



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA DEL TRABAJO

Trastorno de Ansiedad Generalizado ante factores psicosociales en servidores públicos
de una entidad descentralizada a nivel estatal

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de Maestro en Psicología del
Trabajo

Presenta:

Margarita Campos Silva

Dirigida por:

Dr. Luis Enrique Puente Garnica



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Psicología
Maestría en Psicología del Trabajo

Trastorno de Ansiedad Generalizado ante factores psicosociales en servidores públicos de una entidad descentralizada a nivel estatal

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de Maestra en Psicología del Trabajo

Presenta:

Margarita Campos Silva

Dirigido por:

Dr. Luis Enrique Puente Garnica

SINODALES

Dr. Luis Enrique Puente Garnica
Presidente

Dra. Jaquelina Preciado del Castillo Negrete
Secretario

Dra. Elizabeth Gutiérrez López
Vocal

Mtra. María Mireya Puente Garnica
Suplente

Mtra. María del Consuelo Josefina Franco Jaime
Suplente

M.D.H. Jaime Eleazar Rivas Medina
Director de la Facultad de Psicología

Firma

Firma

Firma

Firma

Firma

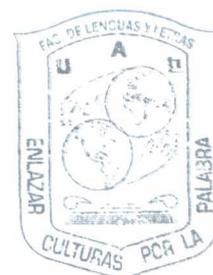
Dr. Irineo Torres Pacheco
Director de Investigación y Posgrado

Centro Universitario
Querétaro, Qro.
Noviembre de 2013
México

RESUMEN

En este estudio se analizó la relación del trastorno de ansiedad generalizada con un grupo de factores psicosociales para los empleados del Gobierno del Estado de Guanajuato. Se tomaron como base las perspectivas teóricas de la intolerancia a la incertidumbre y la desregulación emocional. Para los factores psicosociales se consideró la aportación teórica del modelo de bienestar de Peter Warr. Se aplicó un test de medición de ansiedad generalizada (IDARE), un test de factores psicosociales basado en la medición de estrategias de afrontamiento, la motivación y la satisfacción en el trabajo (A.M.O.S.), finalmente se aplicó el test "Persona bajo la lluvia" a una muestra de empleados del Gobierno del Estado de Guanajuato. Los resultados obtenidos muestran que sí existe una relación entre el trastorno de ansiedad generalizada y los factores psicosociales. Con la finalidad de atender la prevalencia del trastorno de ansiedad generalizada, se presenta una propuesta que considera diversas estrategias de mejora en la administración del cambio organizacional, el liderazgo y la subjetividad en el trabajo.

(Palabras clave: trastorno de ansiedad generalizada, factores psicosociales, bienestar, subjetividad).



SECRETARÍA
ACADÉMICA

- Test under the rain (Test persona bajo la lluvia)

SUMMARY

This study analyzes the relationship between generalized anxiety disorder and a group of psychosocial factors among employees of the Government of the State of Guanajuato. The basis was the theoretical perspectives of intolerance to uncertainty and emotional deregulation. The theoretical contribution of Peter Warr's well-being model was considered for the psychosocial factors. A test for measuring generalized anxiety was used (STAI), a test of psychosocial factors based on the measurement of coping strategies, motivation and satisfaction at work. Finally the "under the rain" test was given to a sampling of employees of the Government of the State of Guanajuato. Results show that there is a relationship between generalized anxiety and psychosocial factors. For the purpose of treating the prevalence of generalized anxiety disorder, a proposal is presented which considers different strategies for improving the administration of organizational change, leadership and subjectivity at work.

(Key words: Generalized anxiety disorder, psychosocial factors, well-being, subjectivity)



SECRETARÍA
ACADÉMICA

Dedicatoria

A toda mi familia,

Por haberme elegido como parte suya, ***se dice que a la familia uno no la elije, pero ella a uno sí.*** Ejemplo de trabajo y esfuerzo desde mi abuela, mi madre y todos sus hermanos que de cada uno he aprendido también del respeto, la tolerancia y la solidaridad.

A mis amigos:

Todas estas personas maravillosas que me han compartido su discernimiento del fenómeno de la vida y del sentido de la misma, he podido citarlos con gran orgullo en el libro de la mía. Hemos saboreado diferentes etapas de nuestras vidas y sin faltar esta experiencia de crecimiento profesional, en la que ya sea con su acompañamiento presente, ya sea de enseñanzas y de memorias les guardo un gran respeto, admiración y cariño.

Estela Pantoja León, Eva Velázquez Luna, Selene García Mendoza, Alicia Saviñón, Claudia Vázquez Jasso, Siboney Aguilera Pérez, Jessica Zaragoza Covarrubias, Nathaly Annaiz Palomeque Nieto, Roger Zi Chim, Edgar Zavala Pelayo, Saúl Pérez González, Alma Nayeli Ortiz Dena, Andrea Santoyo Juárez, Arlet Aguilar, Ingrid Ramírez León y la presencia siempre contemplativa de Diana Bustos Ríos.

A Alejandro Tatsuo Moreno Okuno:

Mi mayor admiración para quién con gran amor y energía incondicional, me ha brindado todo el apoyo acompañándome con su presencia, motivación, amor al aprendizaje académico y gran espíritu humano.

Agradecimientos

A mi asesor y director de Tesis:

Luis Enrique Puente Garnica, que con gran motivación para dar paso a este proyecto me encaminaste y brindaste apoyo amistad y todo tu entusiasmo, que más allá del sentido técnico de los conocimientos recibidos de tu parte, agradezco mucho tu espíritu humano que ha sido de gran impulso para materializar y dar conclusión a esta idea.

A mis maestros:

A todos ustedes profesores (as) que me adentraron a su propia cosmovisión de la Psicología del trabajo, mostrándome diversas perspectivas derivadas de su gran capacidad creadora sobre este tema que tanto nos apasiona en común.

A mis compañeros y amigos de la maestría:

A todos ustedes chicos, que siempre me permitieron aprender y compartir no solamente su gran amor al conocimiento constante, también por todas las experiencias que pasamos juntos entre ojeras y ensayos, desayunos en las mesas juntas de la café, acuerdos en el negocio de las copias y risas de aliento para enfrentar los retos que cada semestre nos esperaban en esta travesía.

INDICE

	Página
I-INTRODUCCIÓN.....	2
II-DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	4
Pregunta de Investigación.....	5
Hipótesis.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos particulares.....	
III-ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.....	7
IV-CONSIDERACIONES GENERALES PRELIMINARES.....	11
V-MARCO TEÓRICO.....	19
CAPITULO I TRASTORNO DE ANSIEDAD GENERALIZADO EN LA PERSPECTIVA DE LA INTOLERANCIA A LA INCERTIDUMBRE Y LA DESREGULACIÓN DE EMOCIONES.....	21
CAPITULO II FACTORES PSICOSOCIALES (MODELO DE BIENESTAR DE PETER WARR1987).....	47
CAPITULO III FACTORES PSICOSOCIALES VS ANSIEDAD.....	70
VI-ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	98
VII-METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	100
VIII- RESULTADOS Y CONCLUSIONES.....	119
IX-REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	138
INDICE DE TABLAS.....	141

I.- INTRODUCCIÓN

Cuando se habla de salud de los trabajadores, es muy común considerar el tema dentro del plano fisiológico, dejando atrás el aspecto psicológico. El tema de los trastornos psicológicos es abordado generalmente en el ámbito de estudios no laborales, en estudios de salud pública o bien dentro de las necesidades individuales de cada persona dentro de un proceso de atención privada considerando tratamiento prescrito por un especialista y en un periodo determinado.

Por consiguiente, se vuelve necesario tomar en cuenta los aspectos psicológicos que acompañan algunos de los problemas fisiológicos de la salud de los trabajadores con la finalidad de identificar la conexión que se establece entre tres factores que influyen sobre la salud:

- ✓ El trabajo mismo y su contenido
- ✓ Impacto psicológico del trabajo y su ambiente
- ✓ Impacto somático del trabajo y su ambiente

En la actualidad se ha demostrado la influencia que tienen diferentes vínculos de la vida cotidiana sobre la salud humana, la respuesta ante este impacto se refleja de diversas formas y una de ellas es la reacción que tienen componentes propios de la naturaleza humana que se mezclan con los elementos del entorno, percibidos como un peligro o amenaza . En este sentido, es vital la intervención de todos los componentes emocionales humanos para responder a cualquier estímulo del ambiente y la ansiedad es una respuesta emocional que presenta una apariencia de normalidad acompañante del diario convivir entre las personas, es decir, se presenta de forma normal como una respuesta individual que a su vez genera desajustes emocionales y orgánicos en la medida en que esta alcance niveles fuera de los normales para identificar una conducta adaptativa. Esta ha sido estudiada desde siglos atrás, el filósofo existencialista Søren Kierkegaard distinguido por vivir propiamente angustia y temor, señala que la ansiedad es parte del ser humano en situaciones extraordinarias y que cuando se habla de estar en

estado de ansiedad, significa tener miedo y ser temeroso en un intenso grado y ante esto puntualiza que la ansiedad se adueña del individuo. En seguimiento a esto, es necesario señalar entonces que es imposible pasar desapercibidos ante los momentos de angustia generados por ansiedad alguna vez en la vida y según la forma en que se perciba el entorno, es posible reconocer la influencia de la ansiedad en la mayor parte de la vida de algunas personas y la falta de su atención puede acercar a los individuos a situaciones descontroladas.

En Latinoamérica, a excepción de las estadísticas generadas por estudios de organismos internacionales involucrados en el tema de la salud, no se registran con frecuencia datos constantes sobre estudios de trastornos mentales y por lo tanto, el tema de este estudio, no cuenta con mayor base estadística y experimental que con algunas ofrecidas por estudios Europeos y Estadounidenses, además de algunas referencias literarias ofrecidas por Universidades que cuentan con un área de estudios psicológicos o psiquiátricos. Se resalta nuevamente lo que al inicio de esta parte se declara: la salud es un complejo factor determinado por todas las dimensiones visibles y no visibles de las personas, las conductas, pensamientos, emociones y demás representaciones psíquicas individuales son parte del ser humano integralmente y no únicamente aquello que provoca un dolor sensible y visible ante la exploración fisiológica, es importante entonces captar los procesos de comportamiento y expresión humana y analizar las diversas formas en las que el ambiente o la interacción con el entorno y las relaciones sociales influyen sobre estos procesos, como es el caso de los servidores públicos de una entidad del país.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según datos de la Organización Internacional del Trabajo, la depresión y la ansiedad representan aproximadamente el 80 % de las enfermedades y son uno de los motivos más frecuentes de incapacidad laboral. Así mismo, la prevalencia es mayor en mujeres que en hombres. Actualmente, el sector servicios, cuenta con heterogeneidad de género sin favorecer en número alguno de los dos géneros. En tanto se cuenta con una serie de actividades que se desarrollan en un contexto específico y con fines definidos de control institucional, es importante conocer los factores que pueden afectar la integridad mental del personal del servicio público. La medición de la ansiedad como un factor de prevención a la causa de trastornos mentales de mayor complejidad y que produzcan daños no solamente en la actuación psicológica del factor humano sino que, afecten su relación socio técnica, su desempeño y el entorno familiar.

El sistema organizativo influye en las relaciones sociales que se establecen entre las personas que trabajan en una organización, está pensado para lograr unas relaciones sociales determinadas. En varios estudios sobre los aspectos psicosociales de la vida laboral se afirma que la configuración de una organización “engendra” unas relaciones sociales, entre los q

ue destacan el del investigador Robert Sapolsky (1992) comparando las relaciones sociales entre un grupo de empleados del servicio público en el Reino Unido con las relaciones sociales en un grupo de babuinos como una referencia cercana a la especie humana y su conducta en grupos con controles de autoridad y roles específicos, determinando el daño a la salud causada por la interacción social y el impacto de la estructura.

La elección entre estructuras organizativas alternativas depende de varios motivos, algunos de ellos, nacen de un planteamiento concreto respecto a la coordinación organizativa y de la gestión. De la coordinación organizativa, se derivan los elementos componentes de las funciones organizativas entre los que se determinan los roles, puestos y la carga cualitativa de estos percibida por los trabajadores. La exigencia y responsabilidad de cada puesto de trabajo, el contenido del mismo y el ambiente que se genere entre los trabajadores, pueden

ser determinantes en las necesidades de atención y apoyo para los individuos una vez que se detecta que estos son factores de daño en su salud mental.

En la generalidad de estudios realizados a trabajadores, se propone como punto focal la detección de los niveles de estrés y síntomas psicosomáticos derivados de la fatiga subjetiva. En el caso de las mediciones de ansiedad, se perfilan los problemas generalizados que dirigen las conductas y acciones de los trabajadores hacia el bajo desempeño, la desmotivación para el logro de retos, insatisfacción laboral, angustia ante el mismo trabajo y desencadenamiento de síntomas físicos que no sea posible identificar su ontología dentro de un cuadro de estudio biológico sin el abordaje psicosomático.

Evaluar el nivel de ansiedad generalizada (TAG) en relación con factores psicosociales del contenido de los cargos y el apoyo social, es una propuesta que dirige los resultados esperados a diagnosticar en primera instancia otros posibles problemas que están sujetos a detonarse tanto individualmente como en el nivel organizativo, identificar perspectivas de intervención estructural de procesos y fundamentalmente de los recursos humanos para crear propuestas en programas de apoyo que no involucren la incentivación económica en la amortiguación de los efectos que puede tener el conjunto de factores psicosociales de mayor impacto sobre la salud física y mental, se fomente la cultura de la información respecto a estos trastornos comunes y el autodesarrollo individual en función del control y manejo de problemas de acuerdo con el grado de manifestación. En tanto a la estructura y división de procesos de trabajo, es posible el desarrollo del personal en cuanto al manejo efectivo del afrontamiento de niveles altos de ansiedad por el alto nivel de amenazas a su bienestar.

PREGUNTA DE INVESTIGACION

¿Cómo se relacionan los agentes psicosociales con el trastorno de ansiedad generalizada en una organización del servicio público estatal?

Hipótesis

Los factores psicosociales en el trabajo, guardan una relación significativamente alta con el trastorno de ansiedad generalizada en empleados del servicio público.

Objetivo general

El objetivo del presente estudio es llevar a cabo una evaluación del trastorno de ansiedad generalizada frente a un grupo determinado de factores psicosociales del trabajo dentro de un organismo del servicio público estatal.

Objetivos particulares:

- 1) Determinar cuáles son los factores psicosociales de mayor efecto negativo sobre la población estudiada.
- 2) Relacionar problemas psicosomáticos de acuerdo con el nivel detectado del trastorno de ansiedad generalizada.
- 3) Desarrollar un diagnóstico de la problemática detectada en función de los resultados.
- 4) Llegar a una propuesta de seguimiento para el afrontamiento del trastorno de ansiedad generalizada de acuerdo con la problemática general de la población estudiada.
- 5) Identificar dentro de la organización del trabajo y de las relaciones que se dan en el contexto estudiado, tanto los factores que son detonantes del malestar subjetivo en el trabajo así como las condiciones y características bajo las cuales se manifiesta.

III. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

A pesar del carente nivel de investigación en salud mental en Latinoamérica y en México, es importante exponer el grado de avance que han tenido algunas de las investigaciones que se han hecho por instituciones públicas que reconocen el nivel de aumento en los problemas psicosociales reflejados en la problemática social en el plano psicológico estudiada por los organismos de salud pública. De acuerdo con el Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente, para el año 2005, México únicamente dedica un 2 % del presupuesto de programas de salud pública a la salud mental.

Es un nivel bajo que por lo tanto no genera información sobre el tema y si esto no sucede, entonces la cultura de la información, prevención y tratamiento de los trastornos de salud mental no son considerados como prioridad de atención dentro de ningún ámbito de las actividades sociales. Es desde esta base de la que se parte para fundamentar el interés por dedicar un estudio de carácter psicosocial en el trabajo que es la actividad humana de sobrevivencia por excelencia en la que a su vez, se presentan eventos que generan reacciones psicofisiológicas en los individuos. El contenido del trabajo en sus cualidades a través de las cuales los trabajadores pueden contar con libertad de decisión, autonomía, control y variedad en las tareas para desarrollar habilidades y descubrir otras nuevas, así como la colaboración para el logro de objetivos en el trabajo, se perfilan como condiciones ideales en las que los trabajadores pueden gozar satisfactoriamente .

La ausencia o desequilibrio de estos elementos, como ya se ha detectado en investigaciones y teorías científicas, es un factor desencadenante de situaciones en el ámbito psicológico de los trabajadores que pueden llevarles a padecer problemas de rendimiento, concentración, emociones displacenteras como el sufrimiento mental y el orgánico.

Considerando la vasta literatura e información mediática y científica actual sobre la creciente ola de trastornos mentales producidos por las demandas del sistema actual de producción, las formas competitivas del trabajo y las exigencias organizacionales generadas por el sistema global de intercambio de bienes y servicios, las organizaciones públicas quienes también están ampliamente

ingresando en el marco competitivo de trabajo, cumpliendo con estándares de calidad en el servicio, logro de metas en tiempos reducidos bajo lineamientos cada vez más exhaustivos en cuanto al control informativo y de procesos de trabajo demandantes, no se han dedicado aún a la preservación de la salud integral de sus trabajadores, abarcando las condiciones psicosociales más allá de los esquemas de la medición de clima laboral y estudios de la salud física en la búsqueda de problemas como el síndrome metabólico generado por alteraciones orgánicas, esto propiciado por hábitos nocivos creados por el ciclo cotidiano del estilo de vida moderno.

Ahondando en el tema de las organizaciones del sector público dado que la presente investigación tiene como espacio de ejecución la Administración Pública Estatal, es necesario plantear el contexto evolutivo de la función pública con el objeto de identificar y analizar ulteriormente los factores que están directamente relacionados con las variables de investigación.

La Administración Pública en México ha visto necesaria la evolución administrativa, esta se ha cristalizado se a través de prácticas gerenciales del ámbito privado en las que se apunta a la reducción de costos, la gestión efectiva, estándares de calidad en los servicios y principalmente en la actualidad, a la claridad en el uso de los recursos.

Esta gradual evolución, ha llevado al planteamiento y desarrollo de una reforma y modernización administrativa que se proyecta en una creciente complejidad de los procesos administrativos y de producción de servicios, encaminada a la eficiencia y mejora administrativa así como también a la observancia de políticas de transparencia y rendición de cuentas.

El Gobierno Estatal Guanajuatense ha estado incluyendo estas transformaciones a la par de las reformas y modernización en el Gobierno Federal y cuenta con una base normativa de actuación y existencia de organismos rectores que evalúan el desempeño, las metas de trabajo y la efectividad en el manejo de los recursos en cada uno de los órganos internos actores del servicio público estatal. Lo anterior,

no solamente da cuenta de los cambios constantes a los que se ha sometido la organización del trabajo en la administración pública sino que también de las nuevas y constantes exigencias organizacionales que van moldeando estructuras organizativas creando esquemas cambiantes de trabajo y por lo tanto nuevas formas de relacionarse en los espacios de trabajo, diversas pautas de respuesta hacia la sociedad y exige ciertas conductas y capacidades en uno de los principales actores del proceso de producción de servicios que es el servidor público, lo cual brinda la posibilidad de comprometer su integridad conforme se establecen cambios e innovaciones en los procesos de trabajo.

La importancia de estudiar la relación entre la ansiedad como trastorno y los factores psicosociales como elementos de riesgo derivados de la actual gestión de la administración pública, radica primordialmente en la escasa investigación llevada a cabo para identificar los efectos que produce dicha “evolución” de procesos modernos de trabajo en los servidores públicos.

Basando la atención en el trastorno de ansiedad generalizada como un trastorno de presencia común y silencioso que logra afectar los procesos emocionales, cognitivos e intelectuales del individuo, siendo estos últimos los responsables de la capacidad creativa, de respuesta a problemas y en general del desempeño laboral, sin dejar olvidado el plano emocional que permite a los individuos desarrollarse individual (motivación) y grupalmente, haciendo evidente la necesidad de la interacción social positiva, el seguimiento a normas establecidas, inclusión y adaptación cultural y el trabajo en equipo efectivo como factores de logro de objetivos y metas para cualquier organización, en tanto que en lo cognitivo, se manifiesta en la falta de atención debido a la excesiva preocupación y aprensión de sucesos identificados como riesgo.

Los efectos en el plano fisiológico no son menos importantes, ya que como resultado de la constante exposición a estímulos percibidos como amenazantes, provoca irregularidades fisiológicas que generan estados patológicos propiciando alta frecuencia de ausentismo laboral, producido éste por procesos clínicos

extensos y frecuentes que buscan controlar toda una cadena de padecimientos biológicos fortuitos y relacionados entre sí.

Los factores psicosociales identificados como oportunidades favorables para los individuos o como riesgos, dentro de este marco de la gestión pública moderna, permitirán establecer una relación correspondiente de efectos positivos o negativos en los servidores públicos para que sea posible la creación de reflexiones que aporten elementos de mejora y renovación en las formas de estructuración de las tareas, las estrategias de motivación e incentivación no económica para un desarrollo efectivo de las habilidades, la capacidad creativa y a su vez emprendedora que proporcione a los individuos participantes en la oferta de servicios a la sociedad, tener un control de sus propias necesidades que a su vez les permita ser capaces de experimentar una actitud saludable y de entusiasmo ante los retos del servicio público.

Reiterando la necesidad de tomar en cuenta la investigación de los efectos de la organización del trabajo en la salud de los individuos, de forma que se abarque el contexto integral de las evoluciones de procesos y estructuras en la Administración Pública, es una forma de evaluar y así mismo, conocer el estado que guarda la relación de los cambios adquiridos con el desempeño y la participación de los trabajadores, ya que de esta forma es posible planear con mayor eficacia la configuración de los procesos de trabajo, redefinir las normas de conducta y facilitar la adaptación de los objetivos organizacionales con los objetivos de desarrollo de los servidores públicos, a su vez que se alinean estos a las demandas de la sociedad, a pesar de sus transformaciones constantes.

Con base en esta reflexión es posible afirmar que este tipo de estudios son completamente viables ya que ofrecen ventajas de previsión, eficiencia en tiempo, recursos y planeación a través de la comprensión y análisis de factores condicionantes no cuantificables y que se hacen evidentes en el desempeño individual permeando sus efectos en todos los órdenes de la organización extendiéndose hasta el desempeño integral de toda una institución pública.

IV- CONSIDERACIONES GENERALES PRELIMINARES

Existen diferentes enfoques lógicos mediante los que es posible desarrollar un análisis teórico en conjunto con un proceso de investigación. En seguida se mencionan tres planteamientos lógicos para posteriormente seleccionar uno del grupo para tomar en cuenta a partir de las necesidades de razonamiento de este proyecto.

- i. Lógica Aristotélica: Trata de la relación entre conceptos. Se remite al seguimiento de dogmas establecidos.
- ii. Idealismo de Platón: Se plantea una realidad detrás del mundo de los sentidos en donde se encuentran las ideas eternas e inmutables.
- iii. Dialéctica de Sócrates: Lograr conocimientos de valor a través de la reflexión y el razonamiento; cuestionar el fenómeno para lograr una explicación que lleve a nuevas aportaciones.

Una vez descritas de forma general estas perspectivas filosóficas respecto al abordaje lógico del presente, es esencial mencionar que se trata de una disertación teórica y de análisis de los postulados teóricos para ampliar la perspectiva por lo cual será imperioso optar por aquél que en este proyecto presente las cualidades del cuestionamiento para llegar a reflexiones a través del razonamiento en el que se logre aportar y reafirmar conocimiento de valor para el objetivo principal. Por lo antes dicho y en aras de contar con una base lógica de análisis que de apertura a nuevas ideas, se planteará el razonamiento a través de la Dialéctica Socrática. En este sentido, será fundamental entonces ahondar en la información existente y cuestionar los paradigmas actuales en función del fenómeno a estudiar.

EJE TEÓRICO DE ANÁLISIS

En seguida se describen de forma general algunas posturas de abordaje para el desarrollo del presente dado que es necesario guardar una referencia conceptual

en referencia a la interacción de los elementos de análisis que conforman este proyecto de disertación.

- i. Fenomenología: Análisis filosófico que presenta la esencia del fenómeno y las relaciones de esa esencia, se basa en el pensamiento lógico lineal.
- ii. Hermenéutica: Arte de interpretar. Tiene una metodología que no es una asociación de ideas. Interpreta textos.
- iii. Teoría Crítica: Metodología para hacer una crítica social basada en el conocimiento científico. Criticar algo apoyándose en ciertas teorías, fundamentada teóricamente y proponer alternativas. Esto implica un dominio profundo del tema.
- iv. Teoría Sistémica: Es una meta teoría, se basa en el supuesto de que el todo es mayor que la suma de sus partes. Tiene un enfoque holístico.
Características:

- a) Sistemas abiertos
- b) Elementos de entrada
- c) Sistemas de conversión
- d) Elementos de salida
- e) Recursos
- f) Medios

Al revisar estas posturas, será eficaz tomar éste en el que sea posible visualizar todos los elementos interactuando en un contexto dado que la organización es un sistema abierto que influye en su entorno y éste también tiene efectos sobre la organización. La teoría de sistemas es la más adecuada de acuerdo con la idea anterior y concluyendo que todo cambia constantemente y se encuentra en interacción. La organización pública no solamente es dinámica de forma interna, sino que esta es dinámica con muchos otros factores externos que a su vez la modifican, al igual que la generalidad de las organizaciones en su estudio, esta representa un modelo natural abierto además de cambiante, esto último como consecuencia del flujo de interacciones internas y externas, que en conjunto dan

sentido a cada factor interviniente. Es necesario reforzar esta decisión tomando como base las ideas que postulan las ventajas que brinda esta forma de pensamiento, según el planteamiento de Friedirch Hegel (1770 – 1831):

- ✓ El todo es más que la suma de sus partes
- ✓ El todo determina la naturaleza de las partes
- ✓ Las partes no pueden comprenderse si se consideran en forma aislada del todo
- ✓ Las partes están dinámicamente interrelacionadas o son interdependientes

TRASTORNO DE ANSIEDAD GENERALIZADA

EL trastorno de ansiedad generalizada es y ha sido objeto de estudio constante a causa de su origen multifactorial, que a su vez engloba elementos cognitivos, conductuales y fisiológicos en la sintomatología. El aspecto teórico no solamente es en cierto modo limitado sino que se ha ido construyendo a través conceptos con base en las características que presenta y por lo tanto, es necesario hacer un análisis selectivo de su definición de acuerdo con el contexto que se desea abordar. Tanto el concepto como las postulaciones teóricas en general, se ven aún sujetas al replanteamiento y a la integración de nuevos factores que les definen. En cuanto a las principales aportaciones teóricas del estudio del Trastorno de Ansiedad Generalizada, se cuenta con modelos muy recientes, basados en las características más representativas, así como también respecto a las causas más conocidas del trastorno. La base principal de estos modelos es la evitación de experiencias internas afectivas, tales como los pensamientos, creencias y emociones que tengan un impacto negativo en el individuo a pesar de la presencia de un entorno estimulante y provocativo. Es importante, antes de presentar los mencionados modelos, evocar el contexto evolutivo del concepto del Trastorno de Ansiedad Generalizada (TAG). De acuerdo con la tercera edición del Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM-III) de la Asociación Americana de Psiquiatría (APA, 1980), se le reconoció al TAG como un diagnóstico único. Para 1987, se le definió únicamente al TAG como una preocupación crónica y persuasiva según Barrow et al (1986). En la cuarta edición

del DSM-IV (APA, 2000), el TAG se caracteriza por una preocupación excesiva no controlada en relación con diversos temas que se presenta en la mayoría de los días durante al menos seis meses y se asocia con al menos tres de los siguientes aspectos:

- a) Inquietud o sensación de excitación o nerviosismo
- b) Fatiga de fácil aparición
- c) Dificultad de concentración
- d) Irritabilidad
- e) Tensión muscular
- f) Trastorno del sueño

Con esta base conceptual, es posible comprender el contenido de los Modelos actuales con bases cognitiva, emocional e integración de ambas.

MODELO	CREADOR (ES)	DESCRIPCION
Modelo de evitación de la preocupación y TAG (MEP)	Borkovec, 1994. Basado en: La teoría del miedo en dos fases de Mowrer (1974), y el Modelo de Procesamiento Emocional de Foa y Kozak (1986).	La preocupación es una actividad lingüística verbal basada en el pensamiento que inhibe las imágenes mentales vividas y la activación somática y emocional asociadas.

<p>Modelo de la intolerancia a la Incertidumbre</p>	<p>Dugas, Robichaud & Colaboradores, 1995.</p>	<p>Los individuos con TAG encuentran las situaciones de incertidumbre o ambigüedad como “estresantes” y “molestas”, y experimentan preocupación crónica en respuesta a esas situaciones, creen que la preocupación les servirá o para ayudarles a afrontar más eficazmente los acontecimientos temidos o para prevenir que se produzcan esos acontecimientos</p>
<p>Modelo Meta cognitivo (MMC)</p>	<p>Wells, 1995-2005</p>	<p>Los individuos con TAG experimentan dos tipos de preocupación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meta creencias positivas activadas: la preocupación ayudará a afrontar la situación. 2. Meta creencias negativas activadas: Se cree que la preocupación será incontrolable y se preocupan por la preocupación
<p>Modelo de Desregulación de la Emoción</p>	<p>Mennin & colaboradores, 2004</p>	<p>Los individuos con TAG:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Experimentan una hiperexcitación emocional o emociones que son más intensas que la mayoría de las personas. 2. Tienen una comprensión más pobre de sus emociones que la mayoría de las personas. 3. Tienen actitudes más negativas acerca de las emociones que la mayoría de las personas. 4. Evidencian una regulación de la emoción maladaptativa que les hace vulnerables emocionalmente.

<p>Modelo Basado en la Aceptación del Trastorno de Ansiedad Generalizada (MBA)</p>	<p>Roemer & Orsillo, 2002-2005.</p> <p>Basado en: El Modelo de Evitación Experiencial de Hayes y colegas, 1996 y el MEP de Borkovec.</p>	<p>Los individuos con TAG tienen reacciones negativas hacia sus propias experiencias internas y están motivados para intentar evitar estas experiencias, lo que hacen tanto conductual como cognitivamente. Un individuo puede percibir una amenaza externa o puede tener una experiencia interna desagradable que le conduce a participar en la evitación experiencial. Esta evitación reduce el malestar causado por la experiencia interna a corto plazo.</p>
--	--	--

FACTORES PSICOSOCIALES

La representación teórica de los agentes (factores psicosociales), se basa en los componentes de su conceptualización. Los modelos y postulados que se expondrán en seguida, están enfocados a diversas perspectivas tanto del contexto laboral como de sus efectos sobre los individuos. Es importante preceder con la conceptualización general mayormente consensuada de los factores psicosociales para comprender las propuestas contenidas en los modelos. Los factores psicosociales (OIT, 1986), se refieren a las interacciones entre el trabajo, medio ambiente, y condiciones de trabajo por un lado, y por otro, las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y consideraciones personales que a través de percepciones y experiencias puedan influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción del trabajo.

A pesar de proceder de una naturaleza multicausal, estos “factores” o agentes, reciben este término antepuesto a lo psicosocial con la finalidad de generalizar los elementos comprendidos en el concepto, que al mismo tiempo refleja la problemática que implica tomar en cuenta elementos que alcanzan más allá de lo social, incluyendo relaciones con características del trabajo como el contacto con la tecnología, la estructura organizacional, la organización de las tareas, y las condiciones generales en las que se ejecuta el trabajo entre otras. La OIT, engloba dentro del término “Factores Psicosociales”, toda esta compleja relación de elementos y condiciones del trabajo en relación con los individuos y sus efectos tanto dentro como fuera del proceso productivo, con la finalidad de hacer un concepto pragmático y universal.

Dentro del proceso laboral, los trabajadores se exponen a condiciones laborales objetivas que derivan de la organización del trabajo y que adquieren materialidad cuando interactúan con ellos.

Estas condiciones se han caracterizado de distintas maneras, entre las cuales hemos optado por el concepto de exigencias. (Noriega, 1993), citado por Juárez (2011).

Este concepto surge del análisis sobre las complejas categorías que abarca el contenido del trabajo, los riesgos que implica y de las necesidades específicas que plantea el proceso laboral a los trabajadores, como un postulado teórico construido para el estudio de la salud en relación con el trabajo.

El tema del estrés producido por el trabajo y sus demandas, abarca la mayoría de los estudios sobre la relación trabajo y salud desde hace varias décadas, por lo tanto algunos modelos se basan en las manifestaciones del estrés para explicar la relación de los factores psicosociales con los efectos en la salud.

Modelos representativos de los factores psicosociales en el trabajo.

MODELO	CREADOR (ES)	DESCRIPCION
Modelo Demanda-Control	Robert Karasek, 1976 – Karasek y Theorell, 1990	Se basa en la explicación del estrés laboral en función de las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control sobre estas.
Modelo Demanda-Control- Apoyo Social	Johnson y Hall, 1986	El apoyo social como una tercera dimensión del modelo. El apoyo de superiores y compañeros en el trabajo, como modificador del efecto de la alta tensión.
Modelo Esfuerzo (Demandas) – Recompensa (Seguridad laboral)	Siegrist, 1990	Se explica el estrés laboral y sus efectos sobre la salud en función de las posibilidades que tiene las personas para controlar su futuro (las recompensas a largo plazo). La falta de recompensas, se refiere a amenazas por los cambios ocupacionales inesperados y forzados. La interacción entre altas demandas y bajas recompensas, representa un alto riesgo para la salud.
Modelo Vitamínico	Peter Warr, 1987	Asume que la salud psicológica es un concepto multidimensional y complejo. Identifica 9 dimensiones determinantes de la salud psicológica en el trabajo (Control, Uso de aptitudes, Variedad en la tarea, Claridad ambiental, Disponibilidad de dinero, Seguridad física, Contacto interpersonal, Posición con valor social).

V- MARCO TEÓRICO

INTRODUCCIÓN

El presente marco teórico comprende conceptos y teorías sobre el modelo de Intolerancia a la Incertidumbre y el modelo de Desregulación de la emoción que corresponden a la literatura del Trastorno de Ansiedad Generalizada y del Modelo Vitamínico de Peter Warr conteniendo a un conjunto de factores psicosociales, trata los componentes de estos modelos en forma analítica, los selecciona e incluye como causas y efectos de la interacción que se da entre el individuo y el entorno de trabajo dentro de una organización del sistema público, como principal cometido de éste proyecto de investigación.

Los elementos desmenuzados de cada modelo, no solamente permitirán ampliar las perspectivas de relación entre sí, sino que también serán la base instrumental para llevar a cabo el trabajo de campo

El capítulo uno, abarca los modelos de Intolerancia a la Incertidumbre y el de Desregulación de las emociones, se desgajan los principales conceptos de estos modelos para comprender la forma en la que estos se relacionan con otros elementos ya estudiados del Trastorno de Ansiedad Generalizada.

El segundo capítulo, contiene seis de los componentes del Modelo de Peter War, que al haber sido seleccionados se trata de enfocar de forma más específica la coincidencia de los factores psicosociales de mayor impacto tanto en la teoría como en la muestra de estudio.

En aras de lograr un análisis exhaustivo de la teoría, encontrar las relaciones reales entre la población estudiada y las condiciones de trabajo existentes, así como de generar un acopio de reflexiones que correspondan con los hechos y datos a obtener del proceso de investigación, el tercer capítulo de éste marco teórico, presenta un conjunto de conclusiones que darán pie a la correlación del análisis teórico con el análisis de la información de campo.

Finalmente esta parte, sentará las bases de factores desconocidos o variantes no analizados previamente en este campo de la Psicología del Trabajo.

CAPÍTULO I

TRASTORNO DE ANSIEDAD GENERALIZADO EN LA PERSPECTIVA DE LA INTOLERANCIA A LA INCERTIDUMBRE Y LA DESREGULACION EMOCIONAL

Introducción al capítulo

En el presente capítulo, se desarrolla la relación teórica y conceptual entre el modelo o proceso de la Intolerancia a la Incertidumbre y la respuesta desregulada de las emociones con el Trastorno de Ansiedad Generalizada a través de los elementos más importantes que integran tanto al trastorno como los que son compartidos con los dos modelos o respuestas cognitivo emocionales del trastorno.

La intención de este capítulo, es desgranar los componentes conceptuales del Trastorno de Ansiedad Generalizada desde los abordajes modelados en la literatura para constatar la especificidad tanto del concepto como del diagnóstico puesto que se trata de un trastorno de tipo cognitivo que afecta la calidad de vida individual que es vulnerable de ser subestimado en tanto se identifiquen manifestaciones compartidas con otros trastornos.

La mayoría de los teóricos revisados sobre del Trastorno de Ansiedad Generalizada, coinciden en sus estudios en cuanto a los conceptos más importantes y su relación para conformar el diagnóstico del Trastorno de Ansiedad Generalizada. No es novedad encontrar entre la indagación literaria, que los nombres más comunes entre los conceptos como preocupación, emociones negativas y ansiedad sean los mismos durante las dos últimas décadas ya que estos científicos han podido conectar la etiología. A la esencia de este capítulo le subyacen estas importantes investigaciones y teorías que de forma sintética, analizada y relacionada entre sí, conforma los elementos que se desean explicar y relacionar para enlazar elementos relacionados con las variables de estudio y en el contexto que se desea desarrollar el mismo.

En seguida se mencionan las principales aportaciones de la conceptualización, teoría y diagnóstico del Trastorno de Ansiedad Generalizada:

AUTOR	APORTACION
Borkovec 2006	El TAG impacta en otros trastornos de ansiedad y del estado de ánimo, porque tiene relación con otros trastornos negativos de la emoción. La naturaleza del trastorno radica en el sistema verbo lingüístico. Los TAG poseen muchas reglas, son personas muy lógicas, y constantemente tratan de encontrar la perspectiva negativa a la realidad que observan.
Rapee 1991	Distingue entre la ansiedad generalizada y el trastorno de ansiedad generalizada (TAG). La primera puede ser identificada en todas las personas en mayor o menor grado y el segundo puede ser un trastorno relativamente puro.
Koeme, Dugas, Savard, Marchant. 2004.	El TAG produce un aumento significativo de los niveles de angustia que interfiere en el plano personal, social y financiero.
Brown 1997	Afirma que ni la raza, la religión, el nivel de educación y/o el ingreso están asociados con riesgo de TAG, pero sí encontró que aquellas personas mayores de 24 años que han tenido un matrimonio anterior, es decir, que están separados, divorciados o viudos, desempleados, y se ocupan de las tareas de la casa correlacionan significativamente con este trastorno.
Provencher, Freeston, Dugas y Ladouceur 2000	Los esquemas fijos de amenaza almacenados son fácilmente recuperados por los más preocupados cuando tienen estados ansiosos, esto en relación de memoria y el ánimo.
Eysenck 1957	La idea que las personas varían en el grado en que son vulnerables ante la ansiedad experimentada, gana apoyo desde las evidencias experimentales y clínicas en relación con la detección de la amenaza.

CUADRO 1 FUENTE PROPIA

Sucesivamente, en el transcurso final del siglo XX e inicios del XXI, este tema ha sido tanto controversial entre el área clínica y la psicológica, llegando la conclusión de la intervención de ambas.

En su definición más básica y universalmente institucionalizada, la Asociación Americana de Psicología, en el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales IV de 1994 (Vigente al año 2013), ha refinado el concepto integrándolo cada vez más de evidencias científicas consensuadas. Esta literatura forma parte del compendio básico para los trabajos de investigación de todos los conceptos relacionados con trastornos mentales.

De esta forma, la evidencia de la complejidad del Trastorno de Ansiedad Generalizada se presenta incluyendo otros aspectos como la emocionalidad, externalidades de la vida cotidiana, el trabajo y la vida social en las que la incertidumbre pasa a ser un detonante de conductas y síntomas que incuban en los individuos el complejo de los trastornos en el que se perfila como principal el TAG.

Analizar la base teórica de los términos emociones y preocupación, es una tarea obligatoria, ya que volviendo a la cualidad de complejidad del Trastorno de Ansiedad Generalizada, estos dos términos están incluidos en los procesos de percepción, cognición, respuesta y manifestación en todas las dimensiones de las personas sin restar importancia a las diferencias individuales que dada la naturaleza y aprendizaje de cada individuo, serán el diferencial que brinde las particularidades de cómo sean los efectos del entorno con cada persona, el grado de sus emociones y la intensidad del Trastorno en el grado de influencia que tenga sobre ésta el entorno de las organizaciones del trabajo.

1.1. Estudios del trastorno de ansiedad generalizada

A pesar del abordaje ya previo a esta sección sobre la introducción del tema, es importante contextualizar la investigación en el Trastorno de Ansiedad Generalizada y los elementos que conforman su diagnóstico con la finalidad de lograr una comprensión conceptual y los motivos por los cuales se identifica al Trastorno de Ansiedad Generalizada en Modelos que parten de procesos mentales analíticos como la intolerancia a la incertidumbre, la desregulación de las emociones, la preocupación en su forma utilitaria y su aceptación por quienes la

padecen, todos generados para acertar de forma más efectiva en el diagnóstico una vez sentada la base de la preocupación excesiva.

Durante las dos últimas décadas, se ha tratado de vencer el desafío del diagnóstico directo y efectivo del Trastorno de ansiedad generalizada ya que además de la preocupación, su complejidad sintomática presenta rasgos de otros trastornos y por lo tanto un alto grado de comorbilidad y principalmente los síntomas se asemejan con fuerza a otros trastornos como el pánico, el trastorno obsesivo compulsivo e hipocondrías. “El esfuerzo, ha representado un gran avance en el tratamiento y la adquisición de una mejor vida para quienes lo padecen” (Resnic, 2007: 61).

Además de la detección de la sintomatología fisiológica, la forma en la que se ha contribuido a la detección más eficaz del diagnóstico es a través de la identificación de los deterioros cognitivos. Es importante dar una definición de cognición que sea clara y capaz de permitir la comprensión futura del término en cuanto a su contextualización en formas posteriores. Coon (2008), define la cognición como el proceso de pensar o procesar mentalmente la información a través de imágenes, conceptos, palabras, reglas y símbolos. De esta forma, la preocupación pasa a ser parte de este concepto y todo aquel análisis que surge de la información percibida en el entorno y asimilada por los individuos calificándola en términos del Trastorno como amenazante o incierta para provocar disfuncionalidad en todos los niveles de la entidad individual.

A partir de la reseña cognoscitiva del Trastorno de Ansiedad Generalizada, que en el DSM IV (1994) presenta en comparación de la del DSM III (1980), se renueva el concepto llevándolo del plano de efectos orgánicos a los efectos y motivos cognitivos, aportando una forma más integral de abordar el trastorno de forma específica y su conceptualización concreta.

1.2. El término incertidumbre y su estudio

En Psicología, la incertidumbre se ha estudiado bajo el significado de constructo debido a sus múltiples elementos involucrados en los procesos de percepción,

procesamiento, análisis y respuesta. En el pasado, la forma de medirla, era a través de pruebas de laboratorio en las que se sometía a individuos a eventos controlados de choque eléctrico, estos eran previamente informados y el resultado era el nivel de estrés que dichas condiciones provocaban. Después, las pruebas, eran la determinación de respuestas a lo impredecible, en las que se involucraban los niveles hormonales.

Las alteraciones eran considerables cuando los individuos experimentaban situaciones que no controlaban en sí mismos. Más adelante, Folkman y Lazarus en 1985, usaron un cuestionario por primera vez para medir las emociones de amenaza y reto de un grupo de estudiantes antes y después de un examen escrito, estas se encontraron significativamente altas en cuanto a las emociones posteriores al examen o frente a la percepción de los propios resultados. Ante varios precedentes de investigación, “se considera la incertidumbre como un estresor potente” (Lousinha et al, 2010:90)

En 2001, Greco y Roger, (Keryl et al, 2005) construyeron la Escala de Respuesta a la Incertidumbre, con el fin de evaluar y conocer los estilos de afrontamiento a la incertidumbre. Utilizando la técnica de escenarios para crear los ítems, esta escala se enfoca en las diferencias individuales basadas en la formación del estrés ante la incertidumbre y valora el afrontamiento en tres niveles:

- a) “Incertidumbre emocional: Grado en el cual un individuo responde a la incertidumbre con ansiedad y depresión (conductas mal adaptativas)
- b) Deseo de control: Es el grado en el cual un individuo disfruta la novedad, la incertidumbre y el cambio.
- c) Incertidumbre cognitiva: Es el grado en el cual, un individuo prefiere ordenar, planear y estructurar un ambiente impredecible.”

1.3. El término preocupación y su estudio

En el encuadre del tema que aborda el presente, la preocupación aparece como factor protagonista y es indudable que el concepto sea requerido para centrar la comprensión de la información tanto inicial de este estudio como de las reflexiones

posteriores que encadenarán todas las dimensiones identificadas del significado y función del término.

En la práctica de la psicología, la preocupación es abordada como un fenómeno de difícil comprensión, es por esto que en algunos textos y estudios, se alude a la preocupación como un constructo. El término, en su acepción dentro de esta rama de la ciencia, se remite a “un proceso cognitivo, en el que un individuo anticipa intencionalmente situaciones no deseadas que percibe como posibles” (Prados, 2002:9).

Literalmente, el término en su significado, responde claramente a estas propiedades que le son inherentes lo que permite una identificación fácil entre éste y otros términos y fenómenos relacionados. Según la Real Academia Española, la preocupación es una acción y un efecto que concluyen en ocuparse anticipadamente, prevenir algo y el dicho de que algo va a ocurrir.

En el trastorno que concierne a éste estudio, es necesario citar un concepto para la preocupación excesiva. A fin de continuar con un proceso de explicación que genere una comprensión más clara de éste componente básico del trastorno, se propone una definición tomada del análisis realizado por Resnic (2007: 63) a los modelos cognitivos del Trastorno propuestos por Borkovec (1990), Ladouceur y Dugas (1998), Wells (1995-99), como las aportaciones de mayor contribución conceptual y diagnóstica, concluye que la preocupación excesiva señala un estado de preocupación casi constante, adherente, invasivo y de difícil control.

Sin hacer extensa la historicidad del término y su evolución conceptual, su uso en la ciencia, se inicia y continúa siendo parte importante del acervo clínico, abarcando todas sus propiedades y efectos de carácter mental y físico correspondientemente en los individuos, imperando su presencia en trastornos mentales como la ansiedad.

Como un dato curioso de este término, para el Psicoanálisis ortodoxo, el constructo ansiedad y preocupación (anteriormente llamado angustia), significan lo mismo (Prados, 2002: 20), a lo que es importante ahora dedicar espacio a la clara

identificación de la preocupación como un fenómeno que se genera independiente de cualquier sentimiento de angustia, término acuñado en la filosofía Luterana por el filósofo existencialista Kierkegaard y que con referencia a la ansiedad, es su manifestación más importante pero no es el trastorno en sí, a pesar de que la preocupación puede llegar a tornarse habitualmente intensa y altamente frecuente causando daños en la existencia de los individuos que la experimentan de esta forma, científicamente o empíricamente no se ha definido como un sinónimo de ansiedad ya que cada uno de estos términos están constituidos por características diferentes en cuanto a su etiología y complejidad.

En este sentido es posible decir que la preocupación es parte del proceso de ansiedad y sus diversos grados, la preocupación está presente como un componente que a su vez implica un proceso cognitivo formado por otros a su vez.

En su dimensión funcional, se ha estudiado y considerado a la preocupación como un proceso estratégico para la solución de problemas, dado el proceso de pensamiento en el que la atención se fija en un problema o situación percibida como difícil. “El intento de solucionar mentalmente se activa y siendo ésta una práctica del plano mental, se desconocen los resultados de dicha solución o situación y el pensamiento trae como idea resultante del intento consecuencias negativas de tales intentos” (Borkovec en Prados, 2002:24).

De acuerdo con los diversos estudios centrados en la preocupación, en algunas perspectivas esta se aproxima más a la solución de problemas que a la ansiedad y se busca la diferenciación entre la obsesión y la constante cavilación con la búsqueda mental de solución a problemas, según el DSM-IV, la distinción la hace la aceptación de los pensamientos intensos y constantes que en el caso de la preocupación esta intensidad y frecuencia son aceptados, permitiendo identificar el curso de acción y efectos de la preocupación.

Existen algunas propuestas en las que la preocupación es tan importante para los individuos que surge una creencia favorable en la que se mantiene por necesidad de protección, “dejar de preocuparse, atrae una sensación de desprotección”

(Resnic, 2007:63). Aunado a éste fenómeno, se encuentra la utilidad de la preocupación para reemplazar el uso de pensamientos que impactan emocionalmente a los individuos en sentido negativo para su bienestar.

De esta forma, se corresponde a las creencias positivas de la preocupación, es decir, la preocupación como un medio de solución, evitación, protección y mantiene el monitoreo (vigilancia) de aquellos eventos que puedan ser nocivos o amenazantes para el individuo.

No menos importante, ha sido la intervención de la Psicología social en cuanto al estudio de la preocupación, que se ha dirigido especialmente a la forma en cómo afecta o no tanto a grupos como a individuos en su interacción con el entorno social y cultural.

1.4. La preocupación en la intolerancia a la incertidumbre

A través de constante investigación se ha determinado que existe un elevado nivel de relación entre Intolerancia a la Incertidumbre y preocupación, teniendo esta última varias funciones, ya sea como una forma de control de las situaciones y autocontrol, además de perfeccionismo en la búsqueda de solución en problemas.

“La mayor conclusión ha sido que la Intolerancia a la Incertidumbre es un componente clave en la generación y la preservación de la preocupación” (Keunyoung et al, 2009), la que a su vez en su forma patológica, es el indicador de la existencia del Trastorno de Ansiedad Generalizada, por lo tanto, se postula la Intolerancia a la Incertidumbre como una manifestación clara y casi única del Trastorno de Ansiedad Generalizada.

La preocupación como un proceso cognitivo, se encuentra presente en la vida cotidiana de las personas. Situaciones que son percibidas como esenciales pero que no implican una amenaza, producen un grado normal de preocupación, es decir la preocupación puede comprenderse desde la forma más sencilla de la sobrevivencia y las actividades de cada día.

La preocupación en la vida diaria ha sido objeto de interés en la ciencia ya que se han visto sus efectos nocivos en la salud y la calidad de vida de los individuos una vez que transita de su forma normal, a la forma patológica.

“Los procesos que participan en la generación y mantenimiento de la normal y la patológica, son similares y el origen tendrá el valor que los individuos ponderen de forma individual, así, es posible estudiarlas ambas de forma general” (Dugas y Ladouceur en Rovella et al, 2006). Cabe señalar, que las preocupaciones en el Trastorno de Ansiedad Generalizada, son más intensas, duraderas, frecuentes e incontrolables por quienes las padecen.

La preocupación, es considerada como un síntoma además de ser un proceso que indica la presencia del Trastorno de Ansiedad Generalizada y de acuerdo con algunos estudios y respaldo empírico, esta tiene funciones que van desde la motivación a la resolución de problemas, la perfección en soluciones y la evitación de las emociones negativas.

Cuando los individuos no pueden controlarla y su intensidad y frecuencia son excesivas, provoca alteraciones y daños en su calidad de vida, trastocando su entorno cotidiano, sus relaciones con los demás y su productividad, interfiriendo en procesos cognitivos aplicados al trabajo que implican la compleja tarea de desarrollar ciertas funciones, tomar decisiones, solucionar problemas, etc.

De acuerdo con Borkovec et al (Citados en Rovella, 2006), la preocupación se refiere a un intento de solución mediante la activación mental a problemas de una situación que resulta impredecible como lo es el caso de las situaciones inciertas. Así, la preocupación ocupa ambos lados de la balanza en relación con su funcionalidad, ofrece ventajas y es un proceso negativo generado del Trastorno de Ansiedad Generalizado ligado directamente a la Intolerancia a la Incertidumbre. Definitivamente, es posible decir que se trata de una respuesta a estímulos provocadores de la ansiedad que tiene una intensidad mayor a cualquier otro tipo de desorden y que cada individuo le atribuye una función ya sea esta negativa o positiva.

Buhr y Dugas (2002: 933), definen la preocupación como un acto mental en donde el individuo piensa en una situación y los posibles resultados, su relación con la Intolerancia a la Incertidumbre es que si la incertidumbre es inaceptada y percibida como algo inaceptable, al momento de generarse la preocupación, esta se genera en exceso, de esta forma, la preocupación es concebida por la Intolerancia a la Incertidumbre.

Lo anterior remite a concluir que la etiología de la preocupación patológica se fundamenta en el nivel de Intolerancia a la Incertidumbre y la cuestión es ahora que sin la existencia de Intolerancia a la Incertidumbre, la preocupación no existe y por lo tanto el concepto de Trastorno de Ansiedad Generalizada se modifica porque entonces se obliga a pensar en el Trastorno de Ansiedad Generalizada caracterizado por un rasgo que le es inherente como la Intolerancia a la Incertidumbre y por lo tanto si hay incertidumbre, entonces hay Trastorno de Ansiedad Generalizado.

Seligman y Barlow (Citados en Salas-Auvert, 2008), definen la ansiedad como *“el resultado de no poder predecir y controlar eventos percibidos como negativos y peligrosos”*. Ante la falta de control señalada, las personas tienden, según los autores ya mencionados, a estar a la defensiva o en guardia debido a que las personas no pueden saber cuándo tendrán que enfrentarse a una amenaza.

En un análisis de estudios realizados para valorar la relación entre la preocupación y la intolerancia, es importante mencionar que la variable de género ha intervenido para resaltar con datos obtenidos en los que se obtuvo un dato muy interesante en el que se realizaron medidas de preocupación por género y esta fue mayor en mujeres.

Lo anterior de acuerdo con las conclusiones de estudio (Freeston et al, en Buhr y Dugas, 2002: 934), se demostró que a pesar de la alta relación que guardan la Intolerancia a la Incertidumbre y la preocupación, la diferencia en géneros da cuenta de la separación de ambos conceptos, por lo tanto no es posible definir a la preocupación como Intolerancia a la Incertidumbre ni viceversa.

Esto, sin la intención de sembrar un proceso cíclico de entendimiento entre ambos constructos, la importancia de relacionarlos no está dirigida a confundir su conceptualización entre sí. La naturaleza misma de sus características y procesos constituyentes les relacionan y llevan a formar parte del modelo conceptual que aquí se presenta.

“En el proceso de formación de las preocupaciones, se identifican dos vulnerabilidades en los individuos, se trata de una biológica y una psicológica” (Borkovec, 1994, en Bados, A, 2005:8). La psicológica es la que actúa para percibir los eventos como potencialmente amenazantes, impredecibles e incontrolables a pesar de que estos no lo sean, e impulsar a la vulnerabilidad física, provocando manifestaciones psicofisiológicas complejas.

En el caso del síntoma más constante en el Trastorno de Ansiedad es la tensión muscular, predominando entre los sobresaltos, la fatiga, sudoración, irritabilidad e impaciencia entre otros. Una respuesta inherente a la preocupación generada por la vulnerabilidad psicológica, es la hipervigilancia, esta característica será determinante en la frecuencia e intensidad en la que se perciban situaciones amenazantes y ambiguas.

La preocupación se considera como una plausible estrategia de respuesta ante la intolerancia a la incertidumbre y característica principal del Trastorno de Ansiedad Generalizada debido a que es un recurso mental que se genera por un proceso de análisis cognitivo en el que este recurso puede ser una valiosa herramienta preventiva de las amenazas que se perciben a futuro, es posible forma de amortiguar otras sensaciones y economiza otros recursos mentales como un análisis reestructura TiVo del paradigma negativista generado por la individualidad misma y la necesidad de control.

1.5. La incertidumbre en el ámbito organizacional.

Para ayudar a la contextualización en el ámbito laboral, el estudio de los comportamientos y de los efectos de la organización del trabajo y el medio sobre los individuos, se requiere de comprender al menos la generalidad del contexto

social y cultural de los individuos dentro de las organizaciones, ya que existen elementos que constituyen el aprendizaje en conjunto de un grupo y hace de su interacción una forma de compartir ciertas conductas de respuesta ante situaciones que sean percibidas como ambiguas y adversas o bien, en tanto que un grupo las considera de esta forma, existe otro que perciba la ambigüedad como un fenómeno desafiante y necesario para el bien común de sus miembros.

Este abordaje, permitirá comprender sobre el estudio en grupo dentro de una organización, abrirá oportunidades de aprendizaje de mayor amplitud en cuanto a al manejo de la incertidumbre que generan los cambios en las organizaciones y la respuesta individual de sus miembros y el impacto en estos.

Tanto a nivel individual como organizacional, las personas y las organizaciones generan valores y creencias que constituyen la cultura que comparten y viven sus miembros. Algunos de los resultados de entre la interacción de valores y creencias dentro del estilo de vida de un grupo, están las costumbres, las tradiciones, las formas de comunicación, etc.

Estos elementos son diferentes entre un grupo y otro, entre una organización y otra, entre un país y otro, es en este punto en el que es necesario brindar atención específica a la forma en como los individuos de una organización o un país dan significado a cada elemento generado en su cultura.

En la forma ideal, “las intervenciones de cambios se llevan a cabo a través de negociaciones, en el sentido de que estas se logran mediante una comunicación integral, fluida y que se permea a todos los miembros del grupo” (Maldonado, 2006: 10-19).

Esencialmente, muchas organizaciones crean su cultura a través de las normas de conducta, los valores y las formas de vivir el trabajo, llegan a ser una forma de vida laboral que guía las conductas del grupo y por tanto las de sus miembros en lo individual.

Hofstede en Demooij (2010), presenta un modelo que analiza y expone las formas en que una cultura se adapta o resiste ante un cambio y ante la incertidumbre. Este modelo, tiene como objetivo desarrollar habilidades en el proceso de marketing internacional, identificando las dimensiones de una cultura social, para intervenir mediante una negociación consensuada que lleve a la asimilación y el consumo de productos y bienes de consumo.

Este autor, identifica varias dimensiones en las culturas, especialmente las de occidente, define a la cultura como el “software de la mente”. Cabe mencionar que sus intervenciones fueron tanto en organizaciones como en países.

El modelo de Hofstede, presenta cuatro dimensiones de las culturas:

- ✓ Distancia de poder (De poca a mucha)
- ✓ Colectivismo versus Individualismo
- ✓ Femeidad versus masculinidad
- ✓ Evitación de la incertidumbre (Débil o fuerte)

Obviadas razones llevan a tomar la última dimensión del modelo para su explicación y análisis en correspondencia con el tema que fundamenta éste trabajo. De esta manera, la Evitación a la Intolerancia según Hofstede: El grado en el cual los miembros de una cultura se sienten amenazados por ciertas situaciones desconocidas o inciertas y tratan de evitar dichas situaciones. Este sentimiento, se puede manifestar a través de nervios y estrés, así como por la necesidad de predictibilidad basada en reglas escritas o las no escritas.

Hofstede diseño un instrumento de medición de esta evitación a la incertidumbre, en el que los criterios que se tomaron para esta escala fueron: la orientación a las reglas, la estabilidad de los empleados y el estrés laboral, formando estos el índice de evitación de la incertidumbre.

Habiendo tomado este modelo como ejemplo, es inevitable recordar que la incertidumbre se vive cotidianamente en todas las actividades del hombre sin exceptuar el trabajo. Están rodeadas por un entorno que influye sobre éstas y

éstas a su vez influyen en el entorno haciendo de ellas un sistema abierto que interactúa y se modifica en tanto su relación con el entorno se lo permita o la obligue a hacerlo.

El alto o escaso control que las organizaciones ejerzan sobre su entorno, causará impacto dentro de estas y por tanto, el entorno estará considerado como una fuente generadora de la incertidumbre. “Tanto las organizaciones como los individuos, tendrán recursos de afrontamiento a la incertidumbre, algunos ejecutados de forma consciente y otros inconscientes formando parte de la misma cultura compartida” (Maldonado, 2001: 28).

Es posible ahora y de forma directa abordar la intolerancia a la incertidumbre, la ansiedad generada por esta y el ámbito laboral. La claridad que ofrezca el entorno laboral o mejor dicho las condiciones laborales, serán criterios determinantes en el afrontamiento que las personas desarrollen individualmente para experimentar o no un nivel de ansiedad tal que sea diagnosticado como Trastorno de Ansiedad Generalizada.

No está demás, mencionar que la personalidad, la experiencia y la forma en que la preocupación se intensifique y sea utilizada por los individuos ya sea como un motivador de solución de problemas o como un activador de emociones negativas que lleven a la ansiedad a traspasar la barrera mental y provoque efectos fisiológicos.

“La resistencia o la tolerancia a la incertidumbre, ha demostrado en algunos estudios a determinar también el tipo de sistema que caracteriza a cada sociedad u organización” (Maldonado, 2001:31).

El análisis intercultural es un fenómeno ejemplar en el cual es posible homologar el sistema de la organización pública antes presentado y con fines del presente trabajo con las estructuras ya estudiadas en las investigaciones del modelo de Hofstede.

1.5.1 Modelo de Intolerancia a la Incertidumbre

En el sentido de que éste modelo describe al Trastorno de Ansiedad Generalizada como un proceso en el que los individuos no son capaces de sobrellevar una situación en la que se enfrentan a situaciones de ambigüedad y la forma en cómo percibe e interpreta de dicha situación, dará como respuesta una variedad de manifestaciones cognitivas, emocionales y conductuales. La importancia de la Intolerancia a la Incertidumbre en el Trastorno de Ansiedad Generalizada, no anula el valor de otros procesos modelados como la evitación de la preocupación o la meta cognición de la misma.

Lo anterior, se explica en la medida en que el modelo de la Intolerancia a la Incertidumbre abarca la intensidad y las características en las que los individuos dan primordialmente respuesta mediante preocupación al enfrentamiento que experimentan con la ambigüedad y el uso que hacen de ésta para la resolución de problemas, tanto en el desarrollo de habilidades de respuesta como el enfrentamiento a situaciones amenazantes situadas en el tiempo futuro.

De acuerdo con estudios realizados (Ladouceur, Freeston y Dugas en Caballo, 2007: 216), se encontró que individuos con Trastorno de Ansiedad Generalizada que se preocupaban mucho, eran más intolerantes con la incertidumbre que los que se preocupaban moderadamente.

De acuerdo con esta afirmación, se postula el valor de la Intolerancia a la Incertidumbre como un efecto de carácter cognitivo en los individuos, es decir, emerge del análisis cognitivo causando a su vez efectos emocionales y fisiológicos que se manifiestan en conductas y respuestas adaptativas al entorno percibido como una ambigüedad amenazante. De ahí entonces, es irrefutable la necesidad de control sobre las situaciones cotidianas, nuevas y las ya conocidas por los individuos sobre cualquier plano de sus acciones incluyendo el laboral.

En el mismo sentido, en que se perfila el rasgo de la Intolerancia a la Incertidumbre como un modelo completo e incluyente de otros rasgos esenciales del Trastorno de Ansiedad Generalizada, también, “está considerado como el

trastorno de mayor frecuencia en varios de los trastornos de ansiedad y del ánimo” (Holaway et al, 2006). Entre los rasgos que están incluidos dentro de éste, están tanto las emociones como rasgo central, la preocupación.

La intolerancia a la incertidumbre en su acepción como un proceso que motiva a enfrentar situaciones percibidas como potencialmente inciertas y que por lo tanto provocan un cierto grado de incomodidad a través de respuestas cognitivas, emocionales y conductuales manifestadas en conductas como la hipervigilancia ante un proceso de preocupación y cavilación, estas como un mecanismo que intenta controlar la incertidumbre que generan situaciones desconocidas.

Varios estudios realizados durante las últimas dos décadas por varios científicos (Dugas et al, Ladouceur, Walker and Norton, Steketee), han demostrado que la intolerancia en a la incertidumbre se reafirma como un rasgo esencial del Trastorno de Ansiedad Generalizada a pesar de que se comparte en otros trastornos de Ansiedad y en el Trastorno Obsesivo compulsivo, las cifras de prevalencia e intensidad de éste rasgo son mayores en el Trastorno Generalizado de Ansiedad (Holaway, 2006: 161).

En el Trastorno generalizado de ansiedad, la preocupación subyace en el acto de sobreestimar o exagerar las posibilidades de que sucedan eventos negativos impredecibles, interpretando como amenazante la información incierta, lo que lleva a provocar ansiedad.

Según K, Buhr and Dugas (2002), la vida diaria se encuentra llena de incertidumbre y ambigüedad, entonces, quien sea intolerante a la incertidumbre, encontrará muchos aspectos de la vida intolerables. En el otro lado de la moneda, de acuerdo con Rovella (2006), las personas con baja Intolerancia a la Incertidumbre, perciben la ambigüedad como algo atractivo que implica desafíos con un valor interesante además de que no niegan o distorsionan la complejidad e incongruencia inherente a la incertidumbre.

De acuerdo con esta información y en relación a las ideas precedentes, es importante analizar las diferentes percepciones de la incertidumbre, contrastar dentro de un contexto homogéneo o condiciones similares en un grupo y distinguir quienes son los individuos que cuentan con mayor tolerancia a la incertidumbre, indagar en la forma como se llevan a cabo los procesos cognitivos en ellos para poder identificar información relevante y la posible ausencia de ciertos factores o habilidades cognitivas en los individuos con Intolerancia a la Incertidumbre.

En el contexto organizacional, es posible recabar datos de condiciones homogéneas, ya que uno de los elementos que integran las condiciones de trabajo en sus generalidades es la cultura organizacional y la forma en cómo se vive en paralelo a esta a través de las condiciones mismas del trabajo y su organización específicamente.

1.6. Las emociones en el Trastorno de Ansiedad Generalizada

En concordancia con los modelos conceptuales desarrollados por los teóricos ya citados. El modelo que relaciona el Trastorno de Ansiedad Generalizada con las emociones es el de la Desregulación Emocional. En términos generales, éste modelo, expone a las emociones como un proceso cognitivo resultante de la preocupación experimentándolas siempre negativas, que a su vez, les llevan a generar reacciones negativas resultando ser las emociones un elemento mal adaptativo.

1.6.1. El término emoción y su estudio

Es importante, crear un contexto conceptual de asimilación franca con la finalidad de poder integrar cada uno de los elementos en el tema del trastorno que atañe al presente.

En primera instancia, la definición del término, conlleva a la complejidad de un constructo identificado y reconocido naturalmente como un elemento conductual, pero también difícil de determinar en un concepto simple.

Recurriendo en Dennis Coon, por la claridad que presenta en algunos de los términos literarios de la psicología más complejos, define a la emoción como un estado que se caracteriza por una activación fisiológica, cambios de la expresión facial los gestos, la postura y los sentimientos subjetivos (2008:377). En esta definición, se abarcan las manifestaciones físicas que intervienen en las emociones, aún no se toman en cuenta de forma comprometida componentes de carácter cognitivo, a excepción en el término del sentimiento.

Esta factibilidad de conceptualizar procesos tan complejos de la conducta cognitiva humana en algunos trabajos literarios, limita la relación posterior de los términos con el contexto del estudio en cuestión, por esta razón es necesario atender con mayor precisión a los elementos del concepto de emoción y desmenuzarlo en lo más aplicable de sus componentes, en aras de comprender sus funciones y relaciones respecto al Trastorno de Ansiedad Generalizada, su etiología y efectos.

Para Chóliz, una emoción es, una experiencia multidimensional con al menos tres sistemas de respuesta: cognitivo/subjetivo; conductual/expresivo y fisiológico adaptativo (2005: 3). Aquí se menciona ya, una clasificación de componentes que implican funciones de tipo cognitivo, de respuesta, manifestación y acción.

El mismo autor, hace énfasis en que cada dimensión, participará en un grado mayor o menor dependiendo de cada emoción y cada individuo. Al igual que en la ansiedad, sus componentes no son de intervención homogénea. Lo anterior, confirma el rol participativo presente en los procesos mentales que propician la actuación de los individuos, como su interacción con el entorno, es decir, toda acción del hombre o al menos en su mayoría.

En una significación más aterrizada a su misma complejidad y adherencia a las dimensiones de placer-displacer de la idea teorizada por Wundt y otros (1896-1958), la emoción puede definirse como una experiencia afectiva en cierta medida agradable o desagradable, que supone una cualidad fenomenológica

característica y que compromete tres sistemas de respuesta: cognitivo-subjetivo, conductual-expresivo y fisiológico-adaptativo (Choliz, 2005:4).

La binomialidad de este concepto en cuanto a las dimensiones, sugiere una clasificación de las emociones en cuanto a la sensación que les provoque ya sea mediante el placer o el displacer.

Como todo proceso mental, las emociones también tienen funciones definidas. De acuerdo con las necesidades que el entorno requiera del individuo y como éste lo interprete, Reeve (1994), postula tres funciones de las emociones (Cholíz, 2005:7):

1. “Funciones adaptativas: Preparar al organismo para que ejecute eficazmente la conducta exigida por las condiciones ambientales, dirigiendo la conducta a un objetivo determinado. Esta idea atiende a las teoría de la evolución de Darwin quién también señalaba a las emociones como elemento adaptativo.
2. Funciones sociales: Al facilitar las conductas apropiadas, la emoción permite a los demás predecir los comportamientos y de esta forma favorecer o desfavorecer los vínculos sociales.
3. Funciones motivacionales: Le emoción energiza la conducta motivada, esta dependerá de las dimensiones de placer-displacer.”

En la literatura de las emociones, existe una nutrida clasificación como producto del trabajo de varios teóricos y propuestas de acuerdo con las manifestaciones de las emociones estudiadas la intencionalidad de sus funciones y su causalidad, basada en la dualidad del placer y displacer, cada uno de estos autores propone un número, lo cual indica que aún el consenso no ha llegado al grado de proponer un sistema de emociones básico.

Esta posibilidad de ordenar en un solo grupo las emociones como básicas, causa controversia entre los estudiosos de la emoción. El hecho de que existe un alto grado de subjetividad en su composición, no da para menos en el caso de que aún no se logre sustentar una regla única para su clasificación, la subjetividad aleja la oportunidad de concluir una precisión en cuanto a los procesos mentales que producen las emociones, simplemente es quimérico.

1.6.1.1. Emociones negativas y sus efectos

Como ya se ha señalado anteriormente, las emociones son reacciones que comprenden los factores psíquico y fisiológico. Se responde a situaciones que impactan en la necesidad adaptativa de las personas de forma general. El procesamiento emocional se desarrolla en los dimensiones subjetiva cognitiva, es decir, producen una experiencia del orden afectivo que a su vez, transmite la información procesada al organismo provocando una reacción fisiológica. Siguiendo el trayecto final de la información procesada en el desarrollo de las emociones, el resultado final se concreta en conductas y expresiones de las emociones. Fuera de los ámbitos sociales y culturales, la naturaleza adaptativa y respondiente del ser humano comprende algunas emociones consideradas como básicas, de acuerdo con las situaciones que se presentan y que logran influir en cualquiera de las sensaciones identificadas como placenteras o displacenteras, mediante patrones individuales. Desde este punto de vista, es posible confirmar la existencia de los tipos de emociones positivas y negativas que así denominan Piqueras et al (2009:86). Entre las emociones displacenteras más conocidas se ubican el miedo (básico de la ansiedad), la ira, la tristeza (básico de la depresión) y el asco, que se han consensuado como tales durante las dos últimas décadas, éste último que a consideración y análisis de esta autoría, se sugiere más como una sensación fisiológica que una emoción propiamente. Una de las características más importantes de todos estos, es que generan un alto efecto fisiológico, por esta razón han sido motivo de atención en estudios que les relacionan con el fenómeno de salud enfermedad.

Por otro lado, las emociones consideradas como positivas, cumplen a cabalidad con la función social prevista, respondiendo a través de las expresiones y el lenguaje con el fin de vincular o desvincular a los individuos entre sí. “La alegría a través de sentimientos como el amor, la compasión etc., tienen un efecto motivador en quien las experimenta” (Cano, et al, 2001 en Piqueras et al, 2009: 86). En seguida se presenta una breve descripción de las emociones mencionadas como negativas sustentándola con las investigaciones teóricas desarrolladas por Chóliz, (2005:9-19).

IRA	
Características	Conducta agresiva
Causas	Condiciones que generan frustración de conductas motivadas; (Miller, 1941) Situaciones injustas; (Izard, 1991) Atentados a valores morales; (Berkowitz, 1990) Inmovilidad; (Watson, 1925) Restricción psicológica; (Campos y Stenberg, 1981)
Respuesta Fisiológica	Elevada actividad neuronal y muscular; (Tomkins, 1963) Reactividad cardiovascular intensa; (Fdz. Abascal y Martín, 1994)
Respuesta cognitiva	Atención focalizada en obstáculos externos que generan frustración; (Stein y Jewett, 1986) Dificultad para una cognición eficaz;
Función	Autodefensa y ataque; (Averill, 1982) Eliminación de obstáculos; Inhibir reacciones indeseables incluso sin agresión; (Lemerise y Dodge, 1993)
Respuesta subjetiva	Energía e impulsividad para actuar inmediatamente; Experiencia aversiva y desagradable Impaciencia;

MIEDO	
Características	<p>Su patología es un componente de los trastornos de ansiedad;</p> <p>La reacción del miedo se produce ante un peligro real y es proporcionada a éste, mientras en la ansiedad es desproporcionadamente intensa, desmedida e inapropiada en referencia al supuesto estímulo de peligro. (Bermudez y L., 1980, en Miguel y T., 1995)</p>
Causas	<p>Situaciones Potencialmente peligrosas;</p> <p>Situaciones novedosas y misteriosas, especialmente en niños; (Schwartz, Izard y Anzul, 1985)</p> <p>Abismos visuales en niños; (Gibson y Walk, 1960)</p> <p>Procesos de valoración secundaria que interpretan una situación como peligrosa (Lazarus, 1977-1991)</p> <p>Dolor y anticipación del dolor; (Fernández y Turk, 1992)</p> <p>Cambio repentino de estimulación;</p>
Respuesta Fisiológica	<p>Aceleración de la frecuencia cardíaca, aumenta la conductancia; (Cacioppo et al, 1993)</p>
Respuesta cognitiva	<p>Valoración primaria de amenaza; Secundaria: ausencia de estrategias de afrontamiento apropiadas; (Lazarus, 1993)</p> <p>Reducción de la eficacia de los procesos cognitivos; Focalización casi exclusiva en el estímulo temido;</p>
Función	<p>Facilita respuestas de escape o evitación rápidamente;</p> <p>Moviliza mucha energía para responder con mayor intensidad que en condiciones normales;</p>
Respuesta subjetiva	<p>Desagradable e intensa;</p> <p>Genera aprensión, desasosiego y malestar;</p> <p>Preocupación, recelo por la seguridad y pérdida de control.</p>

TRISTEZA	
Características	Si es negativa o positiva, dependerá del estímulo que la genere. Para algunas culturas no existe una definición para esta emoción.
Causas	Separación física o psicológica, pérdida o fracaso; (Camras y Allisón, 1989) Decepción por desvanecimiento de expectativas en algo; Situaciones de indefensión, ausencia de predicción y control; (Seligman, 1975), aparece después de una experiencia en la que se genera miedo. Ausencia de actividades reforzadas y conductas adaptativas ; (Lewinsohn, 1974) Dolor crónico (Sternbach, 1978, 1982)
Actividad Respuesta Fisiológica	Actividad neurológica elevada y sostenida; (reeve, 1994) Ligero aumento en frecuencia cardiaca, presión sanguínea y resistencia eléctrica de la piel; (Sinha, Lovallo y Parsons, 1992)
Respuesta cognitiva	Valoración de pérdida o daño que no puede ser reparado; (Stein y Levine, 1990) Atención centrada en las consecuencias a nivel interno de la situación; (Stein y Jewett, 1986) La tristeza puede inducir a un proceso cognitivo característico de depresión; (Beck, 1983)
Función	Cohesión con personas en la misma situación; (Averill, 1979) Disminución en el ritmo de la actividad y valoración de aspectos que antes de la experiencia eran irrelevantes; (Izard, 1991) Empatía y comportamientos altruistas; (Huebner e Izard, 1988)

Después de contar con éste análisis dimensional que facilita el entendimiento de las emociones en cuanto a los procesos que afecta y los estímulos que las provocan ya sean estos externos o internos acumulados en el nivel de la personalidad, la experiencia de vida y el aprendizaje adquirido.

Se corrobora la existencia de un correlato psicológico que encadena procesos fisiológicos y sus efectos generan una experiencia subjetiva de la emoción provocando una sensación y que cada individuo experimentará de acuerdo con la intensidad del estímulo recibido y en referencia a la presencia de patologías que potencialicen esta experiencia.

En el desarrollo emocional, la relación de estas emociones con el trayecto entre la salud y la enfermedad, consiste en “una evolución clínica de sus manifestaciones, el control que el individuo tenga y especialmente el reconocimiento de su progreso e intensidad”. (Chóliz, 2005: 95). A partir de entonces, su vinculación con la enfermedad, está marcada también por el alejamiento de las funciones que pueden cumplir en su generación, especialmente la de adaptabilidad.

Las emociones, además de ser funciones adaptativas tanto naturales como sociales y culturales, mantienen un fuerte vínculo con los estadios salud y enfermedad en tanto que su desarrollo implica un efecto biológico y psicológico, en este sentido, hablar de un equilibrio emocional es probable un término al que se ha buscado llegar con los estudios realizados durante estas dos últimas décadas, esa búsqueda ha introducido novedades en la ciencia a través de la transversalidad de los tratamientos que en estos días son indicados y los nuevos términos como la inteligencia emocional y tratamientos especializados en la calidad de vida a través del cuidado de la salud mental y de los estados del ánimo, por mencionar de forma empírica los nuevos usos de los tratamientos en trastornos del ánimo en los que entra el Trastorno de Ansiedad Generalizada.

Es necesario, retomar la conexión existente entre las emociones y el Trastorno de interés principal.

1.6.1.2 Modelo de Desregulación de la Emoción

Este modelo, llama la atención por la forma en cómo las experiencias emocionales que también están involucradas con la preocupación y la ansiedad, tienen efectos importantes en las personas. Sus postulados dan cuenta de la forma en que la experiencia emocional a pesar de tener un gran impacto sobre las conductas de

las personas con Trastorno de Ansiedad Generalizada y al mismo tiempo que no se tiene consciencia de su grado e intensidad manifestada incluso algunas veces de su existencia.

En seguida se presentan los componentes de éste modelo, según una recopilación realizada por Behar, et al (2011:26-28).

1. “Los individuos con TAG, experimentan una hiperexcitación emocional, o emociones que son más intensas que las de la mayoría de las personas, tanto en estados emocionales negativos como positivos, aunque particularmente en los negativos.
2. Los individuos con TAG tienen una comprensión más pobre de sus emociones que la mayoría de las personas.
3. Los individuos con TAG tienen actitudes más negativas acerca de las emociones que los demás.
4. Los individuos con TAG, evidencian una regulación de la emoción mal adaptativa y estrategias de manejo que les dejan potencialmente en estados emocionales que son incluso peores que aquellos que inicialmente pretendían regular. La regulación emocional, se refiere a las estrategias cognitivas y procesos que inician, mantienen o modulan la ocurrencia, intensidad y duración de los estados emocionales” (Kokkonen, Pulkkinen, 2001, en Jódar et al, 2004: 1).

La importancia básica que la literatura de las emociones y sus procesos implica, es sobre la reacción inmediata y automática que causan las emociones. Así, éste modelo expone una forma de representar la sintomatología del Trastorno de Ansiedad Generalizada, a través de las manifestaciones emocionales inconscientes, intensas e incontroladas.

La información que ofrece este modelo, permite hacer una conexión más detallada de los procesos cognitivos en la secuencia del proceso de formación del Trastorno de Ansiedad Generalizada, comprender el desarrollo emocional específico dentro

del Trastorno de Ansiedad Generalizada permitirá identificar formas diferentes de procesos cognitivos o nuevos procesos que abarquen otras dimensiones humanas en el cruce con factores externos, que para fines de este estudio, sean aquellos que forman parte de la actividad más cotidiana de las personas que es el trabajo, sus implicaciones emocionales, sociales y de influencia en los individuos.

CAPITULO II
FACTORES PSICOSOCIALES
(MODELO DE BIENESTAR DE PETER WARR 1987)

Introducción

En el presente capítulo se pretende describir los principales elementos del Modelo de bienestar psicológico denominado “Modelo Vitamínico” de Peter Bryan Warr propuesta de estudio creada en el año 1987 y a través de la cual se determinan los factores psicosociales, que abarcan toda una serie de agentes constituyentes de la relación entre el ambiente del trabajo, sus características y su ejecución, los cuales hacen a los individuos desarrollar diversas experiencias en las que se manifiestan estados de ánimo; según el modelo vitamínico, estos agentes en mayor, menor o constante medida logran activar la intensidad del placer o del displacer individual, construyendo un cuadro ortogonal de experiencias en las cuales se identifica un afecto positivo o negativo que incluye una activación mental o intensidad, lo que permite ubicar con mayor exactitud a los individuos dentro de este complejo multidimensional del ánimo.

En cuanto a la estructura conceptual del modelo, se expone de forma desarrollada de acuerdo con el autor del modelo el significado del trabajo y se remarca que de acuerdo con la intención de esta investigación la exclusividad del contexto laboral.

El término del bienestar, que por su naturaleza compleja, transversal y polisémica en especial de su etiología filosófica, se presenta en un modo amplio para lograr comprender la función que ejercen los conceptos de los diversos afectos dentro del modelo vitamínico.

El conjunto de factores psicosociales, se presentan la descripción exacta del modelo desde su creación (el autor ha desarrollado actualizaciones del modelo, incluyendo o separando ideas dentro de los factores) para dar correspondencia a la idea esencial del modelo vitamínico en cuanto a los tres principales ejes de experiencia psicológica individual dentro del trabajo entre los que se incluye la ansiedad como uno de los afectos detonados por la interacción y efectos de varios de los factores psicosociales en estudios ya aplicados, en los que también se remarca la diversidad demográfica, que comprende un conjunto de datos básicos que para efectos del presente capítulo no serán tomados en relevancia, sino que estarán presente en la aplicación del estudio.

2.1. Generalidades del modelo vitamínico de Peter Warr

Las raíces históricas del modelo vitamínico de Peter Warr se basan en estudios realizados por psicólogos y sociólogos que consistían en examinar el efecto de la depresión económica tanto en los individuos como en las comunidades del Reino Unido por los años 20's y 30's, los cuales sugerían que el efecto que tenía sobre estos era perjudicial. Los resultados, dirigían al desarrollo de teorías que versaban sobre los efectos del empleo y el desempleo.

Para el año de 1987, Peter Warr, de la Universidad de Sheffield Inglaterra, propone en su libro *Work, Unemployment and Mental Health*, que la salud mental esta determinada por la interacción entre los individuos y su ambiente, y que en la sociedad contemporánea, el trabajo es un aspecto del ambiente que tiene un alto nivel de influencia importante.

Enlistó nueve determinantes del bienestar psicológico y los clasifico en homologación con el efecto de vitaminas. La idea es que de la misma forma en que la falta de vitaminas en la dieta puede causar enfermedad física, tal como la deficiencia de la vitamina C deriva en escorbuto, o bien, el exceso de otras derivaría en daños severos, algunos factores del entorno pueden tener resultados similares para la salud psicológica.

De esta idea, se presenta al trabajo como un medio que provee de esos factores a los individuos tanto como a sus allegados.

Habiendo llegado a la teoría general del modelo del bienestar psicológico de Peter Warr, es importante ahora, comenzar a describir cada uno de los componentes clave del modelo, tanto los factores como aquellos elementos que se consideran afectados por la ausencia o exceso efecto de los ya mencionados psicofactores.

Una aclaración importante, por parte del autor del modelo y que es menester señalar, para dar por sentada la intención del presente al conjugar los factores psicosociales en el trabajo en relación con el trastorno de ansiedad generalizada, es que la intención de este modelo es la de ampliar la perspectiva de los efectos en la salud psicológico y no únicamente llegar a la limitada detección del estrés, como un efecto popularmente estudiado.

La intención es dirigir la investigación de los factores psicosociales a una visión amplia de trastornos tanto físicos como psicológicos y ahondar en las necesidades de modificación en cuanto al ambiente y la organización del trabajo.

En este sentido, es posible asentar la importancia de considerar tanto varias dimensiones de la salud como factores que influyan perjudicialmente en el equilibrio de la relación trabajo-ambiente-bienestar.

2.2. El concepto de trabajo.

Es necesario subrayar la importancia que tiene el significado del trabajo de forma literal para llegar a una comprensión adjunta en el modelo que se presenta y el contexto al que se hace referencia con relación a los factores psicosociales en el ambiente del trabajo. La interacción que se da en cada factor, da cuenta del efecto y significado subjetivo del trabajo para cada individuo.

Warr Peter (2007), contempla la idea de que el trabajo pagado es el espacio primario de actividad que demanda altamente la atención del hombre en asuntos prácticos y morales, lo cual conlleva a una participación integral.

Se trata de un concepto ampliamente estudiado. La filosofía de manera amplia y profunda, le atribuye en gran medida una etiología existencial y de significado de la vida humana, derivando en diversas perspectivas y dimensiones del concepto entre las que es posible incluir la religión Judeo-Cristiana, que de acuerdo con la literatura sagrada es el trabajo un ejemplo de punición al hombre por su propia naturaleza imperfecta, y así, consecuentemente se puede hacer referencia a todos los significados que se han desarrollado del trabajo y aún se siguen reinterpretando, recreando y profundizando.

En términos básicos para esta tesis, será necesario acotar el concepto en su sentido más próximo a las características básicas del término, en aras de retener una idea central del trabajo y su implicación en el bienestar.

Cabe señalar que no es posible restar importancia al sentido propio que se da a esta actividad en cuanto a la individualidad y a la cultura en la cual se desarrolla, estas dos dimensiones muestran la realidad subjetiva de cada persona y determinan la forma en como cada quien experimenta la vida en el trabajo y la forma en cómo se enfrenta a las adversidades que el mismo trabajo implique trastocando los sentidos y las emociones propias.

El propio Peter Warr (2007), hace una indagación sobre el concepto. Se identifican factores claves dentro de éste y se presentan algunos de los más eficientes en cuanto a su estructura conceptual.

El siguiente, es para la presente tesis, un término que evoca prácticamente esta característica del quehacer humano: “Action involving effort or exertion directed to a definite end, especially as a mean of gaining one’s livelihood” (Acción que involucra esfuerzo o ejercicio dirigido a un fin determinado, especialmente como una forma de ganarse la propia vida). (Diccionario Oxford de Inglés por Warr, P., 2007:3).

En este mismo sentido y con base en la propuesta de análisis del autor del modelo, es necesario comentar este concepto, el objetivo principal para los individuos de realizar un trabajo es la sobrevivencia o bien una forma de ganarse la propia vida como lo dice textualmente, lo que deja al individuo expuesto al resto de las características de esta actividad.

Las características, como se puede ver en la base del modelo, son todos estos factores o agentes de tipo social, técnico y cultural que tienen un impacto sobre la mente del trabajador, llevando efectos ulteriores a las conductas y a los pensamientos.

Peter Warr (2007), en su propuesta donde menciona la demanda de atención en asuntos prácticos y morales y que para efectos del propio modelo, es necesario abordar, presenta definitivamente una idea en la que es una actividad que requiere del pleno uso de los sentidos para la resolución de situaciones.

Sin importar la complejidad práctica intrínseca de estas situaciones, el hombre al dar de sí en exponer sus sentidos completamente en el trabajo, también expone sus pensamientos y por lo tanto sus emociones y como resultado, experimenta emociones hacia el trabajo, conectando nuevamente la idea de la sobrevivencia y el sentido de su inclinación por el desarrollo del trabajo.

De esta forma, se hace ahora necesario continuar con los elementos conceptuales que conforman el modelo de estudio.

2.3. El constructo del Bienestar

Se hace necesario exponer que en un inicio, el modelo del bienestar psicológico en el trabajo, hace referencia a los dos alcances de entorno global de los individuos:

- ✓ El bienestar relacionado con el trabajo
- ✓ El bienestar exento de contexto

Para fines de esta investigación, se abordará el bienestar relacionado con el trabajo.

El término de bienestar, estima ser el concepto clave con el cual se identifican los efectos de los factores psicosociales en las personas dentro del ámbito del trabajo que el modelo de Vitamínico de Peter Warr (1987) toma para interpretar cualitativamente la lectura del resultado de la interacción entre ambiente del trabajo, la organización del trabajo y sus ejecutantes.

Se trata de un constructo complejo de definir, a pesar del uso tan común y una connotación generalizada, que a simple vista permite obtener conclusiones sobre la calidad de vida y la felicidad en las personas, aunados a la idea de la buena salud, o salud positiva.

En el mismo orden de ideas y en el afán de dar mayor claridad a las conceptualizaciones de carácter universal que se hacen del término incluido en el abordaje institucional, se considera el siguiente concepto:

“La salud es un estado completo de bienestar físico, mental y social y no meramente la ausencia de enfermedad o de minusvalía. La salud es un recurso de la vida cotidiana, no el objeto de la vida. Es un concepto positivo que subraya los recursos sociales y personales así como las capacidades físicas” (WHO, 1986, Ottawa Charter for Health Promotion).

El concepto, se ha construido extendiendo la idea de que no es necesario citar la ausencia de enfermedad para poder definirlo, este va más allá de la exploración de los factores fisiológicos.

Para su estudio, varios autores han integrado diversos elementos, obtenidos de investigaciones que comprueban un conjunto de dimensiones que presentan el recorrido entre las experiencias que producen estados negativos y experiencias

que producen estados positivos de la mente, derivados a su vez de causales interactuantes del contexto ambiental, las motivaciones personales, la personalidad, el proyecto de vida y los valores y como sugieren Vázquez, et al, (2009:17): la correspondencia también de acciones y recursos que se emprenden y se desarrollen para enfrentar adversidades para lograr un estado del sentir y estar bien.

El bienestar es definido dentro de dos corrientes filosóficas. Vielma y Alonso (2010:266), los cuales, se vuelven integrativos del concepto, siendo sus componentes diferenciadores entre los aspectos de la percepción de la vida y los recursos para contribuir a una adaptación flexible y con resulte en términos positivos para los individuos por sí mismos.

- a) Bienestar hedónico o subjetivo. Diener, Ed (2009)
- b) Bienestar eudaimónico o psicológico. Ryff (1989)

En seguida, se define de una forma concisa cada una de estas tradiciones conceptuales, con la finalidad de comprender los elementos que integrarán el concepto que para fines de este estudio se abordará en relación con las variables determinantes de la interacción entre organización del trabajo y el trastorno de ansiedad generalizada.

2.3.1 Bienestar hedónico o subjetivo.

El hedonismo, representa una corriente filosófica griega en la cual, se determina esencialmente:

“El objetivo de la vida es experimentar la mayor cantidad posible de placer (aunque orientado al disfrute y las actividades nobles) y la felicidad sería en cierto sentido una suma de momentos placenteros”.
Vázquez, et al (2009).

El principal enfoque representante de este concepto, es el de Ed Diener (2009), quien propone que el bienestar subjetivo se compone de tres factores:

- I. “Afectos positivos: sentimientos positivos.
- II. Afectos negativos: sentimientos negativos.
- III. Satisfacción con la vida: El balance cognitivo que se hace de la experiencia sobre los afectos positivos y negativos percibidos en la vida.” (Rodríguez y Goñi, 2011:327-328)

Cordova, E. define los dos primeros componentes de este constructo teórico en relación a su función como rasgos de la personalidad:

- I. “El rasgo de la personalidad de la afectividad positiva, se caracteriza por una visión generalmente optimista del futuro, emociones de tendencia positiva y comportamientos relativamente extrovertidos.
- II. La afectividad negativa consiste en la disposición a experimentar estados emocionales negativos. Estas personas, tienden a sentirse nerviosos, ansiosos o disgustados.” (2010:7)

En este sentido, se busca la máxima experiencia positiva de la vida, lo cual no es posible si se toman en cuenta las condiciones y el contexto de la vida en general ya sea de tipo social, cultural, económico y familiar.

Para fines del trabajo, la relación con todas las características del entorno laboral, deberán causar un efecto que contenga experiencias positivas en algunas personas pero negativas para otras y considerar únicamente estos efectos, no permiten configurar el entorno real del trabajo y reconfigurar propuestas de cambio para lograr el máximo bienestar o al menos el balance adecuado para generar un

bienestar homogéneo en los que al desarrollar actividades productivas se experimente un estado óptimo de bienestar.

Desde esta perspectiva que parece enmarcar el concepto dentro del ideal emocional, responde a una idea de que solamente se tendría el bienestar a partir de las experiencias percibidas como positivas, tomando en cuenta de que esto parte de la misma subjetividad individual, no solamente limita la idea de que la personalidad determina el concepto del bienestar a través del análisis propio y discriminativo de las emociones que corresponden al afecto únicamente negativo y que la satisfacción con la experiencia de la vida estaría en función del número de experiencias negativas sobre las experiencias positivas individualmente percibidas, a lo que sería necesario evaluar si la percepción individual de los sujetos del estudio es un indicador confiable del balance emocional individual que permita de una forma objetiva validar que su relación con el entorno es una relación correspondientemente sana en función a la autopercepción.

Por tanto, ahora es necesario continuar con el siguiente enfoque ya mencionado, identificar los elementos que se apliquen en las dimensiones conceptuales de este trabajo y que a su vez complementen esta primera fuente filosófica del término.

2.3.2 Bienestar eudaimonico o psicológico.

La eudaimonia, como una corriente filosófica, nacida de la ética aristotélica, cuya esencia radica en la construcción de un modo de ser virtuoso, en el que se busque como finalidad la felicidad. “Aristóteles, propone que el modo de ser de las personas, sea el origen de las decisiones que se tomen con el propósito de lograr la felicidad”.

Anaya (2011) y en este sentido, el modo de ser, se traduce en actos de una persona en específico a través de un carácter, aquél que le diferencia de los demás. Concluyendo con la concepción teórica eudamónica, Aristóteles desenvuelve su pensamiento en la idea de que el hombre es la fuente misma de sus actos, lo que en palabras de Anaya se cita es que “el hombre es principio y dueño de que sucedan o no ciertas acciones, siendo él la causa de ellas” (2011).

Antes de iniciar con una reflexión que dirija la idea de la eudaimonia a la atención del presente, es importante continuar con la modelación general del concepto eudaimónico en términos de la teorización psicológica contemporánea.

Fehacientemente, la eudaimonia como la base del pensamiento psicológico que pretende diferenciar el concepto del bienestar psicológico del concepto hedónico subjetivo, da pie a una definición amplia que presenta un contenido multidimensional.

Carol Ryff (1989), presenta una postura en la cual, el bienestar psicológico es “el esfuerzo por perfeccionar el propio potencial, adquiriendo la vida de las personas un significado para sí mismas, con el esfuerzo de la superación y la búsqueda de metas valiosas” (Ortiz y Castro, 2009:27).

En términos generales, el bienestar psicológico, se asocia con el desarrollo personal y la forma en como las personas hacen uso de ese desarrollo o potencial para enfrentarse a las adversidades y finalmente lograr los objetivos y metas deseadas, las que darán sentido a la propia existencia. Creó un modelo del concepto del bienestar para sustentar no solamente la diferencia entre ésta corriente y la tradición hedónica, sino también los componentes del mencionado desarrollo o potencial, consistente en los recursos y rasgos que determinan la fuente de acciones humanas.

De forma complementaria a la idea propuesta por éste modelo, tomando la misma base eudaimónica, Vielma y Alonso (2010:269), aportan la idea de que “el bienestar psicológico esta vinculado con la disposición y motivación intrínseca que conduce a las personas a proponerse desafíos y superarlos colocando a prueba sus habilidades personales en un momento dado de la vida”.

Así la corriente eudaimónica, sugiere que el bienestar sería logrado a través de la fuerza que imprima el individuo en sus actos a través de la motivación y el uso de los recursos virtuosos de su carácter, estos recursos, de acuerdo con el concepto de Ryff, en su teoría eudaimónica se presentan a través de la noción de dimensiones.

El modelo de Carol Ryff, según Ortiz y Castro (2009:27) propone seis dimensiones:

DIMENSION	DESCRIPCION
Auto aceptación	Es uno de los criterios centrales del bienestar y se relaciona con experimentar una actitud positiva hacia sí mismo y hacia la vida pasada.
Relaciones positivas con otros	La capacidad de mantener relaciones estrechas con otras personas, basadas en la confianza y empatía.
Autonomía	Necesaria para poder mantener su propia individualidad y autonomía personal, relacionada con la autodeterminación, las personas con autonomía saben enfrentar de mejor manera la presión social.
Dominio del entorno	Capacidad individual para crear o elegir ambientes favorables para satisfacer los deseos y necesidades propias.
Propósito en la vida	Las personas necesitan marcarse metas, definir sus objetivos, que le permitan dotar a su vida de un cierto sentido.
Crecimiento personal	Se relaciona con el desarrollo de las potencialidades, seguir creciendo como persona y llevar al máximo sus potencialidades.

TABLA 1. REFERENCIA: PROPIA

Las dimensiones del bienestar eudaimónico, permiten reconocer elementos como el entorno, las relaciones sociales, acciones dirigidas al control de ciertos contextos y así mismo, la capacidad no solamente de disfrutar sino de contar con una actitud positiva ante las experiencias pasadas y por lo tanto, el rol del individuo pasa a tener una participación activa ante su entorno y ante las posibilidades de lograr un estado físico, emocional y subjetivo que le permita disfrutarse así mismo y de forma armoniosa relacionarse con el entorno.

Este modelo, presenta elementos que concuerdan directa y ampliamente con los factores psicosociales del modelo teórico de Peter Warr, las dimensiones

señaladas, guardan una relación conceptual muy próxima al conjunto de factores psicosociales a estudiar en el trabajo.

2.3.2.1. El bienestar psicológico subjetivo: enfoque integrativo.

En este orden de ideas y habiendo llegado a la diferenciación entre las dos corrientes teórico filosóficas que dan origen al concepto de bienestar, es muy importante reflexionar sobre los elementos constituyentes de ambos pensamientos para determinar una base teórica que permita continuar con el indicador principal del bienestar o malestar producido por la interacción entre los factores psicosociales en el trabajo y los individuos que lo ejecutan.

Vielma y Alonso (2010), además de otros autores, señalan la complejidad de este concepto y hacen hincapié en la complementación que se hacen ambas filosofías.

Ante esta forma de pensar, integradora y amplia, es necesario ahora hablar un poco de la principal coincidencia de ambos enfoques, y por qué se han de considerarse como complementarios.

El término de experiencia psicológica, incluye dentro de sí por ser parte de cada individuo la idea de lo subjetivo, es decir, en cuanto al pensamiento hedónico, se muestra limitativo de los sentimientos positivos en función de los negativos, dado que los sentimientos o afectos están incluidos en la idea de experiencia personal de un proceso psicológico como se señala en el concepto eudaimónico: la fuente que es el mismo carácter o bien dicho también la personalidad del sujeto, esta permite actuar de cierta forma ante la vida, y como uno de sus procesos psicológicos más importantes al experimentar la vida, es la percepción y esta será siempre un constructo de carácter subjetivo cognitivo, de esta forma retomando su inclusión dentro de la fuente que alimentará los actos o respuestas ante los estímulos percibidos, ya que como se sabe tanto científicamente como empíricamente, los individuos no viven una realidad pasiva, viven la vida respondiendo los estímulos de acuerdo a como los perciben, se proponen objetivos y buscan su logro.

Así, determinada la complejidad de carácter biológico, psicológico, social, este constructo en su acepción más amplia, permite ser contemplado como un componente clave como así se señala dentro del Modelo del Vitamínico de Peter Warr y su definición será entonces para el presente estudio, el indicador que proveerá la información necesaria para determinar el momento en que los factores psicosociales sean un factor de riesgo para la salud integral o en este caso el bienestar de los trabajadores en cuenta con su interacción en mayor o menor medida.

Finalmente y robusteciendo la idea de contemplar el constructo en su forma más completa, tomando los puntos de coincidencia entre ambas conceptualizaciones filosóficas, Vielma y Alonso, plantean que el análisis del bienestar psicológico subjetivo, coincide abarca los tres siguientes componentes (2010):

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
Eje afectivo-emocional	Comprende la frecuencia y el grado de intensidad del afecto positivo (placer y felicidad) y la ausencia de sentimientos negativos (depresión y ansiedad) asociados a motivaciones inconscientes.
El eje cognitivo-valorativo	Comprende el grado de satisfacción vital sostenido durante un periodo de tiempo más o menos permanente según los juicios valorativos de la persona y sus metas determinadas conscientemente (pensamientos y actitudes).
El eje social, vincular o contextual de la personalidad	Este referido a los rasgos de la personalidad, las interacciones sociales y las condiciones del contexto histórico, social, político, religioso, etc., en el que se desarrolla la vida cotidiana.

TABLA 2. REFERENCIA: CREACION PROPIA

Este enfoque integrado por ambas teorías, admite dimensiones que aportarán la inclusión de elementos determinantes en la relación que hay entre los factores

psicosociales y el trastorno de ansiedad generalizada para fines de este estudio, sumando la importancia de comprender este enfoque integral para comprender el complejo constructo utilizado en el modelo vitamínico.

2.4. El bienestar psicológico en el modelo vitamínico

Considerado como un proceso psicológico esencial derivado de la actividad humana, el bienestar psicológico en el trabajo, es abordado dentro del modelo de Peter Warr (1987), de una forma multidimensional.

En el afán de configurar el constructo del bienestar psicológico dentro del contexto del trabajo, inicialmente se consideran componentes de la salud psicológica dentro del ámbito laboral:

1. **“Competencia:** grado en que el sujeto dispone de recursos (emocionales, cognitivos o psicomotores) adecuados para afrontar las presiones y requerimientos que proceden de su trabajo.
2. **Aspiración:** que indica la medida en que el sujeto presenta una conducta motivada, está atento a nuevas oportunidades y se esfuerza por alcanzar los desafíos o metas que considera relevantes.
3. **Interdependencia:** la cual mide el grado en que el sujeto combina los comportamientos de independencia respecto del grupo de trabajo con los de dependencia, puesto que actitudes extremas en uno u otro sentido son poco adaptativas.
4. **Bienestar psicológico:** que hace referencia al estado afectivo del sujeto, a diferencia de los tres componentes anteriores, que hacían referencia a aspectos del comportamiento de las personas respecto de su entorno.
5. **Funcionamiento integrado:** componente que hace referencia a la persona como un todo, e incluye las interacciones que se establecen entre los otros

cuatro componentes de la salud mental.”

Estas, son características que propone el autor del modelo con la finalidad de ampliar la idea de los elementos que conforman la salud mental, la cual corresponde a su vez a un concepto ampliado del bienestar. Estos componentes tomados de un conjunto básico de necesidades y analizadas por Peter Warr (1987) para integrar el constructo del bienestar psicológico en el contexto del trabajo.

2.5. Elementos del afecto en el bienestar psicológico

Peter Warr (1987), toma la teoría del afecto de Russell (1980), compuesta por dos dimensiones básicas de proyección ortogonal: la activación y el placer (Cifré, 1999: 58-59). La interacción entre estos dos factores correspondientes a las emociones y al humor, genera un conjunto de estados afectivos, los cuales se activan en función con las características del trabajo a las que los individuos tengan contacto, la personalidad de éstos y todo un conjunto de necesidades intrínsecas que a su vez se relacionan con el entorno del trabajo.

Peter Warr, expone los estados afectivos activados por la relación individuo-trabajo-bienestar, estos se ubican dentro de tres ejes o categorías:

1. **“Desagrado – Complacencia:** Corresponde a las dimensiones ortogonales de placer/displacer. Se integran conceptos desarrollados como la satisfacción laboral, la autorrealización y el compromiso laboral.
2. **Ansiedad – Comodidad:** Esta categoría, sitúa a los individuos en un continuo cuyos polos corresponden a experiencias que generan sentimientos de ansiedad, incomodidad y preocupación, por un lado y por el otro, la tranquilidad contenta o calma. En este eje se ubican conceptos como la ansiedad, la tensión, y la satisfacción resignada. En el caso de la ansiedad, combina un bajo placer con un alto nivel de activación.
3. **Depresión – Entusiasmo:** Sitúa al individuo en un continuo cuyos polos corresponden a experiencias o sentimientos de depresión, pesimismo y

desgracia, por una parte, por la otra, se representan la alegría, el entusiasmo u optimismo. Los conceptos que se ubican en este eje son la apatía, la depresión y la implicación en el trabajo. “(Córdoba, 2010:5-6)

Se presenta a continuación la representación gráfica de estos tres ejes principales para la identificación y medición del bienestar psicológico:

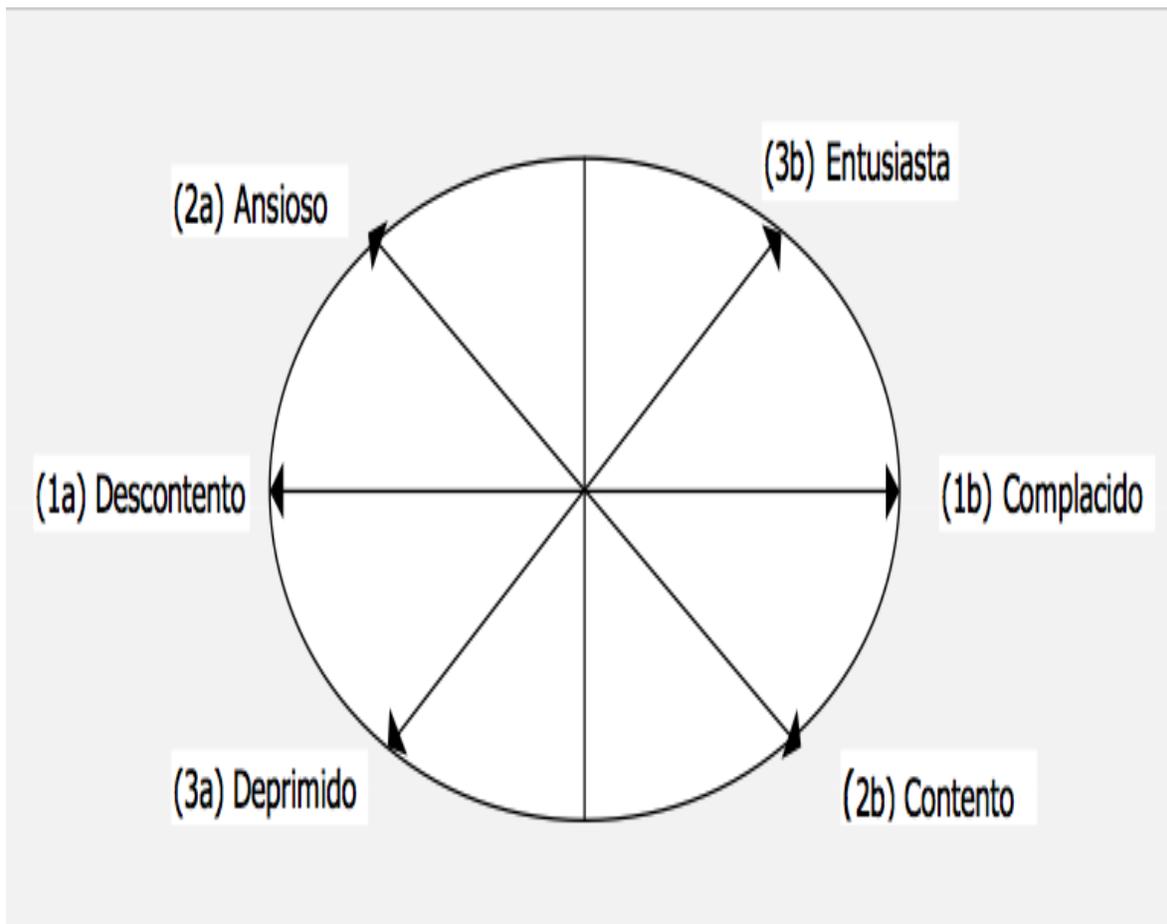


TABLA 3. REFERENCIA: CIFRÉ (1999:61)

La forma elíptica sigue a la premisa de que la dimensión del placer tiene una mayor ponderación en comparación con la activación, ya que ésta última se refiere a la intensidad en la que se presenta el afecto y por lo tanto ayuda a ubicar a los individuos en alguno de los tres ejes.

Las consideraciones más importantes a tomar en cuenta con referencia a la medición de los efectos producidos por la interacción de las dimensiones básicas propuestas es que de acuerdo con las necesidades del estudio a realizar, serán las dimensiones a determinar y la variación de los ejes, es importante diferencial el contexto en el que se identifiquen (Dentro o fuera del trabajo).

Los diagramas que presenta como base el autor, son complementarios y básicos para guiar la formulación teórica de los afectos determinantes del bienestar. La siguiente figura, es una representación gráfica de la relación que guardan los elementos del afecto en relación con la activación y el placer, en una vista multidimensional, lo cual rechaza la idea de la bipolaridad al hacer interactuar la activación con los afectos de placer o displacer.

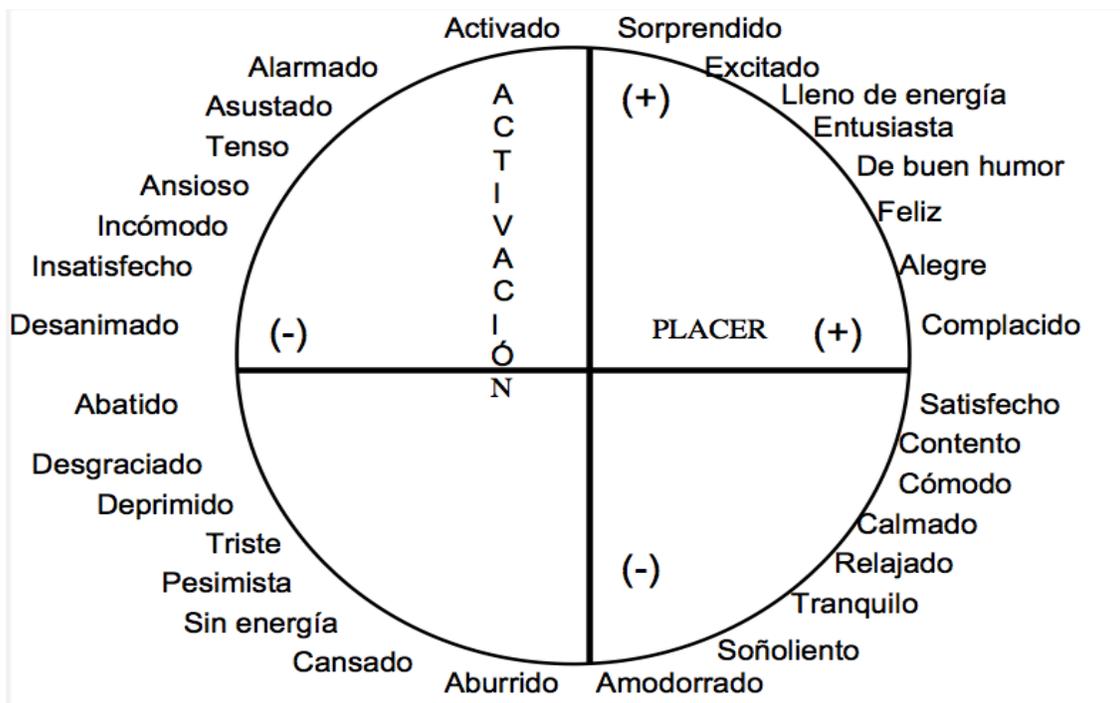


TABLA 4. REFERENCIA: CIFRÉ (1999:60)

En esta idea, el bienestar psicológico se determina según su ubicación entre las dos dimensiones básicas (placer y activación). La ubicación está representada por varios afectos que integran el nivel de bienestar o malestar en función de la

experiencia que se produzca con los factores psicosociales en el contexto del trabajo.

2.6. Factores psicosociales del modelo vitamínico

El conjunto de determinantes o factores ambientales ya mencionados que propone el modelo vitamínico de Peter Warr del año 1987, en seguida se presenta una tabla de cada uno de estos y su etiqueta ilustrativa para comprender el contexto laboral. Fuente: Cifré (1999:74).

Término teórico dentro del modelo vitamínico	Etiqueta ilustrativa para su uso en contextos de trabajo
<ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidad de control 2. Oportunidad para el uso de habilidades 3. Metas generadas externamente 4. Variedad 5. Claridad ambiental 6. Disponibilidad de dinero 7. Seguridad física 8. Oportunidad de contactos interpersonales 9. Posición social valorada 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Margen de decisión 2. Habilidades requeridas 3. Demandas laborales 4. Variedad laboral 5. Nivel de inseguridad 6. Paga 7. Salud y seguridad 8. Comunicación y contactos 9. Auto-respeto a partir del trabajo

TABLA 5. REFERENCIA: CIFRÉ (1999:74)

En seguida se reescribe cada uno de los factores psicosociales, (Warr, P., en Córdoba, 2010:6-8) y (Warr, P., en Cifré, 1999:71-73):

1. **“Oportunidad de control:** Grado en que el ambiente laboral ofrece oportunidades para que el sujeto ejerza control sobre actividades y sucesos que ocurran en él. Se traduce en el margen de decisión, autonomía, ausencia de supervisión cercana, autodeterminación y participación en la toma de decisiones.
2. **Oportunidad para el uso de las habilidades:** grado en que el ambiente potencia o inhibe al sujeto el desarrollo y uso de sus habilidades; en la literatura se ha identificado dicho constructo con utilización de conocimientos, utilización de habilidades valoradas, conocimientos requeridos.
3. **Metas generadas externamente:** esta variable alude a la presencia de metas en el entorno laboral. También es un determinante ambiental de la salud, en cuanto que está relacionado con el nivel de actividad y logro de los individuos. Demandas del trabajo, de la tarea, sobrecarga cualitativa o cuantitativa, demandas atencionales, demandas relativas a las fuentes, responsabilidad de rol, demandas conflictivas, conflicto de rol, requerimientos normativos. Según Warr, (1987), se divide en tres categorías: a) Demandas del trabajo intrínsecas; b) Identidad y racionalización de la tarea; c) Demandas temporales;
4. **Variedad:** esta variable indica la diversidad de las tareas asociadas a un determinado puesto de trabajo, variaciones en el contenido y la localización, trabajo no repetitivo, variedad de habilidades. Es uno de los factores de los que depende el nivel de estímulo que el sujeto percibe en su entorno laboral, por lo que también es considerada un determinante ambiental de la salud psicológica.

5. **Claridad de la información relevante:** esta variable se refiere al grado en que el sujeto recibe feedback sobre las consecuencias de sus acciones, y al nivel de claridad de rol que percibe, es decir, el grado en que el comportamiento de otras personas relevantes o del ambiente le resulta predecible, y el grado en que conoce lo que se espera de él; Información sobre el futuro, ausencia de ambigüedad sobre el futuro del trabajo, ausencia de inseguridad en el trabajo; Información sobre la conducta requerida, baja ambigüedad de rol.
6. **Disponibilidad de dinero:** ingresos mensuales por la realización del trabajo.
7. **Seguridad física:** Grado en el que el individuo percibe que su puesto de trabajo es más o menos seguro.
8. **Relaciones interpersonales requeridas por el trabajo:** la medida en que el entorno facilita o presenta oportunidades de contacto interpersonal es un factor importante en cuanto a su relación con la salud mental ya que influye en los sentimientos de soledad del sujeto, en la posibilidad de obtener apoyo social, ofrece elementos de comparación y ofrece la oportunidad de lograr objetivos que un solo individuo no puede alcanzar.

Existe a partir de 1998 como una nueva dimensión la de “Supervisión de apoyo”, que se refiere a la consideración del líder, apoyo del jefe, dirección de apoyo y liderazgo efectivo. Para efectos del presente, se considerará esta como una sola dimensión en su versión ampliada del apoyo social y la oportunidad para las relaciones interpersonales.

9. **Posición socialmente valorada:** en cierto modo la posición social es un factor que influye sobre la medida en que las personas se valoran a sí mismas, por lo que presenta repercusiones sobre la autoestima, y por lo tanto, sobre la salud psicológica del sujeto.”

2.7. Relación factor trabajo-bienestar trabajo

En el afán de explicar de una forma precisa como se lleva a cabo la relación que existe entre los factores psicosociales y la salud mental que para este modelo su representante es el bienestar psicológico.

En seguida se explica la clasificación del efecto como constante o de decremento adicional en términos del bienestar:

FACTORES DE EFECTO CONSTANTE	REACCION
<p>I. Disponibilidad de dinero; II. Seguridad física; III. Posición socialmente valorada;</p>	<p>La ausencia de estos tres factores, tendrá un efecto negativo (detrimento) en la salud física y mental de los individuos y su incremento no es acompañado por un incremento en el bienestar. (Warr, P., en Hodson, 2001:13) y (Córdova, 2010:7).</p>

TABLA 6. REFERENCIA: CREACION PROPIA

FACTORES DE DECREMENTO ADICIONAL	REACCION
I. Oportunidad de control; II. Oportunidad para el uso de habilidades; III. Oportunidad para el contacto social; IV. Metas generadas externamente; V. Claridad ambiental; VI. Variedad;	Su incremento reduce el bienestar, el exceso de estos en términos simples, es nocivo o puede dejar de surtir efectos sobre el bienestar. (Warr, P., en Hodson, 2001:13) y (Córdova, 2010:7).

TABLA 7. REFERENCIA: CREACION PROPIA

2.8 Comentarios del modelo vitamínico

Varios otros estudios, mencionados en Cifré, (1999) de Sevastos, et al, (1992), referentes al bienestar y en especial a los componentes de los afectos, han dado su punto de vista en cuanto a la falta de afectos experimentados en la función que se establece entre las dimensiones o afectos básicos del modelo vitamínico, además de considerar que es posible agregar algunas otras dimensiones constituyentes del afecto. Entre los encontrados en sus estudios están el afecto positivo, el cansancio y la ira.

En otra instancia, Lloret y Tomás (1994), tanto como Schalk, et al (1995) critican la bipolaridad que muestra en cuanto a las ubicaciones ortogonales de los afectos encontrados, esto como resultado de varios estudios y de comprobación empírica. Se suma a esto la tendencia de las respuestas recabadas por los individuos en el instrumento de medición de bienestar de este modelo que recae en la polaridad de los afectos y que no permiten determinar en algunos casos un diagnóstico real.

En cuanto al análisis que a través del desarrollo de esta tesis se ha logrado construir, revisando la literatura más representativa referente al estudio de los factores psicosociales, han sido, Gardell (1971), quien inicia con el estudio de

factores psicosociales y que después son Theorell y Karasek (1990), que continúan abordando este pensamiento. Representan los factores psicosociales en un modelo que enmarca dos dimensiones esenciales de la relación entre la organización del trabajo y el ser humano, estos son el control y la demanda del trabajo, enfocados principalmente al efecto más estudiado por excelencia que es el estrés.

En este marco de estudio, resulta limitado al momento de revisar las múltiples dimensiones que el término psicosocial incluye. Ante esta idea, el modelo vitamínico, presenta un espectro más integral, abarcando los elementos que tratan tanto al ambiente, como al mismo trabajo, su contenido, organización y demanda.

Los efectos psicológicos resultantes en el modelo vitamínico, muestran así mismo una serie de afectos que se explican a través del grado del bienestar, esto aleja la idea de enfocar el estrés o la ausencia de éste en el concepto de la salud mental en el trabajo.

El modelo vitamínico ofrece una perspectiva abierta y con dimensiones de efectos psicológicos que ubican a los individuos en alguna combinación de los afectos como rasgos activados en cuanto a los diversos factores que se estudian. Puntualizar cada factor, da como resultante que cada uno actúa a pesar de ser parte de un conjunto (un ambiente, una cultura, un trabajo), cada individuo tiene mayor o menor susceptibilidad a cada elemento del ambiente en el que se desarrolla y de esta forma, la perspectiva del modelo vitamínico se convierte en un modelo multidimensional que a su vez, permite encontrar de una forma más específica los elementos que afectan en mayor medida a ciertos cargos bajo ciertas condiciones.

CAPITULO III

FACTORES PSICOSOCIALES VS ANSIEDAD

Introducción

Se ha hecho necesario abordar la satisfacción como unidad de medida entre los efectos contexto laboral y las características del mismo en los individuos, la satisfacción dentro del trabajo en la perspectiva de Abraham Maslow, con la finalidad de contribuir al entendimiento de la complejidad que a su vez comprenden los factores psicosociales en el trabajo.

Al final de esta trama entre los componentes trabajo y sus formas de estudio, permiten dar cuenta de la relación existente entre los factores psicosociales y la ausencia o presencia del bienestar psicológico subjetivo en términos del Trastorno de ansiedad generalizada (TAG).

Ante este panorama, no sería tarea fácil abordar directamente el correlato bio-psico-social que ocurre en el individuo al estar en contacto cotidianamente en la actividad central humana como lo es el trabajo asalariado, sin tomar en cuenta las perspectivas en las que se analizan las características tanto del trabajo como de los individuos en términos de percepción del bienestar, motivación y satisfacción.

3.1. Lo psicosocial en el trabajo

La relación cotidiana del hombre con su entorno, con su cultura, con su trabajo, exigen una dinámica transaccional y no solamente se asocia al origen del hombre y su desarrollo, el hombre influye en su medio y el medio en el hombre.

Lo psicosocial, integra la universalidad de los individuos tanto como la universalidad de los eventos a través del tiempo y en los espacios de desenvolvimiento humano.

De esta forma, es necesario definir lo psicosocial, como una forma de influencias simbióticas, en palabras de Martínez, (2011), es un juego de “ida y vuelta”, así se explica claramente, esta relación en la que lo ambiental se deriva de una condición de origen externo, social y objetivo. “El impacto que tenga sobre los individuos, será proporcional tanto a la valoración que cada individuo haga de este (visión subjetiva individual), con referencia a la visión que tiene el individuo del mundo”.

En este sentido, la idea consiste en combinar ambos factores de interacción individuo – ambiente, que son “lo psíquico (cogniciones, emocionalidad, productos del aprendizaje, etc.) y lo social” (Gómez en Martínez, S., 2011: 122). Redundantemente, se perfilan ambos como rasgos que caracterizan al ser humano y lo ubican en el centro del concepto integrado de lo psicosocial.

Para su definición en el ámbito laboral, es necesario citar que el trabajo es un espacio en el que los individuos hacen uso de sus rasgos psíquicos e interactúan dentro de un marco social y técnico. De esta forma, es posible desgajar las características del trabajo para identificar el momento y los estímulos del ambiente hacia el rasgo psíquico tanto del grupo que interactúa como en el nivel individual.

A fin de continuar con la construcción de un pensamiento más completo de lo psicosocial en el trabajo, es importante señalar la esencia básica de la Teoría de los sistemas socio técnicos, que en términos generales de acuerdo con la definición de la organización del trabajo como “sistemas humanos y técnicos que operan dentro de un ambiente”, Warr (1987).

Tomando el lugar de trabajo como un espacio en el que se combinan los siguientes elementos:

- ✓ “Elementos tecnológicos: Tareas formales, condiciones físicas, disposición de trabajo, equipo disponible, etc.

- ✓ Enlaces sociales: Relaciones sociales internas y externas asociadas al trabajo”. Warr, P. (1987:230).

Continuando en esta definición, Martínez (2011:125), categoriza los siguientes elementos del contexto laboral:

- ✓ “El proceso de trabajo: Como se distribuye y conforma el trabajo a realizar.
- ✓ Los elementos que derivan del proceso de trabajo: Las demandas del trabajo hacia la integridad humana como lo son el despliegue del cuerpo y la mente para realizar los procesos de trabajo”.

De esta manera, considerando esta información es posible desarrollar un concepto de lo psicosocial en el trabajo. En seguida se pretende conformar una definición de lo psicosocial en el trabajo con ayuda de las bases teóricas presentadas en Martínez (2011) y Warr (1987), dada la importancia de contar con una definición del término que permita apoyar la información posterior en asociación con los factores psicosociales y el trabajo.

Lo psicosocial en el trabajo, se refiere a las relaciones existentes entre la naturaleza del trabajo, su desarrollo y el grupo de individuos que conforman un centro de trabajo, creando un ambiente que por la distribución del trabajo, las condiciones y objetivos del mismo, exigen de cada individuo esmero total y de acuerdo con su valoración, un desenvolvimiento psíquico y social que a su vez le impacta de formas positiva y/o negativa en su bienestar, otorgándole un grado de satisfacción en el trabajo.

3.2. Satisfacción en el trabajo

A pesar de hacer alusión al término de la satisfacción, no es objetivo del presente estudio desarrollar un análisis exhaustivo de la satisfacción, así como tampoco hacer una medición de tal.

La intención es, congregar todos aquellos elementos que hacen referencia al contenido del trabajo como tal y en función de sus efectos en el individuo. La satisfacción, a pesar de no ser el blanco de investigación, conceptual y teóricamente da la definición de la asociación entre el contenido del trabajo y los sentimientos generados en el trabajador ante lo que el trabajo le ofrece como satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Ante la experiencia emocional del intercambio entre el trabajo sus características psicosociales y el individuo, resultará el efecto que permita identificar la presencia o ausencia del trastorno de ansiedad generalizada.

La satisfacción en el trabajo, se refiere a un término orientado conceptualmente a la identificación de dimensiones que determinan factores asociados a los afectos individuales, a las actitudes ante ciertos eventos dentro del contexto del trabajo. La satisfacción de acuerdo con varios autores, (Peiró, Prieto, Cook y Spector en Cavalcante, 2004:13), se registra en dos dimensiones:

- ✓ “Los componentes cognitivos, afectivos y de comportamientos en la actitud de cada persona con relación a la satisfacción en el trabajo.
- ✓ Las particularidades, especificidades, características y situaciones del trabajo que proporcionan experiencias subjetivas de satisfacción en el trabajo”.

El concepto de la palabra satisfacción, según la Real Academia Española (22^a Edición), la satisfacción: Del latín *Satisfactio*, - *onis*. Se refiere entre sus varias definiciones a lo siguiente:

- ✓ “Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.
- ✓ Confianza o seguridad del ánimo.

- ✓ A gusto de alguien, cumplidamente.”

De esta forma, es posible darse cuenta de la principal esencia del significado de la palabra. Se consideran aspectos emocionales asociados con la percepción subjetiva del bienestar.

En continuidad con la idea del término de la satisfacción en el trabajo, es necesario reunir los elementos hasta el momento descritos aquí para armar una idea concreta del concepto. Se refiere primeramente a la identificación por parte del individuo de los componentes del trabajo y su contexto que le permiten desarrollar sentimientos que dependen de estos componentes y su experiencia se manifiesta en estados emocionales y consecuentemente en conductas reflejadas tanto dentro y fuera del contexto laboral.

A continuación, se hace referencia a dos de las teorías que presentan los factores más representativos del contexto psicosocial en el trabajo asociados a la satisfacción en el trabajo.

3.2.1 Teoría de los dos factores

Desarrollada por Herzberg, Maussner y Snyderman (1959), contempla la existencia de dos clases de factores relacionados a una elevada satisfacción en el trabajo:

- ✓ Factores higiénicos o de contexto: Permiten que el individuo no se sienta mal.
- ✓ Factores motivadores o de contenido: Le permiten al individuo ir más allá, le facilitan demostrar su competencia.

Antes de continuar una extensión teórica de estas clasificaciones, es necesario abordar los recursos teóricos que son tomados para efectos de comprender esta teoría. En lo que se refiere al aspecto de la motivación (factores motivadores), esta teoría se basa en la categorización que hace Maslow (1973), acerca de los tipos de necesidades.

En su ordenamiento, las necesidades son de dos tipos: las de orden inferior y las de orden superior. Las segundas, de acuerdo con su teoría motivacional, corresponden al deseo de aumentar la autoestima y la autorrealización, en tanto que las de orden inferior, se relacionan con lo fisiológico y la seguridad.

En el año de 1966, Herzberg y colaboradores llevaron a cabo varios estudios, cuyo objetivo era identificar los factores del trabajo que determinan la satisfacción o insatisfacción en el trabajo. En los resultados obtenidos, no solamente se podía distinguir la satisfacción sino que de forma correspondiente al tipo de factor, se logró abordar y comprender como se desarrollan los procesos motivacionales en el entorno laboral. En observación de este pensamiento, los resultados concluyen lo siguiente:

“Los factores motivadores del trabajo son de carácter intrínseco conducen a la satisfacción del sujeto en el trabajo y son diferentes de los que conducen a la no insatisfacción que corresponden a los factores ergonómicos e higiene de carácter extrínseco. Los primeros, son auténticamente motivadores para el individuo y los aspectos extrínsecos, (condiciones adecuadas de trabajo), hacen que el individuo no esté insatisfecho con su trabajo” (Agut y Carrero, 2007:12).

En este orden de ideas, se comprueba que lo psicosocial interviene en el efecto satisfactorio y motivacional, ambas dimensiones asimilables en el constructo del bienestar dentro de sus dos dimensiones (Psicológica y Subjetiva) los tres términos, finalmente, pueden dar cuenta de que en tanto se logre su presencia, los afectos negativos y el impacto negativo en la integridad mental de los trabajadores tendrán una limitada raíz de desencadenamiento. Entre los factores psicosociales

que se localizan en el plano intrínseco del trabajo, en palabras de Warr (1987) son: libertad para elegir como desempeñar el trabajo (control), grado de responsabilidad (demanda de la tarea), requerimientos de aptitudes, variedad, etc.

3.2.2. Teoría de las características de la función

También creada a base de estudios relacionados con el contenido del trabajo de forma más directa. Creada por Oldman y Hackman (1975,1980), proponen que la satisfacción en el trabajo resulta de las características del trabajo que el individuo ejecuta.

Según estos autores, se considera que es posible desarrollar formas ideales de organización del trabajo. La propuesta se basa en incrementar la variedad de las aptitudes requeridas para el trabajo, la identidad y significado de las tareas y de la autonomía en la función. El objetivo es que el individuo pueda resolver problemas relacionados con su trabajo y obtener una retroalimentación de lo realizado.

En 1976, Oldman y Hackman, crean el *“Modelo de las características de la función”*. Este modelo se basa en la idea de que los individuos pueden ser motivados a través de la satisfacción intrínseca que resulta del desempeño de su trabajo.

Se consideran para este modelo teórico, características centrales del trabajo: la variedad del trabajo, la identidad y el significado de la tarea, la autonomía en la función y el feedback. Estas, “influyen en los estados psicológicos de los individuos, que a su vez, contribuyen a la formación profesional para la satisfacción en el trabajo y la motivación” (Agut y Carrero, 2007:110). En la siguiente tabla se muestra un ejemplo:

CARACTERÍSTICA	EFEECTO INDIVIDUAL	RESULTADO
1. Variedad 2. Identidad de la tarea 3. Significado de la tarea	Reconocimiento del significado de la tarea	Motivación/ Calidad en el trabajo
4. Autonomía en la función	Responsabilidad personal por el trabajo	Motivación y Satisfacción
5. Feedback	Conocimiento de resultados	Motivación y Satisfacción

TABLA 8. REFERENCIA: CREACION PROPIA

El modelo basa su propuesta en que una de las principales necesidades de los individuos es la del desarrollo de aptitudes, destrezas y conocimientos en el trabajo. Por lo tanto, para los autores, los individuos que buscan desafíos y que revelan mayor disposición al trabajo, están más satisfechos y motivados para un buen desempeño del cargo (Agut y Carrero, 2007:111).

Sin lugar a dudas, estos dos modelos, muestran claramente la concatenación de elementos y condiciones que la organización del trabajo ofrece para su análisis, crítica y propuestas de rediseño, con base en las características que afectan a los individuos principalmente en su emocionalidad, a través de diferentes procesos percibidos como satisfactorios y motivadores.

Lo anterior, no es limitativo para una clase específica de organizaciones. Las motivaciones y las necesidades se dan en términos de la propia existencia humana lo que indica la globalidad de los entornos del trabajo en la que se incluyen tanto al sector público como al privado.

En este sentido, desgajando elementos importantes para identificar los efectos de la organización del trabajo y habiendo obtenido la esencia del contexto a relatar: necesidades, motivación y satisfacción; no menos importante, otro “indicador de medición del desarrollo humano en el trabajo” es el Clima Organizacional, (Rodríguez et al, 2010), que para el cumplimiento de los objetivos del presente, no

se hace relevante su mención dada la especificidad de los factores a estudiar. Es necesario ahora, iniciar una contextualización que presente la interacción entre los factores psicosociales del trabajo y el bienestar en relación con la ausencia o presencia del trastorno de ansiedad generalizada.

3.3. La importancia de la motivación en el trabajo: necesidades-factores psicosociales

La motivación, es otro de los espectros de información mediante el cual es posible identificar los agentes que logran una potente influencia en la experiencia subjetiva dentro del contexto del trabajo. Está directamente relacionada con el grado de satisfacción.

De acuerdo con algunos estudios realizados, en distintos sectores laborales, la motivación es un término utilizado como herramienta para lograr mayor productividad y un ambiente laboral generador de creatividad y desarrollo productivo (Solano, 2011).

Es bien sabido ya que no solamente es necesario un salario atractivo y un paquete de beneficios económicos nutrido, sino que son indispensables un conjunto de estrategias administrativas en gestión de los recursos humanos para lograr un grado de motivación suficientemente compatible con las expectativas de los trabajadores y de esta forma lograr metas organizacionales a partir del iluminado concepto de motivación dentro del marco administrativo. Para fines de esta tesis, el tema estará desarrollado con fines teóricos y no bajo la perspectiva de la gestión estratégica de los recursos humanos.

Así como en la satisfacción, existen diversas perspectivas teóricas que abordan este concepto, lo analizan y ofrecen una perspectiva relacionada a diferentes formas de expresión de los individuos motivados o desmotivados dentro de la cotidianidad de su relación con el trabajo.

La motivación proyectada a través de la autoexpresión del ser humano, (Mc Clelland, Skinner, Maslow, Herzberg, Mc Gregor, Locke y Csikszentmihalyi) Agut y Carrero (2007). Los abordajes teóricos, son representativos de las acciones de los individuos, y en especial su experiencia en la percepción del trabajo en relación con las expectativas que se tienen de éste y respuesta que resulta de esta interacción.

El término, no representa una gran dificultad de definición y para su entendimiento, no es necesario el requerimiento de elementos del orden filosófico que lo lleven al nivel de constructo. La definición que se plantea en seguida, corresponde a una breve descripción que se hace necesaria en cuestión de la información que se maneja en los siguientes párrafos. Según Coon (2008), la motivación es un proceso interno que inicia, sostiene y dirige las actividades que un individuo realiza.

Como ha sido ya mencionada, la intención de éste estudio no es ahondar en el análisis de constructos y conceptos que integren el contexto total del bienestar en el trabajo, sino que tomar de estos la información que subyace a las variables de investigación y concretizar su rol tanto teórico como empírico en los resultados de esta tesis.

En seguida, corresponde hablar sobre uno de los modelos teóricos de la motivación cuyo contenido reafirma la conceptualización y existencia de los factores psicosociales en el trabajo y se describe esta relación de manera que en información posterior, se logre conformar una base de referencia para el entendimiento de la relación entre los factores psicosociales y el trastorno de ansiedad generalizada, como una forma de ausencia del bienestar psicológico subjetivo derivado de la satisfacción o insatisfacción ante necesidades superiores individuales.

3.3.1 Modelo de la jerarquía de necesidades de Maslow

En este modelo, Abraham Maslow (1943), propone que existen necesidades específicas que son fuente de la motivación humana. Según este autor, son cinco

las necesidades humanas que logran dar a los individuos significado de su existencia. Están clasificadas en dos órdenes, uno superior y uno inferior. La satisfacción de estas necesidades se plantea en correspondencia a su orden. Partiendo desde la inferioridad de las necesidades, se da paso a la necesidad en posición jerárquica superior inmediata y así sucesivamente.

Aludiendo a la descripción de este proceso dada por Agut y Carrero (2007), dicen lo siguiente: cuando la persona ya satisfizo las necesidades de orden inferior, es posible hablar de una persona sana en términos fisiológicos y psicológicos, en cuanto a la satisfacción consumada de las necesidades del orden superior, esta satisfacción permite que desarrolle un alto potencial y el resultado será la autoexpresión genuina y única de cada individuo, es decir, el deseo de hacer todo lo que el individuo es capaz de hacer. Maslow (1973), interesado por saber sobre las vivencias logradas a través de la satisfacción de la última necesidad de orden superior cubierta, encontró una situación representativa de estas personas, se trataba de algo que él denominó experiencias cumbre (peak experiences).

Eran definidos por quienes lograban este nivel de autorrealización como momentos de éxtasis que no pueden compararse, garantizarse y no es posible reproducirlas a través de condiciones recreadas. En palabras del teórico, este tipo de experiencias modifican de forma drástica la consciencia y los esquemas básicos de percibir y comprender la vida, el individuo ignora sus propios límites y es altruista, inmotivada, impersonal, carente de deseos, no basada en la necesidad e independiente.

Algo parecido es propuesto por el Profesor Csikszentmihalyi (2000), quien propone la existencia de un estado de flujo (experiencia óptima), que consiste en el disfrute pleno de la realización de una actividad en la que se está completamente concentrado y se da un ajuste entre retos y habilidades, lo cual es motivador para éste.

Continuando con la propuesta de Maslow, se retoman los componentes más importantes de este modelo para configurar una correspondencia con los factores psicosociales del trabajo y de esta forma, reforzar la idea sobre la importancia que tiene el cumplimiento de las necesidades en el contexto del trabajo y la relación de esas necesidades con la ausencia del bienestar.

La siguiente tabla describe cada una de las necesidades propuestas por Abraham Maslow en el orden de superior a inferior.

NECESIDAD	DESCRIPCION	CONTEXTO DE TRABAJO	CORRESPONDENCIA PSICOSOCIAL
Autorrealización	Desarrollo completo del potencial y las habilidades	Actividades que permitan aprender y adquirir habilidades, toma de decisiones	Oportunidad de control, Oportunidad para el uso de aptitudes, Objetivos y demandas de tarea, Variedad
Autoestima	Reconocimiento del propio potencial y por parte de los demás	Reconocimiento de los logros y potencial	Oportunidad de control, Apoyo social, Oportunidad para el uso de aptitudes
Pertenencia	Se refiere a la aceptación y amor de los demás	Aceptación en el grupo	Claridad ambiental, Apoyo social (oportunidad para el contacto interpersonal), Posición con valor social
Seguridad	Seguridad, orden y estabilidad	Estabilidad laboral, orden	Oportunidad de control, Claridad ambiental, Disponibilidad de dinero
Fisiológica	Comida, agua	Condiciones físicas	Seguridad física

TABLA 9. REFERENCIA: CREACION PROPIA

3.4. Estrategias de afrontamiento: Reacciones ante las dificultades psicosociales

La psicoterapeuta Alemana Karen Horney (1937), desarrollo experiencia en teorías de la personalidad. En sentido crítico hacia su predecesor, Freud, esta teórica basaba su pensamiento en que los factores ambientales y sociales, son la influencia más importante durante la infancia y también en la etapa adulta y no solamente la determinación sexual.

“Consideraba que había factores muy importantes como la necesidad de sentir una seguridad básica y que la respuesta a las amenazas reales o imaginarias, desempeñan un papel aún más importante que la sexualidad”, esta última según los postulados de la teoría Freudiana. Morris, C. (2001:414).

Se interesó por el desarrollo humano y consideró que los adultos se desarrollan continuamente y cambian a lo largo de toda la vida. Para Horney la cultura fue un elemento clave en la comprensión de la personalidad, mucho más que los factores biológicos.

A través de varios estudios, evidenció que los factores culturales y sociales más que los anatómicos determinan muchas características en los individuos especialmente en la identidad del género, llegó a proponer la idea de que al cambiar factores culturales, era posible también lograr un cambio en los individuos respecto a los roles sexuales.

En este tenor, se hace énfasis en la importancia de los factores psicosociales, los cuáles se ha demostrado ya teóricamente que no solamente son parte de la motivación y satisfacción de la condición humana, sino que son protagonistas en la influencia sobre la percepción, como resultante de la interacción que tienen los individuos con su medio. Ante esta interacción, es momento de hablar sobre las formas de respuesta que los individuos elaboran para hacer frente ante situaciones o sucesos que perciben como amenazantes y utilizan todo un conjunto de recursos para lograr la adaptación o sobrevivencia después del evento.

Para esto, se presenta una breve introducción a las formas de respuesta denominadas estrategias de afrontamiento las cuales se derivan de forma instintiva por los individuos, ante situaciones percibidas como adversas.

La vida diaria y su cotidianidad, incluyendo al trabajo como fuente central de la influencia sobre los comportamientos individuales, está llena de situaciones que hacen a los individuos identificar los efectos sobre su existencia y de ahí se deriva una respuesta según el estímulo percibido en función también de la personalidad y de la evaluación que los individuos designen a dichos efectos.

En seguida, se presenta una transcripción de los conceptos desarrollados sobre el afrontamiento y su evolución en estilos y estrategias, de algunos autores que de acuerdo con los estudios realizados en diferentes contextos sociales y culturales plantean el término.

Esto con la finalidad de poder llegar a una comprensión clara y lograr una definición que permita integrar los procesos de afrontamiento en la asociación de los factores de riesgo psicosociales en el contexto del trabajo y su relación con el trastorno de ansiedad generalizada.

AUTOR	DEFINICION	FUENTE
Lazarus y Folkman (1986)	Aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas, externas y / o internas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.	Castaño y León (2010)
Fernández Abascal (1997)	Los estilos de afrontamiento son las predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones y son los responsables de las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategias de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional. A su vez, las	Castaño y León

	estrategias de afrontamiento serían los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las situaciones desencadenantes.	(2010)
Sandín, Chorot, Santed y Jiménez, (1995)	Los estilos de afrontamiento se pueden considerar como disposiciones generales que llevan a la persona a pensar y actuar de forma más o menos estable ante diferentes situaciones, mientras que las estrategias de afrontamiento se establecerían en función de la situación.	Castaño y León (2010)
Pelechano (2000)	Ambos conceptos son complementarios, siendo los estilos de afrontamiento formas estables o consistentes de afrontar el estrés, mientras que las estrategias de afrontamiento serían acciones y comportamientos más específicos de la situación.	Castaño y León (2010)
Halstead, Bennett, Cunningham (1993)	El afrontamiento es entendido como un esfuerzo cognitivo y conductual orientado a manejar, reducir, minimizar, dominar o tolerar las demandas externas e internas que aparecen y generan estrés.	Solís y Vidal (2006)

TABLA 10. REFERENCIA: CREACION PROPIA

De esta forma, se puede plantear a los estilos de afrontamiento como el “qué” y a las estrategias en el rol del “como”.

El primero, se refiere a formas ya estructuradas de recursos cognitivos de manifestación conductual que de acuerdo con la situación y las condiciones del medio el individuo genera las estrategias con la finalidad de mediar el impacto perjudicial y adaptar su existencia ante dicha situación que le genera estrés o percibe como amenazante.

El trabajo como parte de la vida diaria y centro de actividad de los individuos, representa a los individuos constantemente una serie de eventos desencadenantes del afrontamiento.

En el análisis realizado por algunos teóricos sobre el afrontamiento, en palabras de Paris y Omar (2009), el consenso al que se ha llegado, es que existen dos tipos básicos de afrontamiento: el primero se denomina “focalizado en el problema” y el segundo, “focalizado en la emoción”, Lazarus y Folkman (1986)

A partir de esta dualidad, Contreras, et al, (2007), comentan sobre estos estilos: los estilos focalizados en la emoción, surgen cuando el individuo evalúa el problema y es consciente de que no puede modificar los entornos o situaciones que tienen un efecto perjudicial, Riso, W, (2006) comenta que este, tiene como finalidad disminuir el grado de discomfort o malestar emocional, modular los estados emocionales negativos y adaptarse; en tanto que el focalizado en el problema, surge cuando el entorno es valorado por el individuo como posible de modificar, Riso, W (2006) dice que el individuo se interesa en buscar información para solucionar de forma definitiva el problema.

TIPO	ESTRATEGIAS	FUENTE
Focalizado en el problema	Definición del problema, vencer obstáculos, búsqueda de soluciones, alternativas y recursos de planeación	Riso, W., 2006
Focalizado en la emoción	Evitación comportamental, minimización, distanciamiento, atención selectiva, revaloración positiva, reevaluación cognitiva, negociación y distanciamiento	Riso, W., 2006

TABLA 11. REFERENCIA: CREACIÓN PROPIA

Folkman y Lazarus, (1988), estudiaron a fondo las formas en se puede manejar el estrés real o anticipado y encontraron ocho tipos de manejo:

- ✓ Manejo confrontador
- ✓ Distanciamiento
- ✓ Autocontrol
- ✓ Búsqueda de apoyo social
- ✓ Aceptación de responsabilidad
- ✓ Escape- evitación
- ✓ Resolución planificada de problemas
- ✓ Revaloración positiva

Por su parte, Carver, Scheier y Weintraub (1989), proponen una idea ampliada de la clasificación de las estrategias de afrontamiento:

- ✓ Afrontamiento activo
- ✓ Planificación
- ✓ Supresión de actividades competitivas
- ✓ Postergación de afrontamiento
- ✓ Soporte social instrumental y emocional
- ✓ Reinterpretación positiva

- ✓ Aceptación
- ✓ Negación
- ✓ Búsqueda en la religión (Apoyo espiritual)
- ✓ Expresión de las emociones
- ✓ Uso de alcohol y drogas
- ✓ Compromiso conductual y cognitivo

Fernández y Abascal (1999), propone dieciocho estrategias:

- ✓ Reevaluación positiva: Lograr un nuevo significado de la situación
- ✓ Reacción depresiva: Pesimismo
- ✓ Negación: La no aceptación del problema
- ✓ Planificación: Aproximación racional al problema
- ✓ Conformismo: Pasividad, resignación
- ✓ Desconexión mental: Distracción o inatención
- ✓ Desarrollo personal: Auto estimulación y aprender de la situación
- ✓ Control emocional: Regular y ocultar los sentimientos
- ✓ Distanciamiento: Supresión cognitiva de los efectos emocionales

- ✓ Supresión de la distracción: Paralizar actividades para concentrarse en la búsqueda de la información y valorar el problema
- ✓ Refrenar el afrontamiento: Aplazar cualquier afrontamiento, hasta tener más y mejor información
- ✓ Evitar el afrontamiento: No empeorar la situación
- ✓ Resolver el problema: Acción directa y racional para hallar soluciones
- ✓ Apoyo social emocional: Buscar consejo y orientación para resolver el problema
- ✓ Desconexión comportamental: Evitación
- ✓ Expresión emocional: Asertividad y expresión interpersonal de los estados internos
- ✓ Apoyo social emocional: Comprensión por parte de los demás
- ✓ Respuesta paliativa: Buscar el alivio sin atacar el problema, como fumar o beber

Como es posible darse cuenta, las formas en las que se afrontan las situaciones son muy diversas y todas estas van desde el enfoque objetivo a solucionar el problema, la evitación del problema y la búsqueda de la solución del problema ya sea mediante una reinterpretación de la situación o tomar cartas directas sobre el asunto. El resultado y la efectividad de cada estrategia, serán el indicador de la capacidad adaptativa y de resistencia que tenga cada individuo. El apoyo social,

según la literatura revisada, es un aspecto esencial en el éxito de las estrategias invertidas ante cualquier condición adversa.

3.4.1 Ansiedad: Intolerancia a la incertidumbre, una estrategia de afrontamiento

En términos de salud mental, (Sarason y Mandler en Piemontesi et al, 2012), la ansiedad generada por una situación que estresa (Ej. Exámenes), es definida como una predisposición para experimentar un alto grado de preocupación y un nivel elevado de activación fisiológica.

Retomando brevemente los rasgos principales del trastorno de ansiedad desde el enfoque de la intolerancia a la incertidumbre, la cual se identifican con anticipación de eventos negativos (fracaso).

Consecuentemente, tiene efectos negativos en la autoestima, una valoración social negativa, según la intensidad, algunas veces se llega a la pérdida de las relaciones sociales positivas y de apoyo. Este ejemplo es una evidencia ceñida sobre la relación que existe entre el trastorno de ansiedad generalizada (TAG) y los factores psicosociales percibidos en calidad de riesgo por los individuos.

Por otro lado, existe la evidencia de que la ansiedad genera así mismo estrategias de afrontamiento. En un estudio realizado por Stöber (2004), a través de un instrumento desarrollado para evaluar respuestas de afrontamiento ante la ansiedad y la incertidumbre a estudiantes antes de un examen, en la fase que contempla las estrategias de orientación a la tarea, preparación, búsqueda de apoyo social y evitación, los resultados desprendieron datos en los que se relaciona la preocupación con la orientación a la tarea.

En conclusiones de otro estudio, realizado por Piemontesi et al (2012), la preocupación se perfila como una dimensión que tiene relaciones con estrategias de afrontamiento más efectivas (adaptativas), que promueven la preparación y la concentración en la solución del problema.

Dado lo anterior, se asocia con el afrontamiento activo, que es una forma en la que se aborda el problema buscando controlar las formas en las que se logra su solución de forma efectiva y finalmente la meta de la adaptación.

3.5. Factores psicosociales: relación con bienestar psicológico y satisfacción en el contexto del trabajo.

En seguida se pretende reforzar la relación entre condiciones adversas (Factores Psicosociales) presentes en el contexto laboral y el trastorno de ansiedad generalizado (TAG). Este pensamiento, obedece a la revisión teórica de estudios realizados en diversos ambientes de trabajo.

Varios teóricos tales como los ya mencionados Herzber, Warr, Peiró, Hackman, Martínez, Lazarus, Folkman entre muchos otros, dirigen conclusiones hacia la imperiosa necesidad de hacer mención tanto de las funciones en un cargo como de los recursos sociales y culturales contenidos en las organizaciones para medir el impacto sobre la salud física y el bienestar mental de los trabajadores, mismo que se refleja en trastornos psicosomáticos y una generalizada calidad de vida deficiente tanto dentro como fuera del contexto.

En el marco de las nueve características del trabajo contenidas en el modelo vitamínico Warr, P (1987), para fines de este estudio solamente se tomaron como referencia seis de estas, considerando la relevancia del contexto en el que se lleva a cabo este estudio, algunas de estas características son constantes tales como la percepción salarial y la posición social de la muestra a estudiar y por lo tanto no se sugiere su abordaje.

3.5.1. Oportunidad de control

Peter Warr (1987) lo define como el grado hasta donde un escenario laboral permite que el individuo controle las actividades y los acontecimientos. De acuerdo con revisiones teóricas y empíricas del concepto en el trabajo, incluye ideas como la autonomía y la amplitud de toma de decisiones por el trabajador. El autor del

modelo, comenta sobre resultados obtenidos en estudios que comprenden niveles bajos en control.

La toma de decisiones, es considerada tanto teórica como empíricamente un componente muy importante en la vida de los individuos, por lo tanto lo es en el trabajo, dado que es el espacio en el que la actividad le demanda naturalmente de su razón y participación, además de que como una necesidad superior, el hombre requiere de manifestar su autonomía y satisfacerla.

Trastornos como la ansiedad generalizada, la depresión, el agotamiento y síntomas psicossomáticos, han sido descubiertos con una intensidad muy alta en trabajadores que tienen una oportunidad limitada para el control intrínseco del trabajo.

3.5.2. Oportunidad para el uso de aptitudes

Se reconoce como el grado en el que un trabajador tiene la oportunidad de usar o mejorar sus aptitudes, Warr (1987). La relación que tiene con la salud mental se ha declarado a través de varios estudios. En 1965, Kornhauser, llevo a cabo un estudio sobre trabajadores en la industria automotriz de Estados Unidos, en el que se valoró la salud libre de contexto a través de una entrevista que determinaba ausencia de hostilidad, ausencia de ansiedad, autoestima alta, sociabilidad y satisfacción con la vida moral y personal.

Los resultados reportaron que aquellos trabajadores que no tenían oportunidad para usar aptitudes en el trabajo, mostraron deterioros importantes en esos aspectos y un alto grado de insatisfacción en el trabajo.

De acuerdo con Csikszentmihalyi (2000), en trabajos con un alto grado de demanda, se llega a la ansiedad si se tienen muchos desafíos y pocas habilidades para lograrlos, por lo tanto se requiere de un equilibrio, y entonces aumentar las habilidades que cubran el nivel de demanda.

3.5.3. Objetivos y demandas de la tarea

En algunas ocasiones, los trabajadores aceptan cierto nivel de demanda, cumplimiento de objetivos, lo que en otras, le son impuestos bajo el precepto de ser demandas de las funciones derivadas del propio puesto. Es otro factor muy estudiado, en términos de fatiga, estrés, burnout, etc. Tomando como referencia la idea de que existen dos tipos de demanda en el contexto del trabajo, “extrínsecas” e “intrínsecas”, Warr, (1987), las primeras refiriéndose al entorno del trabajo y las segundas como todas las características inherentes a las funciones del trabajo.

La mayoría de estudios relacionados con la salud mental están enfocados a las últimas y en todo caso, las primeras son en su mayoría abordadas en materia de seguridad e higiene.

Cabe señalar que no todos los factores físicos del entorno laboral son exclusivamente causa de accidentes y enfermedades orgánicas, la conocida enfermedad del sombrero loco se refiere a la adquisición de una condición de demencia debido a la exposición a metales pesados para la manufactura de sombreros, Ramírez (2008), hace referencia exacta a este trastorno neuronal en su informe aludiendo al hermetismo mercurial.

Varios estudios Warr (1987), han demostrado que tanta alta demanda como ausencia de demanda (intrínsecas), provocan psicotrastornos a los trabajadores, entre los que sobresalen los delirios, alucinaciones y ansiedad. En los casos de niveles altos de demanda, estudios como los de Warr (1987) y Karasek et al (1981), han demostrado asociación importante con baja satisfacción en el trabajo, ansiedad y agotamiento, resultantes de la sobrecarga de trabajo.

El efecto orgánico de la sobrecarga de trabajo, no se hace ausente, “la mayoría de los trabajadores con sobrecarga de trabajo sufren frecuentemente enfermedades cardíaco coronarias” Karasek, et al (1981).

3.5.4. Variedad

El consejo de investigación sobre la fatiga industrial (1920), reconoció la necesidad e importancia de establecer niveles moderados de variedad. El origen de este acto fue que después de observar que el trabajo repetitivo, genera insatisfacción. En este caso, el pensamiento de la motivación según las necesidades superiores, en esencia la de autorealización, no logra correspondencia con un trabajo en el que el individuo está cubriendo esta necesidad, el trabajo no enriquecido finalmente produce fatiga y es necesario investigar el tipo de emociones en el recuadro del bienestar psicológico se estimulan.

En estudios de Johnanson et al (1978), los resultados muestran que los trabajadores que tenían bajos niveles de variedad, se les asociaba con la irritación.

3.5.5. Claridad ambiental

Esta característica, tiene un amplio alcance debido a que está muy ligada tanto a cambios repentinos y no anunciados, como a la falta de información respecto al futuro en cualquier contexto de la vida. El ya mencionado modelo de Intolerancia a la Incertidumbre (Capítulo I), da cuenta de la estrecha conexión que hace este factor psicosocial con el constructo del bienestar y la directa asociación con el trastorno de ansiedad generalizada.

En la perspectiva de las motivaciones propuestas por Maslow, se asocia principalmente con la necesidad de seguridad que al no cubrirse, no permite a los individuos alcanzar un nivel de satisfacción y bienestar.

En el contexto laboral, se refiere primordialmente a tres tipos según Warr, (1987), estos son:

1. Información acerca de los resultados del comportamiento, la retroalimentación de las consecuencias propias de las acciones es

fundamental para la salud mental: es un requisito para el autocontrol y el desarrollo y uso de aptitudes.

2. Información acerca del futuro: Predecir lo que probablemente va a suceder. Según (Caplan et al en Warr, 1987), es un factor muy documentado en el contexto del trabajo, este a través de la ambigüedad futura del empleo como una medida, y se ha descubierto que la ausencia de claridad acerca del futuro está asociada con niveles altos de insatisfacción, depresión y ansiedad.
3. Información acerca del comportamiento requerido: Algunas investigaciones han indagado el grado el que un empleado conoce lo que se requiere y los comportamientos que implican una recompensa o un castigo, (Kahn et al, en Warr, 1987), introdujeron la medida bajo el concepto de “ambigüedad de rol”, demostrando que una alta ambigüedad impacta la salud mental en el trabajo.

3.5.6. Oportunidades de contacto interpersonal – Apoyo social

Este factor esencial en la total existencia de las personas, se ha demostrado su alto impacto cuando está ausente en el contexto laboral. Warr, (1987), comenta que existen varios aspectos del contacto social para lograr el bienestar psicológico. El más evidente de estos aspectos se refiere al apoyo de los compañeros y el jefe, lo que contribuye a reducir la ansiedad, la depresión y los síntomas psicósomáticos.

Otros aspectos, se refieren a la intimidad propia en el contexto de trabajo y la territorialidad, esto se aclara, una vez que se ponen ante el escenario laboral todas aquellas reglas y políticas de intimidad ya sea de forma individual o del grupo, por ejemplo, la distancia entre las personas en una conversación o el grado de contacto físico que se requiera en algunos trabajos o que se limite de acuerdo con el tipo de trabajo y organización.

Finalmente, otro aspecto relevante de este factor, es el diseño y distribución en los espacios de trabajo, de acuerdo con Oldham y Brass (1979), se investigó sobre un cambio de oficinas convencionales separadas a un espacio abierto en el que no había muros ni divisiones y los cubículos median no más de 90 cms de alto.

Este cambio, causó un alto grado de insatisfacción y reducción de bienestar psicológico, algunas otras manifestaciones, fueron la falta de concentración, una baja identidad con la tarea y disminuyó la retroalimentación por parte de los supervisores.

Ante este grupo de factores, se distingue claramente la estrecha relación de procesos que intervienen para estar relacionados entre sí unos con otros en condiciones que algunas veces amenazan con ser el riesgo para uno solo de los factores, es posible visualizar el desencadenamiento de efectos que entre sí los van conectando resultando ser finalmente un conjunto de agentes que afectan la vida dentro y fuera de contexto, tanto en el nivel individual como en el grupal y así también a la organización en la forma de productividad.

3.6. Comentario final Factores psicosociales – Ansiedad

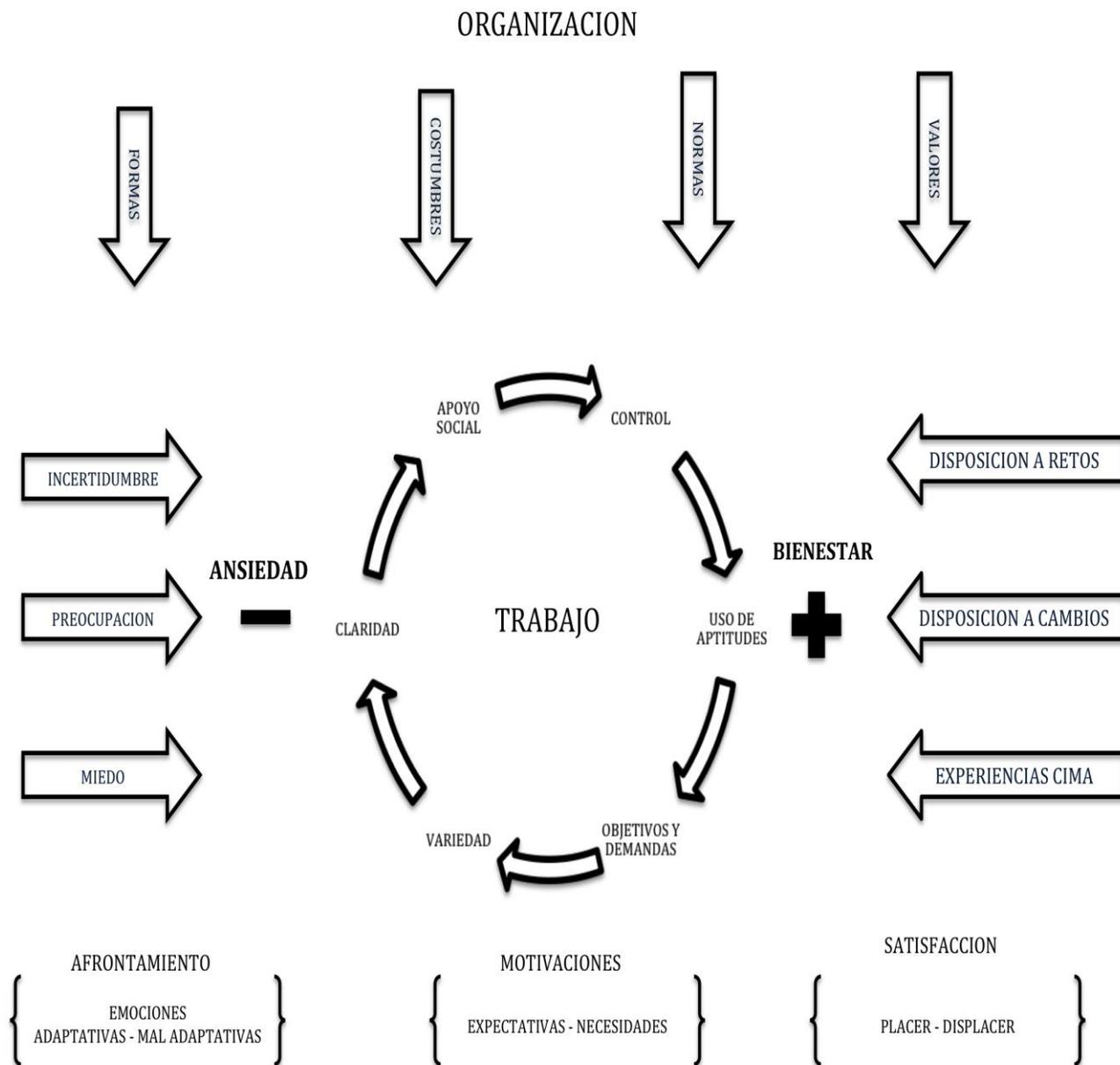
En el transcurso de la revisión literaria que lleva a término este marco conceptual, han sido abordados toda una serie de factores que influyen tanto directa como indirectamente en la relación trabajo – bienestar.

Ciertamente, en términos del constructo de la ansiedad generalizada, la relación de esta con los componentes del trabajo está dada dentro del contexto de la relación trabajo-bienestar-satisfacción.

Lo anterior, ha sido demostrado en el transcurso de investigaciones, propuestas teóricas y conclusiones, en el orden de los elementos que fundan su origen en la subjetividad individual, la percepción del entorno laboral con todos sus factores (sociales, técnicos, condiciones y exigencias), es el producto una la transacción en la que los factores intervinientes están unidos así mismo siendo causas y efecto entre sí. En este pensamiento, Warr, (1987), brinda una breve reseña en la que la

intensidad de cada factor psicosocial presenta un aumento en la intensidad o ausencia de alguno otro.

En este contexto, gradualmente la indagación de los componentes más importantes de las manifestaciones dadas por las principales variables de este estudio, ha permitido reunir las dimensiones en las que cada concepto y constructo se desmenuza para comprender la relación que existe entre todos estos a manera de construir una red de constructos que confirman los puntos focales entre la relación que existe entre el origen de la ansiedad generalizada, la interacción ambiental del contexto del trabajo tomando como base los factores psicosociales en su condición de riesgo y factor del bienestar a través de las satisfacción de estos como motivaciones (necesidades y expectativas) y la forma en como los individuos utilizan recursos mentales como las emociones y los sentimientos (a través de la experiencia subjetiva) para afrontar y adaptarse o inclinarse hacia el plano de los efectos del displacer producido por el trabajo y su contenido. (Ver ilustración 1 del modelo multifactorial de la relación factores psicosociales & ansiedad generalizada).



CUADRO 12. MODELO MULTIFACTORIAL ANSIEDAD & FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO FUENTE: CREACION PROPIA

VI-ESTRATEGIA METODOLOGICA

El presente trabajo de tesis, tiene como base de acción la metodología de enfoque mixto. Dada la naturaleza de las variables correspondientes a intersubjetividad que representan los factores psicosociales en el contexto laboral y su relación con la ansiedad generalizada, ésta desde la perspectiva de la experiencia subjetiva individual representada en la excesiva preocupación ante diversos factores de la organización del trabajo, relaciones socio técnicas y su contexto en general.

Se incluye el concepto de incertidumbre y su efecto en los individuos, como parte del abordaje teórico de la variable ansiedad. Lo anterior muestra la forma en como los datos serán recabados en su naturaleza subjetiva, indicando la perspectiva cualitativa y que posteriormente serán interpretados con la ayuda de la estadística básica, dirigiendo el proceso hacia la comprobación de una suposición (hipótesis) y a la confrontación de los resultados obtenidos con la teoría presente.

La selección del método mixto, atiende al propio origen del estudio en cuanto a la oportunidad de identificar niveles de percepción, sistematización y determinación de valores que interpreten los resultados generando información en un sentido amplio y profundo, que permita posteriores intervenciones derivadas del presente como un diagnóstico del tema en el que se identifica a los factores psicosociales como elementos del contexto del trabajo que influyen en la activación de ansiedad generalizada afectando el plano emocional, cognitivo y somático de los empleados en el servicio público.

El estudio ha sido desarrollado en una muestra aleatoria de empleados del servicio público del Estado de Guanajuato. En términos demográficos, la muestra se constituye de diversos aspectos en cuanto a género, edad y nivel salarial.

La antigüedad dentro del servicio público, será también de tipo variada, considerando el esquema de trabajo ya sea por contrato o de plaza definitiva. Es importante señalar que los sistemas de administración pública llevan a cabo cambios estructurales por cada cambio de grupo administrativo, por lo tanto es

muy posible encontrar una diametral divergencia entre la antigüedad de algunos empleados en relación con otros.

Según lo anterior, se retoma la justificación del estudio, en relación a que los factores psicosociales son parte del contexto laboral que en el servicio público destaca sus propiedades (sociales, cronológicas, de organización del trabajo, procesos y ciclos de vida organizacional) que subyacen en la intersubjetividad de sus empleados.

Los datos se obtuvieron a través de dos instrumentos. El primero corresponde a la medición de ansiedad, se trata de un instrumento ya elaborado y validado: El IDARE (Inventario de Ansiedad rasgo-estado de Spielberger-Díaz), que fué previamente revisado y adaptado a los objetivos de esta investigación en aras de ampliar el campo de investigación en la perspectiva teórica propuesta de la presente.

El segundo instrumento de recolección de datos, fué creación propia del investigador, éste instrumento, desarrollado a manera de lista verificable conteniendo los aspectos requeridos para identificar los factores psicosociales seleccionados para su abordaje.

Es importante hacer énfasis que parte de la sección cuantitativa del estudio comprendió la construcción del instrumento dicho y la obtención del grado de confianza que deberá alcanzar el mínimo satisfactorio (que en este caso fue de 0.65).

Se aplicaron ambos instrumentos de forma simultánea, con lo que se pretendió analizar la información obtenida, integrar resultados y lograr correspondientemente los objetivos del estudio contrastando, comparando y analizando los elementos teóricos base en la búsqueda de aportaciones en el campo del bienestar subjetivo en el contexto laboral que permitan validar la correlación entre factores psicosociales en el trabajo y la ansiedad generalizada.

VII-METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

TIPO DE INVESTIGACION

Una vez definido el marco teórico y definido también las variables de estudio, el presente trabajo se define dentro de los siguientes tipos de estudio:

- I. Descriptiva
- II. Exploratoria
- III. Correlacional

Es necesario ahora, dar a conocer los atributos, que para fines de esta tesis tiene cada uno de los tipos de estudio mencionados. Estos tres tipos de investigación se adecúan al marco de variables que se manejan y la relación que de acuerdo con la hipótesis mantienen una relación muy estrecha y a su vez permiten comprender esta relación, dirigiendo la investigación de manera que se identifica como **descriptiva** al figurar las variables dentro una serie de eventos que se dan en el contexto del trabajo en el servicio público, se perfila también como un estudio de tipo **exploratorio**, ya que uno de los objetivos del estudio, se refiere a la exploración de los factores psicosociales para determinar cuáles son los de mayor efecto negativo, por lo consiguiente, no es posible identificarlos si no se realiza una exploración de los mismos, considerando la relación entre ansiedad generalizada y factores psicosociales en el trabajo como un fenómeno poco estudiado y cuyo bajo nivel de enfoque en otros estudios resalta la necesidad de ser explorado.

Finalmente, al llegar al punto de haber explorado el fenómeno y describirlo, es necesario **correlacionar** sus variables para determinar el grado en que estas se relacionan y su correspondencia o no con la teoría consultada, de esta forma se podrá llegar a un conjunto de datos relevantes que aporten y / o confirmen lo ya conocido.

DEFINICION DE LA POBLACION A INVESTIGAR

La unidad sujeto de análisis de la población son personas que prestan sus servicios asalariados en una Entidad Gubernamental del ámbito Estatal.

DEFINICION DE LA MUESTRA A ESTUDIAR

Se seleccionó una parte de la plantilla de servidores públicos, se definirá de la muestra total una mitad de personal por contrato que cuente con un año mínimo de antigüedad y se seleccionará al personal que cuenta con plaza permanente que tenga mínimo un año de antigüedad con la plaza. En cuanto al género, se hará la investigación en una cantidad igual de hombres y mujeres.

La edad estará oscilando entre los 21 y los 55 años de edad. Respecto a la funcionalidad de la muestra, se seleccionará personal administrativo, estratégico, de limpieza y administradores de proyectos deportivos, es decir aquellos quienes comparten un contexto de trabajo homogéneo en cuanto a políticas administrativas y de trabajo.

Por condiciones de trabajo diferentes, no se tomarán en cuenta para el estudio aquellos individuos que estén realizando servicio social, becarios y empleados por contrato que realicen actividades como entrenamiento por horas y que no tengan procesos a su cargo.

INSTRUMENTOS DE MEDICION Y RECOLECCION DE DATOS

IDARE (Inventario de ansiedad Rasgo - Estado)

Autores: Dr. Charles D. Spielberger y Rogelio Díaz Guerrero.

Inventario diseñado con dos escalas auto descriptivas de medición: ansiedad rasgo y ansiedad estado. Ambas escalas constan de veinte afirmaciones con opciones de respuesta tipo Likert de 4 opciones. En primera instancia, creado para investigar ansiedad en adultos normales, sin síntomas psiquiátricos y luego fue

también utilizado para medir la ansiedad en estudiantes de secundaria y bachillerato, pacientes neuropsiquiátricos, médicos y quirúrgicos.

Operacionalmente, la escala de ansiedad – rasgo, describe como se sienten los individuos generalmente. La escala de ansiedad – estado, se refiere a los síntomas que presentan los individuos en un momento dado.

Conceptualmente se definen la ansiedad – estado como una condición o estado emocional transitorio del organismo humano, que se caracteriza por sentimientos de tensión y de aprensión subjetivos conscientemente percibidos, y por un aumento de la actividad del sistema nervioso autónomo. Los estados de ansiedad pueden variar en intensidad y fluctuar a través del tiempo.

La ansiedad – rasgo, se refiere a las diferencias individuales, relativamente estables, en propensión a la ansiedad, es decir, a las diferencias entre las personas en la tendencia a responder a situaciones percibidas como amenazantes.

Según Campbell (1963), citado por Spielberger (1975), se refiere a “disposiciones conductuales adquiridas”, que involucran experiencias pasadas las cuales predisponen al individuo.

Aplicación (Inventario de autoevaluación).

Ambas escalas cuentan con un protocolo que contiene las instrucciones para ser respondidas. No tiene límite de tiempo, se sugiere que para personas con un bajo nivel académico se tome aproximadamente de 10 a 15 minutos.

Puntuaciones.

La puntuación mínima es de 20 y la máxima de 80 para las dos escalas. Los individuos se autoevalúan con una escala de 4 puntos:

Ansiedad - Estado	Ansiedad - Rasgo
1. No en lo absoluto	1. Casi nunca
2. Un poco	2. Algunas veces
3. Bastante	3. Frecuentemente
4. Mucho	4. Casi siempre

Es posible según los requerimientos de la investigación, aplicar varias veces la escala de ansiedad – estado para identificar las fluctuaciones conforme transcurre el tiempo.

TEST COMPLEMENTARIO (AL IDARE)

En la necesidad de reforzar la información suministrada por los servidores públicos participantes referente a la presencia de ansiedad generalizada, se aplicó una prueba proyectiva a manera de ejercicio individual al igual que los instrumentos previos. Se aplicó el test de **“Persona bajo la lluvia”**. Se suministró en un transcurso de 15 días posteriores a la aplicación de los dos instrumentos iniciales.

Descripción del test Persona bajo la lluvia:

Se trata de un test proyectivo que refleja la imagen corporal de las personas, bajo condiciones estresantes, desagradables o tensas, en las que la lluvia representa el elemento perturbador. Su aplicación provoca una mínima ansiedad y es un procedimiento simple de realizar.

Con la ayuda de una hoja de papel en blanco y un lápiz de dibujo técnico (para facilitar la identificación e interpretación individual de trazos e impresiones). Se puede aplicar en personas de cualquier edad, individual o grupalmente.

La representación de la forma en la que el individuo representa defensas u otras características de su personalidad que se ocultan, se manifiestan en el sentido de enfrentarse a una situación desagradable como estar bajo la lluvia, en este caso, los individuos se encuentran en condiciones fuera de lo habitualmente cómodo y se ven orillados a recurrir a defensas no expresas de otras formas.

En cuanto a la modificación de la posición de la hoja que se suministra para el test, es en primera instancia una señal de falta de atención a las indicaciones dadas por varias razones como pueden ser el rechazo a una orden, oposición a algo ya establecido y otras conductas que permiten explorar la relación con factores que motiven la ansiedad generalizada.

Aplicación.

Se le dio a cada individuo la única instrucción de que dibuje a “una persona bajo la lluvia”, se le entregó la hoja en blanco tamaño carta sobre una superficie en la que debía realizar el dibujo y con la hoja en forma vertical. Se le comunicó al individuo que no se evaluaría la calidad del dibujo aunque si era importante que lo realizara lo mejor posible y en apego a la instrucción, aquello que él consideraba representar “una persona bajo la lluvia”.

No se le prescribió mayor detalle al participante, si éste preguntaba, fue necesario informarle que él tenía la libertad y elección de dibujar lo que se le indicó conforme a su pensamiento, en este contexto, no se le indicó ningún otro elemento relacionado con la lluvia como por ejemplo si había que dibujar paraguas o nubes, ropa de lluvia, etc.

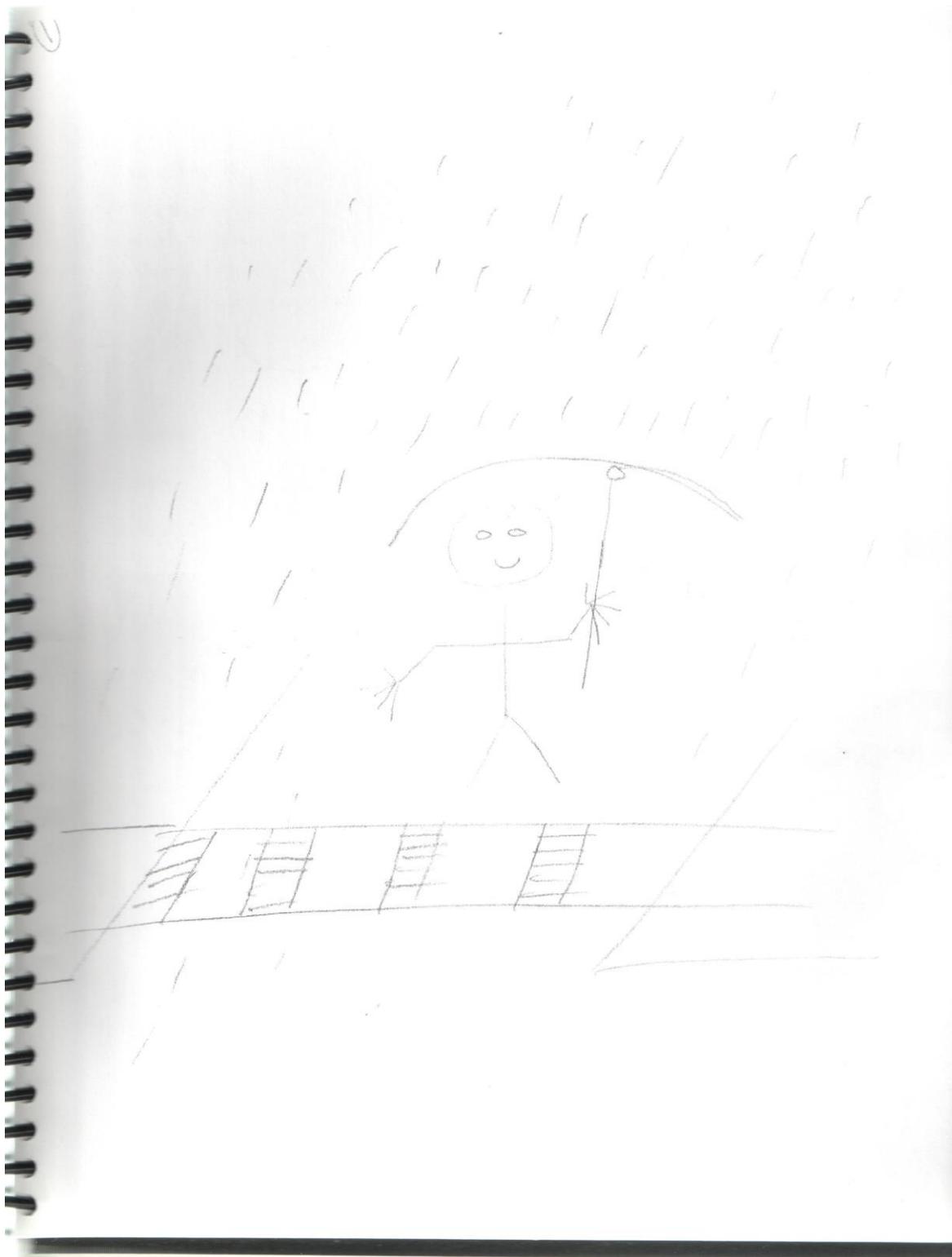
Se registró información sobre la actitud del cada individuo respecto a la forma en como recibió la instrucción, el tiempo que tomó en iniciar, que elemento del dibujo fue la primera en trazar, el final, comentarios antes, durante y después de realizar el dibujo, etc.

Interpretación.

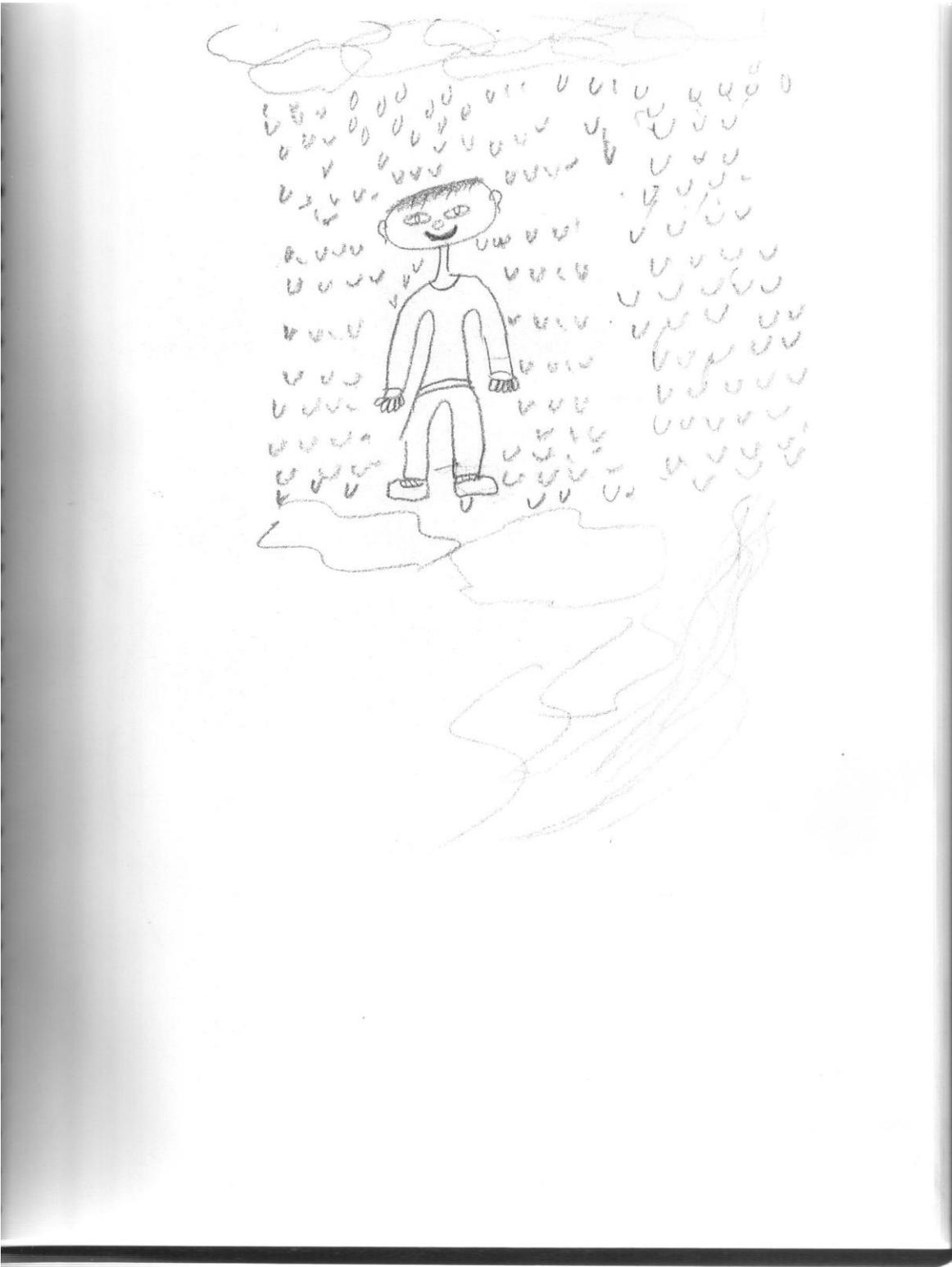
Este test es una de las herramientas más utilizadas para interpretar la personalidad a través de un conjunto de rasgos que ampliamente describen cada detalle del ejercicio. Para efectos de dar seguimiento al elemento principal de estudio que es la ansiedad generalizada, se tomaron en cuenta los elementos del test que manifiestan presencia de ansiedad generalizada. En seguida se mencionan estos elementos:

1. Líneas entrecortadas.
2. Líneas fragmentadas o esbozadas
3. Líneas rectas con ondulaciones
4. Ejecución de la prueba con lentitud
5. Sombreados en diferentes partes del cuerpo
6. Borrados en el dibujo
7. Repaso de líneas, tachaduras y líneas incompletas

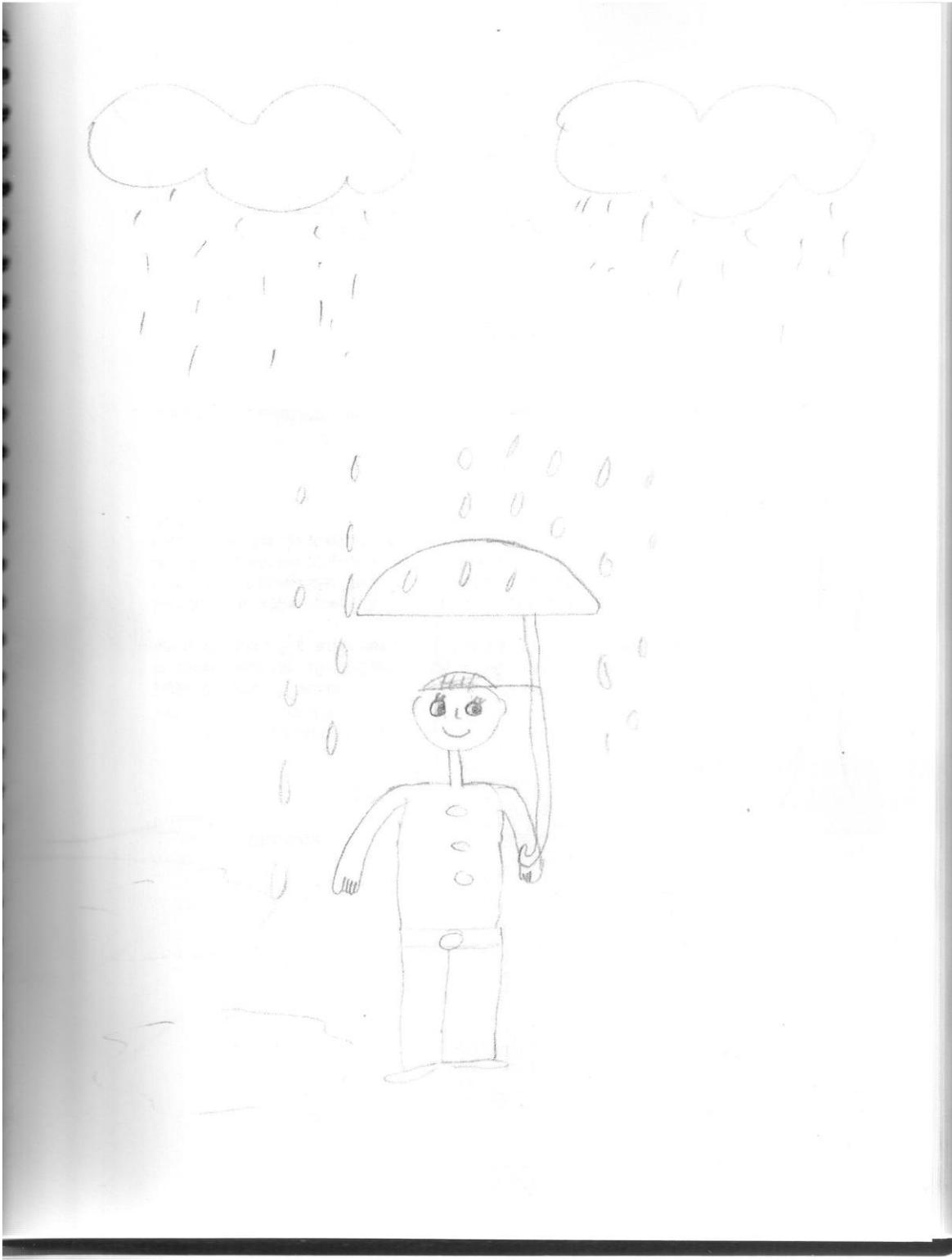
Con la ayuda el análisis de estos elementos, es posible detectar ansiedad generalizada en los individuos, así mismo, la interpretación general de diversos rasgos asociados a otro tipo de trastornos de la personalidad o del ánimo, brinda en sí misma información sobre la presencia y grado de ansiedad en la medida en la que se puede profundizar en los trazos del dibujo desarrollado o de forma natural, es también posible detectar ansiedad a simple vista y sin necesidad de profundizar, los trazos por si mismos dan cuenta de la presencia de éste trastorno del ánimo.

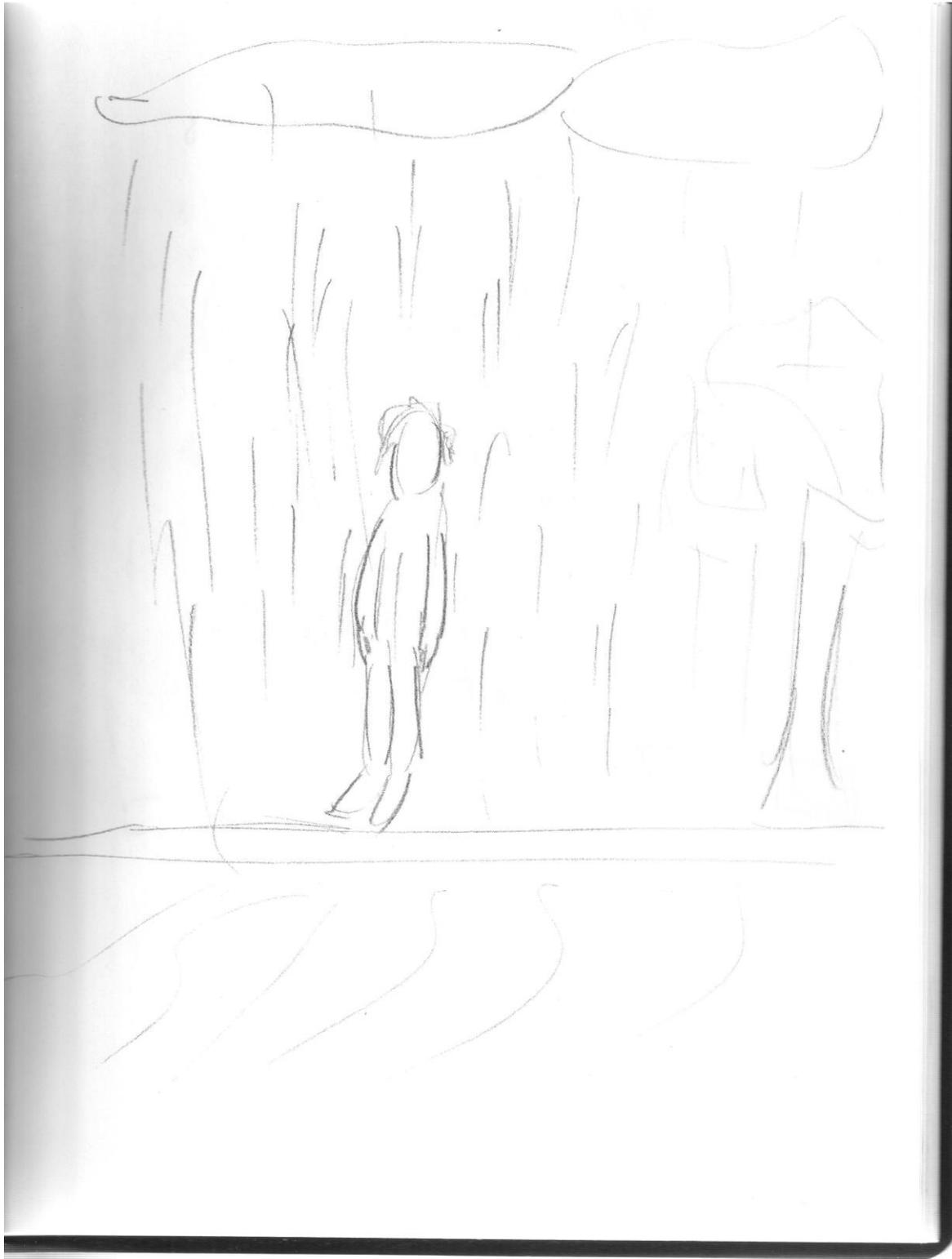






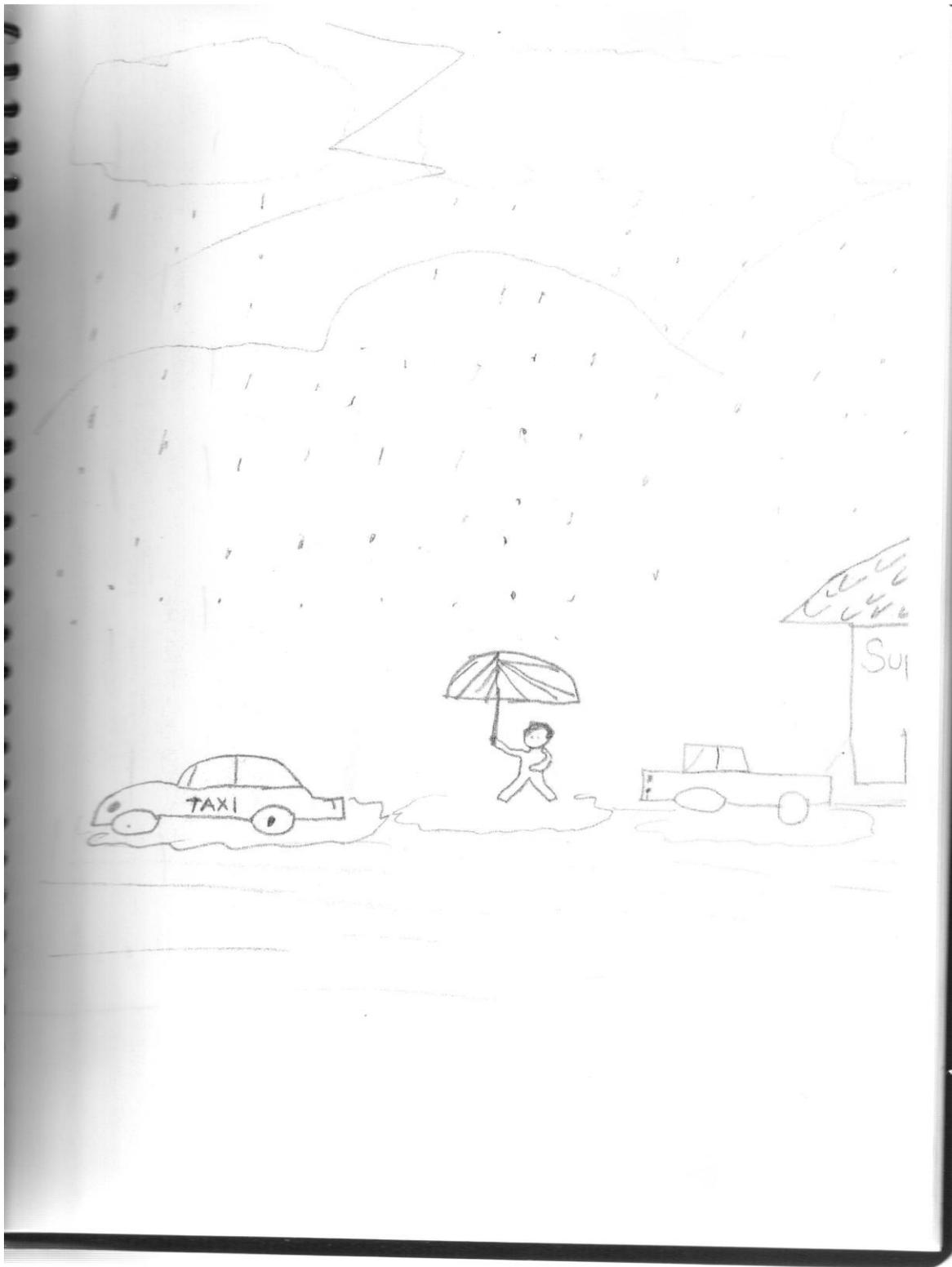


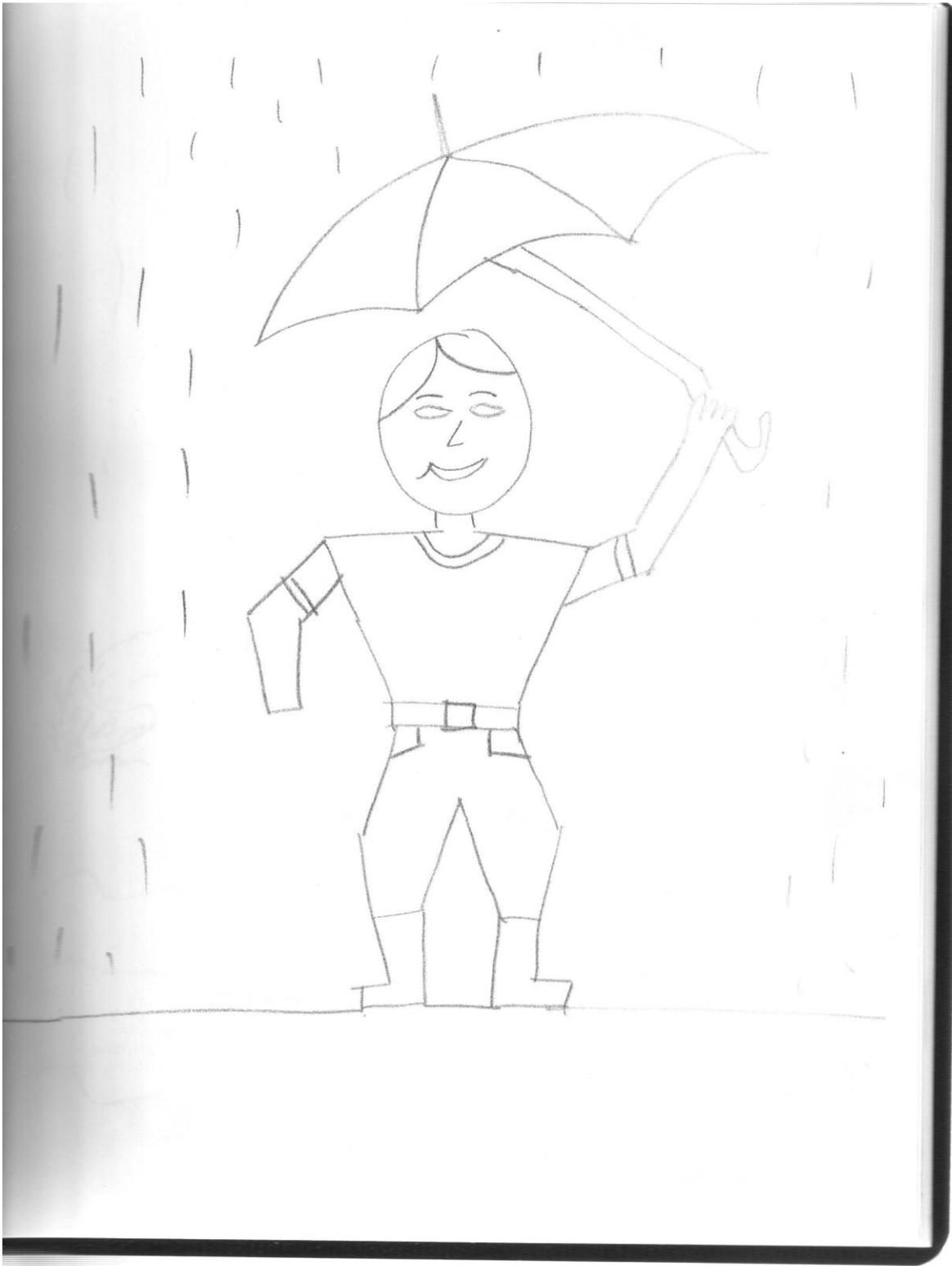


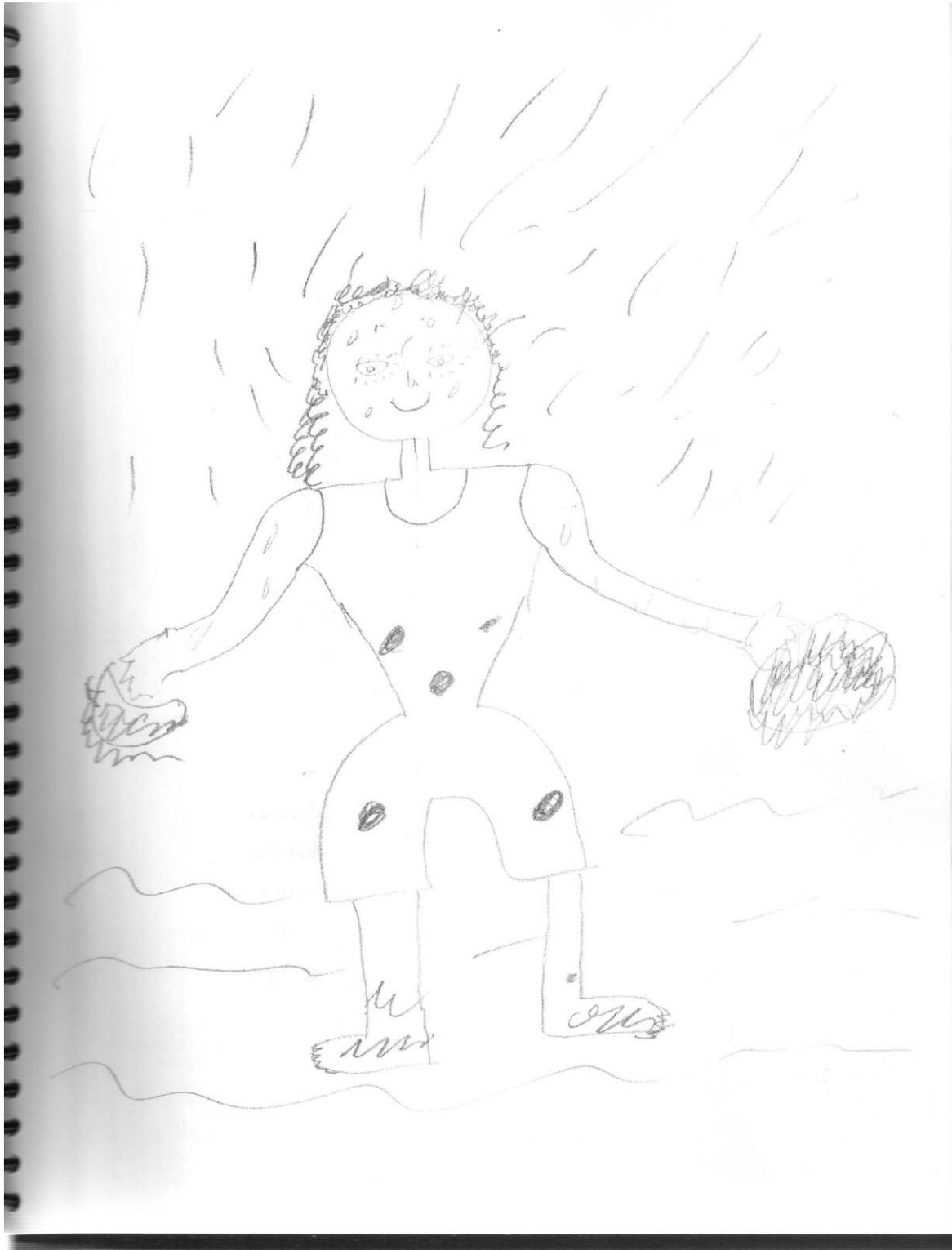












VIII RESULTADOS Y CONCLUSIONES

A continuación se presentan las tablas de los resultados obtenidos con respecto al **IDARE**, se presentan en primer término , datos generales y funciones de la muestra tomada:

	EDAD	SEXO	ANTIGÜEDAD AÑOS	ANTIGÜEDAD MESES	FUNCIONES
1	44	M	6	2	ESTRATEGICO
2	40	M	12		DIRECTIVO
3	44	M	12	10	ESTRATEGICO
4	33	M	7	6	ESTRATEGICO
5	64	F	10	8	OPERATIVO
6	32	M	3	9	OPERATIVO
7	29	M	5	2	OPERATIVO
8	28	M	7	2	OPERATIVO
9	25	M	4		ESTRATEGICO
10	27	F	5	9	ESTRATEGICO
11	39	F	6	1	OPERATIVO
12	33	M	6	5	ESTRATEGICO
13	32	F	7	2	OPERATIVO
14	55	F	1	4	ESTRATEGICO
15	41	M	19		OPERATIVO
16	37	M	9		ESTRATEGICO
17	25	F	7		OPERATIVO
18	34	F	3	11	ESTRATEGICO
19	35	F	12	4	ESTRATEGICO
20	30	M	7		ESTRATEGICO
21	33	M	8	8	OPERATIVO
22	43	M	18	6	ESTRATEGICO
23	44	M	10	1	OPERATIVO
24	29	M	6		ESTRATEGICO
25	41	F	5	9	ESTRATEGICO
26	40	F	5	5	ESTRATEGICO
27	27	F	4	9	OPERATIVO
28	37	F	9	5	ESTRATEGICO
29	30	M	2	1	OPERATIVO
30	27	M	4	7	OPERATIVO

31	43	F	2	5	OPERATIVO
----	----	---	---	---	-----------

A continuación se presentan los resultados obtenidos con respecto a la ansiedad estado;

ANSIEDAD ESTADO																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	2	2	1	3	1	2	2	1	4	4	2	1	1	1	3	2	1	3	4
1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	1	2	1	2	2	3	3
4	3	1	1	4	1	1	2	1	1	4	1	1	1	3	3	1	1	4	4
3	3	1	1	3	1	1	2	1	3	3	1	1	1	3	3	2	1	3	3
3	3	2	1	3	1	2	1	2	3	4	2	2	1	1	4	2	1	3	3
3	4	1	1	4	1	2	3	2	4	4	1	1	1	3	3	1	1	3	4
2	3	1	1	3	1	2	2	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	2	3
2	3	1	1	2	1	3	2	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3	2
3	3	1	1	3	1	1	2	1	3	4	1	1	1	2	3	1	1	3	4
3	3	1	1	3	1	1	2	1	3	4	1	1	1	4	4	1	1	4	4
2	2	2	1	1	2	2	1	1	4	4	2	1	1	1	2	2	1	4	4
2	3	2	1	3	1	1	2	1	3	4	1	1	1	2	2	1	1	3	4
2	2	2	1	3	1	1	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	1	3	3
2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	4	1	1	1	2	2	1	1	3	3
3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	4
3	4	1	1	3	1	2	2	1	4	4	1	1	1	3	3	1	1	3	3
3	3	1	2	3	1	2	3	2	3	3	2	1	1	3	3	2	2	1	3
3	4	1	1	4	1	2	2	1	4	4	1	1	1	3	3	1	1	4	4
2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2
3	3	2	1	3	1	2	1	2	3	4	2	1	1	1	1	2	1	4	3
3	4	2	1	4	1	2	3	2	4	4	1	1	1	3	3	2	1	3	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	1	4	4
3	3	1	2	4	1	1	2	1	4	4	1	1	1	3	3	1	1	4	4
1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	2	2	1	1	2
2	1	2	2	2	1	2	4	1	3	4	1	1	1	4	4	1	1	4	4
3	3	1	1	3	1	2	2	1	3	3	1	1	1	3	3	2	1	3	3
4	3	2	1	3	1	1	2	1	3	3	1	1	1	2	3	2	1	3	3
4	4	2	2	3	2	3	3	2	3	4	2	2	2	2	3	2	2	3	3
3	3	2	2	3	1	1	2	2	3	3	1	1	1	3	3	2	1	3	3
2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2

En seguida los resultados de la ansiedad rasgo:

ANSIEDAD RASGO																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
4	1	1	1	1	3	1	1	1	4	1	1	4	1	1	4	2	1	4	2
3	1	1	1	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	1	3	2	3	4	2
4	1	1	2	1	2	4	1	2	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	2
3	2	1	1	1	3	3	1	2	3	2	1	3	1	1	3	1	2	3	2
4	2	2	1	2	2	4	1	2	4	2	2	4	1	2	4	2	2	4	2
4	1	1	3	2	3	4	1	1	4	2	1	4	2	1	4	1	1	4	1
4	2	1	2	1	2	4	2	1	4	1	2	4	4	1	2	2	2	4	2
3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	1
3	1	1	1	1	3	4	1	1	4	2	1	4	4	1	4	1	1	4	1
4	2	1	1	1	3	4	1	1	4	2	1	4	4	1	4	1	2	4	1
4	3	1	1	3	1	3	2	2	4	1	1	4	4	1	3	3	3	4	1
4	2	1	1	1	3	4	1	1	4	2	1	4	1	2	3	1	1	1	1
3	2	2	3	1	2	4	2	1	4	2	2	3	3	2	3	1	2	4	2
3	2	1	1	1	3	2	1	2	3	1	1	3	2	1	3	1	1	3	1
4	2	1	2	2	4	3	2	1	4	3	1	2	3	2	3	2	2	3	2
3	2	1	1	1	3	4	2	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1
3	1	1	1	2	3	4	2	2	4	1	2	3	3	1	4	3	3	3	2
4	1	1	1	1	3	4	1	1	3	1	1	4	4	1	4	1	1	4	1
3	2	1	2	3	2	4	1	3	2	2	2	3	4	1	3	1	1	4	3
4	2	2	3	1	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	2
4	2	1	4	2	4	4	1	1	4	1	1	4	2	1	4	1	1	4	2
2	2	1	1	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2
4	1	2	1	2	3	4	1	2	3	3	2	4	3	2	3	2	1	1	1
4	2	1	1	2	4	4	1	1	4	1	1	4	1	1	4	1	1	4	1
3	2	2	2	1	3	4	1	1	3	1	1	4	4	2	3	2	2	4	1
4	1	1	4	1	4	3	1	1	4	1	1	4	1	1	4	1	1	4	2
4	1	1	1	1	4	4	1	1	4	2	1	4	1	1	4	1	1	4	1
4	1	2	2	1	2	3	2	1	3	1	1	3	3	2	3	1	2	3	2
3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	4	3	2	3	2	2	4	2
4	2	1	3	2	3	4	1	2	4	2	2	3	2	2	3	1	1	3	2
3	2	2	1	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3

Y, finalmente, los totales de ansiedad estado:

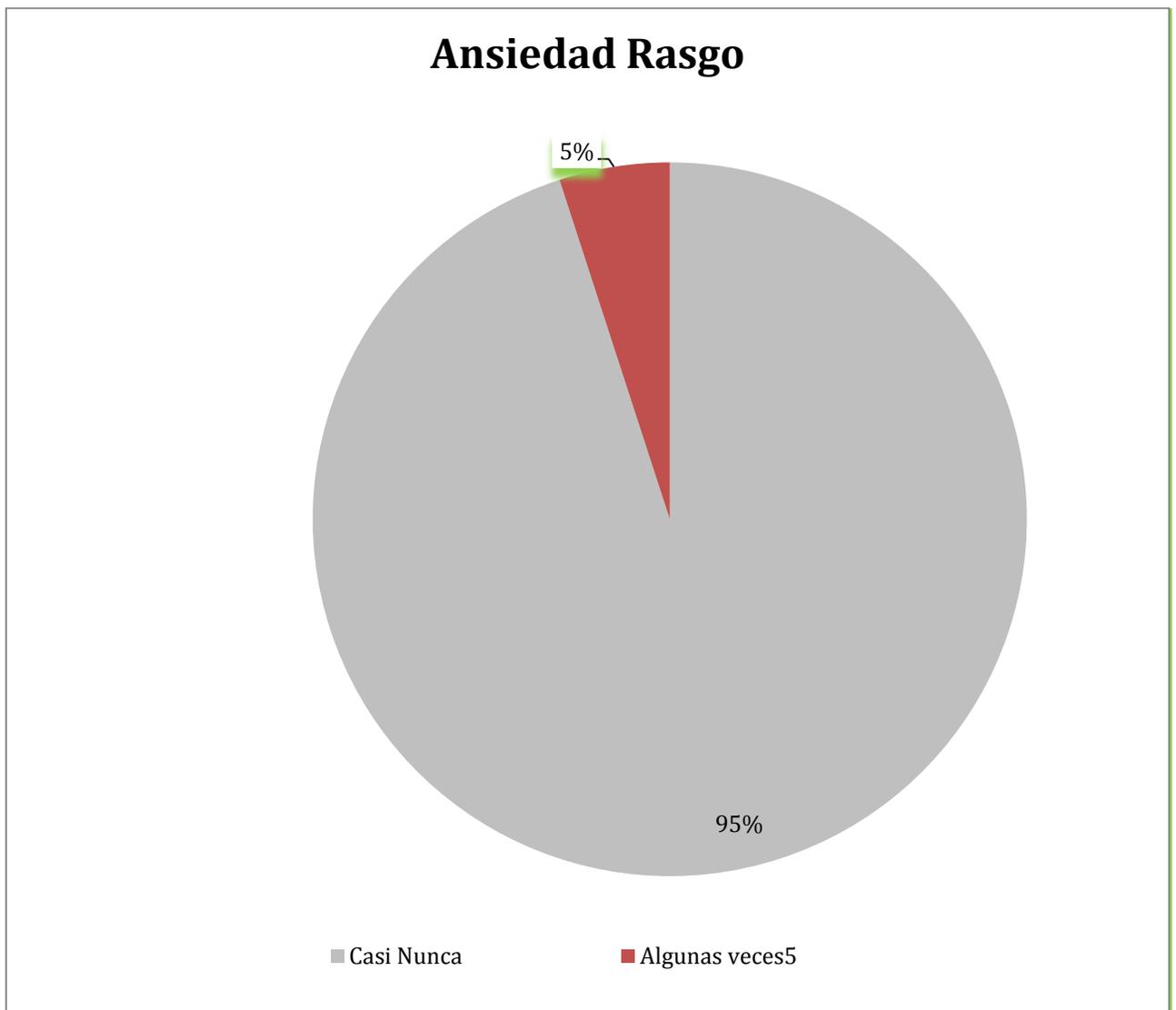
TOTAL
14
21
10
11
16
12
11
13
10
10
15
11
12
10
19
11
16
11
14
15
14
20
14
11
17
13
12
12
21
14
22

Y los totales de ansiedad rasgo:

TOTAL

15
17
16
16
18
18
18
18
15
16
20
16
20
16
19
17
17
15
19
22
20
18
17
17
18
18
15
18
21
19
19

De acuerdo al Manual se calificó y se interpretaron los resultados, encontrándose lo siguiente:

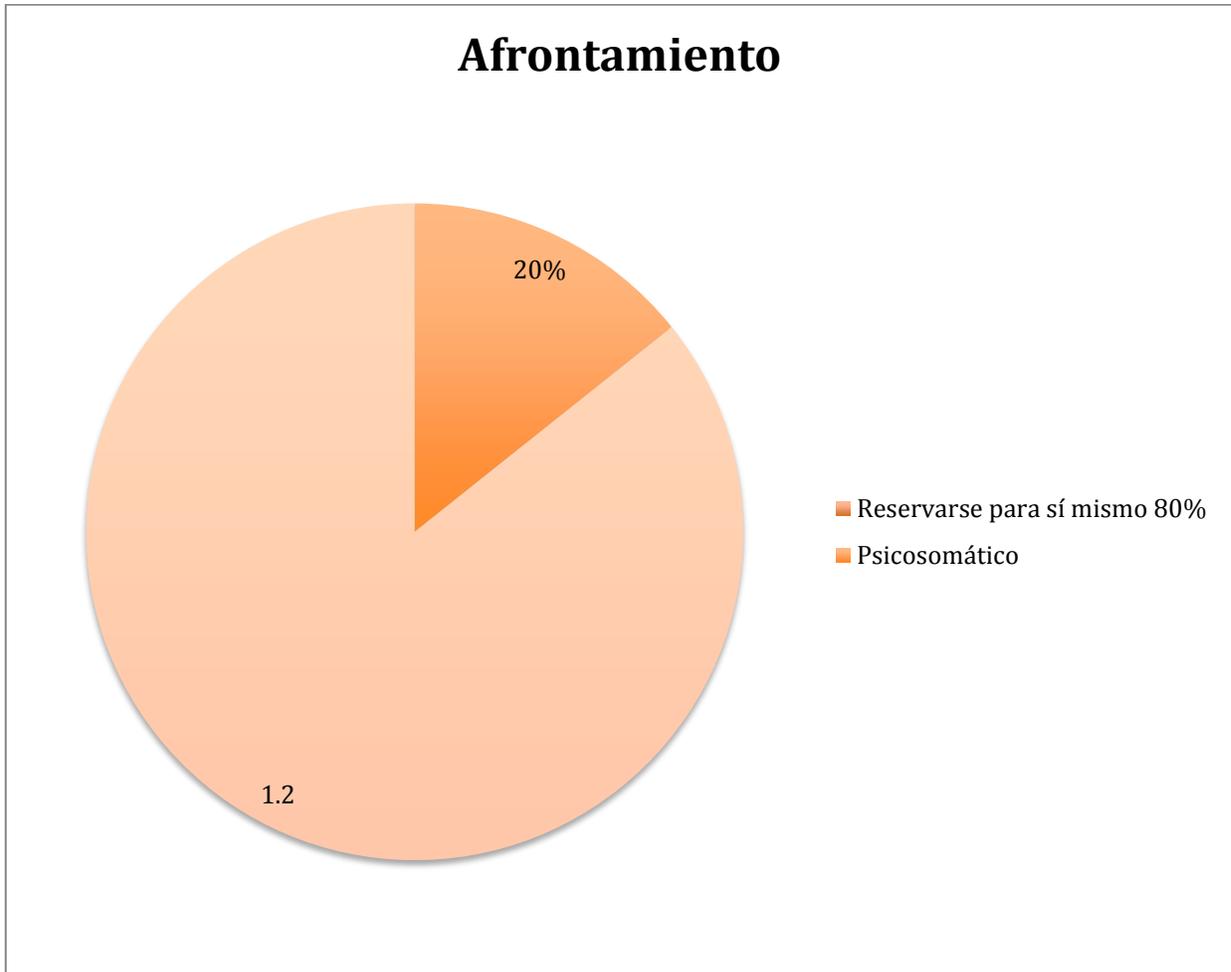


Como se pueden ver en los resultados generales de la ansiedad (Rasgo) fue mínima de acuerdo a los resultados obtenidos lo cual sorprendió un poco dado que visiblemente mostraban conductas de ansiedad.

Se presentan los resultados obtenidos en cuanto a las estrategias de afrontamiento:

AFRONTAMIENTO																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
a	a	c	a	c	c	d	d	e	e	e	e	c	a	c	c	e	e	c	c
a	a	c	b	b	c	c	d	d	d	c	b	c	d	c	b	d	d	c	b
b	a	b	a	b	c	b	e	d	b	c	a	c	b	b	b	e	e	d	c
a	a	c	b	c	c	c	d	d	c	d	c	a	a	c	c	b	e	c	a
a	a	b	a	b	c	c	b	e	e	c	b	a	a	c	d	e	e	e	a
a	a	b	a	a	a	c	e	e	e	d	e	b	a	a	a	e	e	b	a
b	c	c	c	c	c	d	c	e	d	d	d	b	c	c	c	e	e	c	c
a	a	b	a	b	a	b	c	c	b	c	c	a	c	b	d	e	e	b	a
a	b	c	b	c	d	c	d	c	d	c	c	a	c	d	e	e	e	e	c
a	a	b	a	b	b	b	d	e	e	c	a	a	d	b	c	e	c	d	a
a	a	a	b	a	b	c	c	d	d	d	d	a	d	b	c	d	d	e	e
b	b	c	b	c	c	c	c	d	b	b	b	a	b	d	c	d	e	c	b
c	b	c	c	b	b	c	d	c	c	c	c	c	d	c	c	c	e	d	c
a	a	a	a	a	b	b	d	d	c	b	a	a	c	c	c	c	d	c	b
a	a	a	a	a	a	d	d	d	c	c	c	a	b	a	a	d	d	a	a
a	a	b	b	c	c	c	d	c	d	e	c	a	a	b	d	e	e	c	a
b	b	b	c	b	c	c	c	c	c	c	a	b	b	a	b	e	e	c	a
a	a	b	a	a	a	c	d	c	c	d	c	a	a	c	c	e	d	c	a
c	b	c	c	b	c	b	c	e	e	b	a	b	b	d	c	c	d	c	a
a	b	a	b	a	b	b	c	c	d	c	b	c	c	c	b	e	e	b	a
a	a	a	a	b	b	a	d	d	e	d	d	b	b	c	c	e	e	d	a
a	a	a	a	a	b	b	c	c	a	c	c	c	b	b	b	c	e	c	a
a	a	b	b	c	c	b	c	e	c	b	d	a	b	c	b	e	e	a	b
b	a	b	a	a	b	a	e	c	d	b	a	a	b	c	d	e	e	c	a
a	a	a	b	b	b	c	c	d	d	d	d	b	b	c	c	a	e	b	b
b	b	b	b	b	b	b	c	d	d	d	c	a	c	c	d	d	d	d	b
a	a	b	a	b	b	d	e	c	d	d	d	a	a	c	c	c	d	c	a
b	a	a	a	a	b	b	c	d	c	c	b	b	b	c	c	c	d	d	b
a	b	c	b	a	c	b	c	c	b	c	c	c	b	c	c	d	d	c	a
b	a	c	b	c	b	a	d	c	c	b	c	b	c	a	b	e	e	e	c
a	a	b	b	c	c	c	c	c	c	d	c	a	c	b	b	c	c	d	d

Pudiéndose encontrar lo siguiente:



Como se puede observar en la gráfica llama mucho la atención el hecho de que el 80% haya respondido que su principal estrategia de afrontamiento tiene que ver con reservarse para sí mismo, lo cual coincide con un 20% que manifiestan problemas psicosomáticos, lo cual se puede explicar que en buena medida obedece al hecho de guardarse los problemas y las tensiones.

En cuanto a la Motivación:

MOTIVACIONES														
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
b	a	d	b	a	c	c	d	c	c	b	d	c	c	a
c	b	c	b	c	b	c	c	b	c	b	c	b	c	c
b	a	a	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	c
c	a	d	b	b	b	b	a	a	d	c	d	b	c	b
c	b	c	b	b	c	b	b	c	a	b	b	b	c	c
d	a	c	a	a	b	a	a	a	d	b	d	a	a	c
b	a	d	d	c	d	b	b	c	c	c	c	c	c	b
d	a	c	c	b	b	b	b	b	b	c	c	b	b	c
b	a	a	d	c	d	c	b	c	b	d	d	d	c	a
c	a	c	b	b	b	a	c	a	c	c	d	a	c	c
b	a	b	c	a	b	b	b	b	d	b	b	a	b	b
c	a	d	d	d	c	d	d	a	a	d	a	c	b	c
d	b	c	c	b	c	b	b	b	c	c	c	a	b	c
b	a	b	b	c	b	a	b	a	a	b	b	c	c	c
b	a	b	c	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
d	b	c	c	b	b	c	b	c	c	b	c	a	c	d
c	b	b	b	c	c	b	b	b	d	b	d	d	d	d
b	a	a	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
d	a	d	d	b	b	c	d	a	a	c	c	a	d	c
d	a	b	c	b	b	b	b	b	b	c	b	a	b	d
c	b	c	b	b	a	b	a	b	c	b	c	c	c	c
a	a	c	c	d	d	c	c	a	b	c	c	b	b	b
b	b	c	d	b	b	a	a	a	d	c	d	b	a	b
a	a	c	c	a	a	c	a	a	c	c	c	a	b	c
b	b	d	d	c	b	b	c	b	c	d	c	a	b	b
b	b	d	c	b	c	c	b	a	b	b	b	b	b	d
b	a	c	c	b	b	b	c	a	c	b	c	b	b	b
b	a	b	a	a	b	c	b	b	c	b	a	b	b	b
d	a	d	c	b	b	b	c	b	c	c	d	b	a	c
c	a	c	b	b	a	b	c	a	b	b	c	b	b	b
c	a	c	c	c	c	c	c	a	c	c	c	b	b	c

De donde se puede observar lo siguiente:

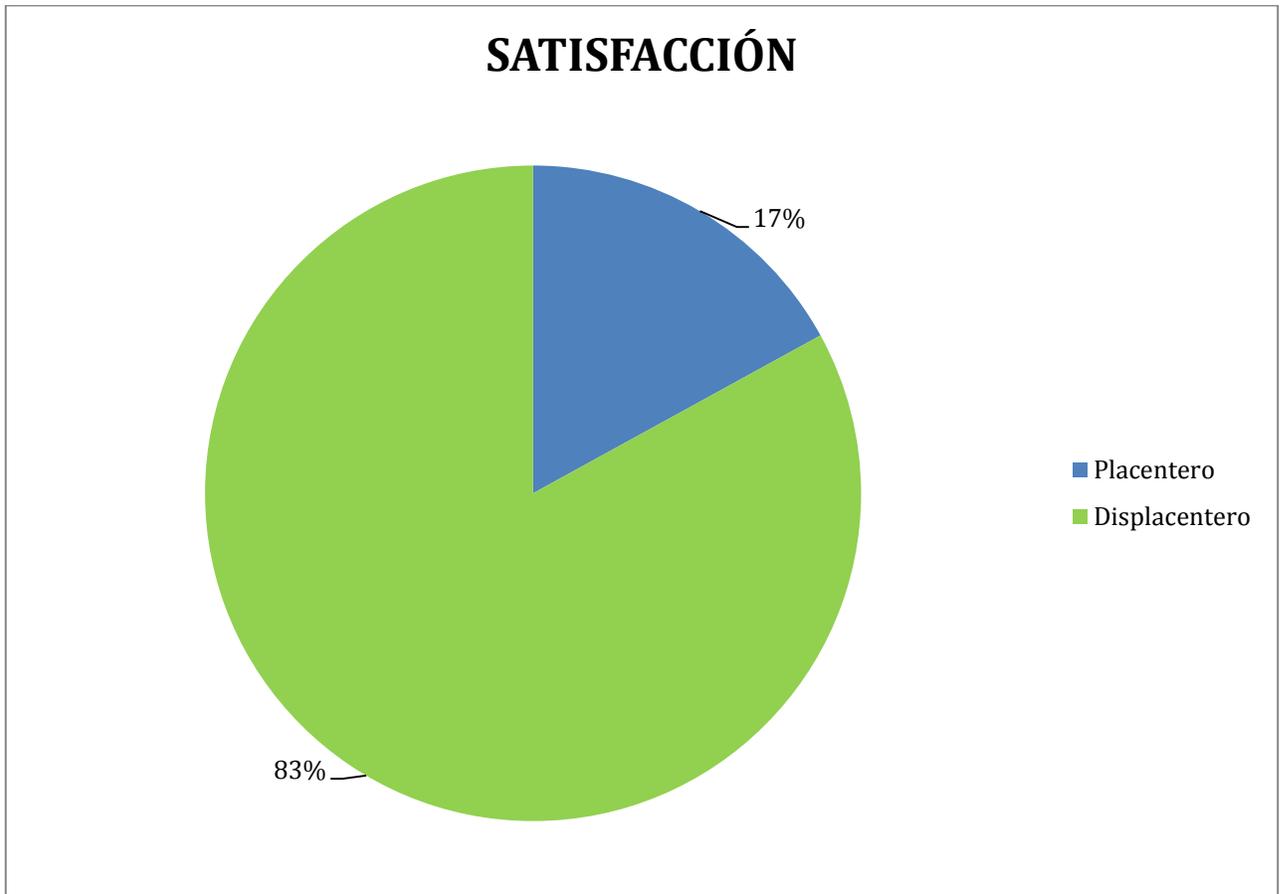


Como se puede observar en la gráfica las expectativas giran en relación a cómo se organiza el trabajo, es decir, la forma en cómo se da la división del trabajo, los tramos de control, el cumplimiento de la unidad de mando y la amplitud o estrechez de las líneas de autoridad hacen que su Motivación tienda a ser muy baja. Y en un segundo término con un porcentaje menos significativo el ignorar los problemas también es algo que los desmotiva.

Con respecto a la satisfacción se encontró lo siguiente:

SATISFACCION								
36	37	38	39	40	41	42	43	44
a	a	a	a	a	a	a	c	a
a	a	a	b	b	a	a	a	b
a	a	a	a	a	c	a	c	c
a	a	b	a	a	a	a	b	c
a	b	c	a	b	b	b	d	d
a	a	a	a	a	b	b	c	c
a	a	b	c	c	b	c	d	d
b	a	c	b	a	a	b	c	b
b	c	b	a	a	a	b	c	b
b	b	b	a	c	b	a	b	b
a	a	c	a	a	b	a	a	a
a	a	c	c	a	a	a	a	c
b	b	c	b	b	b	c	c	c
c	c	a	a	a	a	a	b	a
b	b	a	b	a	b	b	b	c
b	b	b	a	a	a	a	a	b
b	b	c	a	a	a	b	b	c
a	a	a	a	a	a	a	d	c
b	b	c	a	a	a	a	a	a
a	a	b	b	a	b	b	b	b
b	b	a	a	a	c	a	c	b
b	a	c	b	c	a	a	a	b
a	a	b	a	a	a	b	b	a
a	a	b	a	a	a	b	b	a
a	b	c	a	a	a	b	b	b
a	a	a	b	a	a	a	a	a
b	b	c	b	a	a	a	a	b
a	a	a	a	a	a	a	c	a
b	a	b	a	a	a	a	a	a
b	a	a	c	a	a	a	a	b
a	b	b	a	a	a	b	b	b

En este aspecto llamaron mucho la atención los resultados obtenidos:



En este caso, en la gráfica se puede observar que la gran mayoría del personal padece de una importante no satisfacción y sólo una minoría se considera satisfecho. Dicha gráfica coincide de alguna manera con la anterior referente a las motivaciones, dado que también están desmotivados.

Finalmente, las conclusiones que se pueden llegar al respecto son las siguientes:

- 1- En cuanto a la pregunta de investigación: ¿Cómo se relacionan los agentes psicosociales con el trastorno de ansiedad generalizado en una organización del servicio público estatal?. Se pudo en buena medida corroborar la hipótesis dado que si existen indicios del desarrollo de este trastorno que coinciden con los bajos niveles de motivación y de satisfacción. Cuando las personas están desmotivadas, suele ir acompañado tarde o temprano con frustración, enojo, malestar general, que de no atenderse se convierten en cuadros de ansiedad leves y progresivamente pueden llegar a ser generalizados.
- 2- En cuanto al objetivo general éste se pudo cumplir ya que no solamente de manera teórica-conceptual se abordó el TGA con los factores psicosociales en este estudio seleccionados, sino además de manera empírica se pudieron estudiar, pese a las dificultades que esto implicó en la práctica tomando en cuenta la resistencia a participar en este proceso de investigación, aunque fuera una resistencia pasiva no sólo de los empleados sino también de los jefes inmediatos.
- 3- Con respecto a los objetivos específicos en cuanto al primero de ellos se logró determinar que la falta de motivación y satisfacción son determinantes en la aparición de niveles de ansiedad en el personal. El segundo, con respecto a los efectos psicosomáticos también se pudo observar que estos son más que nada migraña y gastritis. El cuarto objetivo particular también se cumplió, ya que más adelante se presenta la propuesta para enfrentar el trastorno generalizado de ansiedad en la población. Finalmente, con respecto al quinto objetivo se pudo verificar que las condiciones

institucionales son determinantes tanto para el trastorno generalizado de ansiedad como para los factores psicosociales estudiados.

- 4- En cuanto al marco teórico-conceptual se procuró abarcar aquellos aspectos que fueran determinantes para sustentas este tesis y para poder comprender los resultados obtenidos. Se concluyó que (aunque se posee la formación para el caso) hubiera sido importante abordar o dedicar un espacio para hablar de la administración pública, esto en virtud en resultados un tanto desconcertantes que se obtuvieron y que dificultó su interpretación. Sin embargo, se consideró que se pudo subsanar dada la formación de la presente investigadora.

- 5- Con respecto a la estrategia metodológica se consideró la adecuada y ayudó a abordar el tema de forma cualitativamente y cuantitativamente, dando un mayor margen de explicación.

- 6- En cuanto a la metodología propiamente utilizada a la que se recurrió ayudó a abordar la temática de tal forma que permitiera encontrar más elementos del tema de estudio. Sin embargo, se consideró agregar un tercer instrumento dado que los resultados contradecían un poco la observación del fenómeno que se ha observado durante un periodo de tiempo prolongado, se establecieron de criterios de selección del instrumento y se escogió el “test de la lluvia”, porque al ser proyectivo la posibilidad de que el empleado determinará “qué es lo que se esperaba de él al dibujar” no estuviera definida y tuviera validez el instrumento. Lo cual se logró como se pueden observar en los resultados obtenidos.

- 7- Con respecto a los instrumentos utilizados, uno de ellos se construyó que fue el caso de “AMOS” que buscó medir estrategias de afrontamiento, motivaciones y satisfacciones. Cabe señalar que dicho instrumento fue

piloteado obteniendo una alpha de cronbach de 0.65, suficiente para tener validez.

8- Con respecto a los resultados se pudo concluir lo siguiente:

- a) La Administración pública no ha cambiado mucho como tal desde que surgió dicha escuela; más bien los cambios obedecen una mezcla de modelos racionales de fábricas buscándolos aplicar al sector público; esto genera situaciones más estresantes de lo que se pudiera pensar, dado que el grado de formalización es muy alto y si ha eso se le suma las exigencias institucionales de corte empresarial hacen que vaya creando un ambiente de trabajo muy pesado, muy tenso.

Esto se pudo ver relegado con los niveles de ansiedad obtenidos, con la poca motivación y satisfacción en el trabajo. Sin embargo su resistencia de cambio se manifestó para éste estudio en particular de dos maneras muy específicas: por un lado está que dado que el ambiente es muy denso, pese a esto todos buscan conservar su trabajo, esto hace una resistencia y rechazo hacia ésta forma de organizar el trabajo de una forma “pasiva” manifestando que “todo esta bien”, “aquí no pasa nada”, “todos los trabajos son iguales”.

Y esto se pudo observar más a detalle con el IDARE, que de alguna manera buscaron responder “lo más correcto” ante el temor de sufrir sanciones, por eso fue necesario aplicar el test de la lluvia, y en éste se afloró sus niveles de ansiedad. En este documento no se presentó el análisis a detalle de cada uno de los dibujos, pero sí se anexan algunos de estos como ejemplo, dado que la finalidad de utilizar dicho test era más que nada demostrar la hipótesis de que el personal tenía temor a responder su estado o situación actual en la institución. Y los resultados al respecto fueron contundentes.

Como se comentó se aplicó el “Test de la lluvia”, es importante señalar que éste instrumento se utilizó porque en el IDARE prácticamente no apareció ni ansiedad rasgo ni ansiedad estado, sin embargo, en la observación empírica se observaba que si existía, lo cual lo demostró éste test; que fue lo que pasó, esto se explica en los resultados obtenidos.

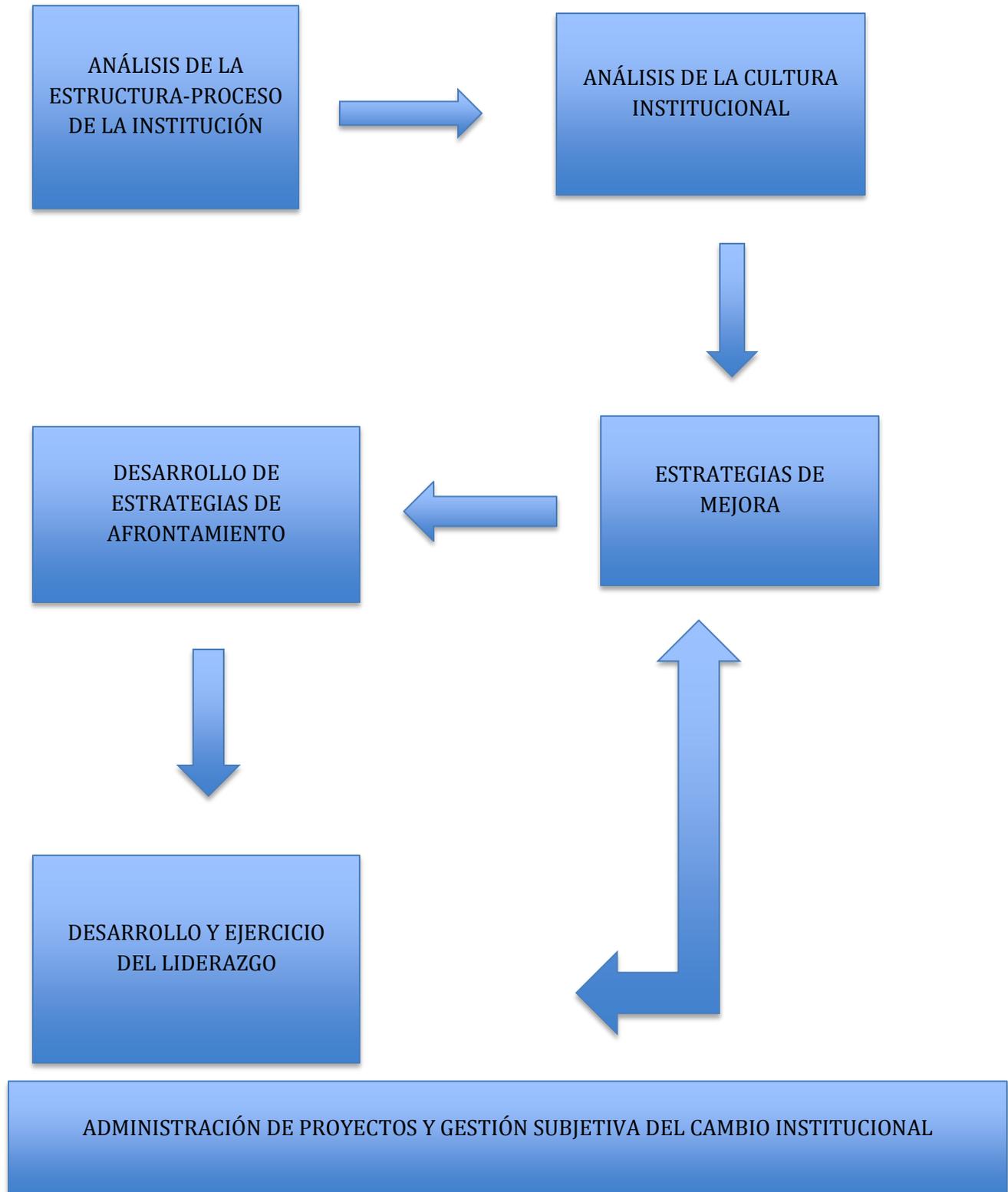
Con esto se pudo observar que si bien es cierto no hay un trastorno de ansiedad generalizado como tal, hay indicios claros que éste tarde o temprano se desarrollará en el personal y se está a tiempo de tomar acciones preventivas al respecto.

- b) Con respecto a los resultados de las motivaciones se observó que es muy baja y esto se puede explicar no sólo por la propia dinámica de la institución en cuanto a su funcionamiento como tal, sino además al hecho de que el personal está tenso, preocupado y ocupado ante los cambios que está enfrentando, porque es importante resaltar que ésta institución en particular está atravesando actualmente una serie de cambios que sacan de su zona de “confort” al personal, pero lo más delicado es que no se está llevando a cabo una gestión subjetiva del cambio. Se requiere acciones orientadas a una buena gestión y para esto más adelante se presenta una propuesta al respecto.

- c) En cuanto a la satisfacción, al igual que la motivación, es muy baja y es congruente también con lo que se comentó, el clima que se vive en la institución, las situaciones tensas, el estrés que acaba mermando cualquier satisfacción que se pueda tener al respecto; y es que al no estar motivados tampoco se puede llegar a una satisfacción. Sin embargo es importante señalar que esto no se ha visto reflejado directamente todavía en cuanto a su desempeño en el trabajo (que tarde o temprano seguro ocurrirá) sino

más que nada con su salud mental al estar inmersos en un ambiente estresante, frustrante y demandante.

Finalmente se presenta una **propuesta** al respecto:



Como se puede observar, la propuesta esta conformada de cinco etapas:

Etapa 1: Que consiste en hacer una análisis de las principales estructuras-procesos institucionales bajo el enfoque de la administración de la complejidad y de la teoría del caos, esto con objeto que aspectos de la estructura organizativa y funcional son considerados críticos y tienen una repercusión en el personal en cuanto a su motivación y satisfacción en el trabajo.

Etapa 2: Una vez hecho esto, el siguiente paso que se propone es hacer una análisis de la cultura organizacional a través del método de "auditoria cultural" que permita identificar las características culturales que favorecen y entorpecen el funcionar de la institución.

Etapa 3: Con éste diagnóstico poder desarrollar una serie de estrategias por un lado, para mejorar la estructura organizacional y funcional de la institución (hasta donde sea posible) y, en segundo término, depurar el estilo o modelo administrativo imperante.

Etapa 4: Esta cuarta etapa también implica estrategias de mejora pero centradas en el personal, tienen como finalidad a través de eventos de capacitación y desarrollo desarrollar estrategias de afrontamiento, más allá de las que tengan desarrolladas empíricamente.

Esto partiendo de un supuesto real. No está en nuestras manos cambiar radicalmente a la institución, es imposible cambiar muchas cosas de ella, pero aún así se tiene un rango de acción para hacer algunas modificaciones, y en función de lo anterior el desarrollar en el personal nuevas estrategias de afrontamiento le ayudarán a que no se vuelva más intensa la ansiedad, mejorar la motivación y satisfacción en el trabajo

Etapa 5: Finalmente. en Consonancia con la etapa anterior, para reforzarla se considera indispensable definir el mejor estilo de liderazgo a desarrollar y capacitar y formar líderes que serán determinantes tanto para afrontar de mejor manera la realidad institucional así como mejorar la motivación y satisfacción en el trabajo como factores psicosociales claves.

IX-REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

Agut, S., Carrero, V. Contribuciones al estudio de la motivación laboral: enfoques teóricos desde la dimensión de autoexpresión del ser humano. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Vol. 23. N° 2. España. 2007. 203-225.

Altamirano Pérez Paloma Itzel. Tesis: Validez de constructo de la escala de bienestar psicológico de Peter Warr en trabajadores Mexicanos. Facultad de Psicología. Universidad Autónoma del Estado de Morelos. 2010. 45-50.

Bados Arturo. Trastorno de Ansiedad Generalizada. Universidad de Barcelona, Facultad de Psicología. 28 de Noviembre 2005. 1-66.

Behar Evelyn, et al. Modelos Teóricos actuales del trastorno de ansiedad generalizada (TAG): revisión conceptual e implicaciones en el tratamiento. RET, Revista de Toxicomanías N° 63. 2011. 15-36.

Boelen Paul, A; Reijntjes, Albert. Intolerance of uncertainty and social anxiety. Journal of Anxiety disorders. 2008. 130-135.

Boltvinik Julio. Elementos para la crítica de la economía política de la pobreza. Desacatos N° 23 2007. México. 53-86.

Bravo-Yáñez, A Jiménez-Figueroa. Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. Revista Española Sanid Penit, N° 13. 2011. 91-99

Brown Timothy, A. The Nature of Generalized Anxiety Disorder and Pathological Worry: Current Evidence and Conceptual Models. Can J Psychiatry, Vol. 42. Octubre 1997. 817-825.

Castaño, F., León, B. Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. International Journal of Psychology and Phsychological

Therapy. Vol. 10. N° 2. España. 2010. 245-257.

Cavalcante, J. Tesis Doctoral: Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina en Brasil. Universidad Autónoma de Barcelona. España-Brasil. 2004. 108-110, 123-124.

Chóliz Mariano. Psicología de la emoción: El proceso emocional. Publicaciones del Departamento de Psicología Básica, Universidad de Valencia. 2005. 1-33.

Cifré, G., Eva. Tesis doctoral: Bienestar Psicológico, características del trabajo y nuevas tecnologías: validación - ampliación del Modelo Vitamínico de Peter Warr. Unidad Departamental de Psicología Evolutiva y de la Educación, Social y Metodología. Universidad Jaume I. Castellón. 1999.

Contreras, F., Esguerra, G., et al. Estilos de afrontamiento y calidad de vida en pacientes con insuficiencia renal crónica en tratamiento de hemodiálisis. Acta Colombiana de Psicología 10 (2). 2007. 169-179.

Coon Dennis. Fundamentos de Psicología. Cengage Learning. Novena Edición. 2008. México.

Córdova Esteban. Factores Psicosociales y su influencia en el bienestar laboral. UBACYT 2008/2010 P057. 1-22.

Didier Anaya John. Ethos y Eudaimonia en la Ética de Aristóteles. Revista Praxis 66. Enero-Julio 2011. Colombia. 11-25.

Dugas, M. J., Buhr, K. The intolerance of uncertainty scale: psychometric properties of the English version. Behavior, Research and Therapy (40). 2002. 931-945.

González Manuel; Rovella Anna Teresa, et al. Adaptación Española de la Escala de Intolerancia hacia la incertidumbre: Procesos cognitivos, Ansiedad y Depresión. Psicología y Salud. 2006. 219-233.

Hodson, Christine. Psychology and Work. Routledge. USA. 2001. 12-18.

Hofstede Geert, De Mooij Marieke. The Hofstede Model: Applications to global

branding and advertising strategy and research. *International Journal of advertising*, 29 (1). 2010. 85-110.

Holaway Robert, et al. A comparison of intolerance of uncertainty in analogue obsessive-compulsive disorder and generalized anxiety disorder. *Journal of Anxiety disorders*. 2006. 158-174.

Jódar Rafael, et al. Propuesta de un modelo teórico de regulación cognitiva de emociones negativas: La regulación emocional como variable moduladora de los efectos de la emoción sobre la memoria. *Publicaciones de la Fundación Universidad-Empresa de Valencia ADEIT*. 2004. 1-11.

Juárez, A, Camacho, A. Reflexiones Teórico, conceptuales de lo psicosocial en el trabajo. Juan Pablos Editor. Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Primera Edición. México. 2011. 113-129.

Lousinha Alba; Guarino, Leticia. Adaptación Hispana de la escala de respuesta a la incertidumbre. *Pensamiento Psicológico*, Vol. 8, Nº 15. 2010. 89-100.

Maldonado Karen D. Aproximación a un marco conceptual y teórico sobre la interculturalidad de los negocios internacionales. Documento de Investigación Nº33 de la Facultad de Administración de la Universidad del Rosario Colombia. 2006. 1-38.

Maslow, A. *Motivation and Personality*. Harper & Row Publishers, Inc. Tercera edición. EUA. 1987. 17-22.

Morris, C., Maisto, A. *Introducción a la Psicología*. Prentice Hall- Pearson Educación. Decima Edición. México. 2001. 413-414.

Nastri Enrique. *La Cultura en las Organizaciones*. Publicaciones de Grupo Delta Management. 2008.1-11.

Ortiz, Juana; Castro Manuel. Bienestar Psicológico de los adultos mayores, su relación con la autoestima y la autoeficacia. *Ciencia y Enfermería XV(1)*, 2009. 25-

31.

Paris, L., Omar, A. Estrategias de afrontamiento del estrés como potenciadoras del bienestar. *Psicología y Salud*, Vol. 19, N° 2. Argentina. 2009. 167-175.

Piemontesi, S., Heredia, D., et al. Ansiedad ante los exámenes y estilos de afrontamiento ante el estrés académico en estudiantes universitarios. *Anales de Psicología*, vol. 28 N° 1. 2012. 89-96.

Piqueras Rodríguez José, A. et al. Emociones negativas y su impacto en la salud mental. *Suma Psicológica*, vol. 16, num. 2. Diciembre 2009. 85-112.

Prados José María. La preocupación: Teoría e intervención. Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid. 2002. 8-24.

Ramos, Victoriano, et al. Emoción y Cognición: Implicaciones para el tratamiento. *Terapia Psicológica*, Vol. 27. N° 2. 2009. 227-237.

Resnic Pablo. Modelos Conceptuales del Trastorno de Ansiedad Generalizada: Más allá de los criterios diagnósticos. Centro de Investigaciones Médicas en Ansiedad de Buenos Aires-Revista Argentina de Clínica Psicológica XVI. 2007. 61-67.

Riso, W. Terapia cognitiva. Fundamentos teóricos y conceptualización del caso clínico. Grupo Editorial Norma. México. 2006. 176-178.

Rodríguez Fernández Arantzazú; Goñi, Grandmontagne Alfredo. La estructura dimensional del bienestar subjetivo. *Anales de Psicología*. Vol. 27. N° 2, mayo 2011. Universidad de Murcia. 327-332.

Rodríguez, A., Alvarez, A., et al. Inventario de Clima Organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*. Vol. 48. N° 2. Cuba. 2010. 177-196.

Schultz, D. Chultz, S. A history of modern psychology. Cengage Learning. Décima Edición. EUA. 2011.

Seidah, Amelié, Dugas, Michel, J., Le Blanc Renée. El Tratamiento Cognitivo Comportamental del TAG: Modelo Conceptual y Casos Clínicos. Revista Argentina de Clínica Psicológica. 2007. 39-48.

Solano, D. La Motivación por el Servicio Público: Entendiendo las claves para tener un buen funcionario público. Revista Gestión Pública y Desarrollo. España 2011. 13-15.

Yook keunyoung, et al. Intolerance of uncertainty, worry and rumination in major depressive disorder and generalized anxiety disorder. Journal of anxiety disorders. 2010. 623-28.

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Referencia propia.....	57
Tabla 2 Referencia propia.....	59
Tabla 3 Referencia CIFRE (1999:61).....	62
Tabla 4 Referencia CIFRE (1999:64).....	63
Tabla 5 Referencia CIFRE (1999:74).....	64
Tabla 6 Referencia propia.....	67
Tabla 7 Referencia propia.....	68
Tabla 8 Referencia propia.....	77
Tabla 9 Referencia propia.....	81
Tabla 10 Referencia propia.....	84
Tabla 11 Referencia propia.....	85
Tabla 12 Modelo multifactorial ansiedad y factores psicosociales.....	97