir la preocupación de la organización por sus necesidades y problemas. Para que el ambiente laboral se convierta en fuente de salud debe existir un clima que cree seguridad y favorezca la exclusión de sentimientos y actitudes negativas hacia la organización o algunos de sus miembros.

La actividad física también incide en el bienestar psicológico, diversos trabajos han puesto de manifiesto que la condición física se relaciona positivamente con la autopercepción general de la salud, los estados de ánimo positivos y la disminución de sentimientos negativos, la autoestima se relacionan negativamente con la ansiedad y el estrés percibido (de Miguel Calvo, Gallo, de las Mozas Majano, & Hernández López, 2011).

Por otro lado, son numerosos los trabajos que muestran la relación positiva entre la práctica de ejercicio físico e indicadores de rendimiento laboral. En este sentido, un reciente estudio de (Thøgersen, 2011) ha puesto de manifiesto los efectos positivos del ejercicio en el bienestar psicológico de los empleados. En concreto, este trabajo analizó el papel del ejercicio en el bienestar percibido en el trabajo llegando a la conclusión de que el ejercicio físico se asociaba, de forma directa e indirecta, con altos niveles de bienestar psicológico en las distintas facetas de la vida de los trabajadores. También en el ámbito laboral, (Musich, Hook, Baaner, & Edington, 2011), han mostrado que la promoción de la salud en el trabajo es una medida efectiva para disminuir el absentismo laboral y minimizar la pérdida de productividad

Incrementar la productividad hacer realidad la adaptación bidireccional entre el hombre y su trabajo, en la medida que la actividad laboral se convierte en la mejor oportunidad para satisfacer las necesidades humanas. De esta manera, se entiende que el recurso humano es el más importante de los recursos que deben ponerse en juego para la producción; ya que éste decide el aprovechamiento real de los demás recursos. Son parte del recurso humano el poder, el querer y el saber (Ruiz, 2006, pág. 22).

El poder hace referencia a estar en capacidad para, lo cual implica variables individuales que toman parte en el proceso de trabajo y son el conjunto de factores físicos y psicológicos que determinan las capacidades. Dentro de ellos se encuentran: sexo, estatura, peso, fuerza, resistencia y demás aspectos de la "fisiología del trabajador, así como su nivel de competencias, aptitudes y desarrollo intelectual. Sin embargo, (Ruiz, A, 2006), señala que dentro de los componentes del poder también debe incluirse el propio estado o condición de salud, pues cualquier alteración en el proceso de salud y enfermedad genera una energía humana de baja calidad que reduce el nivel de productividad.

Por querer se entiende la voluntad para realizar determinado trabajo, depende de las estructuras mental y emocional, ya que éstas definen los intereses, el carácter y la capacidad de adaptación al ambiente en que se desarrolla el trabajo.

El entrenamiento y la capacitación brindadas al trabajador respecto de la labor que debe realizar son elementos que afectan el saber (Guerrero & Puerto Barrios, 2006). Debe observarse que, si alguno de los otros dos componentes del recurso humano no se encuentra en un nivel adecuado, se dificulta el proceso de aprendizaje de la tarea y, por ende, la productividad no alcanzará los niveles esperados.

(Chiavenato , 2011), considera que el hombre inventó las organizaciones para adaptarse a las circunstancias ambientales y poder alcanzar objetivos. Si se logra esa adaptación y se consiguen los objetivos, la empresa se considerará eficaz y podrá crecer y sobrevivir, en la medida en que el volumen de lo obtenido mediante

sus productos y servicios, sea mayor que el invertido en la obtención y aplicación de los recursos. Se refiere tanto a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, como a las necesidades de pertenecer a un grupo social, de estima y de autorrealización. Los seres humanos están obligados continuamente a adaptarse a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional, lo que se conoce como “estado de adaptación”.

Una organización con una baja calidad de vida o un clima organizacional deficiente puede ocasionar daños en la salud mental y física de su grupo laboral. Los factores de riesgo ambientales que pueden atentar contra la salud mental suelen provocar efectos a corto plazo. Estos se manifiestan en cambios del estado de ánimo y del afecto, en el tipo de sentimientos de placer o entusiasmo o un estado de ánimo depresivo los cuales van acompañados a menudo de cambios de comportamiento. (Aarons & Sawitzk , 2009).

Cuando uno o más de los factores estresantes se mantienen activos, las respuestas, que al inicio pueden ser reversibles a corto plazo, pueden originar modificaciones más estables y menos reversibles de la salud mental, como el agotamiento, las psicosis o un trastorno depresivo mayor. Estos afectos y comportamientos también están acompañados generalmente de cambios psicológicos, que constituyen una alerta. El logro de un clima organizacional apropiado es una responsabilidad de la alta dirección de la institución. (Estrada, 2009).

Beneficios del desempeño laboral

La evaluación del desempeño ayuda a establecer nuevas políticas de compensación, aumenta la toma de decisiones, mejora el desempeño, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten al trabajador en el desempeño del cargo. La evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del

subordinado; es necesario localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado.

La vinculación de la persona al cargo, promociones, entrenamiento, incentivos por el buen desempeño, el avance de las relaciones humanas entre el superior y los subordinados, auto perfeccionamiento del empleado, informaciones básicas para la investigación de Recursos Humanos, estimación del potencial de desarrollo de los empleados, estímulo a la mayor productividad, oportunidad de conocimiento sobre los patrones de desempeño de la empresa, retroalimentación con la información del propio individuo evaluado, otras decisiones de personal como transferencias, gastos, etc. La evaluación del desempeño no es un fin en sí misma, sino un instrumento, medio o herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización. (Pérez Montejo, 2009).

Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño pueden ser presentados en tres fases: Permitir condiciones de medida del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación. Permitir el tratamiento de los Recursos Humanos como un recurso básico de la organización y cuya productividad puede ser desarrollada indefinidamente, dependiendo, por supuesto, de la forma de administración. Proporcionar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo presentes por una parte los objetivos organizacionales y por la otra, los objetivos individuales. (Pérez Montejo, Evaluación del Desempeño Laboral, 2009).

Rendimiento físico

El rendimiento físico es fundamental para participar directamente en operaciones de combate en condiciones extremas donde las capacidades físicas básicas constituyen el aprendizaje y perfeccionamiento de acciones motrices para la vida.

Según Blazquez citado (Reyes Romo, 2015), menciona que el tipo de producción de energía mayoritario va a estar en relación con la intensidad

del ejercicio y puede estar en relación con el metabolismo anaeróbico o aeróbico, pero tanto cuando hablamos del aeróbico (directamente) como del anaeróbico (indirectamente a través de la velocidad de recuperación de ese esfuerzo puntual), todos ellos son dependientes del oxígeno y más específicamente del Consumo Máximo de Oxígeno. Vemos por tanto que existe una relación directa entre oxígeno y rendimiento físico.

No existe ningún deporte en la actualidad que no necesite de Preparación Física como instrumento fundamental para obtener el mejor rendimiento. Ciertos deportes requieren mayor trabajo físico que otros, como, por ejemplo, a nadie se le ocurriría pensar que un jugador de fútbol o de básquetbol de primer nivel, no necesita un Programa trabajo de Preparación Física. Pero en otros deportes, donde el trabajo corporal no es tan intenso, creemos erróneamente que podemos prescindir de un proceso de Preparación del cuerpo.

La Preparación Física tiene 2 etapas principales:

1. La Preparación Física General.
2. La Preparación Física Específica.

La Preparación Física General.

Citaremos a Blázquez, D. (2001), quien se refiere al desarrollo de todas las cualidades físicas, como la fuerza, la resistencia, la velocidad, la flexibilidad, etc., necesarias para la práctica de cualquier deporte; como así también del desarrollo de todos los grupos musculares, de todas las funciones orgánicas, sistemas energéticos y de movimientos variados.

Mediante la Preparación Física General, obtendremos las condiciones básicas, elementales para una posterior Preparación Física Especial, debido a que algunas cualidades desarrolladas en esta etapa, como por ejemplo la fuerza y la resistencia, dan origen al desarrollo de otras cualidades específicas como la velocidad, la coordinación, la flexibilidad, la habilidad, etc.

La Preparación Física General debe realizarse durante el período preparatorio (llamado también de pretemporada), o sea, en una etapa lo más lejana posible al período de competencia, debido a que el organismo necesita un tiempo de adaptación al trabajo de por lo menos 4 a 8 semanas.

Dentro de las funciones que cumple la preparación Física General tenemos:

- Contribuir a mantener una alta capacidad de rendimiento físico y psíquico cuando las condiciones objetivas (factores climatológicos, lesiones etc.) obstaculizan el empleo de los medios especiales.
- Transferir efectos positivos de estructuras análogas o que sirvan de base a una determinada actividad especial.
- Desarrollar, consolidar o restablecer las bases físicas que garantizan la ejecución de los ejercicios especiales y competitivos.
- Purificar y limpiar el sistema cardiovascular durante los meso ciclos entrantes, eliminando las sustancias nocivas acumuladas en sus sistemas y aparatos, (como es el incremento de la grasa que se genera durante el período de tránsito) y las posibles lesiones que pueden arrastrarse del ciclo que acaba de concluir.
- Fortalecer los músculos y sistemas que la actividad específica no contemple, evitando el retraso del funcionamiento de determinados órganos o sistemas, por lo que se debe intensificar, por ejemplo, el trabajo de planos musculares de mucha importancia para el movimiento y que por lo general en la práctica cotidiana no se desarrollan con igual magnitud, como son los músculos abdominales y de la espalda.

La Preparación Física Específica

Se refiere al desarrollo de las cualidades físicas, explicado por (Blasquez, 1993) dice que los grupos musculares, sistemas energéticos, funciones orgánicas,

movimientos especiales y adecuaciones del trabajo a las necesidades particulares de una determinada actividad deportiva.

Trata de desarrollar aquellas cualidades especiales requeridas por las técnicas y tácticas del deporte, realizando ejercicios semejantes a los gestos y movimientos propios de la actividad que permitan adecuar al organismo a la realidad deportiva que se practica. La Preparación Física Específica se realiza en una etapa cercana a la competencia, e incluso durante el período de competencia. Se Aquí se desarrollan cualidades como la coordinación, la habilidad, el equilibrio, la velocidad, la flexibilidad, la fuerza explosiva, etc. que nos permitan ser transferidos y aplicados a las técnicas y a las tácticas específicas del deporte elegido, con mayor eficacia.

La Preparación Física constituye una de las 5 Partes del Entrenamiento Deportivo, y es indispensable para poder realizar todo el Proceso de Preparación del deportista.

Equipos de trabajo

La idea de trabajar en equipo no siempre es fácil de entender, la mayor parte de empresas estructura a su personal en grupos de personas juntas pero cada trabajador tiene su labor propia. La esencia del trabajo en equipo es la misión de competencias esta se basa en delegar responsabilidades a cada equipo de trabajo para que puedan concentrarse en su trabajo sin tener que dirigirse a los niveles superiores de cada organización. Esto es creer darles a los equipos de trabajo la autoridad suficiente para que puedan tomar decisiones y dirigir día a día su trabajo y así hacer las cosas correctamente. (Hayes, 2003, pág. 3)

Los equipos se han convertido durante las últimas cuatro décadas en un elemento central en el funcionamiento de las organizaciones. Este hecho ha sido facilitado, al menos en parte, por distintos trabajos que informan de las relaciones positivas entre el trabajo basado en equipos y la calidad de los productos y servicios ofrecidos

por una organización (Gibson, Porath , Benson, & Lawler, 2010) Son, no obstante, las presiones derivadas de la necesidad de configurar modelos de negocio cambiantes en ambientes dinámicos, inciertos y complejos y la necesidad de innovación, las que exigen adaptar la estructura del trabajo tradicionalmente configurada en torno a los individuos y adoptar diseños organizacionales orientados al cambio y basados en equipos.

Podemos definir los equipos de trabajo como colectivos que existen para realizar tareas organizacionalmente relevantes, que mantienen un cierto grado de interdependencia tanto en términos de objetivos como de tarea, gestionan y mantienen sus límites y están inmersos en un contexto organizacional que limita su actividad e influye sobre sus intercambios con otros equipos dentro de la organización (Kozlowski, S & Bell, 2010)

Se dice que un equipo de trabajo es la producción de nuevos conocimientos sobre los procesos laborales y sobre los procesos psicosociales (Ayestarán, 1999). En un equipo de trabajo las tareas son muy importantes ya que un equipo de trabajo se define una tarea que lo realizan juntos y así crean conocimientos a través de tres procesos psicosociales.

- Participación de todos. Todos los conocimientos de los miembros tienen que ser aceptados y tomados en consideración ya que todos tienen experiencia del proceso que se va a mejorar.
- Integración de ideas opuestas: tratar de profundizar las ideas aportadas y relacionar las ideas opuestas.
- La construcción de un objetivo compartido capaz de integrar los diferentes intereses personales de cada equipo.

Los equipos aportan la diversidad en conocimientos, actitudes, habilidades y experiencias cuya integración permite ofrecer respuestas rápidas, flexibles e innovadoras a los problemas y retos planteados, promoviendo el rendimiento y

mejorando la satisfacción de sus integrantes. (Salas, Rosen, Burke, & Goodwin, 2010).

Sin embargo, los equipos en ocasiones no siempre logran alcanzar un elevado rendimiento que se espera de ellos (Sims, Salas, & Burke, 2010). De hecho, si atendemos a nuestra experiencia cotidiana, es frecuente que los equipos, lejos de convertirse en mecanismos de aprovechamiento eficaz y satisfactorio de esfuerzos colectivos, se transformen en agujeros negros que inmisericordemente consumen las energías físicas, mentales y emocionales de sus integrantes. Esto suele ocasionar un derroche de esfuerzos para el logro de sus metas o, sencillamente, que no se consigan en absoluto.

El conocimiento que se logre por cada equipo de trabajo apunta tanto a los procesos laborales como a los procesos de grupo y procesos psicológicos de los miembros de cada equipo.

Rendimiento laboral en Grupos Especiales (GOE)

El Grupo de Operaciones Especiales, cumple un rol importante dentro de la Policía Nacional, para lo cual cuenta con personal capacitado, entrenado, idóneo, para cumplir un exigente horario de trabajo (24 horas) en distintas provincias del país.

El GOE, tiene dentro de su haber a hombres distribuidos en grupos y estos a su vez en golfos los cuales para desempeñar con su trabajo se dividen de acuerdo a una hoja de servicio diaria que se realiza para cumplir con las disposiciones dispuestas por el Comando que esté a cargo en el distrito de Guayaquil. Además, cuenta con unidades de reacción para cumplir esta actividad ante cualquier evento Antrópico causado por la naturaleza o por la mano del hombre. Referente de la excelencia en el servicio policial, capaz de influir en la actitud y desarrollo profesional del personal policial, a través de un liderazgo de trabajo a través de competencias; mantenerse posicionado en el más alto lugar de credibilidad y haber coadyuvado al

engrandecimiento institucional y a una cultura de paz en el país y a nivel Internacional.

La Unidad Especial GOE para realizar las operaciones policiales deben estar permanentemente capacitada en técnicas y tácticas policiales para enfrentar todo tipo de adversidades que se presenten, requiriendo para el efecto una preparación con equipos de tecnología de punta lo cual les ha permitido a estos grupos tener confianza y credibilidad de la ciudadanía en su accionar anti delincencial. Las Unidades Especiales realizan un trabajo de carácter técnico y táctico previa planificación, dejando entrever su eficiencia y efectividad en su lucha frontal en contra de la delincuencia común y organizada, permitiendo elevar la imagen y prestigio Institucional.

Relación entre ansiedad y rendimiento: ley de Yerkes-Dodson

La compleja relación entre nivel de activación o ansiedad, dificultad de la tarea, y eficiencia o rendimiento fue demostrada por primera vez por Yerkes & Dodson (1908) en un estudio clásico sobre los efectos de la motivación en el aprendizaje discriminativo. (Citado en (Fernández & Rusiñol, 2003))

En la que primero se trabajó con animales y después con personas. Tanto con unos como con otros se vio que siempre hay un óptimo de motivación. En todos los niveles de dificultad, el rendimiento mejora hasta un punto de motivación y después empeora. Este grado de motivación es más débil cuanto más difícil es la tarea. La ley de Yerkes-Dodson, en su versión original, puede formularse así: cuanta más dificultad presenta una tarea de aprendizaje, menor es el grado óptimo de la motivación requerida por el aprendizaje más rápido. En términos más modernos, se recoge en dos postulados separados:

Para cualquier tarea hay un nivel óptimo de activación o ansiedad, manifestado en una curva en forma de U invertida que relaciona rendimiento y ansiedad.

El nivel óptimo de ansiedad es una función monótona decreciente de la dificultad de la tarea.

Los dos postulados tienen un soporte empírico considerable. Una ansiedad excesiva afectará negativamente al rendimiento. La mayoría de estudiantes han tenido la experiencia de los efectos de la excesiva ansiedad ante el examen. ¿Quiere eso decir que para rendir más es preciso calmarse? La respuesta es: depende. Normalmente, sí; sin embargo, no siempre.

Hay, no obstante, un aspecto intuitivo sobre la forma como se relacionan estas variables, en términos de la misma experiencia personal. El individuo está incómodo cuando el punto en el que se encuentra es demasiado bajo (como cuando está aburrido) o demasiado alto (como cuando siente temor o ansiedad interiores). Lo razonable parece que es mantener un cierto grado intermedio de activación. En determinados momentos, un alto grado de activación no puede ser solamente conveniente, sino también imprescindible, siempre que sea de corta duración o que se mantenga bajo control.

La ansiedad en el entorno laboral

La ansiedad, es un trastorno natural del ser humano que aparece cuando la persona se siente en peligro, ya sea real o imaginaria, manifiesta varios síntomas que ineludiblemente van transformando nuestro comportamiento. Con el pasar del tiempo, la ansiedad causa estragos en el día a día en forma de insomnio, mal humor, inseguridad, necesidad de control, temor, falta de concentración y un sinnúmero de dolencias físicas que son el resultado de somatizar la ansiedad.

Esta patología a nivel laboral ocasiona entre otras estadísticas altas de accidentes laborales, bajo rendimiento profesional, alto índice de ausentismo. Como se ha explicado anteriormente, la ansiedad en cualquier esquema, se caracteriza por afectar las capacidades de los individuos afectados (Barranza, 2015)

En ocasiones el principal detonante es la sobrecarga laboral, generando entornos estresantes. Por lo general en ambientes de este tipo se presentan con frecuencia individuos con ansiedad laboral persistente. Otro desencadenante es el miedo a la pérdida del empleo por el incumplimiento de las demandas de los patronos, en estos casos se crea ineficiencia por perturbaciones mentales ocasionadas por la ansiedad.

Hay varios factores que pueden provocar esta respuesta de ansiedad en el trabajo según (Cid Paz, 2018) a continuación, se muestran los principales:

Catastrofismo, se presenta en los individuos al enfrentarse a nuevos retos, donde no cuentan con la pericia necesaria y anticipan de manera negativa los posibles resultados en su ejecución.

Alta exigencia laboral, suele presentarse en individuos perfeccionistas que se autoimponen altos estándares de ejecución de las tareas, creando un estado continuo de tensión y agobio.

Tendencia a controlar, personas que tienden a abarcar responsabilidades que no les corresponden por la necesidad de controlar todos los aspectos que influyen en alcanzar un objetivo

Miedo a cometer errores, individuos que presentan una subvaloración de las capacidades, o que no saben manejar su comportamiento frente a las posibles fallas que se presenten. Este tipo de personas se encierra en un estado de trata despectivo personal cayendo incluso en depresión.

Miedo a la evaluación negativa, personas que no manejan eficientemente las críticas negativas sobre el trabajo que realizan.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

Diseño del trabajo

El diseño del presente proyecto se estructura bajo un enfoque de tipo cuantitativo, en vista de que se emplearon una serie de herramientas y métodos analíticos numéricos para realizar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la aplicación del test de ISRA y así determinar el comportamiento del fenómeno estudiado, así mismo, se empleó de software estadísticos para verificar con mayor asertividad y objetividad si la hipótesis planteada durante la investigación era verdadera o falsa.

Este trabajo es de tipo exploratorio de campo, puesto que se realizó un contacto directo con la población de estudio durante la recolección de información y aplicación de los test.

Área de estudio

La presente investigación fue estructurada en base al campo de la Psicología Organizacional.

Delimitación espacial: GOE, Guayaquil

Delimitación temporal: Septiembre-Noviembre del 2019

Población y muestra

Para determinar la población de estudio se aplicó un muestreo intencional para que la aplicación del test para determinar el nivel de ansiedad arrojará valores enfocados en factores psicológicos que en situacionales. Por esta razón se decidió que la muestra debía estar conformada por participantes del mismo género, rango de edad laboral estándar con funciones similares.

Tabla 3 Discriminación de la población

Ítem	Valor
Número total de participantes	100 individuos
Género	Masculino
	25 a 30 años
	28 individuos
Rango de edad	30 a 40 años
	40 a 50 años
	52 individuos
Institución	Grupo Elite de la “Policía Nacional del Ecuador”
Área laboral	Tener funciones relacionadas al rendimiento laboral

Fuente: Investigación

Elaborado por: Quinatoa Ocampo Diana Carolina

Instrumentos de investigación

Test (ISRA) Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad

Este test fue creado por Juan José Miguel-Tobal y Antonio Cano-Vindel, con un total de 553 ítems, contenidos en tres subescalas las cuales se clasifican en tres sistemas de respuesta: cognitivo, fisiológico, motor.

- a) **Cognitivo:** se refiere a pensamientos y sentimientos de preocupación, miedo, inseguridad, etc.; es decir, a una serie de situaciones que llevan al individuo a un estado de alerta, desasosiego o tensión; que generan en él falta de concentración, de decisión y la idea de que las personas de su entorno observan su conducta y se dan cuenta de sus problemas y torpezas.
- b) **Fisiológico:** En el inventario fisiológico encontramos una serie de respuestas que son índices de activación del SNA y del SNS. Algunas de estas respuestas son: palpitaciones, taquicardia, sequedad de boca, dificultad para tragar, escalofríos, tiritones, temblor, sudoración, tensión

muscular, respiración agitada, apnea, etc., junto con otros síntomas, tales como molestias de estómago, náuseas, mareo, dolor de cabeza, etc.

- c) **Motor:** Las conductas motoras que recoge el tercer inventario o subescala, son índices de agitación motora, fácilmente observables por otra persona. Incluyen dificultades de expresión verbal, tales como bloqueo o tartamudez, movimientos torpes, respuestas de huida o evitación, fumar, comer o beber en exceso, llanto, movimientos repetitivos con pies o manos, rascarse, hiperactividad, etc.

Rendimiento Laboral

El reporte de calificaciones del rendimiento laboral utilizadas fue proporcionado por la propia empresa Policía Nacional del Ecuador, dicha evaluación está en base a competencias realizadas en el periodo, 2018.

El reporte de notas del proceso pruebas físicas consta de información e identificación de cargo como: nombre, cédula, hoja de evaluación, fecha, promedio final, apto.

La evaluación de desempeño consta de varias actividades físicas como: 100m velocidad, abdominales, flexiones en barra, 12 carrera continua, 50m natación oficiales, 15m natación clases.

La forma de puntuación se lo realiza mediante los porcentajes finales de las actividades físicas que realicen, este se valora mediante una escala del 13 al 20 donde indica que 13-14 regular, 15-16 buena, 17-18 muy buena, 19-20 sobresaliente.

Procedimientos para obtención y análisis de datos

- Para la recolección de información se procedió a elaborar el test ISRA adecuado a la aplicación del presente trabajo de investigación

- Se aplicó el test a la totalidad de la población y muestra.
- Se procedió a dar el tratamiento numérico para poder realizar el tratamiento estadístico.
- Se realizó la determinación de frecuencia y porcentajes mediante el uso del software Excel.
- Se realizó el levantamiento de las calificaciones del rendimiento laboral de la población de estudio.
- Se realizó el tratamiento previo para realizar el análisis.
- Se determinó la frecuencia y porcentajes mediante el software Excel.
- Se realizó un análisis estadístico para determinar la existencia o no de la correlación de las dos variables estudiadas empleando el software IBM SPSS 22-0.
- Se realizó un análisis e interpretación de la data para determinar si se aprobaba o no la hipótesis alternativa planteada en el presente trabajo.

Actividades

- 1) Recolección de información de fuentes bibliográficas.
- 2) Descripción de la metodología (métodos, técnicas, población y muestra).
- 3) Aprobación de solicitud por parte de la Policía Nacional para realizar el proyecto en su prestigiosa institución.
- 4) Resultados: se procedió a la aplicación de los instrumentos de recopilación de datos en el GOE de la ciudad de Guayaquil, y al finalizar la encuesta se recogió su prueba de rendimiento físico que se les había solicitado unos días antes; posteriormente se procedió a la tabulación de resultados, análisis e interpretación de los mismos y la verificación de hipótesis con el uso de SPSS.
- 5) Se definieron conclusiones y recomendaciones según los objetivos generales y específicos del proyecto.
- 6) Se realiza la propuesta en base a los resultados obtenidos para modificar la problemática encontrada.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Resultados de la aplicación del test de evaluación ISRA ver anexo 1

Para determinar el nivel de ansiedad presente en la población de estudio y su correlación con el desempeño laboral, se realizó un estudio estadístico de los datos suministrados por el instituto GOE y resultado de la aplicación del test ISRA con el fin de establecer la posible relación existente entre ambas variables. Para ellos se utilizó el software SPSS y Excel para realizar los análisis. A continuación, se muestran los resultados obtenidos.

Tabla 4 Levantamiento de datos de la población muestra

N°	Ansiedad Total	Rendimiento físico en categorías	N°	Ansiedad Total	Rendimiento físico en categorías
1	2	4	51	4	1
2	2	4	52	4	1
3	2	3	53	4	1
4	2	4	54	4	2
5	2	4	55	4	2
6	1	4	56	4	1
7	2	3	57	2	4
8	2	4	58	4	2
9	2	3	59	2	3
10	2	4	60	4	1
11	2	4	61	3	3
12	1	4	62	2	4
13	2	4	63	2	4
14	2	4	64	2	4
15	3	1	65	2	3
16	3	3	66	2	3
17	2	4	67	2	4
18	1	4	68	2	4
19	1	4	69	2	4
20	2	4	70	1	4
21	2	3	71	1	4

22	2	3	72	2	4
23	2	4	73	2	4
24	3	2	74	2	3
25	3	3	75	1	4
26	2	4	76	2	4
27	2	4	77	2	3
28	4	2	78	2	4
29	2	4	79	1	4
30	2	3	80	2	4
31	2	3	81	4	2
32	2	3	82	4	1
33	3	3	83	4	1
34	4	1	84	1	4
35	2	4	85	4	2
36	2	3	86	4	2
37	2	4	87	2	4
38	2	4	88	2	4
39	4	2	89	4	2
40	2	4	90	2	3
41	4	1	91	4	2
42	4	2	92	3	2
43	2	4	93	4	2
44	4	1	94	4	2
45	3	2	95	4	2
46	1	4	96	2	4
47	4	2	97	2	3
48	2	1	98	4	2
49	2	4	99	4	1
50	2	1	100	4	2

Fuente: Investigación

Elaborado por: Quinatoa Ocampo Diana Carolina

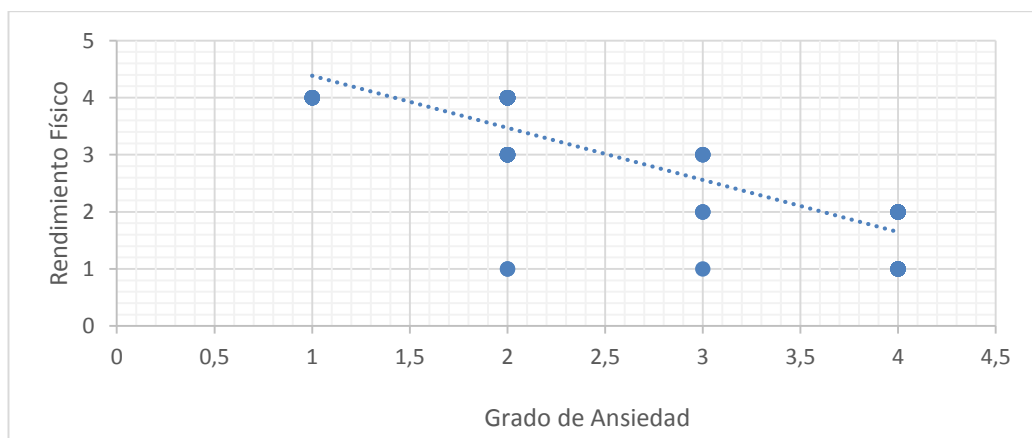


Gráfico 1 Correlación lineal del rendimiento físico en función de la ansiedad

Tabla 5 Análisis de frecuencia de ansiedad presentada

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Ansiedad mínima	10	10%
Ansiedad moderada	54	54%
Ansiedad severa	8	8%
Ansiedad extrema	28	28%
	Media	2,54
	Moda	Ansiedad moderada (2)
	Desviación estándar	1,0

Fuente: Investigación

Elaborado por: Quinatoa Ocampo Diana Carolina

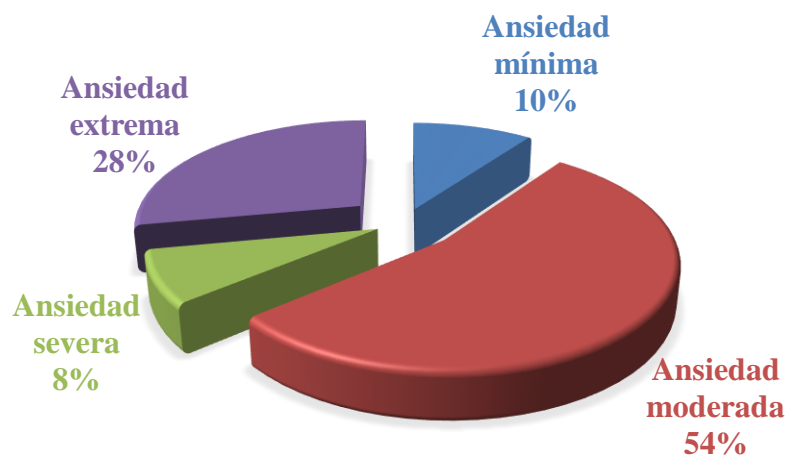


Gráfico 2 Porcentaje de ansiedad detectado

Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos en el análisis de datos de la población estudiada se pudo observar que tan solo el 10% de la población resulto presentar un grado de ansiedad mínima, esto indica que el 90% de los oficiales entrevistados presentan un grado de ansiedad entre moderado y severo. Así mismo se observa que el comportamiento promedio de la población arrojó un valor de 2.54 entre moderada y severa con una moda de ansiedad moderada. Esto demuestra la necesidad imperiosa de establecer un plan de tratamiento y acompañamiento de los oficiales para disminuir la sintomatología presente.

Discriminación del tipo de ansiedad presentada

Tabla 6 Grado de ansiedad discriminado por su tipo

Grado	Cognitiva		Fisiológica		Motora	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Mínima	10	10%	35	35%	57	57%
Moderada	30	30%	29	29%	36	36%
Severa	32	32%	15	15%	5	5%
Extrema	28	28%	21	21%	2	2%

Fuente: Investigación

Elaborado por: Quinatoa Ocampo Diana Carolina

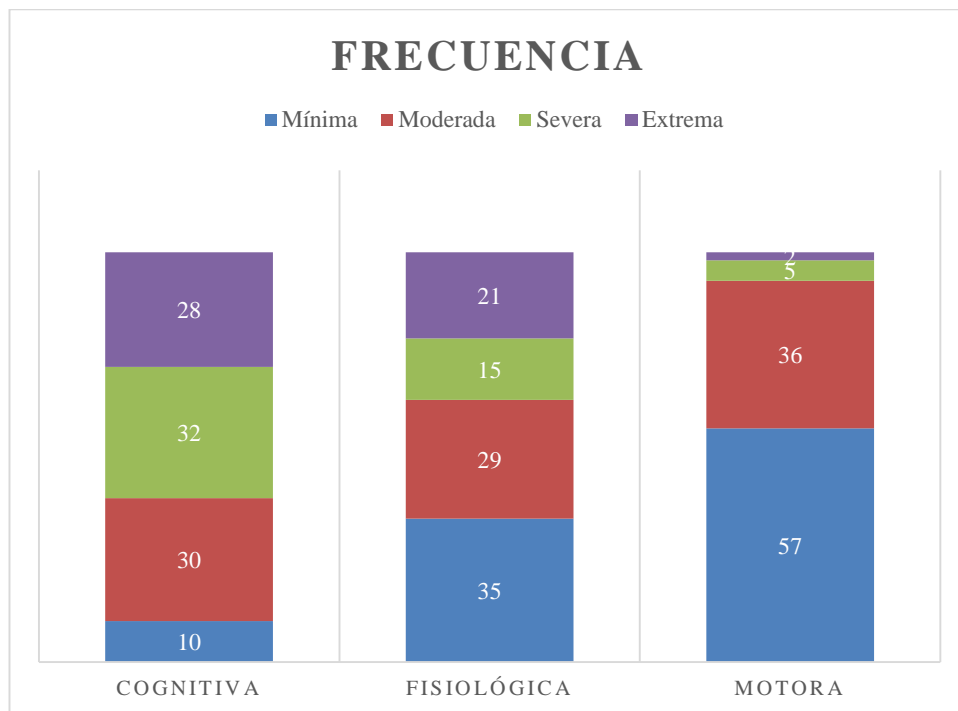


Gráfico 3 Frecuencia de ansiedad discriminado por su tipo

Análisis e interpretación:

Se observa claramente que la población presenta mayor grado de ansiedad cognitiva con 28 sujetos de un total de 100 presentando ansiedad severa cognitiva y solo 10 con ansiedad mínima. Por otro lado solo 2 sujetos presentaron ansiedad motora extrema y 21 fisiológica extrema. La ansiedad de tipo cognitiva en lo relacionado al plano laboral, genera que los trabajadores estén en estado de alerta en la mayor parte del tiempo, causado en su mayoría por pensamientos negativos y estados

constantes de preocupación, por lo general ocasionados por no saber manejar con las cargas de responsabilidad y las decisiones tomadas. Este tipo de condición afecta el logro de objetivos por lo que resulta indispensable detectar de manera temprana esta condición y aplicar medidas correctivas.

Tabla 7 Rendimiento físico de la población estudiada

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Rendimiento Bajo	14	14%
Rendimiento moderado	20	20%
Rendimiento alto	20	20%
Rendimiento excelente	46	46%
	Media	2,98
	Desviación estándar	1,11

Fuente: Datos del GOE

Elaborado por: Quinatoa Ocampo Diana Carolina

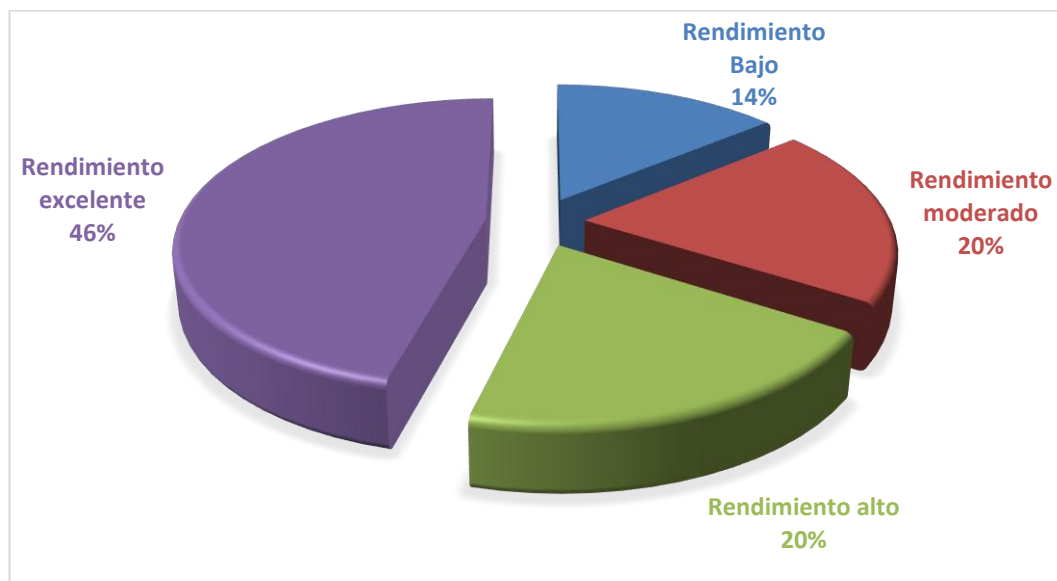


Gráfico 4 Rendimiento físico de la población estudiada

Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos el 14% de los oficiales pertenecientes a la población de estudio presenta un rendimiento categorizado como bajo, y solo el 46% un rendimiento excelente.

Comprobación de hipótesis

Para comprobar estadísticamente si existe una correlación entre el rendimiento físico de la población estudio con respecto al grado de ansiedad evaluado se plantean las siguientes hipótesis.

Hipótesis nula (H0)

La ansiedad detectada en los grupos Elite de la Policía Nacional del Ecuador no presenta relación en cuanto a su desempeño laboral.

Hipótesis alternativa (H1)

La ansiedad detectada en los grupos Élite de la Policía Nacional del Ecuador si presenta relación en cuanto a su desempeño laboral.

Comprobación matemática

H0: $p \geq 0.05$

H1: $p \leq 0.05$

Donde α es el nivel de significancia aceptada $\alpha=0.05$

En base al estudio estadístico aplicado mediante la herramienta IBM SPSS 22-0 se obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 8 Prueba Chi cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	17,089 ^a	9	0,047
Razón de verosimilitud	18,696	9	0,028
Asociación lineal por lineal	0,583	1	0,445

Fuente: Análisis de correlación software SPSS

Elaborado por: Quinatoa Ocampo Diana Carolina

Mediante los resultados de la prueba de chi cuadrado efectuada se observa un valor de chi-cuadrado de 17.089 con 9 grados de libertad y una $p= 0,047 \leq$ al valor crítico de 0.05 significativo, por lo que se rechaza la hipótesis nula deduciendo que ambas variables son dependientes con un nivel de confianza del 95%, determinando así que existe una relación entre el rendimiento físico de los oficiales y el grado de ansiedad presentado.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Con el objeto de analizar la relación existente o no entre la ansiedad el rendimiento laboral en Grupos Elite de la Policía Nacional del Ecuador, se aplicó el test tipo ISRA para determinar los niveles de ansiedad del grupo de estudio, y se solicitó las evaluaciones de cada individuo perteneciente a la muestra. Con estos datos se procedió a realizar una prueba de chi-cuadrado, para conocer si ambas situaciones presentaban relación entre sí. Una vez realizado el análisis se estableció que existe una correlación evidenciando que la ansiedad influye de manera negativa sobre el desempeño laboral de la población estudiada.

Se identificó que el nivel de ansiedad presente en la población de estudio perteneciente al personal del Grupo Elite (GOE) de la Policía Nacional, evidenciándose que solo 10% de la muestra presento un grado de ansiedad mínima, es decir que el 90 % mostro ansiedad entre moderada y severa. Siendo el factor más importante del presente trabajo investigativo, ya que al mostrar un alto nivel de ansiedad en el grupo se origina además de un rendimiento profesional por debajo de la excelencia, se experimentan los factores conexos a la presencia de la ansiedad como lo son; pensamiento cognitivo bajo, falta de concentración en las labores cotidianas, bloqueo en las capacidad de raciocinio, afectación a nivel fisiológico como tensión muscular, temblores, taquicardia, sudoración y dificultad para la toma de decisiones objetiva y la capacidad de resolución de problemas eficientemente.

Mediante un estudio estadístico empleando la prueba de chi cuadrado se determinó que la ansiedad presente en el grupo afecta al rendimiento del personal, obteniendo un valor de chi-cuadrado de 17.089 con un nivel de significancia por debajo del 5%

establecido para el caso de estudio, afirmando así que la relación existente en el comportamiento de ambas variables es estadísticamente significativa.

En base a las referencias bibliográficas se estableció unas propuestas enfocadas en el manejo, atenuación y prevención de los casos de ansiedad detectadas en los miembros del grupo Elite de la Policía Nacional del Ecuador. Los talleres fueron estructurados en base a las terapias cognitivos conductuales para el tratamiento de la ansiedad ya que según la bibliografía presentan mayor aceptación en términos de efectividad y son de aplicación sencilla para trabajos grupales, generando mejores resultados. Se presentó una propuesta dividida en 4 talleres que permiten a los participantes aprender a manejar los eventos detonantes de la ansiedad y al manejo y control de los síntomas. Se inicia con entrenamiento de aplicación de las técnicas de relajación, posteriormente dos sesiones para aprender a identificar las emociones que sirven como detonantes para la ansiedad y así poder controlarlas, a continuación se les enseña a los participantes técnicas de resolución de problemas con el objeto de poder a través de la aplicación de las mismas drenar las emociones y brindar calma y claridad de pensamiento para sopesar los ataques de ansiedad ante problemas cotidianos, por último se enfoca la propuesta en la reconstrucción de la autoestima laboral a fin de afianzar la confianza perdida y establecer nuevos paradigmas psicológicos que permitan manejar de manera eficiente los pensamientos positivos y así evitar situaciones detonantes de ansiedad.

RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos se recomienda al organismo policial definir estrategias a nivel del manejo del talento humano que permitan identificar de manera temprana la ansiedad en cada uno de los individuos pertenecientes al cuerpo.

Se recomienda ampliar la investigación estableciendo los parámetros de aparición de la ansiedad en los individuos a fin de detectar las principales causas y erradicarlas o darles un mejor manejo.

Se plantea una propuesta activa para desarrollar con el grupo afectado la que se recomienda aplicar a fin de mitigar el trastorno en el cuerpo policial.

DISCUSIÓN

En el transcurso de este trabajo de investigación se logró determinar datos importantes acerca de la ansiedad en los cuerpos policiales, puesto que mediante la aplicación del test tipo ISRA con un grado de fiabilidad y validez adecuado para la obtención de una evaluación psicométrica de calidad (Martínez & Rodríguez, 2013) se dedujo que en la muestra estudiada el 90% de los policías parte de la población presentaban un grado de ansiedad entre severo y moderado, dando a conocer que el cuerpo policial presenta esta enfermedad en la cotidianidad laboral. Este tipo de trastornos son comunes en ambientes laborales donde los individuos están sometidos constantemente a altos niveles de presión o exigencia, como lo asevera Hyemin y Valencia en su estudio realizado sobre un cuerpo policial observando los comportamientos durante un período de 3 años, determinando que la mayoría de los policías presentaban enfermedades derivadas de las condiciones de un medioambiente hostil... mostrando sintomatología como ansiedad, angustia, entre otros (Hyemin, valencia, & Rodríguez, 2014). Se observa como en estos casos los

trabajadores no presentan una respuesta positiva al entorno laboral, ocasionando trastornos psicológicos.

Haciendo referencia a la ansiedad, este tipo de trastorno debe ser tratado con atención a manera preventiva y paliativa pues está conlleva a que los individuos presenten altos niveles de agotamiento físico y mental, a altas cargas emocionales que generan además de bajos desempeños laborales, riesgos asociados a falta de concentración, dificultades para la toma de decisiones y resolución de problemas. En su estudio (Sum, 2015) discute que una de los individuos que sufren presión laboral tienden a presentar ansiedad, generando agotamiento físico y mental en el sujeto ocasionando deficiencias es sus capacidades laborales.

Los factores detonantes de la ansiedad pueden ser múltiples eventos en los entornos donde se desenvuelve el individuo. En este estudio se detectó que, en cuanto a proporción y frecuencia de aparición en niveles extremos de ansiedad, el tipo cognitivo resulto presentar mayor frecuencia severa y extrema, este resultado es bastante común en casos laborales pues es originado por sobre carga de trabajo que ocasionan niveles de angustia y preocupación sobre los trabajadores. Es importante tomar en cuenta este tipo de observaciones a fin de realizar acciones correctivas en los ambientes laborales, evaluando la distribución de trabajo, y las medidas de presión ejecutadas sobre los trabajadores. Para efectos de la presente investigación se desarrolló una propuesta de mitigación del nivel de ansiedad presente en el ambiente laboral analizado el Grupo Elite de la Policía Nacional del Ecuador, enfocándose en las terapias cognitivas en conjunto con las terapias psicodinámicas, basados en el estudio realizado por (González, Umaran, & Cordero, 2018) donde demostraron a eficacia de una terapia de cognitivo-conductual grupal transdiagnóstica para tratar los trastornos emocionales,. A fin de establecer terapias en grupo focalizándose en las conductas que desencadenan la aparición de la ansiedad cognitiva.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

TEMA DE LA PROPUESTA

Técnicas de manejo efectivo de la ansiedad laboral

JUSTIFICACIÓN

Las empresas, organizaciones o cualquier lugar de trabajo sin importa su fin está estructurado principalmente por el capital humano, espacios físicos donde se establecen comunidades con un solo objetivo, cumplir metas laborales. Pero el hecho de ser con un objeto laboral no escapa de la realidad de que todos presentamos comportamientos humanísticos no técnicos para bien o para mal. Es de vital importancia que en las organizaciones presten especial atención a los comportamientos de los individuos y los modos de adaptarse a los ambientes laborales, ya que estos pueden influir de manera directa en el desempeño tanto de un individuo como de un grupo perjudicando el desempeño laboral y acarreando incumplimiento de las metas de cada empresa.

En el caso de la ansiedad, siendo uno de los principales trastornos presentados en todas las empresas resulta necesario establecer parámetros y controles para su detección temprana y acciones que permitan prevenir su aparición o agravar las condiciones de los ya afectados.

Para el presente caso de estudio, con el objeto de que las fuerzas policiales alcancen el mejor rendimiento laboral es necesario dar atención a las necesidades presentes en el grupo, establecer técnicas y herramientas que permitan mitigar y prevenir la aparición de la ansiedad en los individuos, es por tal motivo que a continuación se postula de manera esquematizada una propuesta que englobe las técnicas básicas para el manejo efectivo de la ansiedad laboral.

OBJETIVOS

GENERAL

Establecer un plan de acción para reducir los niveles de ansiedad presentados en el grupo Elite de la Policía Nacional del Ecuador

ESPECÍFICOS

- Diseñar la metodología de aplicación de talleres para el manejo de la ansiedad
- Realizar control y seguimiento a los niveles de ansiedad presentados en cada individuo

ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA

ARGUMENTACIÓN TEÓRICA

Las terapias grupales bajo un enfoque psicológico se basan en un proceso de comunicación interpersonal entre un profesional experto (terapeuta) y un sujeto o grupo de sujetos necesitados de ayuda por problemas de salud mental (paciente) que tiene como objetivo conseguir que el sujeto comprenda su cuerpo, mente y lo controle siendo capaz de relajarlo y así reducir la ansiedad y generar una buena calidad de vida y un buen bienestar psicológico. Esto también hace cada uno de forma grupal e individual conozca las sensaciones de su cuerpo y vayan contrayendo y relajando los músculos.

Para el desarrollo de la presente propuesta se necesitan algunos conocimientos básicos que ayudarán a la aplicación efectiva de la misma, indicados a continuación.

¿Qué es el entrenamiento en relajación?

Es una técnica aplicada para contrarrestar el sentimiento de ansiedad, la relajación es un estado positivo para el cuerpo humano ya que percibe alivio de tensión y

liberación del agotamiento, esto se logra al quitar la tensión que ocasiona la ansiedad en los músculos.

¿Qué se logra al poner en práctica esta técnica?

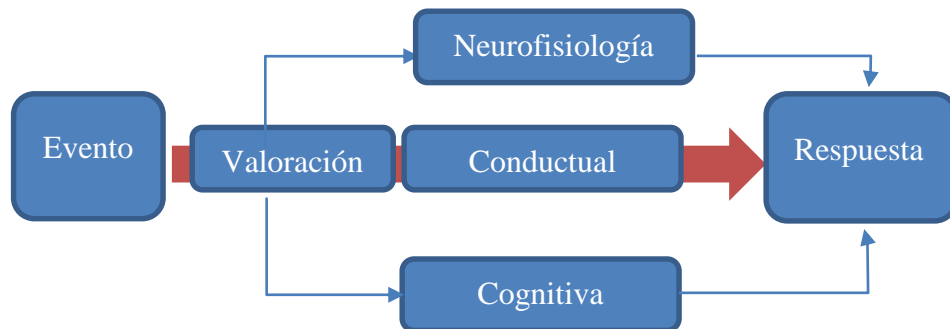
- Prevención de desgaste de los órganos del cuerpo ante el desgaste de la tensión acumulada por la ansiedad
- Alivio del estrés
- Calmar la mente y permitir más claridad en el pensamiento.
- Mayor rendimiento laboral al saber manejar la ansiedad sin el uso de fármacos

¿Qué son las emociones

Con el objeto de poder alcanzar el autocontrol de nuestra ansiedad es necesario comprender cuales son las emociones detonantes de la misma, así que partimos de la definición de una emoción;

“Es un estado complejo del organismo caracterizado por una perturbación que predispone a la acción. Las emociones se generan como una respuesta a un acontecimiento externo o interno agradable o desagradable.”

(Bisquerra, 2000)



Las emociones influyen directamente en la forma en que cada individuo percibe su entorno, en vista de la participación de varios factores al momento de experimentar emociones resulta útil aprender a diferenciar entre aquellas emociones natas y voluntarias. En este sentido, resulta útil distinguir entre reacciones emocionales innatas y acciones emocionales voluntarias, emociones o sentimientos.

Es importante reconocer la correlación de las emociones con los pensamientos y acciones

- Las emociones influyen sobre los pensamientos
- Los pensamientos sobre las acciones
- Los pensamientos influyen sobre las emociones
- Las emociones influyen en las acciones

Las emociones influyen en lo que pensamos y hacemos. A su vez, los pensamientos influyen en la forma de experimentar las emociones y en las acciones. Pero, además, las acciones repercuten en el pensamiento y en la emoción.

¿Cómo solucionar los problemas?

En general las personas enfrentan cotidianamente distintos problemas de mayor o menor intensidad que deben ser resueltos algunos de manera instantánea, otros se resuelven por sí solos, algunos no tienen solución y otros presentan una solución a mediano o largo plazo.

En el proceso de solución de problemas intervienen pensamientos, decisiones y emociones que pueden ser desencadenantes de perturbaciones en los individuos.

¿Qué es la autoestima laboral?

La autoestima en el ámbito laboral se entiende como la valoración que cada persona hace de sí misma sobre sus capacidades e importancia que repercuten en el desarrollo de su trabajo, la cual influye a la vez en sus relaciones entre compañeros de trabajo y con sus superiores.

Cuando una persona obtiene su empleo se siente motivada por el hecho de haber sido elegida como apta para desarrollar la tarea que requiere el puesto al que aspiró y ha sido asignado; sin embargo, este sentido puede cambiar de acuerdo a los estímulos que del entorno laboral reciba el trabajador y de qué tan sólidas son las bases de la autoestima que posee.

Caracterización de la autoestima en el trabajador

Autoestima Positiva

Las personas con buena autoestima son capaces de reconocer sus errores sin sentirse humillados por ellos y lo más importante es que no se estancan en las dificultades, sino que buscan resolver los problemas confiando en sus capacidades.

La buena autoestima en las personas les ayuda a tolerar mejor el estrés, la incertidumbre y enfrentar los procesos de cambio que se presentan con frecuencia en el ámbito laboral. Las constantes presiones son llevadas mejor por las personas que creen en sí mismas y que se enfrentan con valor a los retos que las exigencias laborales de hoy en día demandan, no buscan huir de la realidad sino enfrentarla, son personas seguras de lo que pueden lograr y terminan planes al tiempo requerido,

obtienen resultados positivos y buscan optimizar sus recursos en la labor que desempeñan.

Autoestima Negativa

La persona con autoestima negativa está convencida de que no tiene aspectos positivos para sentirse bien consigo misma, tiene conciencia de sus defectos, pero tiende a sobredimensionarlos. Cuando las personas viven sin autoestima o con niveles de ella muy bajos toman cualquier error como excusa para sentirse peor consigo mismos, para reprocharse que son incapaces de realizar algo bien y tienden a ser inconstantes en sus acciones por temor al fracaso que de antemano suponen como regla en los proyectos que echen a andar.

La baja autoestima en los trabajadores los hace reprimir sus ideas, por temor a ser ridiculizados o porque no sean tomados en cuenta; los hace vulnerables a las presiones del entorno laboral y a los cambios demandantes en las organizaciones de hoy en día. Esto ocasiona que realicen sus labores con altos niveles de ansiedad y con inseguridad provocando errores constantes y generando una barrera que les impide pensar en nuevos proyectos o nuevas y mejores formas de hacer las cosas en sus trabajos.

PLANIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La presente propuesta está diseñada en base a talleres de participación activa que permitirán trabajar con el grupo técnicas para disminuir la ansiedad laboral. Los talleres están diseñados para ser trabajados de la siguiente manera:

Consideraciones para la realización de los talleres

- Grupos homogéneos conformados por 20 individuos por taller
- Asistirá el Grupo Élite de la Policía Nacional del Ecuador
- Duración de la actividad 60 min
- Espacio físico adecuado para realización de dinámicas grupales con capacidad de 20 personas
- Se recomienda la realización de la actividad al final de la jornada laboral bien sea en el turno de la mañana o en el de la noche

PRESUPUESTO DE EJECUCIÓN

Consideraciones presupuestarias para la realización de los talleres

Tabla 9: Presupuesto para ejecución del taller

Ítem	Costo Unitario	Cantidad	Costo total
Horas hombre terapeuta	50	16	800
Hojas de papel	0,02	80	1,6
Lápices	0,35	20	7
Marcadores	0,5	10	5
Impresiones	0,05	80	4
		Total	817,6

Elaborado por: Quinatoa D.

TEMA DE LA PROPUESTA

Técnicas de manejo efectivo de la ansiedad laboral

PLANIFICACIÓN GENERAL

TALLER	NOMBRE	OBJETIVO	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Técnicas de relajación corporal	Instruir al personal del grupo Elite de la Policía Nacional del Ecuador a manejar la ansiedad mediante técnicas conductuales de relajación	Espacios tranquilos, sillas	60 min	Diana Quinatoa
2	Manejo de mis emociones	Identificar las emociones causantes de la ansiedad para aprender a controlarlas	Espacio tranquilo, sillas, pizarrón, hojas de papel, lápices y marcadores, planillas de autorregistro	60 min	Diana Quinatoa
3	Solucionando mis problemas	Mostrar a los participantes en el método de solución de problemas de manera objetiva	Espacio tranquilo, sillas, pizarrón, hojas de papel, lápices y marcadores, planillas de autorregistro	60 min	Diana Quinatoa
4	Recuperando mi autoestima laboral	Reforzar la autoestima a través del conocimiento	Espacio tranquilo, sillas, pizarrón, hojas de papel, lápices y marcadores, planillas de autorregistro	60 min	Diana Quinatoa

Elaborado por: Quinatoa D.

DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA

TALLER 1	TÉCNICAS DE RELAJACIÓN CORPORAL			
ETAPA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	RECURSOS	TIEMPO
INICIO	Agrupar a los estudiantes en un círculo e iniciar la sesión mostrando la técnica de respiración y estiramiento	Desestresar el ambiente y preparar el cuerpo para la relajación profunda	Espacio tranquilo	5 min
DESARROLLO	Relajación progresiva de extremidades superiores	Concentrar la mente en la sensación de relajación profunda aliviando la tensión mental y corporal	Espacio tranquilo	15 min
	Relajación progresiva de dorso			10 min
	Relajación progresiva de cabeza			10 min
	Relajación progresiva de extremidades inferiores			15 min
CIERRE	Relajación total y estiramiento final			5 min

TALLER 2		MANEJO DE MIS EMOCIONES		
ETAPA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	RECURSOS	TIEMPO
INICIO	Dinámica rompe hielo Refranes Se le pedirá al grupo en general que formen un círculo; continuación cada participante deberá pensar un refrán y decirlo a los demás, agregando en la primera parte: Por delante y en la segunda: por detrás, así: Más vale pájaro en mano... Por delante Que cien volando.... Por detrás	Liberar la tensión grupal y lograr mayor participación del grupo	Espacio tranquilo, sillas,	10 min
	A cada participante se le facilitará una hoja donde deben esquematizar el cuadro de autoregistro de emociones (Anexo 1)	Identificar las emociones causantes de la ansiedad para aprender a controlarlas	pizarrón, hojas de papel, lápices y marcadores, planillas de autoregistro	20 min
DESARROLLO	Solicitar a los participantes que hagan un recuento de los eventos que generaron emociones que les ocasionaron, incomodidad, estrés, preocupación, desconcentración, es decir ansiedad	Identificar las emociones causantes de la ansiedad para aprender a controlarlas	Espacio tranquilo, sillas, pizarrón, hojas de papel, lápices y marcadores,	5 min
	Solicitar a los participantes que valoren sus emociones según Anexo 2			

	Pídales a los participantes que identifique y valoren cada una de las emociones que registraron luego pregunte cuantas emociones tienen calificación intensa y frecuentemente o constantemente (3C o 3D).			5 min
CIERRE	Se abre la ronda de intervención donde cada uno expresa lo que sintió al escribir el autoregistro Pedir a los estudiantes que formulen el autoregistro y que lleven un control de las emociones durante un período de 5 días, el cual deben entregar en la siguiente sesión.	Lograr el entendimiento de que cada persona maneja emociones	Espacio tranquilo, sillas	10 min

Anexos

Anexo 1

Autoregistro de emociones

Nombre:			
Evento	Descripción	Acción o reacción	Resultados

Elaborado por: Quinatoa Ocampo Diana Carolina

Anexo 2

Escala de emociones

Intensidad de la emoción		Periodicidad diaria	
0	Baja	A	Evento aislado
1	Leve	B	1 o 2 veces al día
2	Moderada	C	Frecuentemente
3	Intensa	D	Constantemente

Elaborado por: Quinatoa Ocampo Diana Carolina

TALLER 3		SOLUCIONANDO MIS PROBLEMAS		
ETAPA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	RECURSOS	TIEMPO
INICIO	<p>Dinámica rompe hielo</p> <p>Construir una historia</p> <p>Se les pedirá a los participantes que se sienten formando una ronda. El tallerista dice una palabra y, los participantes deben ir agregando cada uno una palabra y en esta forma hacer una frase. El jugador que tiene el turno debe repetir – recordando- toda la frase y agregar una palabra final. Quienes no recuerdan la frase o no recuerdan la palabra rápidamente, pierde.</p>	Liberar la tensión grupal y lograr mayor participación del grupo	Espacio tranquilo, sillas,	10 min
	Introducción explicativa previa del manejo de soluciones.	Contextualizar al grupo en la solución de problemas	Espacio tranquilo, sillas	10 min
DESARROLLO	Entregar a cada participante una hoja en blanco y lápices. Cada participante debe anotar el	Entrenar a los participantes en el	Espacio tranquilo, sillas,	5 min

	problema que le cause mayor ansiedad y como lo solucionan	método de solución de problemas de manera objetiva	pizarrón, hojas de papel, lápices y marcadores	
<p>Pedir a los participantes que identifiquen sus problemas en base a las siguientes interrogantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Exactamente qué ocurre? • ¿Cuándo ocurre? • ¿Cómo ocurre? • ¿Dónde ocurre? • ¿Ante quienes ocurre? • ¿Qué hacen previo, durante y posterior a su ocurrencia? 	10 min			
<p>Al definir el problema completamente el siguiente paso es la generación de posibles alternativas de solución. Para ello indicarle al grupo que harían o que han hecho ellos para solucionar la situación presentada.</p>	5 min			
<p>En este paso se analizan las ventajas y desventajas de cada alternativa. Se puede presentar en la pizarra el ejemplo de cuadro de ventajas y desventajas Anexo 1</p>	10 min			
<p>En este paso se debe elegir aquella alternativa que representa mayores ventajas y menores desventajas para su realización y ejecución.</p>	5 min			
<p>Al finalizar la explicación se le pide a cada participante que realice el análisis de su problema siguiendo la metodología de los 4 pasos,</p>	10 min			

	recalcando los beneficios que implica la aplicación de estos			
CIERRE	Señalar la importancia de aprender a solucionar los problemas para que a partir de ello puedan generar alternativas de solución, todas las que se les ocurran son válidas y deberán considerarse ventajas y desventajas de cada una, para que a partir de ello elijan la mejor alternativa para ponerla en práctica y posteriormente evaluar los resultados, esto con el objetivo de disminuir los detonantes de ansiedad	Comprender la importancia de saber cómo considerar los problemas desde todas las perspectivas posibles	Espacio tranquilo, sillas	10 min

Anexo 1

Análisis de ventajas y desventajas de soluciones

Alternativa	Ventajas	Desventajas

Elaborado por: Quinatoa Ocampo Diana Carolina

TALLER 4		RECUPERANDO MI AUTOESTIMA LABORAL		
ETAPA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	RECURSOS	TIEMPO
INICIO	Dinámica rompe hielo Mi nuevo nombre Se escriben en la tarjetas nombres divertidísimos como: “pimpinela, la chilindrina etc.” y antes de empezar el	Liberar la tensión grupal y lograr mayor participación del grupo	Espacio tranquilo, sillas,	10 min

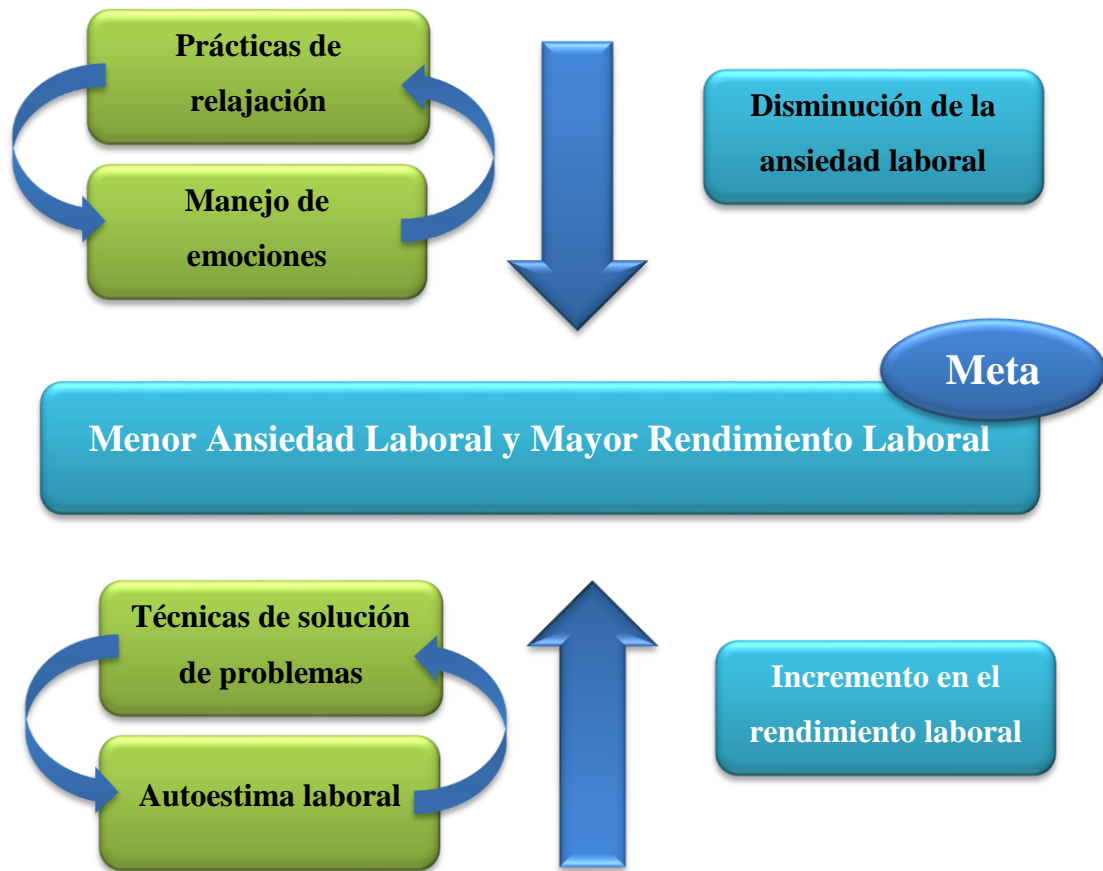
	evento se le entregan al azar las tarjetas a los participantes, el 10 nombre que les aparezca será su nombre de toda la actividad, se le explica a todos que solo se pueden llamar por ese nombre toda la actividad, los que digan el nombre real de alguien se les acumulan como puntos negativos.			
	Introducción explicativa previa sobre la autoestima laboral		Espacio tranquilo, sillas	15 min
DESARROLLO	Entregue al grupo la hoja de autoevaluación y lápices.	Reforzar la autoestima a través del conocimiento	Espacio tranquilo, sillas, pizarrón, hojas de papel, lápices y marcadores, planillas de autorregistro	5 min
	Leer con el grupo cada ítem de la planilla de autoevaluación e ir explicando cómo entender desde la perspectiva interna Anexo 1			15 min
	Pedirle al grupo que llene la planilla de autoevaluación			15 min
CIERRE	Como cierre de sesión indicamos la importancia de conocer nuestra valía en nuestros puestos de trabajo.	Recalcar la importancia de una buena autoestima		10 min

Anexo 1

Planilla de autoevaluación

Criterio	Mi perspectiva
• A veces al pensar en mi vida, apenas puedo creer que en una época yo...	
• Para mí no es fácil admitir que...	
• No me resulta fácil aceptarme cuando yo...	
• Una de mis emociones que me cuesta aceptar es...	
• Una de mis acciones que me cuesta aceptar es...	
• Uno de los pensamientos que tiendo a alejar de mi mente es...	
• Si aceptara más las cosas que he hecho...	
• Si aceptara más mis sentimientos...	
• Si fuera más honesto acerca de mis deseos y necesidades...	
• Lo que me asusta de aceptarme a mí mismo es...	
• Si otras personas vieran que me acepto más...	
• Lo bueno de no aceptarme podría ser...	
• Comienzo a darme cuenta de que...	
• Comienzo a sentir...	
• A medida que aprendo a dejar de negar lo que experimento	

RESULTADOS ESPERADOS



BIBLIOGRAFÍA

- Baeza, J., Balaguer, G., Belchi, I., Coronas, M., & Guillamón, N. (2008). *Higiene y prevención de la ansiedad*. España: Higiene y prevención de la ansiedad.(1ª. ed.). Recuperado el 12 de Diciembre de 2018
- Chiavenato, I. (2011). Adaptación laboral: Factor clave para el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. *Revista científica, cultura, organización y sociedad*, 172.
- de Miguel Calvo, J. M., Gallo, S., de las Mozas Majano, O., & Hernández López, J. M. (2011). Efecto del ejercicio físico en la productividad laboral y el bienestar. *Revista de Psicología del Deporte*, 590.
- Granda Carazas, S. E. (2006). LA INSATISFACCIÓN LABORAL COMO FACTOR DEL BAJO RENDIMIENTO DEL TRABAJADOR. *Revistas investigación*, 119,120.
- Guerrero, J., & Puerto Barrios, Y. I. (2006). Productividad, trabajo y salud: la perspectiva psicosocial. *Revista Colombiana de Psicología*, 205.
- Pérez Montejó, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *UPIICSA*, 3.
- Pérez Montejó, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45577377/Evaluacion_al_desempeno_laboral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1554323869&Signature=S0VoHJg5vWT5%2BCfJAirzP%2F7Fe0U%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEvaluacion, 3.
- Reyes Romo, M. E. (2015). *EL DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES FÍSICAS BÁSICAS Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO FÍSICO EN EL GRUPO GEO*. Ambato.
- Aarons, G. A., & Sawitzk, A. C. (2009). Organizational climate partially mediates the effect of culture on work attitudes and staff turnover in mental health services. *Scientific Electronic Library Online*, 71.

- Andrade, G. (2015). *Salud ocupacional y desempeño laboral de los trabajadores del area de producción del Ministerio de Agricultura Ganadería Acuacultura y Pesca del cantón Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/FCHE-PSIC-109.pdf>
- Antuña, M., Cano, F., & García, J. (2009). *Teorías de la personalidad*. Sevilla: Universidad de Sevilla. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de http://asignatura.us.es/personalidad/doc/tp_t2a.pdf
- Araujo, M. C., & Guerra, M. L. (2007). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS . *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales* , 16.
- Arcia Santamaría, D. C. (2016). *Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua*. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/10378>
- Ayestarán, S. (1999). Formacion de equipos de trabajo,conductas de manejo de conflicto y cambio cultural en las organizaciones. *Revista de psicologia general y aplicada*, 204.
- Balaguer, G., Baeza, J., Guillamón, N., Coronas, M., & Belchi, I. (2008). *Higiene y prevención de la ansiedad* (1a ed.). Madrid: Díaz de Santos. Recuperado el 12 de Octubre de 2018
- Barranza, A. (15 de Enero de 2015). *Qué es la ansiedad laboral y como manejarla*. Obtenido de <https://www.elciudadano.cl/salud/que-es-la-ansiedad-laboral-y-como-manejarla/01/15/>
- Belloch, A., Sandín, B., & Ramos, F. (2008). *Manual de psicopatología* (1a ed.). Madrid: McGraw-Hill. Recuperado el 12 de Octubre de 2018
- Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona: Praxis.
- Blasquez, D. (1993). Fundamentos de Educación Física para la Enseñanza Primaria. *Revista Digital Buenos Aires*, 1.

- Bobadilla, D. (2011). *El conductismo: historia de un fallido proyecto científicista*. Lima: Universidad de San Martín de Porres. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de https://www.academia.edu/724781/El_conductismo_historia_de_un_fallido_proyecto_cientificista
- Boeree, G. (14 de Septiembre de 2018). *Teorías de personalidad en psicología: Sigmund Freud*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de Disponible en red: <https://www.psicologia-online.com/teorias-de-personalidad-en-psicologia-sigmund-freud-1104.html>
- Chapman, K. (2007). *100 preguntas y respuestas sobre la ansiedad* (1a ed.). Madrid: Edaf. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018
- Chiang Vega, M. V., & San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 160.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Bogota: McGraw-Hill Interamericana.
- Cid Paz, S. (30 de Agosto de 2018). *Qué es la ansiedad en el trabajo y cómo puedes combatirla*. Obtenido de <https://www.psicologoemadrid.co/ansiedad-en-el-trabajo/>
- Costales, F. (2009). Teorías organizacionales desde una perspectiva latinoamericana. *Psicología y organización*, 1(48), 234. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de https://www.academia.edu/807664/Teor%C3%ADas_organizacionales_desde_una_perspectiva_latinoamericana
- Doku, A., Fonseca, L., González, E., & Gualdrón, J. (2002). *Evaluación del locus de control y su relación con las variables ansiedad y depresión en un grupo de asistentes a atención psicológica*. Chia: Universidad de La Sabana. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de <https://core.ac.uk/download/pdf/47068082.pdf>

- Estrada, D. J. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 71.
- Feijó, M. (2013). *Programa psicodinámico de intervención grupal para el fomento del equilibrio en la personalidad adolescente*. Valladolid: Universidad de Valladolid. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de <https://core.ac.uk/download/pdf/61509832.pdf>
- Fernández, J., & Rusiñol, J. (2003). Economía i psicologia: costos pel baix rendiment acadèmic relacionat amb l'ansietat davant els exàmens i les proves d'avaluació. *UOC*, 1(1), 10-11. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de <https://www.uoc.edu/dt/20131/20131.pdf>
- Gibson, C. B., Porath, C. L., Benson, G. S., & Lawler, E. E. (2010). The differential relationship between specific practices, firm financial performance, customer service, and quality. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 1.
- González, C., Umaran, O., & Cordero, P. (2018). Tratamiento psicológico de los trastornos emocionales en Atención Primaria: el manual de tratamiento transdiagnóstico del estudio PsicAP. *Ansiedad y Estrés*, Vol 24.
- González, M. (enero-marzo de 2007). Reflexión sobre los trastornos de ansiedad en la sociedad occidental. *Rev Cubana Med Gen Integr*, 23(1), 1-6. Recuperado el 8 de abril de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252007000100013
- Grove, S., Gray, J., & Burns, N. (2016). *Investigación en enfermería: desarrollo de la práctica enfermera basada en la evidencia*. Barcelona: Elsevier. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018
- Halgin, R., & Krauss, S. (2009). *Psicología de la anormalidad: perspectivas clínicas en los trastornos psicológicos* (5a ed.). México: McGraw-Hill. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018
- Hayes, N. (2003). *Dirección de equipos de trabajo*. España: Edición Española.

- Herce, J. (2012). *Las crisis de ansiedad*. Madrid: Fundación Cencillo de Pineda.
Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de
<http://www.ipsalevante.com/documentos/CrisisDeAnsiendad.pdf>
- Hernán Fernández, P. (2010). LA iNFLUENCiA DE LOS FACTORES ESTRESANTES DEL TRABAJO EN EL RENDiMiENTO LABORAL. *INVENIO*, 115.
- Hernández, M., Horga, J., Navarro, F., & Mira , A. (2014). *Trastornos de ansiedad y trastornos de adaptación en atención primaria*. Madrid: Panamericana.
- Hidruogo Vásquez , J. L., & Pucce Castillo , D. F. (2016). *EL RENDIMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL* . Lima- Pimentel: Tesis.
- Horney, K. (2007). *La personalidad neurótica de nuestro tiempo* (12a ed.). Madrid: Paidós. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de
<https://www.academia.edu>.
- Hyemin, J., valencia, S., & Rodríguez, C. (2014). Ambiente laboral violento y salud mental en los policías de la zona metropolitana de Guadalajara. *WAXAPO*, Año 6 Vol 1 p-31.
- Jaén, M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y persepción de factores psicosociales*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de <https://es.slideshare.net/EfiaulaOpenSchool/prediccin-del-rendimiento-laboral-a-partir-de-indicadores-de-motivacin-personalidad-y-percepcin-de-factores-psicosociales>
- Kozlowski, S, W. J., & Bell, B. (2010). Work groups and teams in organizations. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 48.
- López, J., & Aldea, Q. (2005). *Pedro Laín Entralgo y la historiografía médica* (1a ed.). Madrid: Real Academia de la Historia. Recuperado el 12 de Octubre de 2018

- María Regina, S. R. (2015). Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Sum-Maria.pdf>
- Marstani, J. (2000). *Administracion de recursos humanos*. buenos Aires: Prentice
- Martínez, K., & Rodríguez, O. (2013). Análisis exploratorio de la validez del inventario de situaciones y respuestas de ansiedad (ISRA). *Universidad Católica*, Vol 16.
- Mena, R. (2013). *Fenomenontología de la angustia esencial. Un estudio de la estructura de la subjetividad en millán-Puelles*. Santiago de Chile: Universidad de Los Andes. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de https://www.academia.edu/36118918/FENOMENONTOLOG%C3%8DA_DE_LA_ANGUSTIA_ESENCIAL._UN_ESTUDIO_DE_LA_ESTRUC_TURA_DE_LA_SUBJETIVIDAD_EN_MILL%C3%81N-PUELLES
- Ministerio de Sanidad de España. (2017). *Biblioteca de guías de práctica clínica del sistema de nacional de salud, España*. Obtenido de <http://www.guiasalud.es/egpc/ansiedad/resumida/documentos/apartado04/Tratamiento.pdf>
- Mischel, W. (2013). *Personality and assessment* (1a ed.). New York: Mexico Trillas. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018
- Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2005). *Administración de recursos humanos. dspace biblioteca*, 6.
- Musich, S., Hook, D., Baaner, S., & Edington, D. W. (2011). The association of two productivity measures with health risks and medical conditions in an Australian employee population. *Revista de Psicología del Deporte*, 591.
- Navas, W., & Vargas, M. (2012). Trastornos de ansiedad: revisión dirigida para atención primaria. *Médica de Costa Rica y Centroamérica*, LXIX(64), 497-507. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de <http://www.binasss.sa.cr/revistas/rmcc/604/art11.pdf>
- Navlet, M. (2012). *Ansiedad, estrés y estrategias de afrontamiento en el ámbito deportivo: un estudio centrado en la diferencia entre deportes*. Madrid:

- Universidad Complutense de Madrid. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de <https://eprints.ucm.es/15771/1/T33813.pdf>
- Novelo, G. (2018). *psicologiaaldia.com.mx*. Recuperado el 8 de abril de 2019, de La ansiedad en el lugar de trabajo disminuye el rendimiento laboral: <https://psicologiaaldia.com.mx/la-ansiedad-en-el-lugar-de-trabajo-disminuye-el-rendimiento-laboral/>
- Organización Mundial de la Salud. (13 de Abril de 2016). *La inversión en el tratamiento de la depresión y la ansiedad tiene un rendimiento del 400%*. Recuperado el 12 de Octubre de 2018, de <https://www.who.int/https://www.who.int/es/news-room/detail/13-04-2016-investing-in-treatment-for-depression-and-anxiety-leads-to-fourfold-return>
- Pacheco , A., & Aurea, G. (2016). El acompañamiento pedagógico de los directores y el desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas de educación primaria del distrito de José Luis Bustamante y Rivero. *Investiga*, 41.
- Palaci, F. (2010). Psicología de la Organización. *Revista de Ciencias Sociales*, 496.
- Pérez Narváez, M. V. (22 de Septiembre de 2017). *EL BIENESTAR PSICOLÓGICO Y SU INFLUENCIA EN LA ASERTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DESCENTRALIZADO DE PÍLLARO*. Universidad Indoamerica. Obtenido de <http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/580>
- Quesada, E., & López, F. (2018). *Administración pública y promoción de la salud* (1a ed.). Madrid: ACCI. Recuperado el 12 de Octubre de 2018
- Ramírez, Á., & Domínguez, L. (2012). El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de puerto vallarta. *Investigación Administrativa*, 41(109), 21-30. doi:1870-6614
- Ramírez, C. (2017). *Modelo para el desarrollo de competencias gerenciales en relaciones humanas dirigidas al empresario venezolano*. Bárbula:


- Universidad de Carabobo. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4603/aramirez.pdf?sequence=1>
- Real academia de la lengua ESPAÑOLA. (2004). Diccionario de la lengua Española. *Fundacion Dialnet*, 2.
- Real Academia de la Lengua Española. (26 de 02 de 2015). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de <http://www.rae.es/>:
<http://buscon.rae.es/drae/srv/search?id=MWRFjC2DSDXX2QIJYzMW>
- Reyes, A. (2012). *Trastornos de ansiedad: Guía práctica para diagnóstico y tratamiento*. Honduras: Biblioteca virtual en salud. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de <http://www.bvs.hn/Honduras/pdf/TrastornoAnsiedad.pdf>
- Ries, F., Castañeda, C., Campos, M., & Del Castillo, O. (2012). Relaciones entre ansiedad-rasgo y ansiedad-estado en competiciones deportivas. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 12(2), 9-16. doi:1578-8423
- Riso, W. (2006). *Terapia cognitiva. Fundamentos teóricos y conceptualización del caso clínico* (19 ed.). Bogotá: Norma. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018
- Rivas Hernandez, M. J. (2009). *Satisfacción y desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas adventistas de la Asociación Oriental y Misión Paracentral de El Salvador*. Salvador:
<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/55>.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organi-zacional. *Revista de Ciencias Sociales*, XVI(3), 496.
- Rodríguez, E., Mejía, V., & Luna, J. (2004). *Clasificación de miedos y fobias en estudiantes de primer año de ciencias y humanidades, facultad multidisciplinaria oriental, Universidad de El Salvador entre los meses de abril a octubre del año 2004*. San Salvador: Universidad de El Salvador.

- Recuperado el 12 de Octubre de 2018, de
<http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/3921/1/50100173.pdf>
- Rodríguez, R., & Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Med. segur. trab.*, 57(1), 72-88. Recuperado el 8 de abril de 2019, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006
- Rojas, E. (2014). *Cómo superar la ansiedad* (1a ed.). Barcelona: Planeta.
Recuperado el 12 de Diciembre de 2018
- Ruiz, A. (2006). Salud ocupacional y productividad. *Revista colombiana de Psicología*, 205.
- Ruiz, A. (2006). Salud ocupacional y productividad. *Revista Colombiana de Psicología*, 204.
- Salas, E., Rosen, M. A., Burke, C. S., & Goodwin, G. F. (2010). The wisdom of collectives in organizations: An update of the teamwork competencies. . *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 1.
- Salgado, J., & Cabal, Á. (2011). Performance Appraisal in the Public Administration of the Principality of Asturias: An Analysis of Psychometric Properties. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 25-27. doi:1576-5962
- Sarudiansky, M. (2013). Ansiedad, angustia y neurosis. Antecedentes conceptuales e históricos. *Psicología Iberoamericana*, 21(2), 19-28. doi:1405-0943
- Sierra, J., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Mal-estar E Subjetividades*, 3(1), 10-59. doi:1518-6148
- Sims, E. D., Salas, E., & Burke, C. S. (2010). Promoting effective team performance through training. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 1.

- Stonner James, A. F. (1994). *Administración*. Guayaquil: Prentice - Hall, Hispanoamericana s.a.
- Sum, M. (2015). *Niveles de ansiedad que presentan los trabajadores del organismo judicial de la carrera departamental de Huehuetenango*. Huehuetenango- México: Universidad Rafael Landívar.
- Terán Varela, O. E., & Irlanda, J. (Enero, Abril de 2011). Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior. *Sistema de Información Científica Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 102.
- Thøgersen, N. (2011). Relationships between exercise and three components of mental well-being in corporate employees. *Revista de Psicología del Deporte*, 590.
- Torres, A. (2018). *Psicología y mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/clinica/terapia-cognitivo-conductual>
- Vallejo, J. (2011). *Introducción a la psicopatología y la psiquiatría* (7a ed.). Barcelona: Elsevier. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018
- Weiner, I., Schmitt, N., & Highhouse, S. (2012). *Handbook of psychology. Industrial and organizational psychology* (2a ed.). Nueva York: John Wiley & Sons. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018
- Yunga, G. (2016). *Ansiedad y su relación con la funcionalidad familiar en los estudiantes de la unidad educativa particular José Antonio Eguiguren La Salle*. Loja: Universidad Nacional de Loja. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17080/1/Galo%20Fabian%20Yunga%20Bravo.pdf>


ANEXOS

Anexo I Test ISRA



UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

INVENTARIO DE SITUACIONES Y RESPUESTAS DE ANSIEDAD
ESTE INVENTARIO ES CON FINES ACADÉMICOS
POR FAVOR CONTESTE CON HONESTIDAD A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS



Fecha:	Sexo: M	F	Estado Civil: soltero	Casado:	Otro:
Apellidos y Nombres:					
Educación:	Primaria;	Secundaria;	Técnico;	Universidad;	Cargo:

C

0 Casi nunca

1 Pocas veces

2 Unas veces sí, otras veces no

3 Muchas veces

4 Casi siempre

	Situación	1 Me preocupa fácilmente	2 Tengo pensamientos o sentimientos negativos sobre mí, tales como inferior,	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 de la torpeza de mis actos	
1	Ante un examen en el que me juego mucho o al 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:								

INVENTARIO DE SITUACIONES Y RESPUESTAS DE ANSIEDAD
ESTE INVENTARIO ES CON FINES ACADÉMICOS
POR FAVOR CONTESTE CON HONESTIDAD A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS

F

- | |
|---------------------------------|
| 0 Casi nunca |
| 1 Pocas veces |
| 2 Unas veces sí, otras veces no |
| 3 Muchas veces |
| 4 Casi siempre |

1 Siento mariposas en el estómago
2 Me sudan las manos u otra parte del cuerpo bastante días fríos.
3 Me tiemblan las manos o las piernas
4 Me duele la cabeza
5 Me 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 nauseas o mareos
9 Se me seca la boca y tengo dificultades para dormir
10 Tengo escalofríos y frío o aunque haga mucho frío

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
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 Escribe una situación en la que usted manifiesta frecuentemente alguna de estas respuestas o conductas:																							

**INVENTARIO DE SITUACIONES Y RESPUESTAS DE ANSIEDAD
ESTE INVENTARIO ES CON FINES ACADEMICOS
POR FAVOR CONTESTE CON HONESTIDAD A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS**

M

- 0 Casi nunca
- 1 Pocas veces
- 2 Unas veces sí, otras veces no
- 3 Muchas veces
- 4 Casi siempre

1. Lloro con facilidad	2. Realizo movimientos repetitivos en alguna parte de mi cuerpo, rascarme, tocarme, movimientos rítmicos anales.	3. Fumo, como o bebo demasiado	4. Trato de evitar o de rehuir la situación	5. Me muevo y hago cosas sin una finalidad concreta	6. Quedo paralizado o mis movimientos son torpes.	7. Tartamudeo o tengo otras dificultades de expresión verbal.
------------------------	--	--------------------------------	---	---	---	---

13

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
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. Escribe una situación en la que usted manifiesta frecuentemente alguna de estas respuestas o conductas:																								

Anexo II Tratamiento de data levantada

El test realizado estaba estructurado de la siguiente manera:

Sección I: Cognitivo

Total de preguntas: 23

Total de situaciones: 7

Posibles elecciones: 5 (Valoradas de 0 a 4)

Máxima puntuación registrada 644

Mínima puntuación registrada: 0

A continuación, se presenta la escala valorativa de 0 a 644, así como el factor para su transformación a una medición en centiles

Tabla 10 Tabulación test ISRA sección cognitiva

Grado	Rango de valores	Factor de conversión a escala de 0 al 100	Rango de valoración centil
Mínima	0 – 161	0.1552	0-25
Moderada	162-322	0.1552	26-50
Severa	323-483	0.1552	51-75
Extrema	484-644	0.1552	76-100

Elaborado por: Quinatoa Ocampo Diana Carolina

Sección II: Fisiológico

Total de preguntas: 23

Total de situaciones: 10

Posibles elecciones: 5 (Valoradas de 0 a 4)

Máxima puntuación registrada 920

Mínima puntuación registrada: 0

A continuación, se presenta la escala valorativa de 0 a 920, así como el factor para su transformación a una medición en centiles.

Tabla 11 Tabulación test ISRA sección fisiológica

Grado	Rango de valores	Factor de conversión a escala de 0 al 100	Rango de valoración centil
Mínima	0 – 230	0.1086	0-25
Moderada	231-460	0.1086	26-50
Severa	461-690	0.1086	51-75
Extrema	691-920	0.1086	76-100

Elaborado por: Quinatoa Ocampo Diana Carolina

Sección III: Motor

Total de preguntas: 23

Total de situaciones: 7

Posibles elecciones: 5 (Valoradas de 0 a 4)

Máxima puntuación registrada 644

Mínima puntuación registrada: 0

A continuación, se presenta la escala valorativa de 0 a 644, así como el factor para su transformación a una medición en centiles

Tabla 12 Tabulación test ISRA sección motora

Grado	Rango de valores	Factor de conversión a escala de 0 al 100	Rango de valoración centil
Mínima	0 – 161	0.1552	0-25
Moderada	162-322	0.1552	26-50
Severa	323-483	0.1552	51-75
Extrema	484-644	0.1552	76-100

Elaborado por: Quinatoa Ocampo Diana Carolina

Cálculo de la ansiedad total

Una vez establecido la valoración en la escala del 0 al 100 de gravedad de la ansiedad detectada, la ansiedad total resultará de la presente ecuación

$$\text{Ansiedad total} = \frac{(\text{Centil Cognitivo} + \text{Centil Fisiológico} + \text{Centil Motor})}{3}$$

Posteriormente de llevar a la escala de valoración del 0 al 100 se procede a establecer el grado de gravedad en escalas del 1 al 4 empleando el software de Excel para puntuar por rangos, según los siguientes parámetros

Tabla 13 Tabulación del grado de ansiedad

Grado	Valor	Rango de valoración centil
Mínima	1	0-25
Moderada	2	26-50
Severa	3	51-75
Extrema	4	76-100

Elaborado por: Quinatoa Ocampo Diana Carolina

De lo anterior descrito se obtiene la siguiente tabla de valoración de la ansiedad

Tabla 14 Resultados del tratamiento matemático del resultado del test ISRA

N°	Cognitiva		Fisiológica		Motora		Total	
	Centil	Grado	Centil	Grado	Centil	Grado	Centil	Grado
1	25	2	30	2	30	2	28	2
2	25	2	30	2	20	1	25	2
3	55	3	15	1	10	1	27	2
4	45	2	25	2	5	1	25	2
5	41	2	42	2	9	1	31	2
6	5	1	5	1	10	1	7	1
7	48	2	25	2	5	1	26	2
8	35	2	25	2	15	1	25	2
9	35	2	25	2	15	1	25	2
10	40	2	25	2	15	1	27	2
11	45	2	5	1	30	2	27	2
12	5	1	5	1	5	1	5	1
13	39	2	25	2	15	1	26	2
14	50	3	25	2	5	1	27	2
15	60	3	55	3	40	2	52	3
16	65	3	60	3	45	2	57	3

17	50	3	25	2	10	1	28	2
18	5	1	5	1	5	1	5	1
19	5	1	5	1	5	1	5	1
20	48	2	25	2	5	1	26	2
21	36	2	25	2	15	1	25	2
22	30	2	20	1	25	2	25	2
23	38	2	24	1	14	1	25	2
24	60	3	60	3	45	2	55	3
25	70	3	65	3	55	2	63	3
26	42	2	24	1	25	2	30	2
27	45	2	35	2	5	1	28	2
28	78	4	80	4	75	2	78	4
29	50	3	25	2	15	1	30	2
30	35	2	25	2	20	1	27	2
31	45	2	28	2	10	1	28	2
32	40	2	22	1	14	1	25	2
33	65	3	65	3	55	2	62	3
34	89	4	78	4	60	2	76	4
35	36	2	28	2	15	1	26	2
36	38	2	28	2	14	1	27	2
37	50	3	30	2	5	1	28	2
38	60	3	15	1	5	1	27	2
39	90	4	85	4	74	2	83	4
40	62	3	20	1	10	1	31	2
41	77	4	85	4	76	3	79	4
42	89	4	75	4	64	2	76	4
43	48	2	20	1	14	1	27	2
44	88	4	90	4	74	2	84	4
45	55	3	60	3	50	2	55	3
46	10	1	5	1	5	1	7	1
47	85	4	75	4	75	2	78	4
48	60	3	25	2	5	1	30	2
49	48	2	10	1	35	2	31	2
50	47	2	28	2	8	1	28	2
51	98	4	70	3	60	2	76	4
52	99	4	85	4	60	2	81	4
53	79	4	82	4	77	3	79	4
54	89	4	75	4	69	2	78	4
55	91	4	80	4	75	2	82	4
56	100	4	55	3	70	2	75	4
57	60	3	20	1	10	1	30	2
58	83	4	78	4	65	2	75	4
59	42	2	32	2	5	1	26	2
60	97	4	69	3	60	2	75	4
61	55	3	65	3	40	2	53	3
62	70	3	15	1	10	1	32	2

63	58	3	25	2	5	1	29	2
64	60	3	25	2	15	1	33	2
65	70	3	15	1	20	1	35	2
66	48	2	25	2	10	1	28	2
67	32	2	20	1	30	2	27	2
68	63	3	15	1	5	1	28	2
69	45	2	25	2	15	1	28	2
70	5	1	5	1	5	1	5	1
71	5	1	5	1	5	1	5	1
72	52	3	15	1	15	1	27	2
73	70	3	15	1	5	1	30	2
74	63	3	10	1	10	1	28	2
75	10	1	5	1	5	1	7	1
76	52	3	16	1	18	1	29	2
77	45	2	19	1	14	1	26	2
78	51	3	15	1	15	1	27	2
79	10	1	5	1	5	1	7	1
80	68	3	25	2	10	1	34	2
81	96	4	75	4	65	2	79	4
82	92	4	92	4	65	2	83	4
83	90	4	82	4	75	2	82	4
84	5	1	5	1	5	1	5	1
85	75	4	85	4	65	2	75	4
86	99	4	86	4	85	3	90	4
87	70	3	5	1	5	1	27	2
88	62	3	15	1	10	1	29	2
89	88	4	86	4	75	2	83	4
90	50	3	25	2	5	1	27	2
91	90	4	75	4	80	3	82	4
92	60	3	55	3	45	2	53	3
93	95	4	60	3	99	4	85	4
94	100	4	55	3	125	4	93	4
95	100	4	64	3	65	2	76	4
96	35	2	20	1	20	1	25	2
97	65	3	15	1	25	2	35	2
98	88	4	90	4	65	2	81	4
99	98	4	92	4	60	2	83	4
100	85	4	74	3	76	3	78	4

Fuente: Datos obtenidos de software excel

Elaborado por: Quinatoa Ocampo Diana Carolina