

870125

33

24

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE GUADALAJARA

Incorporada a la Universidad Nacional Autónoma de México

ESCUELA DE PSICOLOGIA



**EFFECTOS DE ANSIEDAD SOBRE LA EFICIENCIA
EN CAJERAS**

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGIA

PRESENTA

GENOVEVA RAMOS SANTOS

GENERACION 1980 - 1984

GUADALAJARA, JALISCO, 1987



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

I N D I C E

CAPITULO I	PAG.
INTRODUCCION	4
1.1.- Establecimiento de objetivos	6
1.2.- Definición de términos clave	8
1.3.- Información previa general	11
1.4.- Limitaciones del estudio	14
1.5.- Naturaleza y orden de presentación	14
CAPITULO II	
BREVE INFORMACION EN RELACION CON EL TEMA ANSIEDAD Y EFICIENCIA EN CAJERAS	
2.1.- Breve historia de la psicología Industrial	19
2.2.- Ansiedad en el trabajo	23
2.3.- Importancia de la eficiencia	37
CAPITULO III	
ARCO DE REFERENCIA CONCEPTUAL Y METODOLOGICO	
3.1.- Sistema de variables y de hipótesis	50
3.2.- Descripción de los instrumentos para la obtención de datos	53
3.3.- Correlación entre la metodología y los objetivos del estudio	63
3.4.- Recursos y fuentes de obtención de datos	65
CAPITULO IV	
DATOS Y PRUEBAS ESTADISTICAS DE LA HIPOTESIS	71
4.1.- Tabla A de correlación de datos	83

4.2.- Análisis de datos	84
-----------------------------------	----

CAPITULO V

RESUMEN Y CONCLUSIONES GENERALES

5.1.- Resumen y efecto de ansiedad sobre eficiencia en caje- ras o cajeros	87
5.2.- Objetivos del sistema de hipótesis	92

BIBLIOGRAFIA	97
------------------------	----

APENDICE

Apéndice A Idare Inventario de autoevaluación	
Apéndice B formas I, II, III para datos de eficiencia	
Apéndice C Método de incentivos a cajeras	
Apéndice D Cuadros 15, coeficiente de correlación	
= 16 De reactivos residuales	
= 17 Reacciones críticas de A estado	

CAPITULO I

E F E C T O S D E A N S I E D A D
S O B R E L A E F I C I E N C I A
E N C A J E R A S

Introducción General

- 1.1.- Establecimiento de objetivos
- 1.2.- Definición de términos clave
- 1.3.- Información previa general
- 1.4.- Limitaciones del estudio
- 1.5.- Naturaleza y orden de presentación

. R E F E R E N C I A S

- (1) Diccionario enciclopédico ilustrado de nuestro tiempo,
Vanidades Continental.
Ed. Foto-repro, S. A.

- (2) Apéndice C de esta investigación, pag. 72

I N T R O D U C C I O N

ANTECEDENTES

Ya han pasado los días en que el trabajador fué considerado y tratado en las empresas como una simple máquina se -- han superado inclusive, los tiempos en que el trabajo del -- hombre era objeto de estudios, únicamente con el fin de aumentar su productividad mecánica.

Hoy el hombre se impone y domina la empresa. El trabajo na vuelto a numanizarse, hoy se reconoce al hombre como centro medular de la empresa, alrededor del cual giran todas -- las demás funciones y se convierte en su principal y constante preocupación.

La eficiencia en todas las empresas ha sido muy importante desde el punto de vista de la producción, pero es más frecuente encontrar la ineficiencia cuando se han detectado problemas emocionales como ansiedad y tensión en el trabajo. La productividad es consecuencia de la eficiencia en la empresa y por lo tanto pérdidas personales.

La empresa Aurrerá inició en 1983 un plan muy ambicioso de incentivos para mejorar la eficiencia en las cajeras (os) cuyo puesto es de suma importancia por ser el de mayor contacto con el cliente. A pesar de los buenos incentivos se -- vió que no se lograron los resultados esperados. Se infirió que se debió a la presencia de ansiedad en los empleados.

Para comprobarlo se inició un periodo de observación --

del grupo de cajeras (os), llegando a la conclusión de que-- los resultados inadecuados en su puesto han sido motivados - en su mayoría por un estado de ansiedad relacionado con el - hecho de que sienten conflicto en diferentes situaciones en el desempeño de su labor. Estos conflictos pueden ser consecuencia de determinados requisitos del plan de trabajo en la empresa o de causas externas, (ej. un tipo de cliente que -- llega a la caja registradora, se enfurece por cualquier motivo y empieza a referirle a la cajera errores de la empresa, - de su trabajo como dependiente, de sus obligaciones para con el cliente etc), así, también causas internas, (ej. algún -- problema familiar, personal, etc).

La dirección de la empresa Aurrera Plaza México está -- consciente de la necesidad de las investigaciones respecto a -- la ansiedad como causa de la ineficiencia para que puedan -- planearse métodos que solucionen en la línea de cajas dicho -- problema y que redunde en beneficio permanente en esta área -- tan importante de servicio.

El presente estudio pretende comprobar, en una forma -- más objetiva con la simple observación, la relación que existe entre eficiencia y ansiedad.

EFFECTOS DE ANSIEDAD SOBRE LA EFICIENCIA EN CAJERAS

1.1.- ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

La eficiencia en todas las empresas ha sido muy importante desde el punto de vista de la producción, pero es más frecuente encontrar la ineficiencia cuando se han detectado problemas emocionales como ansiedad y tensión en el trabajo.

La productividad es consecuencia de la eficiencia en la empresa y ésta, a su vez, de la estabilidad del empleado. Porque de lo contrario incurriría en errores que son pérdidas de la empresa y por consecuencia pérdidas personales.

Objetivo de la investigación.

Objetivo General.

Encontrar el grado de relación que existe entre ansiedad: rasgo--- estado con la eficiencia en productividad en un grupo de cajeras y/o -- cajeros en Aurrerá Plaza México.

Mediante una comparación significativa utilizando, la r de Pearson y tomando en cuenta datos arrojados por los puntajes obtenidos del inventario de autoevaluación del Idare y con datos arrojados por las reformas de control de eficiencia que utiliza Aurrerá Plaza México (apéndices A, Pag. 69 y B, pag. 70, respectivamente).

Con este trabajo se acrecentará la información en Psicología Industrial y ayudará a nivelar estados emotivos al trabajador en función de cajeras y/o cajeros..

A mejoras de capacitación para incremento de productividad en empresas de supermercados como: Aurrerá Plaza México.

Mejorar calidad en servicio de cajeras y/o cajeros para, la atención al público consumidor.

Así mismo concientizar lo importante que es la relación entre hombre y trabajo para el buen funcionamiento en la empresa.

Objetivo Específico.

Evaluación de personal en el área de cajas registradoras en ventas por medio del test de Idare, de Díaz-Guerrero para obtener autoevaluaciones respecto a ansiedad en su labor en el registro.

Especificar la relación entre ansiedad y eficiencia respecto a la productividad en la empresa, con la muestra de formas de control de incentivos a cajeras y reportes de eficiencia que proporciona la tienda Aurrerá.

Fomentar conocimientos a la administración (gerente supervisor) para mejorar los programas de capacitación hacia sus subordinados.

1.2:- DEFINICION DE TERMINOS CLAVE

ANSIEDAD.- Actitud sentimental caracterizada por una combinación de miedo y esperanza con vistas al futuro, de efectos desagradables.

ANSIAR.- Desear una cosa intensamente.

ANSIOSO.- Que tiene ansia, acompañado de ansias o angustia.

CONFLICTO.- Fig. Apuro, situación desgraciada y de difícil salida: resolver este caso tan dudoso me pone en un verdadero conflicto. Psicol. Situación emotiva desagradable, provocada por la tensión entre deseos opuestos originada por otros deseos reprimidos en el subconsciente. Crónico. Edo. psiconeurótico-- caracterizado por la lucha entre las tendencias contrarias - del ello, el yo y el super yo, durante un período considerable. Social. Enfrentamiento entre dos o más personas o grupos que suelen manifestar de diferentes modos: luchas de clases, revoluciones, etc.

EFICACIA.- Virtud para obrar.

EFICIENCIA.- Poder, virtud para lograr un efecto determinado. Acción -- con que se logra este efecto.

EFICAZ.- Que posee eficacia. Que logra hacer efectivo un intento o propósito.

INCENTIVO, VA. adj. Que incita a desear o realizar algo.

FRUSTRACION.- Acción y efecto de frustrar. Psicol. Conflicto tensional - producido por la lucha entre dos deseos contrarios o por dificultades encontradas en el medio ambiente.

FRUSTRAR. Privar a uno de lo que esperaba. Malostrar un invento.

SHOPPER'S: CENTRALIZADOS Y DE SUPERVISOR; Se refiere a evaluaciones.

Centralizados; esta evaluación consiste en la observación a la cajera por medio de un ficticio cliente el cual es una persona de la empresa y que se encarga de evaluar el comportamiento correcto y adecuado de la cajera en la atención directa con el cliente.

Otros puntos a evaluar serían: exactitud al registrar la mercancía la imagen de presentación o atención que emana ante el cliente, las mermas que presenta es decir trabajo mal o bien realizado.

Un punto importante en la evaluación es que la cajera no sabe cuando se le realiza el chopper centralizado.

De supervisor.- Se lleva a cabo idénticamente al de centralizado - pero con la única diferencia que el supervisor de cajas es el que realiza este tipo de evaluación.

Ahora los resultados esperados con este control de shopper's son - los siguientes:

Cajera

- Adecuada remuneración por su desempeño.
- Colaborar para un mejor servicio general de caja.
- Disminución de ausentismo y rotación.

Organización

- Mejor nivel de servicio.
- Mayor venta con menos hora-hombre.
- Ahorro por disminución de rotación.

PRODUCTIVIDAD. Calidad de productivo.

Es la relación existente entre recursos empleados y el grado de --

rentabilidad productiva obtenido.

PRODUCTIVO. Que tiene virtud de producir.

DESVIACION.- Mat. diferencia entre un número particular de un conjunto y el conjunto de números que se toman en consideración.

Es decir son los faltantes o sobrantes de dinero al efectuar los movimientos en el registro por la o el cajero.

OUT PUT. Rendimiento, producción, incremento y cualquier tipo de satisfacción o gusto que pueda sentir el trabajador con su realización laboral.

IN PUT.- Consumo, costos del trabajo cargados al operario como: energía física desplegada, el tiempo empleado por el trabajador, los efectos de su trabajo sobre su salud, sobre su adaptación personal a la sociedad y sobre sus capacidades para gozar del tiempo de descanso y recreo.

GESTION.- Acción de gestar, acción de administrar.

Función que consiste en dirigir a los hombres y manipular los medios para lograr un resultado ya previsto en cualquier tipo de empresa.

GESTIONAR.- Hacer diligencias para lograr algo.

GESTOR (RA) Adj. que gestiona.

EFICACIA GESTORA.- Es la capacidad de hacer diligencias para lograr algo. Aquí se proporciona el grado en que un gerente alcanza los requisitos de producción correspondientes a su cargo.

1.3.- INFORMACION PREVIA GENERAL

El servicio de cajas en Aurrerá es el de mayor contacto con el --- cliente por lo consiguiente desde tiempo atrás, con mayor exactitud, en octubre de 1983 inició en la empresa Aurrerá, operadora de tiendas de - descuento un plan muy ambicioso de incentivos, que tendría como puntos- a evaluar:

Productividad 50%

Desviación 10%

Shopper's:

a. Centralizados 10%

b. de supervisor 10%

Productividad.- Se pagará a las cajeras que obtengan más del 100%- un incentivo de productividad y también dependerá de las horas que haya estado una cajera en línea laborando.

Desviación Obtendrá incentivo por desviación aquellas cajeras (os) que su índice no sea mayor a 0.025 % al final del mes. El porcentaje a pagar será inversamente proporcional al sueldo, ésto es, a mayor desvia- ción se le pagará menor porcentaje y a menor desviación, será mayor el- porcentaje.

Shopper's.- Se consideran dos promedios por separado; un promedio- de shopper's de supervisor y un promedio por centralizados.

En ambos casos alcanzarán incentivos las cajeras (os) que su prome- dio no sea inferior a 950 puntos.

Por cada uno de los dos promedios, la cajera podrá obtener hasta - un 5% de su sueldo.

En ambos casos el porcentaje a pagar o incentivo será directamente proporcional al sueldo, o sea, a mayor promedio obtendrá un mayor incentivo y viceversa.

Puntualidad y asistencia.- Obtendrán incentivos por este punto, -- aquellas cajeras que en el mes no tengan ni una sola falta injustificada y que no acumulen más de 20 minutos en retardos.

Mientras menos minutos de retardo tengan mayor será el porcentaje a pagar.

Se pretende a través de este sistema aumentar la eficiencia (productividad), mejorar la puntualidad y la asistencia, disminuir las desviaciones (la rotación y las mermas) en la línea de cajas, por medio de una remuneración que vaya en proporción directa al tiempo efectivo de trabajo, a la dedicación y al esfuerzo de cada cajera (o).

Se asignaron dichos porcentajes a cada punto a evaluar para sumar un total de un 100%; los incentivos máximos correspondientes a la mitad del sueldo que pueden percibir cada cajera (o).

Este plan era muy ambicioso y no se llevó a cabo; al principio, cumplían con todos los objetivos menos la productividad, ya que productividad se mide en el menor tiempo posible en el cobro y registro de su operación y tiene un índice de 1.5 mntos. para cobrar y 1.5 para registro.

Este plan tiene como consecuencia faltantes y sobrante, mal marcado producido por ansiedad (conflictos) que se manifiestan en los resultados que repercuten grandemente en la eficiencia y estabilidad emocional del empleado.

El plan ha fluctuado entre porcentajes del 80 al 85% y esos resultados han mermado el entusiasmo del grupo, donde se ven individualidad-apatía y desinterés; y pocos han logrado beneficiarse con los incentivos. (dinero, un determinado porcentaje percibido sobre su sueldo).

Lo siguiente son condiciones de las cajas para obtener una pérdida total de incentivos:

a.- Que al final del mes no acumulen al menos un 20% de su sueldo en total en cajas de:

T.G. 20% (tiempo completo)

T.P. 20% (tiempo parcial).

b.- Su desviación del mes sea mayor a 0.025.

c.- Su promedio mensual de shopper's sea menor a 850-950.

d.- Que tengan dos o más faltas injustificadas o acumulen más de 50 minutos de retardo en el mes, una falta o 30 minutos de retardo.

1.4:- LIMITACIONES DEL ESTUDIO

El análisis será sólo para cajeras de supermercados.

Este personal atiende en un tiempo de $7\frac{1}{2}$ hrs. a un número de clientes cuyas compras son entre 250 a 350 mil pesos en total diario.

Sólo será utilizado en la tienda de una cadena.

1.5:- NATURALEZA Y ORDEN DE PRESENTACION.

El temas efectos de ansiedad sobre la eficiencia en cajeras. surgió a raíz de un curso que se tituló "Control de Ansiedad" en cajeras o cajeros" que se impartió para capacitar al personal del área de cajas.

Se ideó este tema de tesis con el propósito de investigar bases como: eficiencia, productividad, ansiedad, desviaciones, mermas, evaluaciones (shopper's) inclusive jefes inmediatos; es decir el movimiento - en el cual desempeñan su labor como registradoras de ventas.

Así, los subtemas primordiales en esta investigación serán: Breve historia sobre la Psicología Industrial, Ansiedad, Importancia sobre la eficacia y toda una serie de metodología que se incluirán las hipótesis de la supuesta relación que existe entre ansiedad y eficiencia sobre el incremento de productividad; también se tomarán en cuenta formatos sobre eficiencia y exámenes sobre ansiedad.

Esta investigación tiene el propósito de incrementar información a las empresas que utilizan estos movimientos en su trabajo.

Para incremento de potencialidad humana, para mejorar niveles de trabajo, como lo son las cajeras y/o cajeros de Aurrerá, Plaza México,-

para la Psicología Industrial un poco más de conocimientos .

Se debe considerar, inclusive, la ansiedad como un factor positivo para incrementar la producción y luchar para lograr establecer ansiedad normal en los sujetos que laboran en las empresas.

CAPITULO II
BREVE INFORMACION EN
RELACION CON EL TENA
ANSIEDAD Y EFICIENCIA
EN CAJERAS

CAPITULO II

2.1.- Breve Historia de la Psicología Industrial

2.2.- Ansiedad en el Trabajo

2.3.- Importancia de la Eficiencia

REFERENCIA

- 1) D. P. Shultz
Psicología Industrial
(pag. 402)
- 2) Ana Freud
El yo y los mecanismos de defensa
(pag. 547-548)
- 3) Sr. Rubinstein
Principios de Psicología Gral.
(pag. 181, 182, 183)
- 4) Enciclopedia de la Psicología
Psicología Etica de la Empresa, tomo #7
(pag. 270-271)

2.1:- "BREVE HISTORIA DE LA PSICOLOGIA INDUSTRIAL"

Ahora veremos un poco de historia en Psicología Industrial, la cual se ha considerado la base para llevar a cabo cambios estructurales en relación con los recursos humanos que laboran en las empresas.

La Psicología es un campo nuevo de investigación, aunque hay muchas manifestaciones del interés que ha despertado el estudio de la naturaleza del hombre, según consta por los testimonios históricos, el verdadero comienzo del estudio sistemático de estos temas no se remonta más allá del año de 1897.

Si bien, en consecuencia, todas las ramas de la Psicología son jóvenes, probablemente la más joven sea la Psicología Industrial.

En el caso de la Psicología Industrial, la base teórica es el conocimiento de la conducta humana en el trabajo y la situación a la que pretenden aplicarse estos conocimientos, las realidades laborales en una época y un lugar determinado.

Puede ser por tanto, la Psicología Industrial como la ciencia Psicológica aplicada que tiene por objeto el estudio del comportamiento humano en el trabajo, haciéndolo más satisfactorio para el individuo y más útil para la sociedad.

Si bien, la Psicología Industrial es una ciencia extraordinariamente joven, ya posee su historia; igual como ocurrió con cualquiera de sus hermanas, no nació armada, sino que tuvo que ir descubriendo progresivamente su objetivo y sus posibilidades.

La Psicología Industrial fué fundada formalmente a principios del siglo XX. Es difícil precisar el origen y el fundador de esta disciplina, pero muchos autores coinciden en atribuir el origen de la Psicología Industrial al profesor Walter Dill Scott quien, en 1901, se pronunció en favor de las aplicaciones de la Psicología a la publicidad.

A instancias de la industria y de la publicidad, Scott escribió --- otros artículos más y, en 1903, *The Theory of Advertising*, libro que -- suele considerarse como el primero que trató al mismo tiempo sobre Psicología y un aspecto del mundo laboral, en 1913 apareció un segundo libro titulado *The Psychology of industrial efficiency*:

Lo había escrito Hugo Münsterberg, un psicólogo alemán que enseñaba en la universidad de Harvard.

Los dos libros causaron poco interés; fué la petición de ayuda del ejército estadounidense, durante la primera guerra mundial, la que marcó el nacimiento de la psicología industrial como una disciplina de suma importancia y utilidad. Ante la necesidad de seleccionar y clasificar -- a millones de reclutas, el ejército comisionó a un grupo de psicólogos -- para que idearan un test de inteligencia general, con el cual identificar a los que tenían baja inteligencia y excluirlos de los programas de adiestramiento militar, se desarrollaron dos tests: el *army beta* para --- analfabetas y el *army alfa* para personas que sabían leer.

Los primeros contactos entre los psicólogos y las empresas, tuvieron un carácter superficial en gran parte. Hacia los años de 1930 los -- psicólogos y las empresas se desconocían mutuamente; las primeras fun--

ciones de los psicólogos en sus intervenciones con la industria se centran en los años treinta en la valoración de actitudes de los trabajadores, en las condiciones de iluminación, en el ritmo y secuencia del trabajo y, claro está en la predicción y valoración de la productividad y eficiencia conseguido por el elemento humano.

Pronto hubo una auténtica revolución, iniciada ésta por un grupo de profesores de la universidad de Harvard, que desde el año 1924, trabajaron en un experimento sobre la monotonía y la fatiga de los obreros, para descubrir su relación con las condiciones de trabajo.

Fué en la planta Hawthorne de la Western Electric donde empezó a cobrar ímpetu el movimiento de relaciones humanas y donde uno de los primeros partidarios, Elton Mayo, alcanzó nombre, es decir renombre.

La psicología Industrial adquirió mayor prestigio y reconocimiento a raíz de sus notables aportaciones a la empresa bélica. Los jefes del gobierno estadounidense y de la industria se dieron cuenta de que los psicólogos estaban en condiciones de resolver los problemas prácticos más apremiantes. Gracias a esa experiencia muchos psicólogos que antes de la guerra habían trabajado en el aislamiento de su laboratorio se percataron de la existencia de los importantes y fascinantes retos y problemas del mundo real, comprendiendo que podían colaborar y encontrarle una respuesta.

El desarrollo de la Psicología Industrial en Estados Unidos, a partir de 1945, tiene cierto paralelismo con el extraordinario crecimiento de la tecnología y las empresas de ese país. El tamaño y complejidad de-

de los modernos negocios y organismos oficiales han impuesto más demandas a la pericia de los psicólogos, obligándolos a mantener y mejorar la eficiencia industrial.

En conclusión, la psicología industrial influye casi en todos los aspectos de la vida empresarial; repercute en todo lo que se refiere -- al mundo del trabajo.

En 1970 la División de Psicología Industrial de la América Psychological Association (Asociación Estadounidense de Psicología) cambió su nombre por el de División de Psicología Industrial y Organización, con objeto de incorporar las nuevas tendencias.

Así pues, toda esta rica información nos da más visión y confianza a los psicólogos para enfrentar la problemática que aún en este tiempo los subordinados (cajeras y/o cajeros) necesitan atención profesional - psicológica para incrementar eficiencia en el desempeño de sus actividades laborales diarias en la empresa.

2.2.- ANSIEDAD EN EL TRABAJO,

A continuación se presentará: causas y fuentes que producen ansiedad laboral es decir; la ansiedad es un trastorno que causa graves daños físicos y que está muy generalizado en la vida del hombre moderno; es de origen y naturaleza primordialmente psicológica.

Las fuentes que producen tensión fatigan y desgastan la energía -- corporal. Y con el tiempo el organismo mostrará inevitablemente un daño fisiológico y el individuo se enfermará.

La ansiedad presente en todos los lugares de trabajo, afecta a millones de empleados, pero de maneras sigilosas e inevitables. La ansiedad es un agente psicológico. Los efectos que la ansiedad ejerce sobre la salud son de suma importancia en el desempeño laboral. ¿A qué obedece esa creciente importancia? es posible que provenga de dos causas: en primer lugar cada vez es más notorio que las enfermedades relacionadas con la ansiedad han alcanzado dimensiones epidémicas. En la actualidad mueren más personas o quedan incapacitadas a causa de ésto. El 80% de las enfermedades físicas es de índole psicossomático, es decir, afecciones físicas probadas por factor psíquico, como la tensión.

Hay gran diversidad de padecimientos físicos conexos con la ansiedad; enfermedades gastrointestinales (úlceras y colitis, entre otras), cardiopatías, afecciones cutáneas, alérgias cefalalgias.

La segunda causa de este reconocimiento creciente de la influencia de la ansiedad en el desempeño laboral es que sus efectos son costosos y redundan en una menor productividad; se ha demostrado que aminora no-

tablemente la motivación y capacidad física del empleado. Ello puede llevar a una disminución de productividad y al incremento de errores y accidente.

Naturaliza de la ansiedad en fuentes internas y externas.

En momentos de ansiedad se producen en el organismo notables alteraciones fisiológicas por las glándulas suprarrenales, acelera todas las -- funciones del cuerpo.

La presión arterial se eleva, aumenta la frecuencia cardiaca y lleva más cantidad de azúcar la corriente sanguínea. El aumento de la circulación proporciona más energía al cerebro y a los músculos: Ello nos hace más alertas y más fuertes para que afrontemos la situación de urgencia; -- cada vez que consumimos una cantidad adicional para superar la ansiedad, -- nos queda un poco menos para la próxima aparición de la misma. Cuanto más numerosas sean las tensiones que hemos de afrontar, más pronto mermará -- nuestra reserva. Por tanto, los que trabajan en situaciones de ansiedad -- constante agotarán más rápidamente su reserva de energía. En la generalidad de los empleados, las tensiones son de carácter psíquico; una discusión con el jefe o con un colega, la sensación de que los tratan injustamente, preocupación por un posible ascenso o incremento salarial o simplemente el hecho de no encontrar lugar en el estacionamiento por la mañana.

Se trata de fuentes que producen tensión y fatigan y desgastan la -- energía corporal.

¿Porqué la ansiedad no afecta a toda por igual?, la diferencia radica en el grado de satisfacción que les procura su trabajo, los que están

muy contentos con él no muestran los efectos perjudiciales de la ansiedad, los que están insatisfechos si los presentan.

La evaluación del rendimiento presenta una fuente de ansiedad para muchos cajeros. A pocos les agrada que los evalúe otra persona, sea éste un maestro o un supervisor, ya que es difícil aceptar la opinión ajena sobre nuestra capacidad y competencia. Una evaluación de la escuela o de la empresa que sea baja influye en el futuro del sujeto (puede culminar en la expulsión de la escuela o de la empresa) por lo cual no debe extrañarse que origine tensiones. (Ej. Los shopper's de supervisor a cajeros-les causa bastante ansiedad).

El papel del empleado en el seno de la organización a veces ocasiona ansiedad. El papel incluye dos aspectos capaces de servir como causa de ansiedad; la ambigüedad y el conflicto.

La ambigüedad de papeles se presenta cuando su función, es decir las responsabilidades y tareas propias del cargo, y lo que los otros esperan de él; está poco estructurada de modo que es vaga y mal definida. El empleado no sabe con certeza qué debe hacer en su trabajo. A la ambigüedad se le han atribuido la insatisfacción, la depresión, el aumento de la presión sanguínea y del pulso.

El conflicto de papeles se presenta cuando existe disparidad entre las exigencias del puesto o entre las de éste y las convicciones o valores personales del individuo. Pongamos una situación muy común: se recomienda al supervisor delegar a sus subordinados mayor autoridad y la toma de algunas decisiones concernientes al departamento; al mismo tiempo-

se le presiona para que incremente la producción. Si quieren lograr lo -segundo, algunos tipos de supervisores necesitarán optar en forma autoritaria; pero ésto significa que no acatarán las instrucciones de actuar democráticamente.

Así, mencionaremos factores que atenúan la ansiedad en el trabajo; gran satisfacción en el trabajo, es el predictor más confiable de longevidad. Si alguien está descontento con su trabajo, la ansiedad le producirá una enfermedad con el tiempo; en cambio otro que realice el mismo trabajo con gusto, quizá no manifiesta ninguno de los efectos de tensión.

Otro factor que repercute en la vulnerabilidad de ansiedad en el trabajo lo constituye el apoyo social, o sea, la red de vínculos familiares y comunitarios. El que sufra soledad psíquica o física (ej. los que están emocionalmente alineados) será más vulnerable que el que haya establecido firmes lazos sociales. El apoyo social procede de dos fuentes: el empleo y la familia. El respaldo de la familia aminora los efectos de la insatisfacción laboral, pues procura otra clase de satisfacciones y logros ajenos al trabajo. Y éstos pueden compensar los sentimientos negativos producidos por el trabajo y proporcionan auto estima, aceptación y sentido de dignidad personal. El apoyo social en el trabajo también aminora las consecuencias de ansiedad. Según los estudios sobre el tema, la cohesión del grupo de trabajo y la simpatía hacia el supervisor contribuye mucho a aliviar la tensión mejorar la salud.

La capacidad de ejecutar las tareas influyen también el grado de resistencia. Los que están muy bien dotados para su trabajo consideran casi siempre que éste es menos difícil y que les causa menos tensiones. --

Aquellos cajeros a los que les es difícil mantener un nivel adecuado en el momento de su trabajo, suelen mostrar mayor ansiedad y tensión cuando están laborando que los que aprendieron perfectamente su función.

La personalidad influye así mismo en la tolerancia de ansiedad en el trabajo.

Aspectos causantes de ansiedad en el trabajo.

Existen varios aspectos del trabajo, capaces de originar ansiedad: la sobrecarga, que se da de dos maneras: sobrecarga cuantitativa y sobrecarga cualitativa. La cuantitativa es aquella en que hay mucho trabajo y se dispone de poco tiempo para realizarlo; la sobrecarga cualitativa no consiste en demasiado trabajo, sino en la dificultad excesiva del mismo. Entonces sobrevive la ansiedad cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para ejecutar sus labores, pero incluso, los que están muy bien dotados se encuentran a veces en una situación donde no pueden afrontar las exigencias que les impone su trabajo, por lo tanto el exceso de trabajo o su dificultad produce ansiedad. Ej. de ansiedad cuantitativa; en las ofertas de Aurrerá, se aglomeran los clientes en la caja registradora y se producen estados de ansiedad en el empleado que atiende.

Ej. de ansiedad cualitativa; cuando el empleado del registro no está lo suficientemente preparado se muestra inseguro y con errores al marcar la venta.

¿Significa eso que, el que realiza poco trabajo o tareas demasiado sencillas no sufre ansiedad y está siempre relajado?, la respuesta es no. En conclusión, la de carga demasiado pequeña ocasiona a veces tanto an-

siedad como la sobrecarga, pudiendo además deteriorar la salud. Un poco de tensión produce un efecto estimulante, vigoroso y conveniente. El problema consiste en encontrar el nivel ideal en que uno dé su mejor rendimiento y conserve una salud adecuada, evitando así los extremos de exceso y falta de trabajo.

H. Friedman y R. H. Rosenman, hablan de la personalidad de tipo A y B la ansiedad está relacionada con un patrón específico de la personalidad. La de tipo B, rara vez sufren ansiedad al grado de angustia y de ataques cardíacos, sin importar su trabajo ni su alimentación y hábitos de fumar.

La personalidad de tipo A es muy propensa a la ansiedad al grado de angustia y ataques cardíacos cuando llega a la edad madura, prescindiendo de los factores físicos concomitantes y la clase de profesión. Estos individuos se caracterizan fundamentalmente por dos aspectos: un fuerte impulsivo competitivo y un dinamismo excesivo. Son muy ambiciosos y agresivos, siempre deseosos de nuevos logros, luchas contra el tiempo, pasan de una meta a otra, siempre tienen prisa. Cuando se proponen algo, tienen que conseguirlo cuanto antes y no saben esperar un poco. Son hostiles, la agresividad la descargan compitiendo con otros, particularmente en su trabajo; a veces también lo hacen en otras esferas de su vida. Son incapaces de manifestar paciencia y se irritan por cualquier motivo si creen que los demás están laborando a un ritmo demasiado lento. Tales características hacen que la persona de tipo A esté en un estado de su personalidad en constante ansiedad y tensión. A veces los de personalidad de tipo B son tan ambiciosos como los de personalidad de tipo A, sólo --

que no comparten ninguna de sus características. Llevan una vida normal y sin tantas tensiones en todos los aspectos de su existencia, también en su trabajo. Así pues, pueden trabajar tan duro como los de personalidad de tipo A., estar en ambientes productores de una ansiedad semejante a todo ello sin que sufran los efectos perjudiciales de la ansiedad o -- apenas si los sienten.

ALGUNOS MECANISMOS DE DEFENSA

Reconociendo a los mecanismos de defensa como factores primordiales en todo ser humano contra la tensión y la ansiedad. Antes de comenzar a hablar de ellos, se hará mención de la raíz que provoca estados de ansiedad en el trabajo que son: Conflicto y frustración.

Conflicto; todo estímulo captado por una persona, provoca un cambio en su conducta que puede ser de tres tipos:

- a).- Positivo con respecto al estímulo.
- b).- Negativo con respecto al estímulo
- c).- Neutro con respecto al estímulo

El valor que le proporciona la persona al estímulo es meramente --- subjetivo ya que lo que pudiera resultar atractivo o bueno para una persona, puede resultar repulsivo o malo para otra o simplemente le es indiferente.

En cualquier caso, el individuo, al ser estimulado opta por aceptar el estímulo. Dejar que se acerque o alejarse de él, según sus motivaciones.

Este mecanismo es común y se presenta cotidianamente, sin embargo, en ocasiones se presentan dos o más estímulos al mismo tiempo o se presentan estímulos con características positivas o negativas simultáneamente. ¿Cuál es la conducta que presenta la persona ante este problema?

Consideremos que al procesar internamente los estímulos, parte del proceso es analizarlos y decidir respecto a ellos, así cuando se presentan dos estímulos incompatibles pero que tienen la misma fuerza para la persona, es decir, cuando se encuentra motivada en el mismo grado para alcanzarlos, suele surgir lo que llamamos conflicto.

La conducta resultante de la solución a los conflictos es variable y en ocasiones puede causar serias perturbaciones en la personalidad del individuo.

Tres son los principales conflictos a que nos enfrentamos:

Conflicto atracción-atracción. Resulta cuando la persona se encuentra en medio de dos situaciones u objetos (estímulos) igualmente atractivos pero incompatibles, por ej. ir al cine o ir a nadar. La solución al conflicto es simple ya que el resultado es siempre agradable.

Conflicto evasión-evasión. Es el caso contrario al anterior ya que las situaciones u objetos resultan igualmente inconvenientes o desagradables, por ej. una persona vive en cuarto de azotea carente de los servicios indispensables lo cual le resulta incómodo y desagradable, quiere dejarlo pero la empresa en donde presta sus servicios como empleado se encuentra a dos cuadras de donde vive y carece de automóvil; tiene la oportunidad de ir a otro apartamento pero el inconveniente es que se en-

cuentra a dos horas de distancia de la empresa.

Si abandonara el cuarto, ésto le causaría problemas, la solución es más complicada que la anterior ya que la actuación de la persona oscila en forma pensular sin terminar por decidirse, ésto puede llevarle a esta dos más o menos severos de ansiedad.

Conflicto atracción-evasión. En este caso el conflicto se presenta por que el estímulo es ambivalente, es decir, es positivo y negativo al mismo tiempo. Por ej. una persona es propuesta para ocupar el puesto de supervisor en la empresa, lo que representa para él un aumento en sus ingresos si acepta, este es un estudiante de contabilidad; él se enfrenta a una incompatibilidad con sus estudios, lo que en el futuro le proporcionará mayores posibilidades. Si no toma una decisión y sigue en una situación ambivalente es probable que posteriormente se haga reproches que lo desequilíbrén emocionalmente al grado de conducirle a diversos tipos de neurosis.

Cuando las fuerzas que actúan en un conflicto son muy intensas, pueden provocar desequilibrios emocionales.

Frustración.- Cuando una persona encuentra un obstáculo o barrera que le produce un estado de ansiedad o angustia al impedirle alcanzar el objetivo que persigue, manifiesta una conducta específica, conocida con el nombre de frustración. Este tipo de comportamiento viene a representar la -solución dada al problema enfrentado y es por lo general completamente -diferente a la solución que se dá cuando las motivaciones son soluciona--das en forma normal.

Las reacciones a la frustración pueden ser muy variadas y se les -- reconoce con el nombre de mecanismos de defensa.

A pesar de que los mecanismos de defensa de la persona ante la frustración pueden ser muy variados, parece ser que la primera reacción es la agresión. Desde el punto de vista Psicológico viene a ser una tendencia a la dominación.

Generalmente la agresión causada por frustración se dirige hacia el objeto, o situación frustrante, es por tanto directa; sin embargo cuando la agresión pudiera resultar peligrosa o inconveniente, por lo general, es dirigida hacia otro lado convirtiéndose entonces en una agresión desviada. Pudiera suceder sin embargo que la agresión se posponga para mejor ocasión realizándose en forma indirecta, es por tanto una agresión diferida.

Resulta evidente que cuando el individuo ha vencido las dificultades y ha descargado de alguna forma la energía acumulada por la frustración, se sentirá "aliviado" y satisfecho; por el contrario, si no logra-- superar el obstáculo, la energía sigue acumulándose dando como resultado que la persona experimente un sentimiento de enojo o de cólera, mezclado con temor y angustia, lo que convierte en un "resentido".

Para las personas físicas y mentalmente sanas, estos estados de ansiedad o angustia son fácilmente compensados por mecanismos de sublimación, por ej. los resentidos vuelven su impotencia sobre personas que -- ellos consideran más débiles o sobre los muebles, instrumentos de trabajo u otros enseres, o inclusive se autoagreden.

En ocasiones las huelgas, el sabotaje, los rumores, las calumnias, la rebeldía, el tortuguismo, tienen su origen en la frustración.

Cuando las descargas de energía acumulada no puede dirigirse hacia el exterior y el resentimiento se vuelve en contra de la misma persona frustrada, se dá lugar a estados depresivos anormales que pueden conducir hasta el suicidio.

Otras reacciones típicas a la frustración son:

La regresión Algunas personas al encontrar "en todas partes" dificultades insalvables y careciendo de energía suficiente para superarlas, no encuentran otro camino que retroceder hacia una conducta regresiva o infantil o primitiva, por ej. puede agredir al teléfono que no funciona tal como hace un niño cuando no logra poner en marcha su juguete, otras manifestaciones pueden ser: cambio continuo de profesión o de trabajo, alta sugestionabilidad, falta de sentido crítico, afán de destruir objetos de valor, seguimiento fanático a sus líderes, etc.

La fijación Tendencia de algunas personas a realizar siempre una acción en forma idéntica como un hábito esterotipado aunque carezca de valor afectivo alguno. En el ámbito laboral podemos observar este tipo de conducta en los empleados incapaces de aceptar los cambios e innovaciones en la forma de realizar el trabajo, aunque se les demuestren las ventajas que éstos implican.

La represión. Es el proceso mediante el cual las sensaciones, los pensamientos o los recuerdos que provocan los estados de ansiedad se eliminan de lo consciente. Podemos olvidar una cita con el dentista o el --

nombre del maestro de un curso que reprobamos pues la represión impide-- que el recuerdo de tales experiencias desagradables se registre en la -- conciencia. Si una persona ya no es conciente de las señales relaciona-- nadas con una experiencia penosa o traumática disminuye su ansiedad.

La negación. Hace que el individuo distorsione la realidad exterior bloqueando un agente perturbador de la conciencia al negarse a reconocer que existe una amenaza real. Ej.: un trabajador a quien continuamente se le llama la atención en forma severa, por su mal rendimiento se niega a - escuchar las críticas de su supervisor. Al negar la existencia de la crí tica, se protege contra el pensamiento de perder su trabajo, lo cual po- dría causar una ansiedad insoportable.

La racionalización. El mecanismo de la racionalización es una forma de defensa psicológica en la cual la persona da razones lógicas y cepta bles pero falsas, sobre sus acciones, porque enfrentarse a las verdade-- ras razones le causaría un alto nivel de ansiedad. Ej.: un empleado des- tituido de su trabajo puede explicarse, en forma racional, que renunció- debido a un conflicto de personalidades entre él y su supervisor". Admi- tir que le faltan la capacidad y la competencia necesarias para el traba jo le provocaría demasiada ansiedad.

La formación reactiva. Es un complicado mecanismo de defensa; una-- persona reprime impulsos y sentimientos inaceptables y luego expresa, -- por lo regular en forma exagerada, sentimientos incompatibles u opuestos a los que fueron reprimidos. Ej.: llevarse "muy bien" con su supervisor- de cajas pero al momento de querer resolver algún problema de trabajo, - brinca su autoridad de jefe inmediato para comunicárselo al gerente, lo-

cual no debe de ser.

Tenemos nuestras defensas contra la tensión y la ansiedad, de otra forma pereceríamos en medio de una crisis nerviosa constante. Los mecanismos de defensa invierten la energía en los procesos psicológicos internos para reducir la ansiedad mientras los problemas que provocaron la ansiedad permanecieron inalterados. Las defensas psicológicas son útiles hasta donde protegen a una persona de ser abrumada por la ansiedad. Pero los mecanismos de defensa generalmente son ineficientes y se vuelven inadaptables si se usan habitualmente para reducir la ansiedad.

ANSIEDAD NORMAL

Hablaremos un poco acerca de ansiedad normal la cual es la más considerable en el trabajo como cajeras y/o cajeros.

Es normal la ansiedad cuando su intensidad y su carácter convienen a una situación dada y cuando sus efectos no causan desorganizaciones ni malas adaptaciones.

La ansiedad normal cumple funciones útiles, pues incrementa la prop titud de la persona para la acción inmediata y vigorosa, ésta le da sabor a la espera de algo placentero y suele ser raíz de la risa y del goce. La persona moderadamente ansiosa está más preparada para vigilar y se muestra cauta y sensible a las reacciones de una estimulación ligera que una persona complaciente, de hecho la ansiedad moderada puede incrementar la resistencia de una persona durante una emergencia. A veces, ba jo la influencia de una ansiedad intensa, la gente lleva a cabo hechos superiores a sus fuerzas y manifiesta un valor por encima del nivel ordi

nario.

Incluso se toma a la ansiedad como una recreación. Los parques de diversiones y las ferias suelen tener aparatos especiales para crear ansiedad en la gente, y ésta, espera formada y paga por gozar tal privilegio.

La t. v. el cine y el teatro le proporcionan ansiedad a millones de dispuestos espectadores. Lo mismo ocurre con los deportistas de competición, las carreras de caballos y de autos, espectáculos aéreos y, en épocas más recientes, con los vuelos atrevidos de los astronautas, el atractivo de las novelas de aventuras. Pero la ansiedad normal también tiene desventajas. Si una persona no puede hacer nada en una situación que justificadamente la pone ansiosa, sufrirá sin propósito alguno una sensación de tensión, de preocupación y de expectativa vaga.

Todo esto da a entender que en las cajas es necesaria la ansiedad normal para que exista un límite y aún un poco más de fuerza para el buen funcionamiento de su labor.

2.3.- IMPORTANCIA DE LA EFICIENCIA

Ahora se analizará lo importante que es la eficiencia en el buen funcionamiento y desarrollo laboral para incrementar productividad.

Un Sr. denominado Ryan propone un concepto de eficiencia que incorpora distintos elementos del trabajo desarrollado, utilizando valores de proporción que pudiera expresarse así:

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{rendimiento (output)}}{\text{consumo (input)}}$$

En esta ecuación se considera como rendimiento no sólo la producción tangible del trabajo, sino también cualquier tipo de satisfacción o gusto que pueda sentir el trabajador con su realización. A su vez, se entiende por consumo un complejo grupo de factores en particular los que pudieran considerarse como costos del trabajo cargados al trabajador; entre ellos está la energía física desplegada, el tiempo empleado por el trabajador, los efectos de su trabajo sobre su salud, sobre su adaptación personal a la sociedad y sobre su capacidad para gozar del tiempo de descanso y de recreo. Al proponer esta idea Ryan señala que el rendimiento de por sí, aún cuando sea elevado, no es necesariamente un índice de la eficiencia del individuo, ya que el consumo o costo de ejecución del trabajo puede ser desproporcionalmente elevado, por lo cual su resultado sería un bajo índice de eficiencia.

Ryan reconoce los problemas que crea la medida de algunos elementos de esta igualdad, pero recomienda que se haga todo el esfuerzo posible por obtenerlo.

Utilizando valores de la física y de las matemáticas el Sr. Ryan -- propone que la eficiencia no sólo se puede medir con producción material de trabajo si no que considera al ser humano como parte esencial para la producción y toma como base la satisfacción manifiesta del empleado -- sobre su realización personal y factores importantes de trabajo que influyen en lo particular al trabajador como: energía física, el tiempo de -- trabajo, la salud, su adaptación personal ante la sociedad, tiempo de -- descanso y de recreo.

Se ha tenido muy en cuenta la opinión del Sr. Ryan para la elaboración de esta tesis por, la considerable aportación psicológica que contiene para elevar la eficiencia de los recursos humanos en las empresas.

Factores que influyen sobre la eficiencia

Se harán consideraciones acerca de factores que influyen en aptitudes del empleado para operar eficazmente.

Una vez que el empleado ha sido seleccionado teniendo en cuenta sus aptitudes, será necesario hacer todo lo posible para que estas aptitudes operen eficazmente.

La forma en que los individuos desarrollan su trabajo depende de diversos tipos de circunstancias. Existen dos condiciones de trabajo: el marco físico (la iluminación, el ruido, las condiciones atmosféricas, -- etc.) y las que se relacionan con el tiempo (las hrs. de trabajo y los -- descansos).

El marco Físico.

La intensidad de iluminación. Consideramos la iluminación en primer lugar, ya que tiene una gran importancia en cuanto a la producción industrial y los accidentes. En algunos trabajos se requiere una iluminación baja, mientras que otros la exigen mucho más intensa.

Ventilación.

Los efectos de la ventilación sobre el confort y sobre la eficacia dependen de la temperatura, la humedad y la circulación del aire más que de el oxígeno y del anhídrido carbónico. Podemos suponer que la mal ventilación baja la eficiencia del trabajo porque hace que nos podamos sentir como cuando se trabaja en un día caliente y húmedo; el calor del cuerpo y la humedad influye en la eliminación del exceso del calor y esto reduce la eficiencia; por ej.: en climas calurosos, cuando hay exceso de clientela en locales del supermercado, es muy necesaria la buena ventilación. El mejorar la ventilación origina un aumento en la producción. La mala ventilación reduce la eficiencia para el trabajo muscular. Con los trabajadores intelectuales, sin embargo es posible, si existe una motivación adecuada, que el trabajo continúe aun cuando las condiciones de trabajo sean desfavorables. Sin embargo, en la práctica, esa elevada incomodidad la compensa trabajando más despacio. En caso de emergencia, sería posible continuar el trabajo mental con menos pérdida de eficiencia que el físico.

El ruido.

Representa una distracción especialmente para los trabajadores intelectuales que se tornan lentos; se ha encontrado escasa aptitud aritmética y coordinación menos aguda en las empresas con ruido.

Al realizar una tarea normal nadie emplea el total de la energía -- de que dispone; si ésto ocurriera muchos de nosotros quedaríamos exhaustos la mayoría de las veces. Sin embargo, puede emplearse esta energía-- en casos de emergencia. La persona distraída por el ruido hacen un es -- fuerzo para superar esta circunstancia. Es bastante interesante tener -- en cuenta que, muchas veces, el esfuerzo es mayor de lo que sería necesá -- ríu, por lo que se actúa mejor con la distracción que sin ella. Esto es -- a lo que se denomina sobrecompensación y ha sido experimentalmente demos -- trado en muchas ocasiones.

La música.

En el siglo XX se instalaron gramófonos en las fábricas de elabora -- ción de tabacos de Florida. Algo más tarde, una fábrica de aparatos de - radio amplió la música en un sistema dirigido al público e incidentalmen -- te se encontró que agradaba a los trabajadores.

La música en cierto modo distrae, lo que es especialmente deseable -- en trabajos que impliquen monotonía. Existe la posibilidad de que tenga -- efectos activadores y produzca respuestas más vigorosas, podría ser tam -- bién que el trabajo tuviera un ritmo y la música se sincronizase con él. Finalmente produce asociaciones y estimula la imaginación. A los trabaja -- dores jóvenes, un cierto ritmo puede hacerles revivir una nostalgia de - la perdida juventud. En ambos casos puede conseguirse que un período abu -- rrido de trabajo se convierta en algo un poco más agradable, con la re -- percusión consiguiente sobre la eficiencia.

El tiempo. (hrs. de trabajo y de descanso.)

La fatiga resultante de un trabajo continuo puede reflejarse en una producción más baja o en un sentimiento de cansancio, lo primero hace -- que aumenten los gastos y lo último puede alterar la moral, en ambos casos es deseable la eliminación de la fatiga innecesaria. Existen dos posibilidades para reducir fátiga: Acertar el período de trabajo o introducir pausas de descanso. El aumento de la eficiencia por la reducción del número de hrs. Tiene un límite, pues al acortar la jornada hay menos tiempo para realizar el trabajo, a pesar de que aumenta la producción -- por hrs. en algunos casos aunque la disminución de las hrs. aumente la producción, el efecto no puede apreciarse de manera inmediata, sino después de un mes aproximadamente. La consecuencia desfavorable de este hecho radica en que la tendencia de los trabajadores a ahorrar esfuerzos se hace habitual, y cuando empiezan un nuevo programa los viejos hábitos persisten.

EFICACIA GESTORA.

Al mencionar la eficacia gestora se hará referencia acerca del personal administrativo; primordialmente gerente general y supervisores, -- que ellos son los que llevan a cabo el cargo como responsables primarios para el funcionamiento adecuado de sus subordinados como lo son los cajeros y/o cajeras.

El concepto de eficacia gestora se presta a una definición clara; -- es la capacidad para hacer diligencias y lograr algo; estas las realizan miembros administradores de una sociedad.

En el departamento de cajeras y/o cajeros, los dirigentes primordia

les son el gerente y el supervisor, de los cuales sus funciones consisten en dirigir y manipular los medios para lograr un resultado ya previsto en las empresas.

En las empresas todas las posiciones necesarias han sido creadas para un fin, y esto puede expresarse en términos mensurables de producción. Un cargo o puesto en alguna empresa. En la eficacia gestora se proporciona el grado en que un gerente alcanza los requisitos de producción correspondiente a su cargo; Como saber si es eficaz?, ¿cómo se valora?, esto se sabe conociendo los requisitos de producción inherentes a un cargo sólo entonces decidiremos si cumple con los mismos. Las tareas pueden describirse eficazmente en términos de producción.

La eficacia gestora se caracteriza por lo siguiente en términos de tareas descritas eficazmente para la producción.

En lugar de cursos de adiestramiento, cambio de comportamiento.

En lugar de número de visitas, número de ventas realizadas.

En lugar de educar granjeros, lograr muchas hectáreas de valiosa cosecha.

En lugar de folletos de relaciones públicas, hacer que el producto lo recuerden los clientes en potencia.

En lugar de mucho texto publicitario impreso, impacto real.

En lugar de cumplir con ritos religiosos, llevar una vida cristiana.

La persona menos eficaz lo que quiere es:

Hacer bien las cosas, en lugar de hacer las cosas adecuadas.

Resolver problemas, en vez de ofrecer alternativas.

Proteger los recursos en vez de optimizar su utilización.

Cumplir con sus deberes, en vez de obtener resultados.

Las obligaciones limitan a las personas directivas, la producción--
las libera.

Una vez se le preguntó a un consejero de cierta unidad laboral de un gobierno regional si defendía la dirección por objetivo; su respuesta fué "sí". Se le preguntó cómo medía su propia eficacia, y proporcionó ésta lista: promoción de servicio, control de personal, capacidad del personal, disponibilidad del personal, capacidad, investigación y planteamiento; se trata de una simple lista de aportaciones a * inputs, algo -- que nada tenía que ver con su verdadero trabajo, que era, como finalmente acabó por comprender, la disminución del paro, la elevación del nivel -- de preparación de la mano de obra y la predicción de disponibilidad. Era una perspectiva totalmente opuesta del mismo trabajo, y resulta fácil -- imaginar las repercusiones que el cambio supondría sobre la forma en que empleaba su tiempo.

Igual que aquél funcionario, muchos de los que ocupan cargos administrativos podrán creer que la eficacia, la medición, los objetivos no son aplicables a ellos.

Esto no es así dicho en forma más clara, si no se encuentra una producción mensurable para un cargo dado, dicho cargo es superfluo. Los --- miembros de staff tienen su correspondiente producción, los que trabajan en investigación y desarrollo también, los educadores la tienen, incluso

los editores; el secreto está en esforzarse hasta encontrar en que consiste la producción (output) en cada caso.

La eficiencia es multidimensional; raras veces se expresa en términos de beneficio. Según la experiencia, sólo un nivel de producción podría expresarse como conocimiento del producto por parte del consumidor-eficiencia entre las cajeras y/o cajeros, cumplimiento de fechas tope o de normas establecidas de calidad, o simple satisfacción de la clientela.

*Input. Costo de energía cargados al operario, consumo (pag. 4).

Un grave obstáculo a la eficiencia que puede afectarnos a muchos de nosotros es la tradicional definición los puestos de trabajo. Se trata de un documento en buena parte inútil; su objetivo más común es el de disfrazar el esquema de clasificación de tareas para que el departamento de personal pueda manipular las diferencias de sueldo, artimaña de sobra conocida. Se dice de este departamento: planifica, organiza, delega, distribuye personal, pero con todo ello no se da ninguna indicación de la verdadera producción inherente al cargo, sino simplemente se mencionan actividades. No es raro que algunos de nuestros directivos resulten menos efectivos de lo debido; es algo inevitable cuando basan su concepto del trabajo de lista de inputs. La redacción más imaginativa que hoy día existe en la industria suele encontrarse en la tradicional definición del puesto de trabajo, pues nunca tantos hicieron tanto de tan poco.

La eficiencia real debe distinguirse claramente de la eficiencia aparente, ésta consiste simplemente en aparentar que se es eficaz. Hay que pensar en estas cualidades que pueden o no llevar a la eficacia: es-

puntual, responde a las partes sin demora, toma rápidas decisiones, es hábil en las relaciones públicas y redacta bien, todo esto da un aire de aparente eficacia. Es decir, que muchas veces la energía o las apariencias se confunden con la eficiencia. Todo comportamiento debe valerse en términos de si resulta adecuado a las necesidades de la situación, ya que el comportamiento adecuado suele ser el más efectivo. La eficiencia-gestora no es un aspecto de la personalidad. No es algo que el gerente lleve dentro de sí, sino algo que él crea cuando actúa correctamente en una determinada situación. Se trata del rendimiento, no de la mera actividad.

La eficiencia como valor central.

Desde el punto de vista de que el problema no radica en el individuo, la estructura, ni los sistemas; el problema radica en la eficiencia-gestora, a la que debemos situar como valor central de la gestión, a la que es responsabilidad de la persona que lleva a cuestas un cargo, ser eficaz, su primera y su única responsabilidad. Aún queda luego el problema de decidir en que campos debe demostrar su eficiencia y que es aquí donde la persona pasa a convertirse en artista.

¿Como podemos cambiar la situación en nuestro país, o en la parte que nos corresponde de la empresa?, el consejo es utilizar los mismos principios que se usan cuando se enseña a un chico a esquiar, antes de poder esquiar deben existir ciertas condiciones previas; lo mismo podemos decir de la enseñanza en la eficiencia gestora. En primer lugar el muchacho debe saber en que consiste esquiar, y el del cargo debe saber en que consiste la eficiencia: Segundo, el muchacho debe creer que por el momento no sabe esquiar, y el del cargo debe estar convencido de que-

puede mejorar su eficiencia, ya que si cree que ya está trabajando con una eficiencia óptima no llegaremos muy lejos. Tercero, el chico debe -- creer que puede llegar a ser eficaz. Cuarto, el muchacho debe creer que le gustará esquivar, y el del cargo (gerente) debe creer que obtendrá satisfacción y recompensa al ser eficaz.

¿Cuales de estas condiciones se dan en nuestro caso?, ¿Saben los -- del cargo lo que es la eficiencia?, ¿Creen que podrán mejorarla?, ¿Creen que podrán llegar a ser eficaces?, ¿Creen que les será notable adquirir eficacia?. Esta eficacia no es un concepto de vertiente única, sean cuales fueran nuestros valores personales, nuestros objetivos, filosofía u orientación política, la eficiencia gestora es como una cuerda de salvación, que nos dice: usa productivamente los recursos, despilfarra menos tus recursos personales, haz que el trabajo sea más grato y más valioso.

¿Qué es un supervisor?

Es necesario dar mención del supervisor en este trabajo de tesis, porque es una de las partes medulares en una empresa como el supermercado Aurrerá y siendo el jefe inmediato de las cajeras y/o cajeros, es el que dá la última palabra al empleado y el que dirige la acción y movimiento en consumo tanto de mercancía como de recursos humanos en el área de cajas, es el intercesor entre superiores a subordinados por lo cual, al igual que el gerente debe poseer cualidades y creación para dirigir. Es muy importante que un supervisor siempre esté consciente de la gran importancia que tiene la ayuda que puede obtener de sus colaboradores -- (pues es muy posible que ésta influya en las desiciones que tome sobre los proyectos a realizar). Y la ayuda que le pueda proporcionar a sus co

laboradores para desarrollar su potencial humano. Ambos factores, obtener y proporcionar ayuda, determinarán, no solamente la adecuada relación supervisor-colaborador, sino resultados óptimos en productividad.

Se ha definido a la supervisión como la "actividad administrativa" que realiza la conducción del personal subordinado y controla en forma inmediata los resultados de su trabajo.

Es una responsabilidad fundamental de todo jefe.

Tiene quizá más que ninguna otra función, conexión directa con los problemas de empleados (cajeras y/o cajeros).

Así, al hablar de todo lo anterior tan sólo resta decir: que la eficiencia no tan sólo es importante en el personal subordinado sino, mucho más desde la raíz de mando es decir los administradores. Así, para poder exigir incremento en productividad es necesario que gerente o supervisor contengan un carisma de creación cuando actúan en una determinada situación para un mejor rendimiento laboral en equipo y beneficio global en la empresa.

CAPITULO III
MARCO DE REFERENCIA
CONCEPTUAL Y METODOLOGIA

CAPITULO III

3.1.- Sistema de Variables y de Hipótesis

3.2.- Descripción de los instrumentos para la obtención de datos

3.3.- Metodología de investigación usada

3.4.- Recursos y fuentes de obtención de datos

3.1.- SISTEMA DE VARIABLES Y DE HIPOTESIS

Objetivo de la investigación

Objetivo General

Encontrar el grado de relación que existe entre ansiedad: rasgo-estado con eficiencia en productividad en un grupo de cajeras y/o cajeros en Aurrerá plaza México.

Mediante una comparación significativa utilizando la r de Pearson- y , tomando en cuenta los datos arrojados por los puntajes obtenidos del inventario de autoevaluación del Idare que utiliza Aurrerá, plaza México (apéndice A pag. 69 y B. pag. 70 respectivamente).

Objetivos específicos

Evaluar a las cajeras y/o cajeros con el test de Idare, de Díaz -- Guerrero para obtener una autoevaluación respecto a la ansiedad: rasgo-estado en su labor en el registro.

Especificar la relación entre ansiedad y eficiencia respecto a la productividad en la empresa con la muestra de formas de control de incentivos a cajeras y reportes de eficiencia que proporciona la tienda - Aurrerá.

Fomentar conocimiento a la administración general de cajeras y/o cajeros; es decir por medio de esta investigación a los jefes administrativos como: gerente y supervisor a una mayor eficiencia para mejorar los programas de capacitación hacia sus subordinados (cajeras y/o cajeros).

Limitaciones de la Investigación:

El análisis será sólo para cajeras y/o cajeros de supermercado.

Este personal atiende en un lapso de $7 \frac{1}{2}$ hrs. a un número de ---- clientes cuyas compras son entre 250 y 350 mil en total por día.

Sólo será utilizado en una tienda de una cadena.

Sistema de Hipótesis

- H_1 No existe correlación negativa entre ansiedad: rasgo-estado -- con eficiencia en cajeras y/o cajeros.
- H_2 Existe grado de correlación negativa entre ansiedad: rasgo y - eficiencia en cajeras y/o cajeros.
- H_3 No existe correlación negativa entre ansiedad: estado con eficiencia en cajeras y/o cajeros.
- H_4 Existe grado de correlación negativa entre ansiedad: estado -- con eficiencia en cajeras y/o cajeros.

SISTEMA DE VARIABLES

- 1.- Variable independiente: ansiedad (X).
- 2.- Variable dependiente: eficiencia (Y).
- 3.- Variables controladas:

Tiempo como cajeros y/o cajeras, mínimo 6 meses.
edad: 18 a 35.

Condiciones de empleo, es decir, sus condiciones como empleados en el registro de ventas.

Adaptación al trabajo.

4.- Variables no controladas.

Causas personales de ansiedad en el sujeto como:

Hogar y familia.

Moral y religión.

Salud y desarrollo físico.

Cortejo, sexo, matrimonio.

Futuro vocacional y educacional.

Procedimientos de enseñanza en su labor como cajeros.

3.2.- Descripción de los instrumentos para la obtención de datos

Material Psicométrico

El test de ansiedad: rasgo-estado esta constituido por dos escalas separadas de autoevaluación que se utilizan para medir dos dimensiones distintas de la ansiedad. La llamada ansiedad-rasgo y ansiedad-estado.

El test de IDARE se está tomando en ésta investigación como dos es calas separadas de autoevaluación para medición.

La descripción de éste, es la siguiente: fué iniciado por Charles-D. Spielberger y R. L. Gorsuch en el otoño de 1964, en la universidad de Vanderbilt. Se deseaba construir un instrumento de investigación objetivo de autoevaluación que pudiese ser usado para medir la ansiedad-estado y la ansiedad-rasgo en adultos normales. En 1967, se cambiaron las actividades del desarrollo del instrumento a la universidad estatal de Florida y las metas por alcanzar con el inventario fueron ampliadas para incluir su utilización con individuos emocionalmente perturbados tanto para propósitos clínicos como de investigación. A partir del otoño de 1967. La responsabilidad fundamental para el desarrollo del inven tario.

Quedó en manos de C. D. Spielberger y de R. Lushene. Para obtener los reactivos tres escalas de ansiedad ampliamente usadas, el IPAT ANXIETY SCALE (Cat 1 y Scheier, 1963), El TAYLOR (1953) manifest Anxiety-Scale y el Welsh (1956) Anxiety Scale, fueron aplicados a un total de e estudiantes (288) de un curso de introducción a la Psicología en la Uni versidad de Vandervilt.

Este inventario se diseñó para investigar fenómenos de ansiedad en sujetos adultos normales, o sea, sin síntomas psiquiátricos, se ha demostrado que es útil en la medición de ansiedad en estudiantes de secundaria bachillerato, así como, pacientes neuropsiquiátricos, médicos - quirúrgicos.

La escala A-rasgo consiste en 20 afirmaciones en las que se le pide al sujeto describir como se siente generalmente.

La escala A-estado son también 20 afirmaciones que indican como se siente en un momento dado, ambas impresas en una sola hoja una a cada lado de la otra.

La escala A-estado es designada SXE y la escala A-rasgo SXR.

La escala A-rasgo puede ser utilizada como instrumento de investigación en la selección de sujetos que varían en su disposición a responder a la tensión psicológica con niveles de intensidad distintos a A-estado, es utilizado para la identificación de estudiantes de bachillerato y profesional, que sean propensos a la ansiedad, también los que solicitan consejo psicológico o de orientación que sean afectados por problemas de ansiedad neurótica.

La escala A-estado es un indicador sensitivo del nivel de ansiedad transitoria experimentada por clientes y pacientes en orientación psicoterapéutica del comportamiento o con problemas psiquiátricos, características esenciales; sentimiento de tensión, nerviosismo, preocupación y aprensión.

Conceptos de Ansiedad-estado y de ansiedad-rasgo

La ansiedad estado es un indicador sensitivo del nivel de ansiedad transitoria experimentada por clientes y pacientes; es conceptualizada como estado emocional transitorio del organismo humano, caracterizado por sentimientos de tensión y de aprensión subjetiva conscientemente percibidos y con un aumento de la actividad del SNA. Puede variar la intensidad y fluctuar a través del tiempo.

La ansiedad-rasgo (A-rasgo) se refiere a las diferencias individuales, relativamente estables en la propensión de la ansiedad (ante una situación percibida como amenazante).

Aplicación.

El Idare se diseñó para ser autoadministrado, aplicado individualmente o en grupos. Las instrucciones completas están impresas en el protocolo de ambas escalas, no tiene límites de tiempo.

Los estadounidenses universitarios generalmente requieren de 6-8 minutos para contestar la escala (A-rasgo o A-estado) y menos de 10 minutos para ambas. La persona con nivel educacional menor o con disturbios emocionales, entre 10 a 12 minutos contestan una de las escalas. La validéz se fundamenta en que el examinado entienda claramente las instrucciones que se le dan.

Instrucciones dirigidas:

Para las dos partes las instrucciones son distintas y ambas se deben leer con todo cuidado en silencio, mientras que el examinador las lee en voz alta por sí se tiene necesidad de hacer alguna pregunta; éstas se contestarán en forma tal que no influye la opinión del examina--

dor. También se le dice que no omite ningún reactivo, y que responda a cada uno de éstos, llenando el círculo del número apropiado que se encuentra a la derecha de cada uno de los reactivos.

Se aplica primero la escala A-estado (forma SXE), en seguida la escala A-rasgo (orma SXR), ya que como A-estado fué designada o diseñada con el fin de que fuese sensitiva a las condiciones en las que se aplica, esta calificación puede resultar influida por la atmósfera emocional que se puede crear si se aplica primero la escala A-rasgo ya que -- ésta es relativamente inmune al efecto de las condiciones bajo las cuales es aplicada, cuando se aplica con el propósito de investigación experimental se le puede enfocar de acuerdo a como se sentía mientras trabajaba en la tarea que acaba de terminar.

Calificación.

Varía desde una puntuación máxima de 80 a una mínima de 20 la escala A-estado esta balanceada para evitar respuestas indiscriminadas medante 10 reactivos y 10 invertidos.

A-estado= 1,2,5,8,10,11,15,16,19,20

A-rasgo = 1,7,10,13,16,19

Existen plantillas para la calificación de ambas escalas las cuales se colocan en la forma usual.

La calificación resulta de los puntajes obtenidos en ansiedad; rasgo-estado con la T normalizada del inventario Idare, se correlacionará con los puntajes obtenidos en los resultados en eficiencia según el método de Aurrerá para calificar productividad, desviaciones, shopper's,-

así se llevará a cabo la relación cuantitativa de ansiedad, estado-rasgo con eficiencia.

Validéz y confiabilidad del Idare

Ahora se hará referencia acerca de la validéz y confiabilidad del Idare el cual es un instrumento útil y versátil para la medición, tanto de la ansiedad-estado como de ansiedad-rasgo y su contenido, su validéz de construcción y concurrente se comparan favorablemente con otras pruebas de ansiedad publicadas.

Confiabilidad

Según la naturaleza transitoria de los estados de ansiedad, las medidas de consistencia interna, tales como el coeficiente alfa, proveen un índice más adecuado de la confiabilidad de las escalas del Idare en A-estado que las correlaciones de test-retest. Los coeficientes alfa para las escalas del Idare fueron calculados a partir de la fórmula K-R 20 con la modificación introducida por Cronbach (1951) utilizando las muestras normativas. Estos coeficientes de confiabilidad que variaron de .83 a .92 para A-estado, han sido incluidos en el cuadro 3 del manual de instructivo del Idare Pag. 7 junto con los de A-rasgo que resultaron igualmente altos. Así, pues, la consistencia interna de las dos escalas del Idare es bastante buena.

Una evidencia adicional acerca de la consistencia interna de las -

escalas del Idare ha sido obtenida a través de correlaciones de reactividad contra escala calculadas para las muestras de estudiantes universitarios y de bachillerato. La correlación mediana de reactivo contra escala en A-estado, fué de .55 para los estudiantes de bachillerato, .45 para los estudiantes del primer año de universidad y .55 para los estudiantes universitarios no graduados. Las correlaciones de reactivos contra escala correspondientes de la subescala A-rasgo fueron de .54, .46 y .53, respectivamente. Para más de la mitad de los reactivos de cada escala, las correlaciones de reactivo contra escala fueron de .50 o más altas. Todos, excepto uno de los reactivos de A-rasgo y 18 de los 20 reactivos de A-estado, obtuvieron una correlación de reactivo contra escala de .30 o mayor. Estos datos se encuentran anexados en el cuadro 15 del apéndice A.

Los coeficientes de confiabilidad alfa son típicamente más altos para la escala A-estado, cuando ésta es aplicada bajo condiciones de tensión psicológica. Por ejemplo, la confiabilidad alfa de la escala fue de .92 cuando fue aplicada a un grupo de estudiantes de sexo masculino inmediatamente después de haber contestado una prueba de inteligencia difícil y de .94 cuando fue aplicada inmediatamente después de ver la película generadora de ansiedad. Para estos mismos sujetos de confiabilidad alfa resultó ser de .89 cuando fue aplicada siguiendo un período breve de entrenamiento de relajación.

Otros coeficientes de confiabilidad alfa para la escala A-estado bajo distintos grados y tipos de tensión son reportados en la siguiente sección:

Los coeficientes de correlación reactivo contra escala resultan -- también incrementados para los reactivos aislados cuando la escala A-estado es aplicada bajo condiciones de mayor tensión. Esto es particularmente cierto para aquellos con los coeficientes más bajos de correlación reactivo contra escala en condiciones relajadas. La correlación mediana de reactivo contra escala para la escala, fue de .61 después de la aplicación de una prueba de inteligencia difícil; de .65 fue cuando aplicada después de ver una película desagradable, pero solamente de .46 cuando se aplicó después de un entrenamiento de relajación. Las correlaciones de reactivo contra escala para los reactivos individuales de la escala -estado aplicada bajo condiciones de tensión variable, se reportan en el cuadro 16. Anexado en el apéndice A. El resumen, la confiabilidad test-retest (estabilidad) de la escala A-rasgo del Idare es relativamente alta, pero los coeficientes de estabilidad para la escala A-estado del Idare tienden a ser bajos, como era de anticiparse en una medida que ha sido diseñada para ser influenciada por factores situacionales. Tanto la escala A-rasgo como la A-estado, tienen un alto grado de consistencia interna.

Validéz

En la construcción del Idare se requirió que los reactivos individuales llenaran los criterios de validéz prescritos para la ansiedad -- estado en cada una de las etapas del proceso de construcción del inventario, a fin de poder ser conservados para la evaluación y validación.

Se realizaron para la evidencia acerca de la validéz del Idare, en las que se observan varias correlaciones, es decir: Correlaciones entre

la escala A-rasgo del Idare y otras medidas de la ansiedad-rasgo. Calificaciones promedio de los estudiantes universitarios para la escala A-estado y para los reactivos individuales, bajo instrucciones normales-- y de exámen. Promedios, desviaciones estandard y confiabilidad alfa para la escala A-estado bajo condiciones de tensión y no tensión; Calificación promedio para los reactivos individuales de la escala A-estado - bajo condiciones experimentales de tensión y no tensión. * Cuadros: 6,7 8,9, del inventario de ansiedad: rasgo estado del Dr. R. Díaz-Guerrero, pags. 9,10 y 11.

Correlación entre las escalas.

A-rasgo y A-estado.

Las correlaciones entre las escalas A-rasgo y A-estado del Idare-- dependen fundamentalmente del tipo de la intensidad de tensión que caracterizan las condiciones bajo las cuales la escala A-estado es aplicada. Las correlaciones entre las escalas variaron entre .44 y .50, cuando el Idare fue aplicado con instrucciones estándar a cuatro muestras - distintas de estudiantes no graduados del sexo femenino. En cambio, las correlaciones entre las escalas para los varones en estas muestras variaron entre .51 y .67. El consistente hallazgo de que las correlaciones entre las escalas son típicamente más altas para los hombres que para las mujeres sugiere que los hombres que obtienen altas calificaciones en A-rasgo están generalmente más predispuestos a experimentar estados de ansiedad que las mujeres con alta calificación en A-rasgo.

Para determinar la correlación entre las escalas, bajo condiciones experimentales diferencialmente tensionales, la escala A-rasgo fue apli

cada al principio y al final de una sesión de exámen psicológico en la cual se expresan estudiantes universitarios a cantidades variables y a distintos tipos de tensión experimental. La escala A-estado fue aplicada en cuatro ocasiones durante la misma sesión. Para las mujeres, las correlaciones entre las escalas de A-estado y A-rasgo, variaron entre .11 y .53, con una correlación mediana de .30. Las correlaciones correspondientes para los varones, variaron entre .37 y .67, con una correlación mediana de .74.

Por lo general se obtienen correlaciones más altas entre la escala bajo condiciones en las que hay alguna amenaza a la auto-estima o bajo circunstancias en las cuales se evalúa la eficacia personal, que cuando se obtienen medidas en situaciones caracterizadas por peligros físicos. Los cambios en A-estado provocados por amenazas de peligro físico aparentemente no están relacionados con el nivel de A-rasgo (Hodges, 1967).

Las correlaciones de A-estado con A-rasgo tienden a ser ligeramente más altas cuando la escala del Idare son aplicadas una inmediatamente después de la otra, en la misma sesión de examen, pero tales correlaciones son marcadamente menores si los sujetos son expuestos o amenazados con algún tipo de peligro físico.

Correlaciones entre el Idare y otras pruebas de la personalidad.

El Idare y la Personality Research Form (PRF) (Jackson, 1967) fueron aplicados rutinariamente a los estudiantes que acudieron por ayuda al Centro de Orientación de la Universidad Estatal de Florida durante 1968 y 1969. Se pudieron obtener datos completos en un total de 162 ---

clientes, estudiantes no graduados. Un poco más del 75% de estos clientes buscaron ayuda debido a problemas de tipo educacional y vocacional, el resto debido a problemas emocionales. Dos terceras partes de los clientes eran varones, aproximadamente 40% eran estudiantes de los primeros grados de bachillerato, 4% eran estudiantes de los últimos grados de bachillerato y los otros quedaron divididos por partes iguales entre estudiantes del primero y del segundo grado de la universidad.

La calificación promedio A-rasgo y de A-estado de los clientes con problemas emocionales resultó ser significativamente superior a la de los clientes que tenían problemas educacionales vocacionales. Pag. 12 - Inventario de Ansiedad: rasgo-Edo.

También se hicieron correlaciones en otras escalas como: escalas de Idare con el Edwards Personal Preference Schedule, con el "Hooney -- Problem Check List", para dar grupos de estudiantes universitarios se correlacionó el Idare con las medidas de aptitud y rendimiento académico, también con el Minnesota Multiphasic Personality Inventory", para dos muestras de pacientes neuropsiquiátricos hospitalizados.

(Cuadros: 10, 11, 12, 13, 14 del Inventario de Ansiedad: rasgo-estado del Dr. R. Díaz - Guerrero. Pags. 12, 13 y 14).

Las calificaciones de A-rasgo reflejan disposiciones de constancia de la personalidad, y las calificaciones de A-estado se refieren a condiciones transitorias que fluctúan a través del tiempo.

3.3.- METODOLOGIA

Por causa de la ansiedad que se manifiesta en cajeras y/o cajeros- y por el conflicto al cual se enfrentan en su labor, se presenta una baja eficiencia y por lo tanto menos productividad en su trabajo. Esto se puede medir con el test de Idare, ansiedad, rasgo-estado y con las formas de control de eficiencia (incentivos que utiliza la empresa Aurrerá plaza México.

Población y muestra.

Con ese objetivo se tomó una muestra representativa de la tienda-- Aurrerá, cuyo número de sujetos es de 50, tanto de sexo masculino como- femenino y con una edad entre 18 y 35 años; se seleccionaron de acuerdo al control de eficiencia que se elabora por medio de los supervisores o jefes inmediatos de los cajeros y/o cajeras, es decir, se utiliza un -- control de eficiencia por medio de formas para controlar incentivos a - cajeras; estas se formulan cada mes y arrojan: productividad, desvia-- ciones shopper's: centralizados y de supervisor, y puntualidad. De los- resultados que se obtienen se valora la eficiencia del empleado: así --pués, los que obtuvieron baja eficiencia fueron seleccionados para esta investigación. Otro requisito indispensable para ser elegidos: ser ope- radores de cajas de dicha tienda. La muestra será representativa, ya -- que la población consta de 150 cajeras y/o cajeros en total; el tiempo- máximo que tienen laborando en el departamento de cajas es de 6 meses - (a la fecha de realización del presente estudio).

Técnica de Observación.

Primeramente se hizo una investigación sobre la naturaleza del --- problema donde se dedujeron sus diferentes causas, es decir, se observaron los reportes de eficiencia de cajeras y/o cajeros (imagen, exactitud, mermas) que son llevados a cabo por los jefes inmediatos, también se realizó una charla con el gerente acerca de los efectos de la ansiedad que se manifiestan en las cajeras y/o cajeros como causante de inestabilidad y baja eficiencia en su trabajo. Fue así como se encontró, su puestas causas de ansiedad, por ejemplo: el medio ambiente en que viven día a día es agotador en épocas especiales como en quincenas y fines de semana, los períodos de descanso comprenden 30 mntos. a la hora de la comida, los fines de semana nunca hay días libres, tan solo dan entre semana; los días de pago cada quincena, dos días antes del 15 al 31 tienen que cambiar los cheques de todos los empleados, además de su trabajo habitual, no se les permite beber nada en el tiempo de su trabajo, sólo en caso de darles permiso para ir a comer por el trabajo aglomerado no podrán ingerir ningún alimento; las voces habituales que perciben son de personas que vocean y en especial de un locutor, lo que puede resultar monótono; los permisos para ir al baño no son dados inmediatamente es necesaria la función de la caja y tiene que esperar a que abra -- otra o encontrar algún empleado que pueda sustituirlos por un momento, - ésto sucede cuando hay fila, cuando está desalojado se puede cerrar la- caja.

A la hora del corte de caja siente una preocupación angustiosa por posibles errores en el cobro, que se les descontarán posteriormente. Al tratar con los clientes de carácter difícil, también pueden sufrir los efectos de la ansiedad.

Se evaluará la ansiedad con el test de Idare detectando ansiedad: rasgo y ansiedad: estado: luego se correlacionará con eficiencia para observar si la ansiedad es causa de ineficiencia.

3.4.- RECURSOS Y FUENTES DE OBTENCION DE DATOS

Técnica de recolección de datos.

Los datos se van a recoger en diferentes formas en cada aspecto -- de la eficiencia y ansiedad.

a).- Eficiencia:

Shopper's centralizados.- Se suman todos los puntajes obtenidos de las diferentes evaluaciones hechas por día, por semana o mes, no hay número fijo, se dividen entre el número de shopper's que haya tenido y se suman al final del mes.

b).- Método del cálculo de eficiencia.

Siguiendo la descripción del método se duplica el porcentaje de cada concepto de eficiencia:

Productividad	50%
Desviación	10%
Shopper's:	
Centralizados	10%
Supervisor	10%
Puntualidad	<u>20%</u>
	100%

c).- Obtención de la productividad total:

Se recogen los datos (tiempo de cobro y de registro) todos los --- días con el código que se hace con el corte final del operador, se suman y se dividen entre los días que haya trabajado, se compara con índice gral. al final del mes, que es un promedio que se obtiene sumando todos los tiempos de los operadores, se colocan las sumas totales que corresponden a cada concepto de productividad.

Se divide artículo entre tiempo registrado.

Se divide cliente entre cobro.

Se resta artículo entre minutos menos el estándar.

Se resta cliente entre minutos menos el estándar, se suman las dos restas y se dividen entre dos.

d).- Obtención de desviación Total:

Es la cantidad de sobrante o faltante y se divide entre la venta total, también hay un índice que es el 0.025; todos estos datos van a hojas de registro que se adjuntan en el apéndice C. de esta investigación.

Total de venta entre total de desviación se dividen. El tiempo. Si tienen un índice mayor de 0.025 pierde el incentivo, si es menor o igual lo gana.

Obtención de shopper's de centralizados y de supervisor; es promedio global.

e).- Cálculo de índice de puntualidad:

Se tiene establecido un máximo de tolerancia de 20 minutos de llegada tarde por día.

Se da un puntaje de 20 cuando no ha sobrepasado, con un punto menos pierde su total de eficiencia en minutos de retardo.

Se hará un resumen de la obtención de la eficiencia es decir lo -- que indican los incisos a,b,d,e,f, del punto anterior.

Puntos a evaluar en la eficiencia:

- 1.- Productividad.
- 2.- Desviación.
- 3.- Shopper's.
Centralizados.
Supervisor.
- 4.- De puntualidad.

Productividad

Se pagará a las cajeras y/o cajeros que obtengan del 100% en adelante de productividad.

Desviación

El porcentaje a pagar será inversamente proporcional al sueldo, es to es, a mayor desviación se le pagará menor porcentaje y a menor des--viación se le pagará mayor porcentaje.

Desviación se refiere a faltantes y sobrantes de dinero al efec --tuar corte de caja.

Shopper's

Se consideran los promedios por separado; un promedio de centralizados y otro de supervisor.

En ambos alcanzarán las cajas un promedio que no sea inferior a 950 puntos.

Puntualidad y asistencia

El puntaje de eficiencia en la puntualidad es de 20 puntos.

La persona tiene de tolerancia 20 minutos de retardo. La cual si los pasa perderá completamente el puntaje. Si tiene X número de minutos de retardo se restan al puntaje de 20 obteniendo el porcentaje de puntualidad en la eficiencia.

Obtendrán porcentaje a pagar aquellas cajas que en el mes no tengan ni una sola falta injustificada y que no acumulen más de 20 minutos de retardo.

Mientras menos minutos de retardo tengan mayor será el porcentaje a pagar.

Ejemplo para el cálculo de eficiencia:

El cajero Juan Pérez obtuvo la siguiente puntuación durante el mes de abril durante su labor como cajero, y se obtendrá el total de incentivos a su favor y eficiencia.

Continúa en la siguiente página. . .

CAPITULO IV
DATOS Y PRUEBAS
ESTADISTICAS DE LAS HIPOTESIS
Y ANALISIS DE DATOS

R E F E R E N C I A

- 1) Manual de Inventario de Ansiedad.
Rasgo-Estado.
Dr. C. A. Spielberger y Díaz-Guerrero
(pag. 8, 9, 10, 11).

- 2) Formas de control de incentivos a cajas
Apéndice B, pag. 6B de esta investigación.

. . . continuación.

d'eficiencia durante ese mes.

Puntaje obtenido por medio de las formas que utiliza Aurrerá, plaza México:

Productividad: 80
 Desviación: .021
 Shopper's
 centralizados: 910
 de supervisor: 800
 Puntualidad: 12'

Cálculo y obtención de eficiencia total del mes:

$$\begin{array}{r} \text{Productividad: } 40 \\ \times \text{ --- } 80 \\ \hline 50 \text{ --- } 100 \\ \hline \end{array} = \underline{\underline{40}}$$

Desviación---: 1.6 (0.025 - .021) x 2 x 41,900 (sueldo varía) = 335.2

$$\begin{array}{r} 100 \text{ --- } 41,900 \\ \times \text{ --- } 335.20 \\ \hline \end{array} = \underline{\underline{.8}}$$

$$= .8 \times 1.6 = \underline{\underline{1.6}}$$

Shopper's

$$\begin{array}{r} \text{centrali} \\ \text{zados---: } 8 \\ \hline \end{array} \frac{800}{100} = \underline{\underline{8}}$$

$$\begin{array}{r} \text{de super} \\ \text{visor---: } 9.10 \\ \hline \end{array} \frac{910}{100} = \underline{\underline{9.1}}$$

$$\text{Puntualidad--: } 3 \quad 20 - 12 = \underline{\underline{8}}$$

 66.6 total de eficiencia.

PUNTAJES DEL TEST DE ANSIEDAD: RASGO-ESTADO

 PARTICIPANTES ESTADO EN BRUTO T. NORMALIZADO RASGO EN BRUTO T. NORMALIZADO

1	31	46	33	31
2	33	48	33	43
3	29	41	33	38
4	30	40	34	44
5	36	51	35	47
6	39	53	36	51
7	38	53	38	49
8	26	38	40	34
9	35	50	40	46
10	53	62	41	60
11	32	47	41	42
12	34	49	41	44
13	33	47	42	44
14	39	54	43	49
15	50	61	44	58
16	35	50	45	46
17	42	57	45	54
18	44	57	51	57
19	40	54	55	52
20	49	60	56	57
21	45	58	33	54
22	39	54	32	49

PARTICIPANTES ESTADO EN BRUTO T, NORMALIZADO RASGO EN BRUTO T, NORMALIZADO

23	36	51	32	47
24	27	40	31	35
25	31	46	25	41
26	34	49	31	44
27	24	32	32	28
28	47	59	31	55
29	32	46	31	42
30	31	45	30	41
31	48	61	30	60
32	31	45	29	41
33	29	41	29	38
34	35	49	29	46
35	35	49	29	36
36	32	47	29	42
37	29	41	29	38
38	27	38	28	36
39	27	40	28	35
40	31	45	28	41
41	55	49	28	46
42	22	27	26	24
43	40	55	26	50
44	32	46	26	42
45	27	40	26	35

PARTICIPANTES ESTADO EN BRUTO T. NORMALIZADO RASGO EN BRUTO T. NORMALIZADO

46	30	45	26	34
47	30	45	26	39
48	25	34	25	30
49	34	49	25	44
50	30	44	22	40
50		2388		2184

PUNTAJES OBTENIDOS DE ANSIEDAD: RASGO-ESTADO CON "T" NORMALIZADA
DEL INVENTARIO IDARE, Y PUNTUACION DE RESULTADOS EN EFICIENCIA.

R A S G O				E F I C I E N C I A			
X1	X1 ²	X2	X2 ²	Y1	Y2 ²	X1 Y1	X2 Y1
46	2116	31	961	96.29	9271.76	4429.34	2984.99
48	2304	43	1849	93.19	8684.38	4473.12	4007.17
41	1681	38	1444	71.45	5105.10	2929.45	2715.10
40	1600	44	1936	94.35	8901.92	3774	4151.40
51	2601	47	2209	79.15	6264.72	4036.65	3720.05
53	2809	51	2601	77.19	5958.30	4091.07	3936.69
53	2809	49	2401	77.05	5936.70	4083.65	3775.45
38	1444	34	1156	81.39	6624.33	3092.82	2767.26
50	2500	46	2116	95.39	9099.25	4769.5	4387.94
62	3844	60	3600	93.79	8796.56	5814.98	5627.40
47	2209	42	1764	70.49	4968.84	3313.03	2960.58
49	2401	44	1936	71.65	5133.72	3510.85	3152.60
47	2209	44	1936	95.30	9082.09	4479.1	4193.20
54	2916	49	2401	87.30	7621.29	4714.2	4277.70
61	3721	58	3364	70.70	4998.49	4312.7	4100.60
50	2500	46	2116	70.00	4900.00	3500	3220.00
57	3249	54	2916	70.00	4900.00	3990	3780.00
57	3249	57	3249	69.30	4802.49	3950.1	3950.10
54	2916	52	2704	80.45	6472.20	4344.3	4183.40
60	3600	57	3249	83.30	6938.89	4998	4748.10

X1	X1 ²	X2	X2 ²	Y1	Y2 ²	X1 Y1	X2 Y1
50	3364	54	2916	87.05	7577.70	5040.9	4700.70
54	2916	49	2401	88.61	7851.73	4784.94	4341.89
51	2601	47	2209	98.79	9759.46	5038.29	4643.13
40	1600	35	1225	93.87	8811.58	3754.8	3285.45
46	2116	41	1681	93.20	8686.24	4287.2	3821.20
49	2401	44	1936	86.00	7396.00	4214	3744.00
32	1024	28	784	82.50	6806.25	2640	2310.00
59	3481	55	3025	70.00	4900.00	4130	3850.00
46	2116	42	1764	80.00	6400.00	3680	3360.00
45	2025	41	1681	73.98	5473.04	3329.1	3033.18
61	3721	60	3600	70.00	4900.00	4270	4200.00
45	2025	41	1681	94.65	8958.62	4259.25	3880.65
41	1681	38	1444	98.70	9741.69	4046.7	3750.60
49	2401	46	2116	67.20	4515.84	3292.8	3091.20
49	2401	36	1296	80.57	6491.52	3947.93	2900.52
47	2209	42	1764	94.03	8841.64	4419.41	3949.26
41	1681	38	1444	63.96	4090.88	2622.36	2430.48
36	1444	36	1296	87.09	7584.67	3309.42	3135.24
40	1600	35	1225	79.95	6392.00	3198	2798.25
45	2025	41	1681	94.45	8920.80	4250.25	3872.45
49	2401	46	2116	82.18	6753.55	4026.82	3780.28
27	729	24	576	70.00	4900.00	1890	1680.00
55	3025	50	2500	83.70	7005.69	4603.5	4185.00

x_1	x_1^2	x_2	x_2^2	y_1	y_2^2	$x_1 y_1$	$x_2 y_1$
46	2116	42	1764	97.80	9564.64	4498.8	4107.60
40	1600	35	1225	76.75	5890.56	3070	2606.25
45	2025	39	1521	91.20	8317.44	4104	3556.80
45	2025	39	1521	92.80	8611.84	4176	3619.20
34	1156	30	900	69.30	4802.49	2356.2	2079.00
45	2025	44	1936	96.44	9300.67	4725.56	4243.36
44	1936	40	1600	70.00	4900.00	3080	2800.00
2388	110924	2184	90736	4142.50	348607.82	197661.09	180515.42

Se llevará a cabo una descripción en cuadro de la obtención de los puntajes anteriores:

participante o sujeto.	Calificación en bruto de ansiedad: edo.	Calificación en "T" normalizada en ansiedad: edo.	Calificación en bruto de ansiedad: rasgo	Puntajes en "T" normalizada de ansiedad. rasgo.
------------------------	---	---	--	---

Lo anterior se describe respectivamente en orden de presentación-- de las columnas de la pag. 49.

Estos datos se obtuvieron de las hojas de aplicación del Inventario de autoevaluación del Idare, ansiedad: rasgo-estado.

A continuación se hará presentación acerca de la correlación de -- puntajes en ansiedad: rasgo-estado con eficiencia. Tomados de la pag. - 50 respectivamente en orden de presentación.

Puntaje de ansiedad: edo. en "T" normalizada.	Puntaje de ansiedad: edo. al cuadrado	Puntaje de ansiedad: rasgo en "T" normalizada	Puntaje de ansiedad: rasgo al cuadrado en "T" normalizada
Puntaje en eficiencia.	Puntaje al cuadrado en eficiencia	Puntaje de ansiedad: edo. con el puntaje de eficiencia.	Puntaje de eficiencia con ansiedad: rasgo.

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA 79**

Los puntajes de eficiencia se obtuvieron con los datos estandar en las formas que utiliza Aurrerá, Plaza México para el cálculo de eficiencia (apéndice C). Un ejemplo bien claro de la toma de todos los cálculos en cada sujeto, con su correspondiente método de aplicación se encuentra en la pag. 71 de esta investigación.

PRUEBA ESTADISTICA QUE SE UTILIZO PARA CORRELACIONAR
ANSIEDAD:RASGO ESTADO CON EFICIENCIA

$$r = \frac{(a_i) \cdot (p_i) - (a_i) \cdot (p_i) / n}{\sqrt{\left[\frac{(a_i)^2 - ((a_i)^2 / n)}{n-2} + \frac{(p_i)^2 - ((p_i)^2 / n)}{n-2} \right]}}$$

$$T = (r) \cdot \sqrt{\frac{n-2}{1-(r^2)}}$$

Cálculos:

Ansiedad:rasgo con eficiencia

$$r = \frac{(2184) \cdot (4142,5) - ((2184) \cdot (4142,5) / 50)}{\sqrt{\left[\frac{(38736) - ((2184)^2 / 50)}{48} + \frac{(348607,8) - ((4142,5)^2 / 50)}{48} \right]}}$$

$$r = \frac{(-428,98)}{\sqrt{\frac{13338,88}{48} + \frac{5401,69}{48}}} = \frac{-428,98}{\sqrt{18035602,05}} = \frac{-428,98}{4246,83}$$

$$r = -0,10101170993$$

$$T = (-0,10101170993) \cdot \sqrt{\frac{48}{1-(0,10101170993^2)}}$$

$$T = (-0,10101170993) \cdot \sqrt{\frac{48}{1-0,01020238}} = -0,70342751922$$

a p = coeficiente de correlación de ansiedad con eficiencia.

a i = ansiedad:rasgo

p i = eficiencia

n = número de sujetos.

HIPOTESIS

¿Existe correlación negativa entre ansiedad: rasgo con eficiencia?
en cajas y/o cajeros del supermercado Aurrerá, Plaza México.

Nivel de significancia α : 0.05

La aplicación de la fórmula de la correlación en r de Pearson criterio de decisión:

Si $|r| > 1.684$ se rechaza la hipótesis H_1 , no existe correlación ne
gativa, por lo tanto se acepta la hipótesis H_2 , existe correlación nega
tiva entre ansiedad: rasgo con eficiencia.

Si $T \leq 1.684$ se "acepta" la H_1

DECISION EN ANSIEDAD: RASGO CON EFICIENCIA

0.703 es menor que 1.648 por lo tanto se acepta la H_1 , lo que significa que no hay correlación significativa en ansiedad: rasgo con eficiencia.

Cálculo:

Ansiedad:estado con eficiencia

$$r = \frac{(a_i) \cdot (p_i) - ((a_i) \cdot (p_i) / n)}{\sqrt{((a_i)^2 - ((a_i)^2 / n)) \cdot ((p_i)^2 - ((p_i)^2 / n))}}$$

$$T = (r) \cdot \sqrt{\frac{n-2}{1-(r^2)}}$$

$$r = \frac{(2388) \cdot (4142.5) - ((2388) \cdot (4142.5) / 50)}{\sqrt{((116924) - ((2388)^2 / 50)) \cdot ((348607.82) - ((4142.5)^2 / 50))}}$$

$$r = \frac{(-184.71)}{\sqrt{12873.122 \cdot 15401.69222}} = \frac{-184.71}{\sqrt{15519709.09}} = \frac{-184.71}{3939.51}$$

$$r = -0.046886585765$$

$$T = (-0.046886585765) \cdot \sqrt{\frac{50-2}{1-(0.046886585765)^2}}$$

$$T = (-0.046886585765) \cdot \sqrt{\frac{48}{1-0.002197533743}} = -0.325197440378$$

Se acepta la H_3 . .325 es menor que el nivel crítico de 1.648 por lo tanto no existe correlación significativa en ansiedad:estado con eficiencia.

4.1.- Tabla de correlación de datos

En la tabla de recolección de datos de la escala del Idare, inventario de ansiedad: rasgo-estado y eficiencia correlacionando con la r de Pearson.

Se obtuvieron correlaciones negativas significativas entre la escala A-rasgo del Idare y escala A-estado con eficiencia en los sujetos de esta investigación en busca del tema: efectos de ansiedad sobre la eficiencia en cajeras y/o cajeros.

Tabla

	<u>r de Pearson</u>	<u>correlación</u>
Ansiedad: rasgo con eficiencia	-0.703	no existe correlación significativa.
Ansiedad-estado con eficiencia	-0.325	No existe correlación significativa.

4.2.- ANALISIS DE DATOS

Conclusiones:

Como consecuencia de los resultados obtenidos se llegó a las siguientes conclusiones.

Con referencia a los datos anteriores se llegó a las siguientes conclusiones:

Con los datos obtenidos en lo estadístico, los resultados nos muestran que no existe correlación entre ansiedad y eficiencia.

Al calificarse notó el puntaje bastante cerca del estandar en base al inventario de ansiedad: rasgo-estado que es mayor de 45: el puntaje que se obtuvo en ansiedad; estado, el menor fue de 20 y el mayor de 60. (arriba de 45 hay más ansiedad, abajo de 45 existe menos ansiedad).

Hipótesis

- H_1 No existe grado de correlación negativa entre ansiedad: rasgo con eficiencia en cajeras y/o cajeros.
- H_2 Existe grado de correlación negativa entre ansiedad: rasgo con eficiencia en cajeras y/o cajeros.
- H_3 No existe correlación negativa entre ansiedad: estado con eficiencia en cajeras y/o cajeros.
- H_4 Existe grado de correlación negativa entre ansiedad: estado con eficiencia en cajeras y/o cajeros.

Los resultados obtenidos fueron que sí exista un grado de correlación negativa entre ansiedad: rasgo-estado en cajeras o cajeros. Los puntajes obtenidos por la r de Pearson, fórmula que se usó. Por consecuencia de los resultados obtenidos se ha puesto a consideración los siguientes como posibles causas de la correlación negativa que arrojan los datos estadísticos.

a).- Podría haber influido el hecho de que los sujetos estaban bastante relajados, sin preocupación en el momento de hacer el examen del inventario de autoevaluación es decir; sin haber comenzado su labor de trabajo a las 9 a.m. se realizó el examen; en cambio las formas de eficiencia se toman cuando más trabajo tienen.

b).- Otra posible causa fue el momento; es decir cuando mayor ansiedad manifiestan los cajeros son en los días de quincena y en los especiales por, el aglomeramiento de la gente y, éste dato no se tomó muy en cuenta al momento de realizar el examen psicológico; en cambio en las formas e eficiencia sí.

CAPITULO V

RESUMEN.

Y

CONCLUSIONES GENERALES

5.1.- RESUMEN DE EFECTOS DE ANSIEDAD SOBRE EFICIENCIA EN CAJERAS

Introducción.

Al reconocer al hombre como centro medular de la empresa, alrededor del cual giran todas las demás funciones.

La eficiencia es muy importante para la producción pero es frecuente encontrar la ineficiencia cuando se han detectado problemas emocionales como tensión y ansiedad en el trabajo.

La productividad es consecuencia de la eficiencia en el trabajo y por lo tanto pérdidas personales.

Así se realizará una investigación de la empresa Aurrerá, plaza México con respecto a los empleados de cajas registradoras de ventas.

Objetivos de la investigación.

Encontrar el grado de relación que existe entre ansiedad: rasgo-estado con la eficiencia en productividad en un grupo de cajeras y/o cajeros en Aurrerá, plaza México.

Mediante una comparación significativa utilizando la r de Pearson y tomando en cuenta datos arrojados por los puntajes obtenidos del inventario de autoevaluación del Idare y con datos arrojados por las formas de control de eficiencia que utiliza Aurrerá plaza México (apéndice A, pag. 67 y B, pag. 68 respectivamente).

Con este trabajo se acrecentará la información en Psicología Industrial y ayudará a nivelar estados emotivos al trabajador en función de-

cajeras y/o cajeros.

A mejoras de capacitación para incremento de productividad en empresas de supermercados como: Aurrerá, plaza México.

Mejorar calidad en servicio de cajeras y/o cajeros para la atención al público consumidor.

Asimismo conscientizar lo importante que es la relación entre hombre y trabajo para el buen funcionamiento en la empresa.

Objetivo específico.

Evaluación de personal en el área de cajas registradoras en ventas por medio del test de Idare, de Díaz-Guerrero, para obtener autoevaluaciones respecto a ansiedad en su labor en el registro.

Especificar la relación entre ansiedad y eficiencia respecto a la productividad en la empresa, con la muestra de formas de control de incentivos a cajeras y reportes de eficiencia que proporciona la tienda - Aurrerá.

Fomentar conocimientos a la administración (gerente supervisor) para mejorar los programas de capacitación hacia sus subordinados. En las condiciones de iluminación, en el ritmo y secuencia del trabajo y en la predicción y valoración de la productividad y eficiencia conseguido por el elemento humano.

En el año de 1924 trabajaron un grupo de profesores de la Universidad de Harvard, en un experimento sobre la monotonía y la fatiga de los

cajeras y/o cajeros.

A mejoras de capacitación para incremento de productividad en empresas de supermercados como: Aurrerá, plaza México.

Mejorar calidad en servicio de cajeras y/o cajeros para la atención al público consumidor.

Asimismo conscientizar lo importante que es la relación entre hombre y trabajo para el buen funcionamiento en la empresa.

Objetivo específico.

Evaluación de personal en el área de cajas registradoras en ventas por medio del test de Idare, de Díaz-Guerrero, para obtener autoevaluaciones respecto a ansiedad en su labor en el registro.

Especificar la relación entre ansiedad y eficiencia respecto a la productividad en la empresa, con la muestra de formas de control de incentivos a cajeras y reportes de eficiencia que proporciona la tienda - Aurrerá.

Fomentar conocimientos a la administración (gerente supervisor) para mejorar los programas de capacitación hacia sus subordinados. En las condiciones de iluminación, en el ritmo y secuencia del trabajo y en la predicción y valoración de la productividad y eficiencia conseguido por el elemento humano.

En el año de 1924 trabajaron un grupo de profesores de la Universidad de Harvard, en un experimento sobre la monotonía y la fatiga de los

obreros para descubrir su relación con las condiciones de trabajo.

Fue en la planta Haw Thorne de la Wester Electric donde cobra im-
petu el movimiento de relaciones humanas, y donde Elton Mayo alcanzó re-
nombre.

El tamaño y complejidad de los modernos negocios y organismos ofi-
ciales han impuesto más demandas a la pericia de los psicólogos, obli-
gándolos a mantener y mejorar la eficiencia industrial.

Así pues, la Psicología Industrial influye en casi todos los aspec-
tos de la vida empresarial; repercute en todo lo que se refiere al mun-
do del trabajo.

Los psicólogos debemos enfrentar la problemática que aún en estos-
tiempos los cajeros y/o cajeras necesitan atención psicológica para in-
crementar eficiencia y moderar ansiedad en el desempeño de sus activida-
des laborales diarias en la empresa.

Otros datos del resumen. Continuación.

La ansiedad en el trabajo va a repercutir con problemas en el orga-
nismo que son origen psicológico.

Las fuentes que producen tensión fatigan y desgastan la energía --
corporal, los efectos que la ansiedad ejerce sobre la salud son de suma
importancia en el desempeño laboral pueden surgir enfermedades psico-
máticas como la tensión que producen enfermedades físicas conexos con -
la ansiedad como enfermedades gastrointestinales (úlceras y colitis, en-
tre otras), cardiopatías, afecciones cutáneas, alérgias cefalalgias. --

Otra causa en la influencia en el desempeño laboral en la cual aminora notablemente la motivación y capacidad física del empleado. Ello puede llevar a una disminución de productividad y al incremento de errores y accidentes por tanto los que trabajan en situaciones ansiedad constante agotarán más rápidamente su reserva de energía.

La evaluación del rendimiento representa una fuente de ansiedad para muchos cajeros. A pocos les agrada que los evalúe otra persona, sea éste un momento o un supervisor, ya que es difícil aceptar la opinión ajena sobre nuestra capacidad y competencia, una evaluación de la escuela o de la empresa que sea baja influye en el futuro del sujeto (puede culminar con la expulsión de la escuela o de la empresa); por lo cual no debe extrañarse que origine tensiones.

Se mencionaron en esta tesis algunos factores que atenúan la ansiedad en el trabajo: gran satisfacción en el trabajo, apoyo social, capacidad de ejecutar las tareas, la personalidad.

Fue importante mencionar los mecanismos de defensa como factores primordiales en todo ser humano contra la tensión y la ansiedad.

Se hace mención al hablar sobre la importancia de la eficiencia -- del Sr. Ryan respecto a que él utiliza valores de la física y de las matemáticas y propone que eficiencia no sólo se puede medir con producción material de trabajo, sino que considera al ser humano como parte esencial para la producción y toma como base la satisfacción manifiesta del empleado sobre su realización personal y factores importantes de trabajo que influyen en lo particular al trabajador como: energía fisi-

ca, el tiempo de trabajo, la salud, su adaptación personal ante la sociedad, tiempo de descanso y de recreo.

Se ha tenido muy en cuenta la opinión del Sr. Ryan para la elaboración de esta tesis, por la considerable aportación que da al área psicológica de la Industria que contiene para elevar la eficiencia de los recursos humanos en la empresa.

Al hacer referencia acerca de la eficacia gestora que es la capacidad para hacer diligencias y lograr algo, estas las realizan miembros - administradores de una sociedad.

Aquí en el dpto. de cajas los principales jefes son el gerente --- gral. y el supervisor y sus funciones consisten en dirigir y manipular los medios para lograr un resultado ya previsto en la empresa.

La eficacia gestora se proporciona según el grado en que un gerente alcanza los requisitos de producción correspondiente a su cargo.

5.2.- Objetivo del sistema de Hipótesis.

El objetivo primordial de la tesis, siguiendo el sistema de hipótesis que se elaboró para buscar efectos de ansiedad sobre eficiencia en cajeras y/o cajeros como se denomina, es encontrar un grado de relación entre ansiedad: rasgo-estado con eficiencia en la empresa Aurrerá, plaza México; siguiendo las siguientes hipótesis:

- H_1 No existe grado de correlación negativa entre ansiedad: rasgo con -- eficiencia en cajeras y/o cajeros.
- H_2 Existe grado de correlación negativa entre ansiedad: rasgo con eficiencia en cajeras y/o cajeros.
- H_3 No existe correlación negativa entre ansiedad: estado con eficiencia en cajeras y/o cajeros.
- H_4 Existe grado de correlación negativa entre ansiedad: estado con eficiencia en cajeras y/o cajeros.

Los resultados arrojados en la estadística y elaboración de correlación fueron es que sí existe un grado de correlación negativa entre ansiedad: rasgo-estado con eficiencia en cajeras y/o cajeros. Los puntajes arrojados por la r de Pearson, fórmula que se utilizó para correlacionar son: inferiores a 1.648 y un nivel de significancia en 0.05.

Por consecuencia de los resultados obtenidos se ha puesto a consideración los siguientes como posibles causas de la correlación negativa que arrojan los datos estadísticos.

a).- Se tomó muy en cuenta el hecho de que los sujetos hayan cursado la secundaria y la preparatoria pero no la situación en la que ---

ellos se encontraban en el momento de realizar el examen de inventario- en autoevaluación del Idare; es decir bastante relajados sin preocupa-- ción de trabajo puesto que antes de la aplicación se le comunicó que -- iban a hacer un examen psicológico pero, antes de comenzar su labor co- mo cajeros; el examen se llevó a cabo a las 9 a.m. Se les indicó perfec- tamente todo lo que se iba a hacer en el examen para que no hubiera nin- guna duda respecto a cómo contestar.

b).- Otra posible causa fue el momento; es decir, cuando mayor an- siedad manifiestan los cajeros son los días de quincena y en las espe-- ciales y éste dato no se tomó muy en cuenta al momento de realizar los- exámenes psicológicos. En cambio los formatos de eficiencia se elabora- ron precisamente en esta situación de quincena y especiales. Esto puede haber influido.

Los conceptos de ansiedad-estado y ansiedad-rasgo.

La ansiedad-estado es un indicador sensitivo del nivel de ansiedad transitorio experimentado por clientes y pacientes es conceptualizado - como estado emocional transitorio del organismo humano, caracterizado - por sentimientos de tensión y de aprensión subjetiva conscientemente -- percibidos y con un aumento de la actividad del SNA puede variar la in- tensidad y fluctuar a través del tiempo.

La ansiedad-rasgo A-rasgo se refiere a las diferencias individua-- les relativamente estables en la propensión de la ansiedad (ante una si- tuación percibida como amenazante).

Obtención de datos.

Para la obtención de datos en ansiedad: rasgo-estado se tomaron como muestra 50 sujetos sexo masculino y femenino de los cuales se les aplicó del inventario de autoevaluación; se les dió tiempo indefinido; la hora de aplicación fue a las 9 a.m., se les indicó claramente la de contestar y hubo retroalimentación para comprobar que se entendieron las instrucciones.

La ansiedad normal.

La ansiedad normal cumple funciones útiles, pues incrementa la prontitud de la persona para la acción normal y vigorosa, ésta le da sabor a la espera de algo placentero y suele ser de la risa y el goce. La persona moderadamente ansiosa está más preparada para vigilar y se muestra cauta y sensible a las reacciones de una estimulación ligera que incrementa la resistencia de una persona durante una emergencia.

A veces bajo la influencia de una ansiedad intensa la gente lleva a cabo hechos superiores a sus fuerzas y manifiesta un valor por encima del nivel ordinario.

Conclusiones finales.

¿Porqué la ansiedad no afecta a todos por igual?, la diferencia radica en el grado de satisfacción que les procura su trabajo, los que están muy contentos con él no muestran los efectos perjudiciales de la ansiedad, los que están insatisfechos si los presentan.

La evaluación del rendimiento representa una fuente de ansiedad para muchos cajeros. A pocos les agrada que los evalúe otra persona, sea-

éste un maestro o un supervisor, ya que es difícil aceptar la opinión - ajena sobre nuestra capacidad y competencia (esto podría culminar en la expulsión de la empresa).

Se ha llegado a la conclusión de que es muy necesario tomar muy en cuenta este tipo de investigación por lo que se recomienda para el desarrollo de las empresas.

Se ha visto que los empleados como cajeras y/o cajeros solicitan - cursos de Psicología Industrial para lograr capacitación psicológica e incrementar potencialidad humana para mejorar niveles de trabajo.

Es importante para el personal administrativo no tan sólo el conocimiento de un buen dirigente, sino el practicar real y verdaderamente cuando lo precise esos conocimientos de Admón.

Por eso se recomienda que se tome en cuenta este tipo de investigación a nivel industria-empresa.

Los resultados obtenidos en este trabajo de tesis se han puesto en consideración de que manifiestan un deseo a nivel industrial para la superación de subordinados como lo son las cajeras y/o cajeros los cuales trabajando a la par con todo el demás personal se podrá alcanzar los objetivos predispuestos por la empresa globalmente.

Se debe considerar inclusive, la ansiedad como un factor positivo para incrementar la producción y luchar para lograr establecer ansiedad normal en los sujetos que laboran en las empresas.

Sugerencias.

Sin embargo, se está plenamente consciente de cuan importante es el individuo en una empresa y lo necesario que es evaluar sus estados emotivos constantemente, por lo menos cada 6 meses para observar cambios y formas de trabajo en los humanos.

El propósito fundamental en el estudio o investigación es que los empleados contengan en su labor una ansiedad normal la cual es más considerable puesto que así conviene a una situación dada de ansiedad, y es cuando sus efectos no causan desorganizaciones ni malas adaptaciones.

Es necesario impartición de cursos de capacitación para preparar al personal psicológicamente para su labor como trabajador.

El problema consiste en encontrar el nivel ideal en que uno dé su mejor rendimiento y conserve una salud adecuada evitando así los extremos de exceso y falta de trabajo.

Los resultados de esta investigación son de suma importancia para la Psicología Industrial ya que, de hecho, le corresponde a ésta velar por el personal de toda empresa para la enseñanza psicológica y mejorar los niveles de capacitación y qué mejor oportunidad se ha de manifestar al momento en el cual se pueda lograr corregir la ansiedad y tensión mal llevadas por los empleados en su labor como trabajadores y facilitar a las empresas el incremento de producción.

BIBLIOGRAFIA

UNA PSICOLOGIA DE HOY

ENRIQUE CERDA HERDER

DESARROLLO Y PSICOPATOLOGIA DE LA PERSONALIDAD

NORMAN CAMERON

EDITORIAL TRILLAS

EL MIEDO Y LA ANGUSTIA

PAUL DIEL

FOUNDO DE LA CULTURA ECONOMICA

PSICOLOGIA DE LA CONDUCTA INDUSTRIAL

C.S. SMITH H. WAKELEY

EDITORIAL, MC GRAW-HILL 1982

DSM 111

ASOCIACION PSIQUIATRICA AMERICANA

EDITORIAL MASSON E. U.

COMPENDIO DE PSIQUIATRIA

KAPLAN.

TERAPIA RACIONAL EMOTIVA

DR. ALBERT ELLIS, PAX MEXICO

PSICOLOGIA CONTEMPORANEA Y CONDUCTA EFICAZ

JAMES C. COLEMAN,

EDITORIAL EL MANUAL MODERNO S. A.

MANUAL DE INVENTARIO DE ANSIEDAD RASGO-ESTADO

DR. C. A. SPIELBERGER

EDITORIAL, EL MANUAL MODERNO

EL YO Y LOS MECANISMOS DE DEFENSA

ANNA FREUD

EDITORIAL PAIDOS

INTRODUCCION A LA PSIQUIATRIA

C. T. MORGAN

EDITORIAL. MC GRAW-HILL DE MEXICO S. A. de C. V.

TENSION Y ANSIEDAD

CHARLES SPIELBERGER

LA PSICOLOGIA Y TU

EDITORIAL LATINOAMERICANA

ENCICLOPEDIA DE LA PSICOLOGIA OCEANO

TOMO # 4, EDITORIAL OCEANO

PSICOTERAPIA DE GRUPO Y PSICODRAMA

DE J. L. MORENO

PRINCIPIO DE PSICOLOGIA GENERAL

S. L. RUBINSTEIN

PSICOLOGIA INDUSTRIAL

DE SCHULTZ. 3ra. EDICION

EDITORIAL INTERAMERICANA

PSICOLOGIA Y TU

CHARLES SPIELBERGER

TENSION Y ANSIEDAD

J. P. GUILFORD BENJAMIN FRUCHTER

ESTADISTICA APLICADA A LA PSICOLOGIA Y LA EDUCACION

EDITORIAL MC. GRAU-HILL LATINAMERICANA

ENCICLOPEDIA DE LA PSICOLOGIA

PSICOLOGIA Y ETICA DE LA EMPRESA TOMO # 1

EDITORIAL PLAZA Y JAMES, S. A.

RAMON NICOLAU CASELLAS

A P E N D I C E

Inventario de Autoevaluación

por

C. D. Spielberger, A. Martínez-Urrutia, F. González-Reigosa, L. Natalicio y R. Díaz-Guerrero

Nombre: _____ Fecha: _____

Instrucciones: Algunas expresiones que la gente usa para describirse aparecen abajo. Lea cada frase y llene el círculo del número que indique cómo se *siente ahora mismo*, o sea, en *este momento*. No hay contestaciones buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada frase, pero trate de dar la respuesta que mejor describa sus sentimientos ahora.

	NO EN LO ABSOLUTO	UN POCO	BASTANTE	MUCHO
1. Me siento calmado	(1)	(2)	(3)	(4)
2. Me siento seguro	(1)	(2)	(3)	(4)
3. Estoy tenso	(1)	(2)	(3)	(4)
4. Estoy contrariado	(1)	(2)	(3)	(4)
5. Estoy a gusto	(1)	(2)	(3)	(4)
6. Me siento alterado	(1)	(2)	(3)	(4)
7. Estoy preocupado actualmente por algún posible contratiempo	(1)	(2)	(3)	(4)
8. Me siento descansado	(1)	(2)	(3)	(4)
9. Me siento ansioso	(1)	(2)	(3)	(4)
10. Me siento cómodo	(1)	(2)	(3)	(4)
11. Me siento con confianza en mí mismo	(1)	(2)	(3)	(4)
12. Me siento nervioso	(1)	(2)	(3)	(4)
13. Me siento agitado	(1)	(2)	(3)	(4)
14. Me siento "a punto de explotar"	(1)	(2)	(3)	(4)
15. Me siento reposado	(1)	(2)	(3)	(4)
16. Me siento satisfecho	(1)	(2)	(3)	(4)
17. Estoy preocupado	(1)	(2)	(3)	(4)
18. Me siento muy excitado y aturdido	(1)	(2)	(3)	(4)
19. Me siento alegre	(1)	(2)	(3)	(4)
20. Me siento bien	(1)	(2)	(3)	(4)

IDARE

Inventario de Autoevaluación

Instrucciones: Algunas expresiones que la gente usa para describirse aparecen abajo. Lea cada frase y llene el círculo del número que indique cómo se siente *generalmente*. No hay contestaciones buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada frase, pero trate de dar la respuesta que mejor describa cómo se siente *generalmente*.

	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	CASI SIEMPRE
21. Me siento bien	0	1	2	3
22. Me canso rápidamente	0	1	2	3
23. Siento ganas de llorar	0	1	2	3
24. Quisiera ser tan feliz como otros parecen serlo	0	1	2	3
25. Pierdo oportunidades por no poder decidirme rápidamente	0	1	2	3
26. Me siento descansado	0	1	2	3
27. Soy una persona "tranquila, serena y sosegada"	0	1	2	3
28. Siento que las dificultades se me amontonan al punto de no poder superarlas	0	1	2	3
29. Me preocupo demasiado por cosas sin importancia	0	1	2	3
30. Soy feliz	0	1	2	3
31. Tomo las cosas muy a pecho	0	1	2	3
32. Me falta confianza en mí mismo	0	1	2	3
33. Me siento seguro	0	1	2	3
34. Trato de sacarle el cuerpo a las crisis y dificultades	0	1	2	3
35. Me siento melancólico	0	1	2	3
36. Me siento satisfecho	0	1	2	3
37. Algunas ideas poco importantes pasan por mi mente y me molestan	0	1	2	3
38. Me afectan tanto los desengaños que no me los puedo quitar de la cabeza	0	1	2	3
39. Soy una persona estable	0	1	2	3
40. Cuando pienso en los asuntos que tengo entre manos me pongo tenso y alterado	0	1	2	3

CONTROL DE INCENTIVOS A CAJERAS

FORMA II

NOMBRE _____ TIENDA _____

IRMA _____ MES _____

PRODUCTIVIDAD

- TOTAL DE ARTICULOS ↑ (21)
- TOTAL DE CLIENTES (16) (22)
- TIEMPO DE REGISTRO (23) *min*
- TIEMPO DE COBRO (24) *min*
- TIEMPO TRABAJADO EN LINEA (25) *hora*

Ant. de estándar = 2.

	RVAL	ESTANDAR ^o	%
ART/MIN.	(26)	(28) *	(30) 2
CLIENTES/MIN.	(27)	(29) *	(31) 2
PROMEDIO		√(32)	(32) 1

*ANT (26)
1.186*

*CLIENTES (27)
T.cobra*

*Clasificación de los días en el mes. color estándar **

DESVIACION

- VENTA (33) D
- DESVIACION (34) V

INDICE

(35)

SHOPPER'S

a) Centralizados

b) De Supervisores

FECHA	CALIFICACION
(36)	(37)
PROMEDIO	(38)

FECHA	EFECTIVO	CALIFICACION
(39)	(40)	(41)
PROMEDIO		(42)

IRREGULARIDAD

FECHA	RETARDOS (MIN)	FALTAS	
		JUSTIF.	INJUSTIF.
(43)	(44)	(45)	(46)

PAGO DE INCENTIVOS

FORMA III
HOJA 1

NOMBRE _____ MES _____

NOMBRE _____ FIRMA _____

C. () T.P. () a) Sueldo Mensual (48)

b) Sueldo/Hr. Línea (49)

PRODUCTIVIDAD

c) Porcentaje promedio (50) (A)

d) Índice de Productividad (51)

$(c \div 100)$

e) Horas trabajadas en línea (52) (B)

$$\frac{\text{---}}{(d - 1.0)} \times 1.25 \times \frac{\text{---}}{(b)} \times \frac{\text{---}}{(e)} = \$ \frac{(53)}{1}$$

DESVIACION

f) Índice de Desviación (54)

$$(0.025 - \frac{\text{---}}{(f)}) \times 2 \times \frac{\text{---}}{(a)} = \$ \frac{(55)}{11}$$

SHOPPER'S

A) Centralizados

g) Calificación Promedio (56)

$$(\frac{\text{---}}{(g)} - 950) \times 0.001 \times \frac{\text{---}}{(a)} = \$ \frac{(57)}{111 A}$$

B) De Supervisor

h) Calificación Promedio (58)

$$(\frac{\text{---}}{(h)} - 950) \times 0.001 \times \frac{\text{---}}{(a)} = \$ \frac{(59)}{111 B}$$

ANTUALIDAD

i) Minutos Acumulados (60)

$$(20 - \frac{\text{---}}{(i)}) \times 0.005 \times \frac{\text{---}}{(a)} = \$ \frac{(61)}{11}$$

1. INCENTIVO TOTAL = $\frac{(62)}{(I + II + IIIA + IIIB + IV)}$

% TOTAL = $\frac{(63)}{(V \div a) \times 100}$ (NO)

(64)
P A G O :

SI ()
NO ()

PERDIDA POR: _____

CALCULO _____

AUTORIZO _____

105

METODO DE INCENTIVOS A CAJERAS

I. OBJETIVO

- Beneficios económicos
 - Cajeras
 - Compañía
- Mejora en el nivel de servicio

II. DESCRIPCION DEL METODO

- El incentivo será un porcentaje del sueldo.
- Puntos a evaluar

1. Productividad hasta 25%
2. Desviación hasta 5%
3. Shopper's hasta 10%

a) Centralizados (5%)

b) De Supervisor (5%)

4. Puntualidad hasta 10%

1. Productividad

- Se pagará a las cajeras que obtengan más del 100% de productividad.
- El incentivo por productividad depende también de las horas que haya estado una cajera en línea.

2. Desviación.

- Obtendrán incentivo por desviación aquellas cajeras que su índice no sea mayor a 0.025 final del mes.
- El porcentaje a pagar será inversamente proporcional al sueldo, ésto es, a mayor desviación se le pagará menor porcentaje y a menor desviación, será mayor el porcentaje.

3. Shopper's

- Se considerarán dos promedios por separado; un promedio de shopper's de supervisor y un promedio por centralizados.
- En ambos casos alcanzarán incentivo las cajeras que su promedio no sea inferior a 950 puntos.
- Por cada uno de los dos promedios, la cajera podrá obtener hasta un 5% de su sueldo.
- En ambos casos el porcentaje a pagar por incentivo será directamente proporcional al sueldo, o sea, a mayor promedio obtendrá un mayor incentivo y viceversa.

4. Puntualidad y Asistencia.

- Obtendrán incentivos por este punto, aquellas cajeras que en el mes no tengan ni una sola falta injustificada y que no acumulen más de 20 minutos en retardos.
- Mientras menos minutos de retardo tengan mayor será el porcentaje a pagar.

III. PERDIDA TOTAL DE INCENTIVOS

Perderán derecho al pago de todo incentivo aquellas cajeras que:

a) al final del mes no acumulen al menos un 20% de su sueldo en total

T.C. 20% \$ 3,539.25

T.P. 20% 2,064.66

b) su desviación del mes sea mayor a 0.050 → 0.025

c) su promedio mensual de shopper's sea menor a 850 → 950

d) que tengan 2 ó más faltas injustificadas o acumulen más de 50' de retardo en el mes. → 1 FALTA ó 30 minutos de retardo

→ AJUSTES HECHOS DEL PUESTO DE PUNERAL

IV. PARTICIPACION DEL PERSONAL

Participación de Cajeras

- Productividad
- Desviación
- Atención al cliente
- puntualidad

Participación de Supervisores

- Programación adecuada
- Información correcta y al día
- Atención ágil a la línea de cajas
- Coordinación eficiente a empacadores

V. RESULTADOS ESPERADOS

Cajeras

- Adecuada remuneración por su desempeño
- Colaborar para un mejor servicio general de cajas
- Disminución de ausentismo y rotación

Organización

- Mejor nivel de servicio
- Mayor venta con menos hora-hombre
- Ahorro por disminución de rotación

D

Cuadro 15. Coeficientes de correlación reactivo contra escala para estudiantes universitarios de primer año, universitarios no graduados y estudiantes de bachillerato*

Reactivo	Escala A-Estado					Escala A-Risgo						
	Varones		Mujeres			Varones		Mujeres				
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1	.50	.45	.58	.54	.59	.60	.39	.49	.51	.47	.40	.61
2	.50	.61	.31	.56	.40	.64	.30	.41	.44	.36	.35	.55
3	.41	.56	.56	.46	.56	.70	.23	.27	.37	.50	.52	.64
4	.22	.17	.26	.27	.32	.51	.30	.50	.52	.46	.56	.64
5	.11	.65	.62	.60	.58	.67	.44	.37	.46	.34	.33	.48
6	.46	.49	.46	.51	.38	.67	.36	.50	.47	.36	.49	.57
7	.47	.47	.47	.41	.52	.55	.40	.64	.52	.60	.63	.63
8	.21	.32	.42	.23	.26	.49	.46	.61	.61	.51	.55	.74
9	.13	.45	.17	.22	.48	.77	.50	.51	.55	.49	.56	.68
10	.39	.35	.38	.44	.30	.67	.38	.55	.55	.58	.63	.68
11	.41	.44	.40	.48	.50	.57	.43	.56	.40	.48	.48	.53
12	.48	.54	.58	.52	.61	.72	.55	.50	.60	.46	.53	.64
13	.44	.55	.57	.46	.51	.67	.63	.66	.63	.58	.61	.67
14	.59	.52	.50	.56	.51	.51	.24	.54	.23	.26	.31	.39
15	.58	.64	.61	.57	.70	.72	.52	.55	.51	.52	.51	.69
16	.44	.45	.41	.57	.58	.62	.46	.56	.56	.55	.58	.67
17	.54	.60	.58	.60	.54	.67	.43	.55	.46	.38	.57	.52
18	.40	.60	.55	.29	.28	.47	.38	.61	.57	.47	.54	.54
19	.30	.37	.39	.42	.24	.51	.42	.56	.52	.47	.47	.66
20	.39	.59	.53	.53	.53	.62	.40	.64	.56	.47	.59	.54

Muestra 1: Universitarios de primer año, 334M, 648F
 2: Universitarios no graduados, 253M, 231F
 3: Estudiantes de bachillerato, 190M, 187F

Cuadro 17. Calificaciones promedio y razones críticas de los reactivos de A-Estado para estudiantes universitarios bajo condiciones experimentales de tensión y no tensión

Varones	Promedio				Razones críticas		
	de los reactivos A-Estado				Relaj.	Relaj.	Relaj.
	Relaj.	Relaj.	Normal Examen	Cine	vs. Normal	vs. Exam.	vs. Cine
1	1.54	1.74	3.39	2.46	2.45	7.09	11.07
2	1.75	1.77	2.44	2.56	.52	6.37	7.61
3	1.32	1.57	2.11	2.53	3.39	9.01	10.15
4	1.36	1.56	1.73	1.99	.60	3.59	5.02
5	1.56	1.82	2.44	2.83	3.27	8.57	10.84
6	1.28	1.33	1.59	2.18	.75	3.01	3.63
7	1.73	2.03	1.74	2.16	2.39	7.12	8.64
8	1.88	2.40	2.54	2.84	4.99	1.84	7.72
9	1.59	2.04	2.06	2.15	5.23	3.96	4.49
10	1.40	2.10	2.46	2.77	3.06	5.72	7.50
11	1.81	1.93	2.53	2.47	1.36	7.25	7.48
12	1.35	1.53	1.60	2.47	1.94	4.29	8.72
13	1.2	1.35	1.58	1.71	1.93	4.78	4.97
14	1.74	1.41	1.43	1.76	2.14	2.61	4.62
15	1.7	1.81	2.42	2.69	1.79	6.46	9.84
16	1.97	2.32	2.65	2.64	4.19	7.08	7.60
17	1.48	1.83	1.75	2.00	1.60	.76	2.80
18	1.48	1.18	1.39	1.86	.60	2.69	6.25
19	2.70	3.04	3.25	3.49	4.61	6.73	7.12
20	2.07	2.40	2.74	3.16	4.02	7.48	9.22
Escala total	32.70	34.99	43.01	50.03	3.40	9.17	13.10
Mujeres							
1	1.32	1.74	2.35	3.51	4.98	10.40	23.92
2	1.50	1.81	2.49	3.02	4.49	10.35	14.77
3	1.14	1.51	2.08	3.16	5.20	10.17	19.28
4	1.21	1.46	1.76	2.61	1.86	6.23	11.96
5	1.51	1.76	2.54	3.48	2.86	9.16	17.88
6	2.17	1.58	1.70	2.18	2.15	5.58	18.19
7	1.64	2.21	1.67	2.17	1.57	.29	3.49
8	1.91	2.52	2.63	3.13	6.25	6.18	10.26
9	1.39	1.98	2.06	2.81	6.30	5.96	11.31
10	1.46	1.93	2.45	3.40	6.29	10.59	19.13
11	1.82	2.05	2.84	2.84	2.78	9.27	9.56
12	1.20	1.51	1.74	2.05	3.58	5.57	26.65
13	1.13	1.34	1.58	2.47	2.77	3.29	17.21
14	1.16	1.46	1.43	2.47	3.79	3.63	11.89
15	1.30	2.10	2.60	3.56	5.72	9.47	18.13
16	1.72	2.32	2.62	3.41	6.70	8.44	14.69
17	1.45	1.95	1.81	2.39	5.89	3.68	8.87
18	1.13	1.25	1.34	2.50	1.48	2.90	11.60
19	2.53	2.89	3.72	3.76	4.81	7.34	11.92
20	1.70	2.17	2.60	3.63	6.14	9.14	18.62
Escala total	28.40	37.26	43.69	60.94	9.01	12.22	23.08

Cuadro 16. Coeficientes de reactivos residuales* para la escala A-Estado bajo cuatro condiciones diferentes

Reactivo	Varones				Mujeres			
	1	2	3	4	1	2	3	4
1	.59	.53	.64	.71	.63	.40	.71	.61
2	.63	.48	.79	.68	.69	.54	.84	.74
3	.54	.50	.49	.72	.72	.38	.49	.66
4	.24	.46	.43	.45	.26	.46	.35	.57
5	.67	.65	.74	.72	.60	.59	.72	.70
6	.52	.49	.66	.64	.54	.51	.60	.71
7	.67	.61	.40	.45	.48	.33	.38	.52
8	.41	.62	.44	.59	.36	.40	.49	.57
9	.52	.50	.35	.41	.50	.54	.67	.58
10	.57	.64	.74	.69	.53	.43	.73	.65
11	.60	.46	.70	.65	.62	.61	.66	.54
12	.52	.57	.54	.74	.49	.29	.72	.77
13	.52	.45	.55	.79	.64	.12	.69	.75
14	.46	.61	.56	.68	.62	.38	.49	.65
15	.65	.51	.72	.59	.74	.61	.75	.71
16	.65	.70	.71	.72	.63	.59	.71	.58
17	.67	.50	.53	.58	.59	.32	.61	.50
18	.63	.44	.57	.60	.57	.47	.63	.69
19	.18	.15	.79	.74	.75	.28	.54	.34
20	.46	.46	.57	.52	.56	.39	.69	.64

Condiciones: 1 = Normal
 2 = Después del entrenamiento de relajación
 3 = Después de una prueba de inteligencia difícil
 4 = Después de ver una película tensante

* Puntos decimales omitidos