

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**

**LA ANSIEDAD PRODUCIDA EN LOS TRABAJADORES
DEL SERVICIO DE TELEFONIA INTER-URBANA
DE TELGUA, REPERCUTE EN EL MAL SERVICIO
AL PUBLICO USUARIO**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACION
PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**

POR

MARIA DOLORES DAVILA LOPEZ

**PREVIO A CONFERIRSELE EL TITULO DE
PSICOLOGA**

**EN EL GRADO ACADEMICO DE
LICENCIATURA**

GUATEMALA, OCTUBRE DE 1998

13
7(12/19)
c. 4

TRIBUNAL EXAMINADOR

Licenciado Abraham Cortez Mejía
DIRECTOR

Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce
SECRETARIA

Licenciada Loris Pérez Singer de Salguero
REPRESENTANTE CLAUSTRO CATEDRATICOS



ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
Edificio MS, Ciudad Universitaria, Zona 12
Tels: 4709002, 4709003, ext. 400-1
Oficina: 4709002, 4709700, fax 4709111
e-mail: USAC@psico.org
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

cc: Control Académico
CIEPs.
archivo

REG. 539-98

CODIPs. 875-98

DE ORDEN DE IMPRESION INFORME FINAL DE
INVESTIGACION

23 de octubre de 1998

Señorita Estudiante:
MARIA DOLORES DAVILA LOPEZ
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señorita Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted, el Punto DECIMO QUINTO (15o.) del Acta TREINTA Y NUEVE NOVENTA Y OCHO (39-98) de Consejo Directivo, de fecha 22 de octubre del año en curso, que copiado literalmente dice:

"DECIMO QUINTO: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Informe Final de Investigación titulado: "LA ANSIEDAD PRODUCIDA EN LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO DE TELEFONIA INTER-URBANA DE TELGAUA, REPERCUTE EN EL MAL SERVICIO AL CLIENTE USUARIO", de la Carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, realizado por:

MARIA DOLORES DAVILA LOPEZ

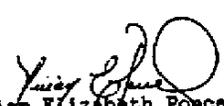
CARNE No. 82-14074

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Francisco Quiñónez Santizo y revisado por el Licenciado Walter René Soto Reyes.

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo AUTORIZA LA IMPRESION del mismo para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para elaborar Investigación o Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

" ID Y ENSEÑAD A TODOS "


Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce
SECRETARIA



/Celina

[Handwritten signature]
27/10/98

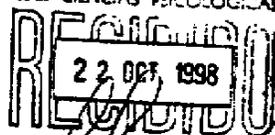


Guatemala,
21 de octubre de 1,998.

ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
Edificio M.F. Ciudad Universitaria, Zona 12
Tel. 4769790-1, 4769985, ext. 490-1
Dirección 4769988, 4769725, fax 4769914
e-mail: DEACPSIC@univ.gg
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

INFORME FINAL

Universidad de San Carlos
ESC. CIENCIAS PSICOLÓGICAS



[Handwritten signature]
15:00 HORA

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
EDIFICIO

SEÑORES CONSEJO DIRECTIVO:

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Walter René Soto Reyes, ha procedido a la revisión y aprobación del INFORME FINAL DE INVESTIGACION, titulado:

"LA ANSIEDAD PRODUCIDA EN LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO DE TELEFONIA INTER-URBANA DE TELGUA, REPERCUTE EN EL MAL SERVICIO AL PÚBLICO USUARIO"

CARRERA: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

ESTUDIANTE:

MARIA DOLORES DAVILA LOPEZ

CARNE No.

82-14074

Agradeceré se sirvan continuar con los trámites correspondientes, para obtener ORDEN DE IMPRESION.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

[Handwritten signature]
LICDA. EDITH REYES DE MALDONADO
COORDINADORA
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA

ERDM/edr
c.c. Docente Revisor/a
Archivo





ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
Edificio 16-B Ciudad Universitaria, Zona 11
Tel. 579779-5, 4769915, ext. 450-1
Dirección: 4769915, 4767215, fax 4769914
e-Mail: USACPSIC@usac.g
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA.

Guatemala,
21 de octubre de 1,998.

LICENCIADA
EDITH RÍOS DE MALDONADO, COORDINADORA
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA
EDIFICIO

LICENCIADA RÍOS:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle
que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACION**,
titulado:

**"LA ANSIEDAD PRODUCIDA EN LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO DE TELEFONIA
INTER-URBANA DE TELGUA, REPERCUTE EN EL MAL SERVICIO
AL PÚBLICO USUARIO"**

CARRERA: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

NOMBRE
MARIA DOLORES DAVILA LOPEZ

CARNE No.
82-14074

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos
establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito
DICTAMEN FAVORABLE, y solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

LIC. WALTER REYES SOTO REYES
DOCENTE REVISOR

WRSR/eda
c.c. Archivo
Docente Revisor



GUATEMALA,
3 SEPTIEMBRE 1,998

LICENCIADA
EDITH RIOS DE MALDONADO
COORDINADORA GENERAL
DEPTO. DE INVESTIGACION CIEP
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
EDIFICIO.

LICENCIADA RIOS.

POR ESTE MEDIO INFORMO A USTED QUE TUVE A MI CARGO
LA ASESORIA DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACION TITULADO
"LA ANSIEDAD PRODUCIDA EN LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO
DE TELEFONIA INTER-URBANA DE TELGUA REPERCUTE EN EL MAL
SERVICIO AL PUBLICO USUARIO", ELABORADO POR LA ESTUDIANTE.

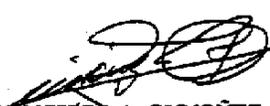
MARIA DOLORES DAVILA LOPEZ

CARNET: 8214074

CONSIDERANDO QUE EL MISMO LLENA LOS REQUISITOS
ESTABLECIDOS POR SU DEPARTAMENTO SOLICITO SE PROCEDA CON
LOS TRAMITES RESPECTIVOS.

ATENTAMENTE,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


LIC. FRANCISCO A. QUINONEZ
ASESOR

LIC FRANCISCO A. QUINONEZ SANTIZO
PSICOLOGO
COLEGIADO # 4,368



ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CARRERAS DE PSICOLOGÍA Y PSICOLOGÍA DEL TRABAJO
Tel. 470700-4, 470700 ext. 400-1
Fax: 470700-4, 470700 ext. 400-1
e Mail: DEACPSIC@univ.g
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

cc.: Control Acad.
CIEPs.
archivo

REG. 539-98

CODIPs. 733-98

**APROBACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION Y
NOMBRAMIENTO DE ASESOR**

Octubre 01 de 1998

Señorita Estudiante
María Dolores Dávila López
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señorita Estudiante

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto DECIMO SEGUNDO (12o.) del Acta TREINTA Y CINCO NOVENTA Y OCHO (35-98) de Consejo Directivo, de fecha 23 de septiembre del año en curso, que copiado literalmente dice:

"DECIMO SEGUNDO: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Proyecto de Investigación titulado: "LA ANSIEDAD PRODUCIDA EN LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO DE TELEFONIA INTER-URBANA DE TELGUA, REPERCUTE EN EL MAL SERVICIO AL PUBLICO USUARIO", de la carrera: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, elaborado por:

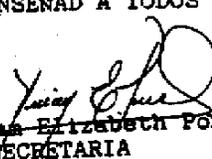
MARIA DOLORES DAVILA LOPEZ

CARNET NO. 82-14074

El Consejo Directivo considerando que el proyecto en referencia satisface los requisitos metodológicos exigidos por el Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs., resuelve aprobarlo y nombrar como asesor al Licenciado Francisco Antonio Quiñonez Santizo."

Atentamente,

" ID Y ENSEÑAD A TODOS "


Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce
SECRETARIA



/Rosy

ACTO QUE DEDICO

- A DIOS:** *Doy gracias por seguirme brindando el Don De Vida y Sabiduria*
- A MIS PADRES:** *JUAN MANUEL DAVILA
DOLORES DE DAVILA
Gracias por sus sabios consejos, apoyo y ayuda Incondicional les dedico mi triunfo alcanzado*
- A MIS HERMANOS:** *Herbert, Mara, Suyin, Mynor, Juan Manuel, velveth, Monica y Roberto Carlos.
Con Amor*
- A MIS CUÑADOS (AS):** *Con cariño*
- A MIS SOBRINOS:** *Que los Quiero mucho*
- A MIS TIOS:** *Francisco Lopez y Sra.
Con cariño*

Y A USTED ESPECIALMENTE

NUESTRO SINCERO AGRADECIMIENTO

A: LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES

"TELGUA"

**A: LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA**

A: LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

A: LIC. WALTER SOTO

LICDA. EDITH RIOS

Gracias por el apoyo que me brindaron

A MIS PADRINOS

LICENCIADO FRANCISCO QUIÑONEZ

LICENCIADA ESTELITA RIVAS

INGENIERO ROBERTO VALLE

Gracias por su asesoria bri-dada

INTRODUCCION

La Ansiedad es un estado mórbido del individuo, el cual hace que este al llegar a estados agudos, cambie por completo su inter-relación con los demás individuos presentando cambios en el comportamiento tales como: depresión, ira, astenia y otras complicaciones que hacen que este pierda la inter-relación adecuada. En esta situación, el buen trato con el público usuario.

Así pues, la ansiedad es característica en el ser humano, al igual que vital y dinámica y hace al hombre pasar de un estado insatisfactorio o de incomodidad consigo mismo a uno de mayor satisfacción, corresponde a un instinto adquirido por el interjuego permanente de mutación o selección que puede modificar y adaptar, pero nunca desaparecer.

Para que la Ansiedad se produzca, intervienen además de los factores predisponentes que son característicos propios de cada individuo, factores fisiológicos, psicológicos y socio-culturales.

Esta investigación se realizó para poder dar a conocer la necesidad de contar con la ayuda Psicoterapéutica dentro del proceso de atención para los trabajadores del Departamento de Telefonía Inter-urbana, en quienes se manifiestan alteraciones de Ansiedad por el contacto permanente de atención al público, por lo que estos sufran desequilibrios emocionales Y estrés. Básicamente la manifestación más preponderante es la Ansiedad, la cual no es controlada por lo que las trabajadoras crean conflicto en la atención al público usuario manifestándolo en una mala atención, provocando situaciones molestas tanto para el usuario como trabajadoras, razón por la cual se presentó este trabajo para que llene las expectativas de atención a los trabajadores, para que puedan conocer los mecanismos inherentes para ser utilizados por ellas y así, estas mejoren su inter-actuar con el usuario con condiciones que logren estabilidad emocional y no caigan en situaciones psicósomáticas para desplazar el problema real.

Concretamente lo que se pretendió con éste estudio fué conocer los niveles de ansiedad que manejan las operadoras de Telefonía Inter-Urbana de Telgua y una vez detectados estos niveles, se elaboro un programa dirigido al grupo de Operadoras, que contempló el desarrollo de temas, actividades como: dinámicas de grupo, técnicas de relajación y de juego, técnicas audio-visuales, buscando como único objetivo disminuir los niveles de Ansiedad.

La Finalidad del programa fué:
La disminución de los niveles de Ansiedad
-Desarrollar una mayor tolerancia a las presiones sufridas en el Trabajo.

- Desarrollar un mejor condicionamiento en su trabajo.
- Desarrollar en el sujeto mejores relaciones interpersonales con lo cual obtendrá una mejor calidad de vida laboral.

Para el abordamiento del estudio se trabajó con 50 trabajadoras de la Telefonía Inter-urbana de Telgua, que presentaban síntomas de Ansiedad como: Irritabilidad, insomnio, dolores de cabeza, Apatía, Desinterés, intranquilidad, Agotamiento y otros.

Las Operadoras que laboran en la Telefonía Inter-urbana, lograron disminuir por medio del Programa Psicoterapéutico, los niveles de Ansiedad provocados por el Ambiente laboral (presiones por parte del público, presión ejercida por sus superiores al exigirles un buen desempeño de sus labores, etc.) a través de los objetivos y las actividades que presentó el programa de Psicología,

Al mismo tiempo se dio a conocer en forma general, la importancia y beneficio del programa de acuerdo en los resultados que se obtuvieron y de esta forma se contribuyó a un mejor desarrollo laboral.

Es importante mencionar que el problema anterior se ubica en el área de la Psicología laboral, puesto que esta nos da la aplicación o la extensión de los principios y datos Psicológicos a los problemas relativos que presentan las Operadoras en el desarrollo de sus labores, puesto que aplica las técnicas de Psicología al campo laboral, formula y modifica procedimientos para satisfacer las necesidades de la empresa, mejora la productividad, disminuye la fatiga del empleado y desarrolla la disciplina como principio fundamental en el desarrollo humano.

MARCO TEÓRICO

Ansiedad:

Se entiende por Ansiedad, el estado personal de emoción o sentimiento que se manifiesta por ciertas clases de conducta, que puede aumentar en períodos posteriores de la vida si las condiciones del medio ambiente son adversas.

Así pues, la ansiedad es característica en el ser humano, al igual que vital y dinámica y hace al hombre pasar de un estado insatisfactorio o de incomodidad consigo mismo a uno de mayor satisfacción, corresponde a un instinto adquirido por el interjuego permanente de mutación y selección que puede modificar o adaptar, pero nunca desaparecer.

La ansiedad se manifiesta a través de tres grupos de síntomas usualmente presentes de manera simultánea, pero que pueden estar representados de diferente manera en cada paciente: en ocasiones basta uno de tales síntomas para suponer un estado de ansiedad, y un examen más profundo permitirá generalmente descubrir la presencia también de las otras alteraciones. Tal grupo de síntomas esta constituido por:

1. - Trastorno Somáticos
2. - Trastorno Psíquicos, y
3. - Trastorno Conductuales

1o. Trastorno Somáticos.

Estos trastornos pueden aparecer de manera aguda, bruscamente o estar presentes de modo constante, con períodos de remisión y de reactivación, pudiendo interesar los más diversos segmentos corporales dada su base neuro vegetativa y pueden ser en ocasiones tan graves como para inhabilitar con severidad al individuo.

Los síntomas cardiovasculares son los mas frecuentes: taquicardia con palpitaciones, variaciones del nivel tensional a veces muy notables, extrasistoles y sensación de constricción precordial.

Los trastornos respiratorios son también bastante frecuentes: crisis disneicas, sensación molesta de falta de aire o de ahogo, dolor pectoral, tos rebelde, etc.

Síntomas gastrointestinales están representados por trastornos más variados: trastornos hipogástricos, irregularidades de ritmo escretorio, espasmos faríngeos, náuseas, vómito, sequedad bucal, sed y hambre paroxística, dolores, agruras y sensación de constricción gástrica o abdominal, etc.

Los síntomas genitourinarios pueden ser poliurinario, impotencia transitoria, trastorno del ciclo menstrual, etc.

2o. Trastorno Psíquicos:

La sensación de peligro. La sensación que refiere habitualmente los pacientes ansiosos es la de sentirse como si se encontrara en una situación de peligro inminente. "Me siento como si me fuera a ocurrir algo de un momento a otro, pero no sé que", es una de las expresiones más frecuentes referidas por los enfermos ansiosos. La sensación de malestar que provoca la ansiedad es en ocasiones tan intensa como para sobreponerse a los trastornos físicos confundiendo con ellos, de manera que en la ansiedad es bastante difícil distinguir hasta que punto la desagradable impresión de temor, de peligro o de amenaza es autónoma y hasta que punto depende de la percepción de los propios trastornos físicos.

Las preocupaciones inmotivadas. Estrechamente unidas al síntoma precedente están las continuas preocupaciones del ansioso: estas tienen que ver en primer lugar con la propia salud, y de hecho se encuentran muy unidas a las sensaciones descritas, pero prácticamente tienen que ver con todos los hechos y todas las personas que de alguna manera están en relación con el paciente. Entre estas se hallan las preocupaciones acerca del futuro, que es visto de manera pesimista y problemática; preocupaciones relacionadas con la familia y los afectos; preocupaciones relacionadas con el trabajo, etc.

Estos temores y estas preocupaciones tienden a presentarse de manera reiterativa, o asumiendo a veces tonalidades dramáticas, sin que sean reales o evidentemente justificados los motivos de tales manifestaciones.

Déficits de habilidades. En la ansiedad, es típica la reducción de las capacidades de rendimiento de que se queja el paciente. La dificultad de concentración, la imposibilidad para aplicarse por largo tiempo a una tarea, y los diversos trastornos de la memoria, son los signos más frecuentes que se traducen, en el plano práctico, en una disminución de la capacidad habitual para atender las ocupaciones de cada día, sobre todo en el campo laboral.

A propósito, hay que tener presente que la ansiedad, dentro de ciertos límites, puede ser también un factor útil para el individuo en cuanto que, como se vera, constituye una señal de peligro genérico que pone en estado de alarma las defensas del organismo; no obstante, en general, tal límite es superado fácilmente y la capacidad de reacción del individuo resulta debilitada. Entre los déficits de las habilidades, recuérdese también la fatiga, la que acompaña a todos los estados de ansiedad bajo la forma de una penosa sensación de cansancio, de astenia y de fácil fatigabilidad física y psíquica.

3c. Trastornos Conductuales:

Acompañando a los trastornos psíquicos que se han descrito y que en parte son observables objetivamente, existen algunos rasgos conductuales observables que hacen suponer la presencia de un estado de ansiedad aunque no exista una comunicación verbal con el paciente.

Ante todo, la inquietud motora: el ansioso está inquieto, no logra mantener la misma posición por largo tiempo, generalmente se estruja o se tuerce las manos, a veces se muerde las uñas o se lastima los labios con los dientes, en ocasiones tiene movimientos mímicos estereotipados o tics.

Enseguida la irritabilidad: en los estados de Ansiedad, la tolerancia a los estímulos está reducida; en ocasiones basta un estímulo acústico o visual que en condiciones normales se toleraría para producir reacciones motoras poco controladas. Asimismo, estímulos verbales caracterizados especialmente por una fuerte carga emotiva pueden provocar reacciones agresivas desproporcionadas a la intensidad del estímulo.

Las perturbaciones del sueño acompañan con notable frecuencia a los estados ansiosos: generalmente dificultad para iniciar el sueño, pero también despertar precoz, hasta llegar al verdadero insomnio; además, la mayoría de los sueños son de contenido angustioso o terrorífico.

Por último, como se ha apuntado, trastornos de la alimentación: paradójicamente, la ansiedad puede ser el origen de dos comportamientos opuestos: inapetencia o rechazo del alimento y bulimia (alimentación excesiva).

15-
30

CAUSAS Y SIGNIFICADO DE LA ANSIEDAD

Para comprender el significado de la Ansiedad, ha que poner De relieve como las manifestaciones somáticas que se encuentran en este estado son muy semejantes a aquellas que se presentan en el animal frente a una situación de peligro. El aumento de frecuencia cardiaca, de la tensión arterial y de la tensión muscular representa una reacción fisiológica del organismo, que se coloca en una situación mas adaptada para las acciones de la agresión o de defensa al confrontar un peligro físico que lo amenaza.

En el hombre, frente a una situación externa amenazante aparecen las mismas modificaciones somáticas, y paralelamente se observan algunas modificaciones psicológicas que significan poner al individuo en situación de enfrentar la amenaza. Así, la vigilancia aumenta, la atención se centra en el objeto peligroso, la ideación se polariza sobre la situación amenazante para la búsqueda de una vía de escape, y el individuo entra en un particular estado de animo de espera de que el acontecimiento temido o previsto se verifique. Cuando este peculiar complejo de manifestaciones somatopsicológicas tiene una causa real y externa al individuo, recibe el nombre de miedo; por lo contrario, cuando no tiene causa aparente o se presenta de manera desproporcionada a la causa, se le llama ansiedad. Realmente, la ansiedad tiene siempre una causa interna al individuo y, como el miedo o la reacción de defensa del animal, constituye la reacción a una situación de peligro, somático o psicológico, para el individuo.

Así pues, la Ansiedad es una señal de peligro y al mismo tiempo una reacción de defensa que puede asumir en ciertas circunstancias un significado patológico por cuanto que se autorrefuerza de continuo.

En seguida se analizaran brevemente las situaciones de peligro susceptibles de desencadenar una reacción de ansiedad (causas de Ansiedad).

1. Situaciones de peligro relacionadas con modificaciones somáticas. Es el caso de los estados de ansiedad que se encuentran en mayor o menor medida en todas las enfermedades somáticas. Fácilmente se puede comprender como cada vez que el individuo es atacado de cualquier enfermedad, se levanta un estado de ansiedad por cuanto que el peligro mas o menos percibido conscientemente es el de la muerte, o sea el de la destrucción del individuo.

Esta es la ansiedad de las enfermedades internas, de las enfermedades quirúrgicas, de las neurológicas y en general de todas las enfermedades somáticas.

2. Situaciones de peligro relacionadas con modificaciones psíquicas. De la misma manera que las modificaciones patológicas de cuerpo (enfermedad) son fuente de peligro y por ello generan ansiedad, algunas modificaciones del estado psíquico del individuo pueden suscitar análogas sensaciones de peligro, y por ello reacciones ansiosas. A este propósito, se distinguen dos casos:

a) En las Psicosis, que son modificaciones patológicas de la estructura de la personalidad y, por ende, de las relaciones entre el individuo y el ambiente.

Sobre todo en las primeras fases de tales modificaciones, el paciente manifiesta, a través de la ansiedad, el peligro relacionado con la disgregación de la propia personalidad y la pérdida de la propia individualidad. En estos casos, el mecanismo de la génesis del estado ansioso es similar al que se observa en las enfermedades somáticas: en ambas circunstancias, la situación peligrosa esta constituida por la posibilidad de la pérdida de sí mismo, a nivel somático o a nivel de la personalidad

b) En las Neurosis, la Ansiedad es la señal de peligro que testimonia la presencia de una situación interna de contraste, llamada conflicto.

Cuando la situación de conflicto, que se desarrolla generalmente a un nivel no consciente, no se supera en forma adecuada, aparece como señal de alarma de tal oposición no superada: la ansiedad. Por tanto, esta asume el significado general de una situación conflictiva no superada adecuadamente, y expresa el peligro del que el individuo se siente amenazado frente a la emergencia de impulsos que no logra controlar.

Neurosis de Ansiedad: se caracteriza por una ansiedad crónica no realista, a menudo acentuada por episodios agudos de ansiedad o de pánico.

Etiología: la Neurosis de Ansiedad esta causada tanto por factores psicológicos como fisiológicos.

Factores Psicológicos: el estrés emocional a menudo desencadena la Ansiedad (por ejem. cambios reales o amenaza de ellos en las relaciones personales). El desencadenante es menos evidente cuando los impulsos emocionales internos (sexual, agresivo o de dependencia) causan conflicto, porque las defensas psicológicas los apartan de la conciencia del individuo. Los impulsos surgen por acontecimientos ambientales a los que cada persona esta especialmente sensibilizada, y la ansiedad representa el temor del individuo de perder el control de estos impulsos y de las acciones que puedan resultar.

Factores Fisiológicos: los síntomas de Ansiedad son las manifestaciones directas de descarga del sistema nervioso autónomo periférico, a menudo puestas en marcha por fantasías amenazadoras, impulsos y emociones. En el SNC. Los neurotransmisores noradrenergicos desempeñan un papel prominente en la producción de Ansiedad.

TIPOS DE ANSIEDAD

La Ansiedad: estado o sensación de aprensión desasosiego, agitación, incertidumbre y temor resultante de la previsión de alguna amenaza o peligro generalmente de origen intrapsíquico mas que externo cuya fuente suele ser desconocida o no puede determinarse. Este estado puede ser consecuencia de una respuesta racional o determinada situación que produce tensión, como pasar un examen o solicitar un empleo o de una preocupación general sobre las incertidumbres de la vida. Cuando no se basa en la realidad y cuando es tan grave que incapacita para desarrollar las actividades diarias de la vida, constituye un estado patológico. Entre los tipos de ansiedad se incluye: ansiedad de separación, ansiedad flotante, ansiedad situacional.

Ansiedad, Crisis de: reacción aguda psicológica que se manifiesta por angustia intensa y pánico. Los síntomas varían según la intensidad del ataque, pero típicamente consisten en palpitaciones, disnea, vértigos, desaliento, sudoración profusa, palidez de la cara y las extremidades molestias gastrointestinales y una vaga sensación de muerte inminente. Los ataques suelen ocurrir bruscamente, duran desde unos segundos hasta una hora o más y su frecuencia varia desde algunas veces al día hasta una vez al mes.

Ansiedad de Separación: temor y aprensión que sufre un sujeto cuando es separado de su entorno familiar y de las personas que le resultan importantes. Este síndrome suele producirse en los lactantes cuando son separados de su madre o la figura materna o cuando se les acerca un extraño.

Ansiedad flotante: miedo generalizado, persistente y penetrante, no atribuible a ningún objeto, fuente ni acontecimiento específico.

Ansiedad Negativa: situación psicológica y emocional en la que la ansiedad dificulta a una persona el uso de sus capacidades para la realización de las actividades diarias e impide su normal desarrollo.

Ansiedad Presenil: estado de suma angustia producido por la proximidad senilidad.

Ansiedad Situacional: estado de aprensión, malestar y angustia precipitado por la experiencia de situaciones o fenómenos nuevos o modificados; la ansiedad situacional no es anormal y no precisa tratamiento, suele desaparecer cuando la persona se adapta a las nuevas experiencias.

CARACTERISTICAS DE LA ANSIEDAD

Las características de la ansiedad incluyen sentimientos de incertidumbre, desamparo y excitación fisiológica. Una persona que experimenta ansiedad se queja de sentirse nerviosa, tensa, aprensiva e irritable. Con frecuencia, tiene dificultad para conciliar el sueño por la noche. Una persona ansiosa se fatiga con facilidad y tiene mariposas en el estomago, así como dolores de cabeza, tensión muscular y dificultad para concentrarse. Cada vez hay mas evidencias que las personas que padecen trastornos de la Ansiedad son demasiadas sensibles a las señales de amenaza. Estos individuos pueden mostrar un alto grado de sensibilidad, vigilancia o prontitud para responder ante amenazas potenciales.

Síntomas comunes de la ansiedad y autodrescripciones que indican Ansiedad elevada.

- Nerviosismo, agitación
- Tensión
- Sensación de cansancio
- Vértigo
- Frecuencia de micción
- Palpitaciones cardiacas
- Sensación de desmayo
- Dificultad para respirar
- Sudoración
- Temblor
- Preocupación y aprensión
- Insomnio
- Dificultad para concentrarse
- Vigilancia

AUTODESCRIPCIONES.

- Regularmente me inquietan los latidos del corazón
- Los pequeños disgustos me ponen nervioso y me irritan
- Frecuentemente siento miedo repentino si ninguna razón
- Me preocupa en forma continua y me siento deprimido
- Con frecuencia tengo síntomas de cansancio y fatiga totales
- Parece que siempre le temo a algo
- Todo el tiempo me siento nervioso y tenso
- En varias ocasiones siento que no podré sobreponerme a mis problemas
- Me siento bajo tensión de manera constante

LA PSICOLOGIA LABORAL EN LA EMPRESA

Según Alethe Lawson, la Psicología Laboral se basa en un enfoque teórico mas o menos estable, que le ha dado la apariencia de una disciplina segura, científicamente respetable para especular con cierto grado de exactitud en los tradicionales campos de la selección y colocación de empleados y las ulteriores evaluaciones de rendimiento en el trabajo, pese a que se ha evitado todo contacto con los aspectos psicosociales de los trabajadores ya que estos no se prestan a la investigación.

En la actualidad las empresas dedican enormes sumas de dinero y esfuerzos con el propósito de mejorar las cualidades personales y relaciones humanas de sus trabajadores, con el objeto de lograr en ellos un crecimiento laboral.

Al crecer las empresas, se presentan mayores oportunidades para que los trabajadores progresen en ella y este crecimiento se logra a través de la prestación de servicios en forma eficiente y de alta calidad, por tanto el ambiente, el equipo y, las condiciones de trabajo ha de crear una atmósfera propicia para el buen desarrollo de las actividades propias de cada empleado.

La Psicología aplicada al mundo del trabajo beneficia tanto al trabajador, como a la empresa.

La Psicología laboral no solo influye en las relaciones de trabajo, sino que sus efectos se hacen sentir en otros ambientes, así en las oficinas, en la atención al público y en la respuesta de estos hacia los empleados.

El Trabajo e Higiene Psíquica

El trabajo es importante en la vida humana y no podría comprenderse esta condición sin tener una idea de las formas en que el humano se relaciona con su trabajo, esto proporciona indicios de como los humanos viven sus propias vidas y enfoca sus destinos.

Dentro del campo laboral, se hace necesario e indispensable la participación de la persona, entendiéndolo como elemento humano, al cual se le remunera por el servicio prestado. Al recibir el trabajador la paga de su trabajo, este logra la satisfacción de sus necesidades y con su fuerza laboral contribuye al desarrollo y engrandecimiento de su país.

Dentro de la Psicología Laboral se encuentra el concepto mecánica humana el cual se puede definir como el conjunto de procedimientos que se toman en una empresa con el objeto de mejorar y hacer más eficiente la prestación de un servicio o la producción de bienes, así como facilitar al trabajador los medios para alcanzar una mejor calidad de vida laboral.

Esta mecánica humana divide en cuatro campos que permiten una mejor comprensión de ella. Uno de estos campos es la planificación de potencial humano por medio del cual se ha llegado a determinar que las personas representan uno de los recursos más importantes para las empresas en la prestación de servicios y en forma general para toda la actividad productiva y como consecuencia de la automatización y computarizaron la selección y colocación de los empleados es cada día más importante.

Otro tópico de la mecánica humana es el ambiente físico de trabajo por el cual tratando de aumentar la producción y hacer más placentero el ambiente a los trabajadores se ha introducido en las oficinas: música, cambio de colores en las paredes, mobiliario y equipo adecuado, etc.

Los otros dos sinapismo de la mecánica humana es la formación de los hábitos de trabajo y las razones por las que trabajan las personas.

Entre las razones que estimulan a una persona para trabajar están: la satisfacción de sus necesidades físicas, la satisfacción de deseo de producir, crear, lograr un mayor respeto, adquirir prestigio, etc.

CAUSAS GENERALES DE LA ANSIEDAD EN EL TRABAJO.

En la mayoría de personas, se puede encontrar con mucho facilidad causas que provocan ansiedad y que los llevan de una u otra manera de carecer de energía, para lograr una mejor calidad de vida tanto personal como laboral.

Entre las causas más generales que con mas frecuencia encontramos ansiedad, esta un respaldo insuficiente en el trabajo, que se puede manifestar al realizar tareas que están por debajo de su nivel de entrenamiento y competencia, como por ejemplo: hay ansiedad cuando hay retrasos ocasionados por la espera, por reparaciones en el equipo, (problemas en el sistema). Estos provoca en el trabajador irritaciones, tensión que interfieren en la eficiencia de su trabajo.

La incertidumbre e inseguridad, como otra de las causas que manifiesta la ansiedad en las trabajadoras, se debe a cambios frecuentes que llegar a provocar dudas.

Otra causa específica de Ansiedad son las expectativas personales elevadas e irrealizables, el resultado de dicha falta de objetividad es que el individuo nunca está satisfecho en su desempeño y nunca pueda relajarse con el sentimiento de un trabajo bien hecho. Al no reconocer las limitaciones y restricciones dentro de las que todos tenemos que trabajar, los individuos se ven impedidos para desarrollar criterios precisos por medio de los cuales puedan medir el éxito o el fracaso de sus esfuerzos, por lo que no pueden desempeñarse también como podrían hacerlo.

El conflicto con los colegas como resultado del liderazgo inadecuado, de las diferencias de personalidad y de muchas otras variables y el exceso de trabajo, se convierten en causa de ansiedad y de encuentros dañinos entre trabajador que tendría muchos más beneficios si se trabajaran en armonía.

Es por ello, que al reconocer las causas que pueden provocar la ansiedad en las trabajadoras en su trabajo, estas pueden desarrollar mecanismos de defensas, los cuales pueden entrar en acción sobre él, puesto que el fin primordial del individuo es el ajuste y la adaptación a todos aquellos factores que intervienen y provocan conflictos tanto en la vida laboral como personal, así como variar condiciones adversas.

PSICOTERAPIA

A pesar de que al Psicoanálisis clínico se le alude con relativamente poca frecuencia, sus elementos básicos y la teoría de los acontecimientos mentales que lo fundamentan han influido grandemente en el desarrollo del campo de la psicoterapia. Literalmente psicoterapia es el tratamiento de la mente. Mientras que la práctica clínica del psicoanálisis constituye un intento por entender y modificar la conducta a través de un proceso de autoexamen, la mayoría de las formas de la psicoterapia se proponen reorganizar los componentes de la personalidad, así los ambientales como los intrapsíquicos.

La Psicoterapia no es un instrumento clínico estandarizado. Hay diferencias profundas en el hincapié, en los conceptos fundamentales y en los métodos aun entre los terapeutas que comparten un mismo marco de referencia teórico. Así pues, la psicoterapia se asemeja a menudo más a un arte que a una ciencia. Muchos investigadores critican la falta de investigación científica controlada de los métodos y validez de la psicoterapia. Los terapeutas en ejercicio, sin embargo, replican que, aunque en realidad la psicoterapia envuelve complejidades que requieran de estudio científico total, la demanda de servicio inmediato es grande y, además, el método resulta efectivo en muchos casos.

El hincapié hecho en la comprensión, en la psicoterapia, varía según el juicio que el terapeuta haga de la capacidad individual para asimilar la comprensión sobre sí mismo. En algunos casos la psicoterapia es ante todo de apoyo, y el hincapié es entonces colocado en restaurar o fortalecer las defensas y las capacidades integradoras que se han deteriorado.

En la Terapia de apoyo el terapeuta le suministra aceptación al cliente y le da una oportunidad de ser dependiente, en especial si el cliente está muy necesitado de ayuda para tratar con su ansiedad y habérselas con presiones externas abrumadoras. La terapia de apoyo es apropiada a aquellos individuos que en un principio, hubieran estado bien ajustados a la vida pero se hallaran en un período aparentemente temporal de presión, agitación, tentación o indecisión. Sin embargo, en la terapia de apoyo, no se evitan siempre los esfuerzos por entender el significado de la conducta desadaptada.

La Terapia de grupo ha sido explorada como medio para ampliar las aplicaciones de los conceptos psicoterapéuticos. Los métodos de grupo son: por supuesto, más económicos que los individuales. Permite solucionar problemas personales dentro de contextos sociales realistas; y por eso algunos de sus partidarios consideran que es en realidad más efectiva que la terapia individual. Por ejemplo, en lugar de que simplemente se hable de ella, el grupo puede representar la rivalidad entre hermanos hacia el terapeuta.

El objetivo de la Psicoterapia al tratar los desórdenes ansiosos es cambiar los comportamientos que los agravan y explorar las causas subyacentes. Dado que la ansiedad generalizada suele estar ligada a la baja autoestima, es conveniente una terapia psicodinámica. En este tratamiento, se centrará en su mentalidad para comprender los pensamientos que tiene cuando sufre ansiedad. Empezará por indagar la relación entre sus pensamientos, deseos, miedos y traumas. La psicoterapia le ayudará a entender como sus conflictos internos alimentan su ansiedad.

JUJOTERAPIA: es el método por medio del cual se puede ayudar a una persona a explorar las dimensiones psicológicas de sus problemas por medio del juego.

El juego nació con el hombre. Desde la cuna jugamos, ya que los monólogos lalico de los bebés son solamente juegos de lenguaje.

Existen numerosas teorías que tratan de explicar las razones que tenemos para jugar. Unas lo enfocan desde el punto de vista biológico, otras desde el punto de vista psicológico y psicoanalítico, como expresión del "yo".

La Teorías contemporáneas tiene un punto de vista psicoanalítico. Freud ve en el juego condiciones eróticas disfrazadas, y adler dice que el juego se valora el sentimiento de inferioridad. En general se considera el juego como la expresión del "yo". Esta teoría no excluye los aspectos biológicos, psicológicos ni sociales. Sostiene que el juego obedece a una necesidad instinto del primer orden. Que el niño tiene la necesidad de expresarse, de proyectarse dentro del ambiente y fuera de él. Que al satisfacer este impulso obtiene satisfacción personal, seguridad, nivel adecuado en su mundo o conciencia del propio valer. Los juegos satisfacen la necesidad de alcanzar prestigio.

TECNICAS DE RELAJACION:

Relajarse es aislarse lo más posible de los estímulos para que descansen a la vez, la mente y el cuerpo; etimológicamente relajamiento significa disminución de la tensión, es pues un estado de lasitud del cuerpo.

El movimiento puede iniciarse en el cerebro por un mecanismo de volición o intención, o de forma refleja a través del sistema nervioso periférico (reflejos condicionados) con receptores de la piel, articulaciones y músculos. Una vez indicado el movimiento es controlado por células del interior del cerebro que transmitan impulsos a través de la medula espinal y el sistema nervioso periférico a los grupos musculares comprometidos de una postura particular. El grado de concentración o relajación de cada grupo muscular esta gobernado por el cerebro y el resultado en la persona normal, es el movimiento controlado.

P R E M I S A S

-Para que la Ansiedad se produzca, intervienen además de los diversos factores predisponentes que son característicos propios de cada individuo, factores fisiológicos, psicológicos y socio-culturales

-Está comprobado que todo individuo debe manejar ciertos niveles de ansiedad que le sirven para ser más eficaz y producir mejor en su trabajo, pero si las actividades cotidianas aumentan sin mesura llegara el momento en que lejos de favorecer el rendimiento lo bloquea o interfiere.

FORMULACION DE LA HIPOTESIS

Por medio del Programa Psicoterapeutico fundamentado en las diferentes técnicas de Relajación y Ludoterapia, el personal de la Telefonía Inter-Urbana logra disminuir sus niveles de Ansiedad.

VARIABLES:

Dependiente: Disminución de Niveles de Ansiedad.

Independiente: Programa Psicoterapeutico fundamentado En Técnicas de Relajación y Ludoterapia.

INDICADORES DE LA ANSIEDAD:

- Opresión
- Aprehensión
- Tensión
- Somatización
- Estrés
- Desconcierto
- Mal humor
- Falta de interés

INDICADORES DEL JUEGO:

- Fisiológicas: Salud y Equilibrio corporal, precisión en la coordinación.
- Seguridad: desarrollo de conocimientos y destrezas en el buen cumplimiento de normas y conductas preestablecidas.
- Autoestima: Identidad crecimiento del YO, independancia, Auto-confianza.
- Auto-realizacion: libertad, creatividad, expresion.

INDICADORES DE LA RELAJACION:

- Auto-control
- Disminución de niveles de tensión muscular
- Control mental
- Disminución de Dolor

CAPITULO II

TECNICA E INSTRUMENTO

La presente investigación se realizó en la empresa de telecomunicaciones " Telgua " específicamente en el departamento de telefonía interurbana, con sede en el edificio la torre, ave. la castellana 6-66 zona 8 de esta ciudad capital, contando para el efecto con una población de 50 mujeres trabajadoras.

El objetivo de la institución es de carácter eminentemente social al prestar los servicios esenciales dentro de las comunicaciones.

Para la elaboración del trabajo de campo se contó con una población de 50 trabajadoras, laborantes de la mencionada dependencia, con las siguientes características:

- Mujeres de diferentes edades (comprendidos de 18 a 60 años).
- Escolaridad variada (primaria hasta universitaria).
- Estado civil (solteras, casadas, divorciadas, etc.)
- Numero de hijos.

TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS

Para llevar a cabo la presente investigación se realizaron observaciones previas, se aplico una entrevista estructurada por la parte investigadora, se evaluó con la Escala de Ansiedad de Hamilton para verificar si las trabajadoras que laboran en la telefonía interurbana, presentaban síntomas que pudieran llegar a desencadenar altos niveles de ansiedad.

Estas pruebas fueron aplicadas por la investigadora en forma grupal (5), para aclarar cualquier duda durante la aplicación, tomando en cuenta las condiciones ambientales como espacio adecuado, ventilación e iluminación suficiente.

INSRUMENTOS.

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos que proporcionaron la información deseada fueron los siguientes: Elaboración de una entrevista diseñada por la parte investigadora la cual dió información cualitativa de gran importancia ya que por medio de esta se llevo a identificar las características de la población.

Otro de los instrumentos utilizados será la Escala de Ansiedad de Hamilton, con esta escala se obtuvo la información necesaria sobre el nivel de ansiedad que manifestó la población objeto de estudio, esta conformado por 12 ítems.

Ansiedad
Tensión
Temores
Trastornos del sueño
Trastornos Intelectuales
Depresión
Síntomas Somáticos Generales
Síntomas Cardiovasculares
Síntomas respiratorios
Síntomas genitourinarios
Síntomas Vegetativos.

Cada ítems consta de varias características específicas de la Ansiedad. A un lado de cada ítems aparecen 5 columnas cuyos encabezados dicen: ausente, ligero o trivial, mediano o moderado, grave o severo, muy grave.

Para la cuantificación de resultados se sumaran todos los números señalados, si se obtienen una cantidad mayor de 17 puntos, puede diagnosticarse un nivel de ansiedad elevado, si se obtiene una puntuación entre 9 y 17, manifiesta un nivel de ansiedad moderado, y si obtiene menos de 9 puntos se tiene un nivel de ansiedad bajo o ninguno.

TECNICAS DE ANALISIS ESTADISTICO.

La entrevista y la Escala de Ansiedad de Hamilton se trabajaron por medio del análisis porcentual, y se presentaron a través de las gráficas, para dar a conocer los resultado de cada una de las pruebas.

Por los resultados obtenidos según la Escala de Ansiedad de Hamilton, se clasificó a la población objeto de estudio en tres grupos: Alto, moderado y bajo para establecer los síntomas de ansiedad que se manifestaron con mayor frecuencia según los niveles de ansiedad que se presentan en la población.

TECNICAS DE TRATAMIENTO

Las técnicas que se trabajaron con las trabajadoras de la Telefonía Inter-Urbana fueron:

Ludoterapia y Técnicas de Relajación.

METODOLOGIA.

En el desarrollo del programa, se utilizaron mecanismos de contacto (relaciones-inter-personales), entre expositores y participantes y viceversa.

El desarrollo del programa contó con material-didactico, material audio visual (películas, cassettes). Técnicas de relajación y de juego, y el desarrollo de temas relacionados con la ansiedad, con una duración de 2 horas diarias tres veces por semana.

Se inicio con la dinámica para romper el hielo y presentación individual.

Los participantes fueron evaluados ante del desarrollo del programa con una entrevista y después el Test de aplicación de la Escala de Ansiedad de Hamilton, que mide los niveles de ansiedad. Después de aplicado el cuestionario y de evaluar a las trabajadoras, se les entrego una copia del programa de Psicología para disminuir los niveles de ansiedad a cada participante para leerlo, conocerlo y comentarlo.

Luego en forma de taller cada una de las trabajadoras comenzó por comentar las situaciones vividas en la telefonía del servicio que prestamos, unos comentaban que habían momentos que se sentían muy tensos, sentían ansiedad y les sudaban las manos, mantenían dolor de cabeza, situación que les causaba Por tener muy baja la estadística.

Después de escuchar a todas las trabajadoras se les platicó sobre la Ansiedad sus causas y efectos. Conociendo los principales síntomas de la ansiedad, se les platicó sobre la Psicoterapia de grupo e individual, sobre las técnicas de Ludoterapia y de Relajación, y así logrando que las trabajadoras descubrieran la forma de relajarse y combatir la ansiedad.

A través del desarrollo del programa se les proporciono, además de las técnicas de Ludoterapia y Relajación en cassettes, ejercicios de relajación dirigidas por los instructores utilizando un fondo de música subliminal, buscando llegar a la relajación de ellos, y juegos de integración, competitivos (colaboración), juegos de pensar (atención y memoria).

Continuamente se realizaron talleres que resultaron bastante positivos e interesantes ya que por medio de estos se les dieron herramientas para tolerar y sobrevivir a la ansiedad.

Utilizando durante los 8 días de trabajo las técnicas antes mencionadas se logro disminuir un alto porcentaje el nivel de ansiedad que manejan las operadoras y se les proporciono material sobre las técnicas de Relajación y Ludoterapia para combatir la ansiedad que es adquirido a diario en el puesto de trabajo.

Al finalizar el programa se aplicó de nuevo el Test de Escala de Ansiedad de Hamilton para detectar si los niveles de Ansiedad habían disminuido o no.

PROGRAMA DE PSICOLOGIA PARA DISMINUIR LA ANSIEDAD

OBJETIVOS	CONTENIDO	METODOLOGIA	RECURSOS	EVALUACION
<p>Conocerse entre conductores y participantes</p> <p style="text-align: center;">23</p>	<p>Dinámicas rompe hielo a través del juego.</p>	<p>Buscar mecanismos de contacto entre los participantes. La dinámica presentando al compañero. Pasos a seguir. -Se separan por parejas por afinidad. -Se les pide que platicue entre sí. Entrevista. Preguntado lo siguiente. -Su nombre, profesión, estado civil, si tiene hijos, cual es su deporte favorito, su signo, cual es su plato favorito, en que ocupa su tiempo libre. -Luego realizar una plenaria en círculo.</p>	<p>- Humanos Participantes y cajueladores - Materiales. Escritorio y reloj - Físicos. Salón apropiado a la actividad.</p>	<p>Comentarios de los participantes respecto a la prueba, realizada.</p>

OBJETIVO	CONTENIDO	METODOLOGIA	RECURSOS	EVALUACION
<p>Detectar el nivel de ansiedad en que se encuentran las operadoras.</p> <p>24</p>	<p>Aplicación de la prueba</p>	<p>Instrucciones sobre el paso de la prueba.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disminuir los niveles de ansiedad 	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos. Participantes y capacitadores. - Didácticos. Prueba, lápices, borradores y sacapuntas. - Materiales. Escritorios, reloj. - Físicos. Salón de la empresa. - Institucionales. Telgua. 	<p>Comentarios de los participantes respecto a la prueba, realizada.</p>
<p>Compartir con los participantes el contenido que se desarrollara en el programa.</p>	<p>Programa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concepto de Ansiedad - Como afrontar los seres humanos la ansiedad. - Causas que producen la ansiedad. - Solución de problemas de ansiedad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación del contenido del programa. - Entrega del programa en una forma resumida a los participantes. - Lectura del programa. - Aportación de sugerencias. 	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos. Participantes y capacitadores. - Didácticos. Programa. - Materiales. Escritorios. - Físicos. Salón. 	<p>Participación por medio de sugerencias de parte de los participantes.</p>

OBJETIVO	CONTENIDO	METODOLOGIA	RECURSOS	EVALUACION
<p>Sondear vivencias de los participantes.</p> <p>25</p>	<p>Concepto de ansiedad.</p> <p>-Como afrontar los seres humanos la ansiedad.</p> <p>-Causas que producen la ansiedad</p> <p>-Efectos de la ansiedad.</p> <p>-Solucion del problema de la ansiedad.</p>	<p>-Dividirse en grupos de 5 personas.</p> <p>-tomar un tema por grupo.</p> <p>-desarrollar el tema que le corresponde de acuerdo a sus vivencias.</p> <p>-Presentación y Discusion</p> <p>-Cierre.</p>	<p>- Humanos.</p> <p>Participantes y capacitadores.</p> <p>- Didacticos.</p> <p>Hoja de papel Bond,</p> <p>Lápices, sacapuntas y borrador,</p> <p>- Materiales.</p> <p>Escritorios</p> <p>- Fisicos.</p> <p>Salon.</p> <p>- Institucionales.</p> <p>Teigua.</p>	<p>Escuchar comentarios de los participantes como se sintieron, que aprendieron, que les parecio la actividad.</p>
<p>Que el operador cuente con las tecnicas de relajación que le permitan desenvolverse mejor dentro del desempeño de labores</p>	<p>Audio cassette.</p> <p>Relajación para la salud.</p> <p>Meditación y Relajación.</p>	<p>Instrucciones sobre la forma en que se realizara la actividad .</p> <p>Inicio y Desarrollo de la tecnica.</p>	<p>- Humanos.</p> <p>Participantes y Capacitadores.</p> <p>- Didacticos.</p> <p>Cassetts y Grabadora.</p> <p>- Materiales.</p> <p>Ropa comoda.</p> <p>- Fisicos.</p> <p>Salon .</p>	<p>Opiniones de los participantes, sobre la técnica de relajación y como se sienten.</p>

OBJETIVO	CONTENIDO	METODOLOGIA	RECURSOS	EVALUACION
26	<p>Plan de relajación en 10 días</p> <p>-Aprender a superar la ansiedad en solo 30 minutos.</p>	<p>Se utilizara una hora diaria, para poder en practica cada una de las tecnicas de relajacion.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Detallando la metodologia a seguir de acuerdo a cada tecnica. - Posición de firmes Estirarse y respirar. - Equilibrio de piernas y respiración. - Técnica de Respiración relajada. - Técnica Acroplano 1 - Técnica Acroplano 2 - Revisión y Sincronización. - Técnica de sentarse y Estirarse. - Técnica de Extensión. - Revisión y Sincronización. - Relajación del Hombro y el Tronco. - El buceo. - Masaje de Cadena. - Mecedura. 	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos. Participantes y Capacitadores - Didacticos. Libro de tecnicas de Relajación. - Materiales. Ropa adecuada para realizar las técnicas de relajación, colchonetas. - Fisicos. Salon - Institucionales. Telgua. 	<p>Comentarios de los participantes sobre las técnicas.</p>

OBJETIVO	CONTENIDO	METODOLOGIA	RECURSOS	EVALUACION
<p data-bbox="336 350 500 392">LUDOTERAPIA. A través del Juego.</p> <p data-bbox="359 597 384 627">27</p> <p data-bbox="336 651 578 762">Detectar cuanto se logra alcanzar con la aplicación de las técnicas de relajación y cuanto disminuye el nivel de ansiedad.</p>	<p data-bbox="601 350 795 479">Juegos de Integración.</p> <ul data-bbox="601 373 795 479" style="list-style-type: none"> - Competitivos-colaboración - Juegos de pensar, atención y memoria. <p data-bbox="601 695 790 715">Aplicación de prueba</p>	<p data-bbox="866 350 1060 432">Explicación. Organización. Ejecución Análisis y comentarios</p> <p data-bbox="866 647 1100 733">Instrucciones sobre los pasos a seguir en la prueba para disminuir los niveles de ansiedad.</p>	<ul data-bbox="1130 350 1372 914" style="list-style-type: none"> - Humanos. Participantes y Capacitadores - Físicos. Instalaciones recreativas de Telgua - Humanos. Participantes y Capacitadores. - Didácticos. Prueba, lápices, borradores y marcadores. - Materiales. Escritorios - Físicos. Salón. - Institucionales. Telgua. 	<p data-bbox="1395 342 1636 409">Comentarios de los participantes respecto a la terapia de Juego</p> <p data-bbox="1395 644 1624 733">Comentarios de los participantes respecto al programa y si les gustaría volver a recibirlo.</p>

OBJETIVO	CONTENIDO	METODOLOGIA	RECURSOS	EVALUACION
<p>Estimular al operador y agradecer su participación</p> <p>28</p>	<p>Cierre de taller. Palabras de despedida.</p>	<p>Entrega de Diplomas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos. Participantes y capacitadores. - Didácticos. Diplomas - Materiales Escritorios. - Físicos. Salon - Institucionales Telgua 	<p>Evaluación anónima con preguntas inducidas Que les pareció el programa Cree que le faltó más técnicas. Si ud. Fuera el instructor que técnicas emplearía y cuales suprimiría.</p>

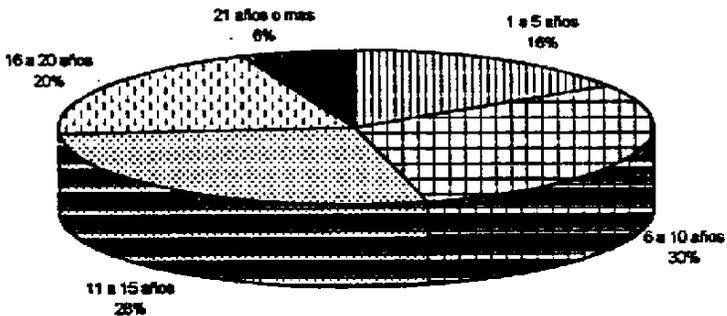
CAPITULO III

PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

La presente investigación consistió en entrevistar y evaluar a una población de 50 trabajadoras de la Telefonía Inter-Urbana de Telgua, para conocer los niveles de Ansiedad que manifiestan y se presentan los resultados de la investigación. Se hace una descripción y graficación de las características de la población estudiada, se presenta los resultados antes y después del programa de Psicología para disminuir niveles de Ansiedad. Estas gráficas dan a conocer los datos generales en relación a tiempo laborado en la empresa, estado civil, edad, trabajadoras con hijos, y frecuencia de visitas al médico. Así como los síntomas de ansiedad que se presentan con mayor frecuencia, según la Escala de Ansiedad de Hamilton en la población investigada.

GRAFICA 1

TIEMPO DE LABORAR EN LA EMPRESA



ANALISIS:

En esta grafica se puede observar que el rango de tiempo de 1 a 5 años de laborar en la empresa corresponde a 8 trabajadoras o sea el 16%, de 6 a 10 años de laborar corresponde a 15 trabajadoras o sea el 30%, de 11 a 15 años de laborar corresponde a 14 trabajadoras o sea el 28%, de 16 a 20 años de laborar corresponde a 10 trabajadoras o sea el 20% y de 21 años o mas de laborar corresponde a 3 trabajadoras o sea el 6%. De esto podemos deducir que el grupo que ocupa el mayor porcentaje o sea el 30% corresponde a 15 trabajadoras en el rango de 6 a 10 años de laborar en la empresa.

NIVELES DE ANSIEDAD
(EN RELACION TIEMPO DE LABORAR)

ANTES

TIEMPO LABORAR	No. TRABAJADORAS	ALTO %	MODERADO %	BAJO %
1 - 5	8	6 75%	1 12.5%	1 12.5%
6 - 10	15	12 80%	2 13%	1 7%
11 - 15	14	12 86%	2 14%	-
16 - 20	10	8 80%	1 10%	1 10%
21 o más	3	2 67%	1 33%	
TOTALES	50	40	7	3

DESPUES

TIEMPO LABORAR	No. TRABAJADORAS	ALTO %	MODERADO %	BAJO %
1 - 5	8	1 12%	2 25%	5 63%
6 - 10	15	2 13%	2 13%	11 74%
11 - 15	14	1 7%	2 14%	11 79%
16 - 20	10	1 10%	1 10%	8 80%
21 o más	3	-	1 33%	2 67%
TOTALES	50	5	8	37

ANALISIS.

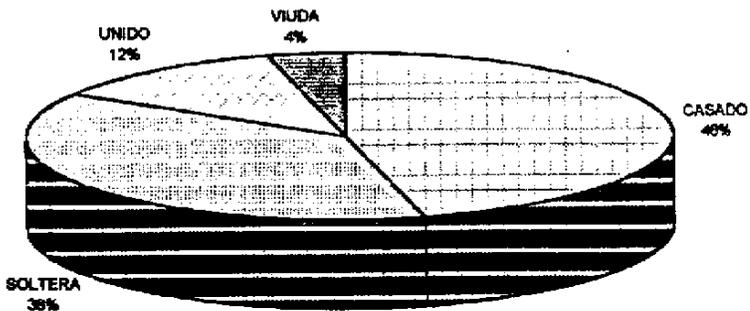
En general se evidencia que las trabajadoras que laboran en la Telefonía Inter-Urbana de Telgua, manifiestan altos y moderados niveles de Ansiedad. Y se pudo establecer que los niveles altos de Ansiedad se manifiestan en las trabajadoras que tienen de 6 a 20 años de laborar en la empresa, lo cual corresponde al 78% de la población, se pudo comprobar además por los resultados obtenidos en la aplicación del Test de la Escala de Hamilton, que los síntomas que manifestaron las trabajadoras con frecuencia fueron: irritabilidad, intranquilidad, falta de interés, dolores de cabeza, etc. Lo que provoca que el ambiente laboral no sea en su totalidad satisfactorio.

Así se puede observar que después de desarrollar el programa Psicoterapéutico basado en la Ludoterapia y Técnicas de relajación las trabajadoras lograron mejorar y disminuir sus niveles de ansiedad, en un 74% en consecuencia esto redundara en una mejor atención al público usuario, así como mejorar su calidad de vida.

Dentro de las afecciones Psicológicas mencionadas anteriormente se han logrado modificarlas, en consecuencia se obtuvo que los síntomas manifestados fueron disminuidos logrando así estabilidad emocional (auto-control, tolerancia, confianza), mejorando y aceptando el ambiente laboral.

GRAFICA No. 2

ESTADO CIVIL



ANALISIS:

De esta podemos deducir que de las 50 trabajadoras de la Telefonía Interurbana, 23 son casadas, lo que corresponde a un 46%, 19 son unidas lo que corresponde a un 38%, 6 son solteras que corresponde a un 12%, 2 son viudas correspondiendo al 4%. De esto podemos deducir que el 84% de la población, tomando casadas y unidas, tiene un hogar establecido y solo el 16% se encuentran entre solteras y viudas.

**NIVELES DE ANSIEDAD
(SEGUN SU ESTADO CIVIL)**

ANTES

ESTADO CIVIL	No. TRABAJADORAS	ALTO	%	MODERADO	%	BAJO	%
CASADA	23	22	96%	1	4%	-	-
UNIDA	19	18	95%	1	5%	-	-
SOLTERA	6	-	-	5	83%	1	17%
VIUDA	2	-	-	-	-	2	100%
TOTALES	50	40		7		3	

DESPUES

ESTADO CIVIL	No. TRABAJADORAS	ALTO	%	MODERADO	%	BAJO	%
CASADA	23	2	9%	4	17%	17	73%
UNIDA	19	3	16%	2	11%	14	73%
SOLTERA	6	-	-	2	34%	4	67%
VIUDA	2	-	-	-	-	2	100%
TOTALES	50	5		8		37	

ANALISIS:

Los niveles de Ansiedad en porcentajes que arrojan estos cuadros a la evaluación inicial es la siguiente: de 23 mujeres casadas, 22 o sea el, 96% presentó un nivel alto de ansiedad, y una o sea 4% presentó moderado nivel de ansiedad, mientras que el nivel bajo se presentó con ninguna. De 19 mujeres unidas, 18 o sea el 95% presentó altos niveles de ansiedad, 1 o sea 5% presentó moderados niveles de ansiedad y el nivel bajo no estuvo presente. De 6 mujeres solteras, no estuvo presente el nivel alto, 5 o sea el 83% presentó niveles moderados de ansiedad y una que corresponde al 17% presentó bajos niveles de ansiedad, en relación a las viudas los niveles altos y moderados de ansiedad estuvieron ausentes y 2 o sea el 100% presentó bajos niveles de ansiedad.

Existen diversas situaciones por las cuales la mujer casada, unida y trabajadora llega a manifestar altos niveles de ansiedad, considerandose que los principales factores son: la responsabilidad de las cargas familiares, la actividad doméstica y como punto preponderante la actividad laboral, la cuál debe cumplir, sin menoscabar las restantes.

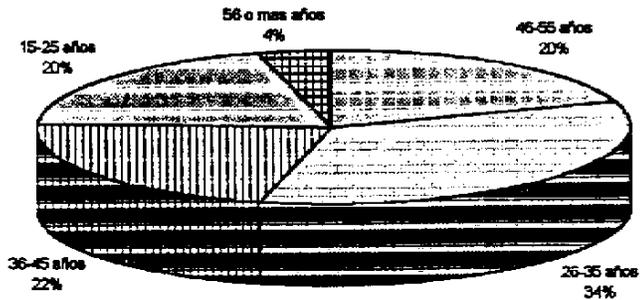
Luego de efectuado el programa consistente en las Técnicas Psicoterapéuticas de Ludoterapia y Relajación, los niveles de ansiedad disminuyeron, obteniendose los datos siguientes: que de 23 mujeres casadas, 2 o sea el 17% presentaron moderados niveles de ansiedad, y 17 o sea el 73% presentaron bajos niveles de ansiedad. De 19 mujeres unidas, 3 o sea el 16% presentaron altos niveles de ansiedad, 2 o sea el 11% presentaron niveles moderados de ansiedad, y 14 o sea el 73% presentaron bajos niveles de ansiedad. De 6 mujeres solteras no se presentó ninguna con niveles de ansiedad altos, 2 o sea el 34% presentaron niveles moderados de ansiedad y 4 o sea el 67% presentaron bajos niveles de ansiedad. En lo que se refiere a las mujeres viudas no se presentaron niveles altos y moderados de ansiedad, y 2 o sea el 100% presento niveles bajos de ansiedad.

Con esto se comprueba que la atención Psicológica es efectiva, necesaria e importante en el manejo de la ansiedad que con lleva a un buen desempeño en sus actividades laborales, Esto redundara en un mejor equilibrio emocional y afectivo en su vida particular y familiar.

35-60

GRAFICA 3

EDAD DE LA POBLACION



ANALISIS:

En esta grafica se puede observar que el rango de edad de la población de 15 a 25 años de edad de la empresa, corresponde a 10 trabajadoras o sea el 20%, de 26 a 35 años de edad, corresponde a 17 trabajadoras o sea el 34%, de 36 a 45 años de edad, corresponde a 11 trabajadoras o sea el 22%, de 46 a 55 años de edad, corresponde a 10 trabajadoras o sea el 20% y de 56 años o mas que corresponde a 2 trabajadoras o sea el 4%.

De esto podemos deducir que el grupo que ocupa el mayor porcentaje o sea el 34% corresponde a 17 trabajadoras en el rango de 26 a 35 años de edad de la población.

La edad promedio de la población oscila entre 26 y 35 años de edad.

**NIVELES DE ANSIEDAD
(SEGUN EDAD DE LA POBLACION)**

ANTES

EDAD	No.	ALTO	%	MODERADO	%	BAJO	%
TRABAJADORAS							
15 - 25	10	5	50%	3	30%	2	20%
26 - 35	17	15	88%	2	12%	-	-
36 - 45	11	9	82%	1	9%	1	9%
46 - 55	10	9	90%	1	10%	-	-
56 o más	2	2	100%	-	-	-	-
TOTALES	50	40		7		3	

DESPUES

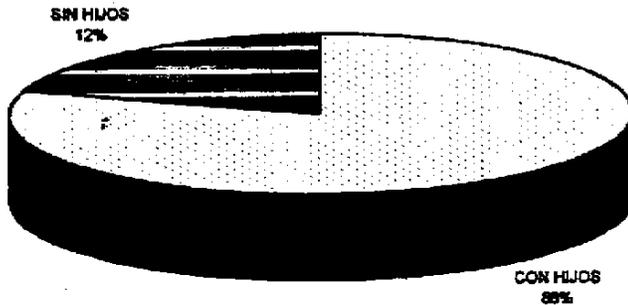
EDAD	No.	ALTO	%	MODERADO	%	BAJO	%
TRABAJADORAS							
15 - 25	10	1	10%	2	20%	7	70%
26 - 35	17	2	12%	2	12%	13	76%
36 - 45	11	1	9%	2	18%	8	73%
46 - 55	10	1	10%	1	10%	8	80%
56 o más	2	-	-	1	50%	1	50%
TOTALES	50	5		8		37	

ANALISIS:

Los anteriores cuadros muestran que antes de realizar el programa Psicoterapéutico los niveles altos de ansiedad, correspondieron a las trabajadoras de 26 a 35 años con un 88%, en el cuadro después de efectuada la actividad Psicoterapéutica los niveles de ansiedad disminuyeron en un 76% lo que demuestra la eficacia del programa.

GRAFICA No. 4

MUJERES CON HIJOS



ANALISIS:

En esta grafica se puede observar que el rango de trabajadoras con hijos corresponde a 44 trabajadoras o sea el 88%, y 6 sin hijos o sea el 12%. De esto podemos deducimos que la mayoría o sea el 88% tiene responsabilidades de cargas familiares (hijos), lo que influye en el aumento de sus niveles de Ansiedad.

**NIVELES DE ANSIEDAD
(SEGUN MUJERES CON Y SIN HIJOS)**

ANTES

RANGO	No.	ALTO	%	MODERADO	%	BAJO	%
TRABAJADORAS							
HIJOS	44	40	91%	4	9%		
SIN HIJOS	6	-		3	50%	3	50%
TOTALES	50	40		7		3	

DESPUES

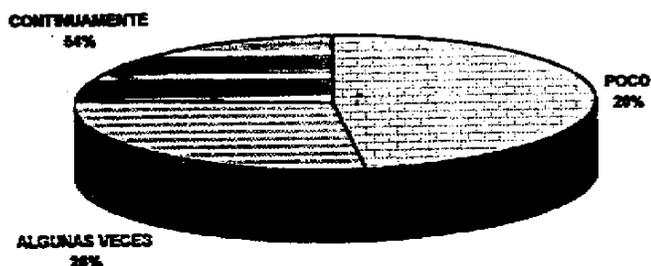
RANGO	No.	ALTO	%	MODERADO	%	BAJO	%
TRABAJADORAS							
HIJOS	44	5	11%	6	14%	33	75%
SIN HIJOS	6	-		2	33%	4	67%
TOTALES	50	5		8		37	

ANALISIS

Los anteriores cuadros muestran la información siguiente:
 En el cuadro antes de realizar el programa Psicoterapéutico los niveles altos de ansiedad en las mujeres con hijos ocuparon el 91% y en el cuadro después de efectuado la actividad Psicoterapéutica los niveles de ansiedad de las trabajadoras con hijos disminuyó a un 11%. Esto demuestra la eficacia del programa.

GRAFICA No. 5

VISITAS AL MEDICO



ANALISIS:

En esta grafica se puede observar que el rango de frecuencia de visitas al médico de 50 trabajadoras evaluadas es la siguiente: 10 trabajadoras o sea el 20% asisten poco, 24 trabajadoras o sea el 54% asistieron continuamente y 16 o sea el 32% algunas veces.

De esto se deduce que el 54% de las trabajadoras evaluadas asisten continuamente a la visita medica, con lo que se evidencia la Psicomatización de la ansiedad con trastornos tales como: Cefaleas, Migraña, Gastritis, Alergias, Colon Irritable.

NIVELES DE ANSIEDAD
(SEGUN FRECUENCIA DE VISITAS AL MEDICO)

ANTES

RANGO	NO. TRAB.	ALTO	%	MODERADO	%	BAJO	%
POCO	10	5	50%	4	40%	1	10%
CONTINUAMENTE	27	23	86%	2	7%	2	7%
ALGUNAS VECES	13	12	92%	1	8%	-	
TOTALES	50	40		7		3	

DESPUES

RANGO	No. TRAB.	ALTO	%	MODERADO	%	BAJO	%
POCO	10	1	10%	2	20%	7	70%
CONTINUAMENTE	27	4	15%	4	15%	19	70%
ALGUNAS VECES	13	-		2	15%	11	85%
TOTALES	50	5		8		37	

ANALISIS:

De acuerdo a la información obtenida las mujeres que visitan continuamente al médico obtuvieron mayores niveles de ansiedad (86%). Después de la atención Psicoterapéutica disminuyó a un 15% en las mismas mujeres, con lo que se evidencia que al desarrollar el programa Psicoterapéutico los procesos de Psicomatización son desplazados por conductas y actividades positivas en beneficio del equilibrio Psicobiosocial.

ANALISIS GENERAL

En los resultados obtenidos en relación a la característica de la Hipótesis, donde se afirma que: POR MEDIO DEL PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO EN LAS DIFERENTES TECNICAS DE RELAJACION Y LUDOTERAPIA, EL PERSONAL DE LA TELEFONIA INTER-URBANA DE TELGUA LOGRA DISMINUIR SUS NIVELES DE ANSIEDAD.

Al inicio del programa se aplico un Test de Escala de Ansiedad de Hamilton para medir los niveles de Ansiedad que generaban las 50 trabajadoras que formaban parte del personal seleccionado por los jefes y en los cuales predominaron los niveles mas altos de Ansiedad.

Al recabar los resultados de la prueba se observo que la mayoría de los participantes mantenían un alto nivel de Ansiedad, considerándose perjudicial para el desarrollo de sus labores y su vida personal. Por lo que sus actitudes negativas observables al iniciar la investigación fueron: poco nivel de tolerancia, irritabilidad, enojadas, uso inadecuado del vocabulario, comunicación mala ante el usuario, mala atención al usuario, poco interés en las actividades laborales.

Siendo el objetivo principal planteado en el programa, "La disminución de los niveles de Ansiedad al grupo de trabajadoras de la Telefonía Inter-urbana de Telgua. Se logro establecer que las trabajadoras disminuyeron sus niveles de ansiedad despues de desarrollar y participar en dicho programa, mejorando así sus niveles de tolerancia, uso adecuado del vocabulario, mejor comunicación, entre sus compañeras, buena atención al usuario y mayor interes en el trabajo.

CONCLUSIONES

Se acepta y se comprueba la Hipótesis de Trabajo que fué planteada en la investigación " POR MEDIO DEL PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO FUNDAMENTADO EN LAS DIFERENTES TECNICAS DE RELAJACION Y LUDOTERAPIA, EL PERSONAL DE LA TELEFONIA INTER-URBANA LOGRA DISMINUIR SUS NIVELES DE ANSIEDAD", ya que con la evaluación del programa sé desmotro haber disminuido los niveles de Ansiedad que presentaba la población sujeto de estudio.

Es Evidente que las trabajadoras con hijos manifestaron altos niveles de Ansiedad, en comparación con las que no tienen hijos.

Se Comprobó que en relación al estado civil de la población las casadas son el grupo el que manifesto altos niveles de Ansiedad en relación con las trabajadoras con otros estados civiles.

Las trabajadoras que están comprendidas entre los 6 a 20 años de laborar en la empresa, presentaron en la primera evaluación niveles altos de ansiedad, sin embargo con el desarrollo del programa se logro disminuir los niveles de ansiedad que afectaban, teniendo así mayor efectividad en el desarrollo de actividades dentro de la empresa.

RECOMENDACIONES

- Que el Departamento de la Telefonía Inter-Urbana de Telgua siga poniendo en práctica el Programa Psico-terapéutico presentado para la disminución de los niveles de Ansiedad.
- Que las autoridades de Telgua tengan conciencia de la necesidad e importancia de la ayuda profesional para sus trabajadoras y así mejorar la salud mental.
- Que Periódicamente las trabajadoras de la Telefonía Inter-Urbana de Telgua, sean evaluadas por el Psicólogo en sus niveles de ansiedad, y otras alteraciones, lo cual será de beneficio en la relación Telefonista-Usuario.
- Sugerir a las autoridades de la Empresa que continúe con el Programa de Psicología desarrollado en esta investigación a fin de proporcionar una atención que contribuya a disminuir los niveles de ansiedad mejorando la productividad.

ANEXOS

ENTREVISTA

LA INFORMACION QUE USTED NOS BRINDA SERA TOTALMENTE CONFIDENCIAL, POR LO QUE NO ES NECESARIO QUE ESCRIBA SU NOMBRE, PERO SI QUE CONTESTE CON LA MAYOR SINCERIDAD POSIBLE, MARCANDO CON UNA "X" LAS PREGUNTAS QUE A CONTINUACION SE LE PRESENTAN.

1o. PUESTO QUE OCUPA EN LA EMPRESA _____

2o. TIEMPO DE LABORAR EN LA EMPRESA:

MENOS DE UN AÑO _____

DE UNO A CINCO AÑOS _____

DE SEIS A DIEZ AÑOS _____

DE ONCE A VEINTE AÑOS _____

DE VEINTIUNO A MAS AÑOS _____

3o. SUELDO QUE DEVENGA:

DE Q.1,000.00 A 1,500.00 _____

DE Q.1,501.00 A 2,000.00 _____

DE Q.2,001.00 A MAS _____

4o. ESTADO CIVIL:

SOLTERA _____

CASADA _____

UNIDA _____

DIVORCIADA _____

VIUDA _____

5o. EDAD:

DE 18 A 25 ANOS _____

DE 26 A 35 ANOS _____

DE 36 A 45 ANOS _____

DE 46 A 55 ANOS _____

DE 56 A MAS ANOS _____

6o. ESTUDIOS REALIZADOS:

EDUCACION PRIMARIA _____

EDUCACION MEDIA: BASICOS _____ DIVERSIFICADO _____

EDUCACION UNIVERSITARIA _____

7o. ANOS DE CASADA:

DE UNO A CINCO ANOS _____

DE SEIS A DIEZ ANOS _____

DE ONCE A VEINTE ANOS _____

DE VEINTIUNO A MAS ANOS _____

8o. TIENE HIJOS:

SI _____

NO _____

9o. NUMERO DE HIJOS _____

10o. CON QUE FRECUENCIA VISITA AL MEDICO:

MUY POCAS VECES _____

ALGUNAS VECES _____

CONTINUAMENTE _____

ESCALA DE ANSIEDAD DE HAMILTON

POR FAVOR, SEÑALE CON UNA "X" LA CASILLA QUE MEJOR CARACTERICE SU ESTADO ACTUAL RESPECTO A CADA UNO DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS.

	AUSENTE	LIGERO O TRI- VIAL	MEDIANO O MODE- RADO	GRAVE O SE- VERO	MUY GRAVE
ANSIEDAD PREOCUPACIONES, TEMO- RES, APRENSION, IRRITA- BILIDAD.	0	1	2	3	4
TENSION (SENSACION DE TENSION, FATIGABILIDAD, INCAPACI- DAD DE RELAJARSE, TEN- DENCIA A SOBRESALTARSE O AL LORO, TREMULO, TEMELORO, INQUIETUD)	0	1	2	3	4
TEMORES (DE OSCURIDAD, DESCONOCI- MIENTO, LA SOLEDAD, ANIMA- LES GRANDES U OTROS, AL TRAFICO DE AUTOMOVILES, MULTITUDES).	0	1	2	3	4
TRASTORNO DEL SUEÑO (DIFICULTAD EN CONCILIAR EL SUEÑO, INTERRUPCION DEL SUEÑO, SUEÑO INSATISFACTO- RIO, CANSANCIO AL DESPER- TARSE, ENSUEÑOS, PESADI- LLAS, TEMORES NOCTURNOS).	0	1	2	3	4
TRASTORNOS INTELECTUALES (DIFICULTAD DE CONCENTRA- CION O MEMORIA)	0	1	2	3	4
DEPRESION (FALTA DE INTERES, INSA- TISFACCION EN LAS DIVER- SIONES, DEPRIMIDO, DESPER- TAR PREMATURO, HUMOR DIUR- NO OSCILANTE).	0	1	2	3	4

SINTOMAS SOMATICOS GENERALES (SENSORIALES) (ZUMBIDO DE OIDOS, VISION BORROSA, OLEADAS DE CALOR Y FRIO, SENSACION DE DEBILIDAD, HORMIGUEO)	0	1	2	3	4
SINTOMAS CARDIOVASCULARES (TAQUICARDIA, PALPITACIONES, DOLORES TORACICOS, LATIDOS VASCULARES, SENSACIONES DE PARO CARDIACO)	0	1	2	3	4
SINTOMAS RESPIRATORIOS (OPRESION O CONSTRICCION TORACICA, SENSACION DE AHOGO, SUSPIROS, RESPIRACION ENTRECORTADA)	0	1	2	3	4
SINTOMAS GASTROINTESTINALES (DIFICULTAD PARA TRAGAR, VENTOSIDADES, DOLOR ANTES Y DESPUES DE COMER, QUEMAZON EN EL ESTOMADO, SENSACION DE ESTAR LLENO, VOMITOS, NAUSEAS, RUIDOS DE TRIPAS, MOVIMIENTOS INTES-TINALES, DIARREA, PERDIDA DE PESO, ESTRENIMIENTO)	0	1	2	3	4
SINTOMAS GENITOURINARIOS (MICCION FRECUENTE O IMPERIOSA, AUSENCIA DE MENS-TRUACION EXCESIVA, FRIGIDEZ, EYACULACION PRECOZ, TRASTORNOS DE LA ERECCION, IMPOTENCIA)	0	1	2	3	4
SINTOMAS VEGETATIVOS (SEQUEZAD DE BOCA, TEN-DENCIA A RUBORIZARSE, PALIDEZ, TENDENCIA A SU-DAR, VERTIGOS, DOLORES DE CABEZA, PELOS DE PUNTA.	0	1	2	3	4

BIBLIOGRAFIA

IRWIN G. SARASON
PSICOLOGIA ANORMAL
EDITORIAL TRILLAS

EL MANUAL MERCK
OCEANO
EDICIONES ESPAÑOLA
GRUPO EDITORIAL
NOVENA EDICION

FACHERI, PAOLO
MANUAL DE PSIQUIATRIA CLINICA
SEGUNDA EDICION
EDITORIAL TRILLAS, 1990

RIVAS YELA DE MUÑOZ, BERTA ANTONIA
ANSIEDAD EN LA MUJER EMBARAZADA
GUATEMALA, UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR
DEPTO DE PSICOLOGIA, 1983

PINEDA PORRAS, MARTA JULIA Y OTRAS
LA MUJER Y LA FAMILIA EN GUATEMALA
TEGUCIGALPA, HONDURAS
OCTUBRE, 1990

BORNEY KAREN
LA PERSONALIDAD NEUROTICA
TERCERA EDICION
EDITORIAL PAIDOS

FUENTES MUNIZ, RAMON
PSICOLOGIA MEDICA
PRIMERA EDICION
FONDO DE CULTURA ECONOMICA-MEXICO

CASTELLANOS, MARIE C.
EL JUEGO
EDICIONES CIENTIFICAS
EDITORIAL FOURNIER S.A.

AJHAN, DIANA L.
LA CURACION NATURAL DEL ESTRES, ANSIEDAD Y DEPRESION
EDICIONES ROBIN BOOK
IMPRESO ESPANA, 1997

BEAL, GEORGE M., BOHLEN. JO M.
CONDUCCION Y ACCION DINAMICA DE GRUPO
EDICION ARGENTINA
EDITORIAL KAPELUSZ

INDICE

CAPITULO I	
INTRODUCCION	01
MARCO TEORICO	
ANSIEDAD	03
CAUSAS Y SIGNIFICADO DE LA ANSIEDAD	06
TIPOS DE ANSIEDAD	08
CARACTERISTICAS DE LA ANSIEDAD	09
PSICOLOGIA LABORAL	11
PSICOTERAPIA	13
PREMISA	16
FORMULACION DE HIPOTESIS	17
CAPITULO II	
TECNICAS E INSTRUMENTOS	18
METODOLOGIA	21
CAPITULO III	
ANALISIS DE RESULTADOS	29
CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES	44
ANEXOS	45
BIBLIOGRAFIA	50