

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS
UAPA**



**ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA**

TEMA

INCIDENCIA DE LOS NIVELES DE ANSIEDAD Y DESEMPEÑO LABORAL, EN
LOS EMPLEADOS DE 20 A 52 AÑOS DE EDAD, AYUNTAMIENTO DE HATO
DEL YAQUE, SANTIAGO, REPÚBLICA DOMINICANA, ENERO – MAYO 2015.

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, PRESENTADO COMO REQUISITO PARA
OPTAR POR EL TÍTULO DE MAGISTER EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

PRESENTADO POR
CLARA RUIZ TEJADA
YOSELIN NICASIO LIRANZO

ASESORA
ELIZABETH ZAPATA, ED.D

FECHA
SANTIAGO DE LOS CABALLEROS,
REPÚBLICA DOMINICANA
25 DE MAYO DEL 2015

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTOS.....	IV
COMPENDIO.....	V
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	
1. Introducción.....	1
1.1. Antecedentes de la Investigación.....	3
1.2. Planteamiento del Problema.	6
1.3. Formulación del Problema.....	8
1.3.1. Sistematización del Problema.....	8
1.4. Objetivo General.....	8
1.4.1 Objetivos Específicos.....	8
1.5. Justificación.....	9
1.6. Delimitación.....	10
1.7. Limitaciones.....	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Marco Contextual.....	12
2.1.1. Provincia de Santiago.....	12
2.1.2. Hato del Yaque, Distrito Municipal de Santiago.....	13
2.1.3. Ayuntamiento de Hato del Yaque Santiago.....	14
2.2. Psicopatología de la ansiedad.....	16
2.2.1. Síntomas de la Ansiedad.....	20
2.2.2. Clasificación de los tipos de trastornos de ansiedad (DSM- IV).....	21
2.2.2.. Desempeño laboral.....	24
2.2.2.1. Elementos que influyen en el desempeño laboral.....	25
2.2.2.2. Evaluación de desempeño labora.....	26
2.2.2.3. Indicadores y el desempeño laboral.....	27
2.2.2.4. Empleado.....	28

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Diseño y tipo de la investigación y Método.....	30
3.1.1. Diseño.....	30
3.1.2. Tipo de investigación.....	30
3.1.3.Método.....	31
3.1.4. Técnicas e instrumentos.....	31
3.1.5. Población y muestra.....	32
3.1.6. Procedimiento para la recolección de datos.....	33
3.1.7 .Procedimiento para el análisis de los datos.....	33
3.1.8. Validez y Confiabilidad.....	33

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTAOS

4.1.1. Resultados de la escala de ansiedad de Hamilton y los formularios de desempeño laboral.....	35
---	----

CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS..... 58

CONCLUSIONES.....	63
RECOMENDACIONES.....	67
BIBLIOGRAFÍA.....	69
APÉNDICE A: GLOSARIO.....	72
APÉNDICE B: TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN.....	75
INSTRUMENTOS.....	81
APÉNDICE C: ESCALA DE HAMILTON.....	81
APÉNDICE D: FORMULARIO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL GRUPOS OCUPACIONALAS I, II, I Y II, II, V Y V.....	87
APÉNDICE E: FORMULARIO DE SOLICITUD PARA LA REALIZACION DE LA INVESTIGACION.....	107
APÉNDICE F: TABLAS Y GRAFICOS.....	111
APÉNDICE G: IMÁGENES DEL AYUNTAMIENTO.....	158

COMPENDIO

La ansiedad es un estado emocional en el que las personas se sienten inquietas, temerosas y angustiadas en situaciones que no pueden controlar aún en actividades cotidianas, en su papel adaptativo es provechosa, pero en su aspecto negativo puede alterar todo el entorno del sujeto incluyendo el trabajo, afectando el desempeño laboral, el Objetivo General: determinar la incidencia de los niveles de ansiedad y desempeño laboral, en los empleados de 20 a 52 años de edad, Ayuntamiento de Hato del Yaque, Santiago, República Dominicana, enero – mayo 2015.

El método que se utilizó fue, el método inductivo, estudio descriptivo y de campo en 26 empleados. Se evaluaron con la escala de ansiedad de Hamilton y los formularios de evaluación del desempeño laboral del ministerio de administración pública (IMAP).

Al culminar la investigación, las conclusiones importantes fueron:
En lo que concierne a los niveles de ansiedad, se encontró que el 88,45% de los empleados evaluados presentó ansiedad, de estos el 69,23% presentó ansiedad leve, el 15,38% ansiedad moderada y el 3,84% presentó ansiedad severa, por otro lado se encontró más ansiedad en el grupo ocupacional II, perteneciente al grupo de apoyo administrativo, con un alto porcentaje de los niveles de ansiedad, el 70% leve y el 30% moderada.

En lo que respecta a los síntomas ansiedad más frecuentes que presentan empleados evaluados, se encontró que el 24,70% presentó estado de ánimo ansioso, el 20% síntomas somáticos generales (musculares) y síntomas gastrointestinales y el 17,64% Insomnio y estado de ánimo deprimido.

En lo que respecta al nivel de desempeño laboral de los empleados evaluados de todos los grupos ocupacionales, se pudo constatar que, el 38,46% puntuó bueno, el 34,61% muy bueno, el 15,38% insuficiente y el 11,53% puntuó excelente.

En lo que se refiere al grupo ocupacional I, el 75% de los empleados evaluados puntuaron, bueno en su función y el 25% es insuficiente, en lo que se refiere al grupo ocupacional II, el 40% de los empleados evaluados, puntuaron muy bueno en su función, el 40% bueno y el 20% Insuficiente.

En lo que respecta, al grupo ocupacional I y II, el 33,33% de los supervisores evaluados puntuaron, muy bueno en su función y el 66,66% bueno, en relación al grupo ocupacional III, el 100% puntuó excelente, en lo que se refiere al grupo ocupacional IV, el 33,33% puntuó excelente, el 33,33% Muy bueno y el 33,33% e insuficiente, en cuanto al grupo ocupacional V, el 20% puntuó excelente el 40% muy bueno y el 40% bueno.

En cuanto a los indicadores de desempeño laboral, grupo ocupacional I, los datos puntuaron que el 66.66% posee los siguientes indicadores: calidad del trabajo, cantidad de trabajo y cuidado de equipo y materiales y el 33.32% posee colaboración y capacidad para seguir instrucciones, mientras que, en el grupo ocupacional II los datos puntuaron que el 76.92% posee los siguientes indicadores:

Calidad del trabajo, cantidad de trabajo y Organización del trabajo y el 23.07% posee la colaboración, en lo que concierne al desempeño laboral de los empleados evaluados, grupo I y II, los datos puntuaron que el 85,68% posee los siguientes indicadores: dirección, toma de decisiones, cooperación y responsabilidad por trabajo asignado y el 14,28% posee buena planificación.

En cuanto al grupo ocupacional III, los datos puntuaron que el 100% posee los siguientes indicadores: calidad del trabajo, cantidad de trabajo, capacidad técnica y se identificación con la institución, en lo referente al grupo ocupacional IV, los datos puntuaron que el 81.81% posee los siguientes indicadores: identificación con la institución, calidad del trabajo y cantidad de trabajo y el 18.18% colaboración, mientras que el grupo ocupacional V, los datos

puntuaron que el 100% posee los siguientes indicadores: planificación, dirección, obtención de información, toma de decisiones y cooperación.

Tomando en cuenta todos los datos encontrados, damos respuesta al objetivo general, se pudo constatar que hay un alto porcentaje de ansiedad (88,45%) con los niveles de ansiedad de los cuales se encontró, ansiedad leve (69,23%) y ansiedad moderada (15,38%), por otro lado en cuanto al nivel de desempeño laboral en los empleados evaluados, se encontró, bueno (38,46%), muy bueno (34,61%), excelente (11,53%) y solo insuficiente (15,38%), lo que indica según los datos arrojados, que los niveles de ansiedad no están incidiendo en el desempeño laboral de los empleados del ayuntamiento.

CONCLUSIONES

Al culminar esta investigación sobre la incidencia de los niveles de ansiedad y desempeño laboral en empleados de 20 a 52 años de edad, en el ayuntamiento de Hato del Yaque, se llegó a las siguientes conclusiones, tomando en cuenta los objetivos planteados en el mismo.

Objetivo específico 1: Medir el nivel de ansiedad en empleados de 20 a 52 años de edad del Ayuntamiento de Hato del Yaque Santiago, enero – mayo 2015.

En lo que concierne a los niveles de ansiedad, se encontró que el 88,45% de los empleados evaluados presentó ansiedad. De estos el 69,23% presentó ansiedad leve, el 15,38% ansiedad moderada y el 3,84% presentó ansiedad severa. Por otro lado se encontró más ansiedad en el grupo ocupacional II, perteneciente al grupo de apoyo administrativo, el 70% de los empleados evaluados presentó ansiedad leve y el 30% moderada.

Objetivo específico 2: Describir los síntomas de ansiedad más frecuentes que presentan los empleados de 20 a 52 años del Ayuntamiento de Hato del Yaque Santiago, enero – mayo 2015.

En lo que respecta a los síntomas ansiedad más frecuentes que presentan empleados evaluados, se encontró que el 24,70% presentó estado de ánimo ansioso, el 20% síntomas somáticos generales (musculares) y síntomas gastrointestinales y el 17,64% Insomnio y estado de ánimo deprimido.

Objetivo específico 3: Evaluar el nivel de desempeño laboral que presentan los empleados de 20 a 52 años del Ayuntamiento de Hato del Yaque Santiago, enero – mayo 2015.

En lo que respecta al nivel de desempeño laboral de los empleados evaluados de todos los grupos ocupacionales, se pudo constatar que, el 38,46%

puntuó bueno, el 34,61% muy bueno, el 15,38% insuficiente y el 11,53% puntuó Excelente, en lo que se refiere al grupo ocupacional I, el 75% de los empleados evaluados puntuaron, bueno en su función y el 25% es insuficiente. En lo que se refiere al grupo ocupacional II, el 40% de los empleados evaluados, puntuaron muy bueno en su función, el 40% bueno y el 20% Insuficiente.

En lo que respecta, al grupo ocupacional I y II, el 33,33% de los supervisores evaluados puntuaron, muy bueno en su función y el 66,66% bueno. En relación al grupo ocupacional III, el 100% puntuó excelente. En lo que se refiere al grupo ocupacional IV, el 33,33% puntuó excelente, el 33,33% muy bueno y el 33,33% es insuficiente. En cuanto al grupo ocupacional V, el 20% puntuó excelente el 40% muy bueno y el 40% bueno.

Objetivo específico 4. Identificar los indicadores más relevantes de desempeño laboral que presentan los empleados de 20 a 52 años del Ayuntamiento de Hato del Yaque Santiago, enero – mayo 2015.

En cuanto a los indicadores de desempeño laboral, grupo ocupacional I, los datos puntuaron que el 66.66% posee los siguientes indicadores: calidad del trabajo, cantidad de trabajo y cuidado de equipo y materiales y el 33.32% posee colaboración y capacidad para seguir instrucciones.

Mientras que, en el grupo ocupacional II los datos puntuaron que el 76.92% posee los siguientes indicadores: calidad del trabajo, Cantidad de trabajo y Organización del trabajo y el 23.07% posee la colaboración. En lo que concierne al desempeño laboral de los empleados evaluados, grupo I y II, los datos puntuaron que el 85,68% posee los siguientes indicadores: dirección, toma de decisiones, cooperación y responsabilidad por trabajo asignado y el 14,28% posee buena planificación, en cuanto al grupo ocupacional III, los datos puntuaron que el 100% posee los siguientes indicadores: calidad del trabajo, cantidad de trabajo, capacidad técnica y se identificaron con la institución.

En lo referente al grupo ocupacional IV, los datos puntuaron que el 81.81% posee los siguientes indicadores: identificación con la institución, calidad del trabajo y cantidad de trabajo y el 18.18% colaboración, mientras que el grupo ocupacional V, los datos puntuaron que el 100% posee los siguientes indicadores: planificación, dirección, obtención de información, toma de decisiones y cooperación.

Tomando en cuenta todos los datos encontrados, damos respuesta al objetivo general. Se pudo constatar que hay un alto porcentaje de ansiedad (88,45%) con los niveles de ansiedad de los cuales se encontró, ansiedad leve (69,23%) y ansiedad moderada (15,38%). Por otro lado en cuanto al nivel de desempeño laboral en los empleados evaluados, se encontró desempeño laboral bueno (38,46%), muy bueno (34,61%), excelente (11,53%) y solo insuficiente (15,38%), lo que indica según los datos arrojados, que los niveles de ansiedad no están incidiendo en el desempeño laboral de los empleados del ayuntamiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

- ALONSO F. (1983). **Bases Actuales diagnósticas y Terapéuticas de las Ansiedad y Depresiones.** Perú. Editorial McGraw Hill.
- ANTONIA. M. E & Roxana. O. Z. (2007). **Factores que Desencadenan ansiedad y sus Consecuencias en el Desempeño Laboral, en la Emergencia de Hospitales.** Universidad San Martin de Porres Lima -Peru.
- ANTONIO. B. (2008). **Aprender a motivar.** Toda la edición. Barcelona.
- ARAQUE. R. F (2015) **Meditación y relajación. En el desempeño laboral y Presencia de ansiedad derecho reservados.** Madrid.
- AYUSO, J. L. (1981). **La Ansiedad y las depresiones.** Nueva Perspectiva Clínicas. Etilo patogénicas y Terapéutica interamericana, Madrid.
- D' OLEO, FRANK. (1995) **“Manual de Investigación Científica: Proyectos de Investigación, Monografías y Tesis. (Guía Técnica Metodológica),** Publicaciones Idis, 2da. Edición, Santo Domingo, República Dominicana.
- DAVID. T & JOSE. M. (2007). **La Depresión. Conceptualización Técnico-Psicológica y su Entrenamiento.** Editorial deportiva futbol. España.
- DAVIS. K. Nestrom, J. W. (2000). **“Comportamiento Humano en el Trabajo”** 10ª Edición. México: Editorial McGraw Hill.
- DAVOD A. Waterman & Kim S. C (1988), **desarrollo de habilidades directivas.** Desempeño. Universidad de Michigan. 6ta edición.
- DSM-IV-TR. (2002). **Manuel Diagnóstico y Estadístico de Enfermedades Mentales.**
- DURÁN L. H. & LUGO A (2008) **Rehabilitación en la salud.** Antioquia 2da ed.
- ETIENNE G. K. (2003), **ansiedad y desempeño laboral.** Washington.
- GARY. K. (2004) **terapia Ocupacional Modelo de Ocupacional Humana Teoría y Aplicación.** 3ra edición. España.
- HAMILTON, M. C. (1969). **Diagnosis and rating of anxiety.** Bran J Psychiatre http://www.somosfrontera.com/ci_22910531.
- HERNÁNDEZ S. R. (1991) **“Metodología de la Investigación”** McGraw Hill, México,

- IRWIN, G. SARASON Y BARBARA R. SARASON (2006). **El problema de la Conducta inadaptada**. 1 décima edición México.
- JUAN, F. G. (2006). **Relaciones Humana**, 9na edición. Madrid.
- KEITH D. & JOHN W M. (2000) **Comportamiento humano en el trabajo**. 10 a edición México: pg.93
- LUIS P. M. (2012). **Habilidades directivas** 3a edición. - Pg 431 España.
- LUIS. P. (2007). **Dirección y gestión de recursos humanos**. 7ma Edición. Pg. 280 convenio de publicación, Madrid - Buenos Aires – México.
- LUNA C.A. (1998) "**Metodología de la Tesis**". Trillas, México.
- MARTHA A. S. (2008). **Dirección Estratégica De Recursos Humanos**. 3ra edición México.
- MATA .F. (2002) **Trastornos Psiquiátricos conmovidos con alcoholismo Inter psíquico Pálidos**, Buenos Aires.
- MIGUEL. M. (2006). **La cooperación de la organización de la salud**. Edición 21. Universidad Autónoma de Baja California.
- MONDY. R. W. & NOEL R. M. (2005). **Administración de recursos Humanos**, Novena edición, editorial México.
- PAPALIA D. ODDALIS. & FELDMAN R. (2005). **Desarrollo Humano**, 9na ed. Editorial México.
- SAMPIERI. R (2010). **Metodología de investigación** 5ta edición. México.
- SCHEIN, H. E. (2004). "**Psicología de la Organización**". 3ª Edición. México.
- STEPHEN P & ROBBINS D. A. (2002). **Fundamentos de administración y Conceptos especiales**. 3ra ed. México.
- TELMO, S.G. (2003). **Nociones de Psicología**. Ed Adunk SRL, Lima (Perú) Psicología, Ubaldo Chueca, Ed. Salesiana, Lima (Perú).

TESIS

- HERNANDEZ A. P. CHUE A. P. & LORENZO B. (2011). **Niveles de estrés General y Laboral, depresión y ansiedad en magistrados, jueces y fiscales**. Del Distrito Judicial de Lima Perú. Universidad Nacional Federico Villarreal. UNFV.
- ANDERSON, L. (2000). **El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral**. Trabajo de Grado. México.

- BERLINE. G. & KESNER. T. (2012). **Influencia de la motivación en el Desempeño laboral.** De los empleados de la empresa Hormigones Industriales C x A Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA) R. D).
- GALEB. K. (2011), **Ansiedad y Desempeño Laboral en los Residentes del Postgrado de Ginecología y Obstetricia. Hospital Central de Maracay, Estado Aragua.** Republica de Venezuela, Universidad de Carabobo.
- IVAN D. J. SANTOS D. & ELIANA. A. D. (2009), **“Incidencia de la Motivacion en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Proindustria del Municipio de Bonaó, Provincia Monseñor Nouel”**, República Dominicana. Universidad Abierta para Adultos (UAPA)
- RUIZ. T. C. & NICASIO. L .Y (2015). **Incidencia de los niveles de ansiedad y desempeño laboral, en los empleados de 20 a 52 años de edad, Ayuntamiento de Hato del Yaque, Santiago, República Dominicana, UAPA.**

REVISTA

- ANA. M. H. (2014). **Terapia Cognitiva.** Sixto Inchaustegui Memorias del primer Congreso. Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD).
- GUILLERMO. D. (2007) **Centro Universitario de Servicios útil.** Universitario de Servicios y Estudios Psicológicos Universidad de Puerto Rico, Río Piedras
- MUÑIZ, J. y Fernández, H. J. (2010). **La opinión de los psicólogos Españoles sobre el uso de los test.** Papeles del Psicólogo. Universidad de Oviedo

INTERNET

- <http://es.wikipedia.org/wiki/Distrito>.
- <http://us.reachout.com/buscaapoyo/informate/trastornos-de-ansiedad-tipos-causas -y- síntomas>
- <http://www. Definición abc.com/politica/ayuntamiento.php#ixzz3TBHI1c20>.
- <http://www.colonialtours.com.do/santiago.htm>.
- <http://www.definicionabc.com/politica/ayuntamiento.php#ixzz3TBIIToae> .
- <http://www.definicionabc.com/politica/municipal.php#ixzz3TBHmHFm2>.
- <http://www.nimh.nih.gov/health/publications/espanol/trastornos-de-ansiedad/index.shtml>.

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana
809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245. biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.
809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do