



TM

Z7201

FPS

1989

C3



1020090979



**DIRECCION GENERAL DE  
ESTUDIOS DE POSTGRADO**

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON**

**Facultad de Psicología**

**DIVISION DE ESTUDIOS DE POST-GRADO**



**MAESTRIA EN PSICOLOGIA LABORAL**

**CONSTRUCCION DE UNA ESCALA PARA  
MEDIR LA ANSIEDAD CON INDICADORES  
DE EFECTIVIDAD**

**T E S I S**

**PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRIA EN  
PSICOLOGIA LABORAL  
PRESENTA**

**LIC. MIGUEL ANGEL CAÑIZALES MENDOZA**

**MAYO DE 1989**

**MONTERREY, N. L., MEXICO**

TM  
Z7201  
FPs  
1989  
C3



**FONDO TESIS**

63132

## DEDICATORIA.

Dedico esta investigación con todo respeto y admiración:

A mi esposa Lizzy por todo el cariño y amor que ha sabido cultivar en mi.

A mis padres que siguen siendo el ejemplo y el orgullo de mi vida.

A toda mi familia que continúan siendo la fuente de inspiración de mi quehacer diario.

A todos los amigos tanto de mi país natal como mexicanos que me alientan a seguir adelante para alcanzar las metas que un día nos propusimos.

A la ciudad de Colón, que me vió nacer y a la cual le debo todo lo que soy.

Dedico este esfuerzo como símbolo de unión que debe existir entre los hermanos latinos para superar la deuda que tanto agobia a los países en vías de desarrollo.

## AGRADECIMIENTO.

En la forma más sincera, emotiva y efusiva quiero extender nuestro agradecimiento a todas y cada una de las personas que hicieron posible la realización de esta investigación en forma desinteresada.

A través de este trabajo deseo manifestar mi gratitud y mi admiración a el Lic. José María Infante, por su tiempo, dedicación y comprensión que me brindo en todo momento, motivandome a seguir adelante en esta investigación.

Deseo expresar mi especial agradecimiento a todo el personal docente y administrativo de la maestría de psicología laboral, por sus atinados comentarios, por su vasta experiencia en el que hacer laboral. Especialmente a la Sra. Elia Benitez por su apoyo y paciencia brindados en todo momento durante mis estudios de maestría, al Sr. Juan Manuel Paez que con su colaboración y amabilidad nos supo orientar acertadamente siempre que requeríamos de algún proceso administrativo, de igual forma a la Sra. Olga y al Sr. José Luis.

Al Ing. José Méndez del departamento de sistemas e informática de la UANL, quien hizo posible el procesamiento de todos los datos estadísticos de esta investigación.



Al Centro de Investigaciones de la Facultad de Psicología de la UANL, y a todo su personal.

Quiero agradecer al Centro de Capacitación Computacional por su ayuda y asesoramiento en el aspecto computacional, principalmente a la Lic. Alejandra Gámez Olmos por su paciencia, dedicación y apoyo que dedicó a la redacción de este trabajo.

Quiero agradecer a la Familia Garcia Pallares por el calor familiar que me brindaron en los momentos difíciles de mi llegada a esta hermosa ciudad, igualmente a la Familia Gámez Olmos y a la Familia Hernández Garza por la amistad brindada.

Agradezco a mis compañeros de estudio por su amistad y solidaridad en el tiempo compartido, especialmente a Graciela, Carlos, Paty, Carolina, Amelia, Sofia, Juan Manuel, Héctor, y Beatriz, nos hubiese gustado mencionar a otros, pero por la extensión es imposible, pero ellos saben a quienes nos referimos.

Además a todas las personas y sus respectivas empresas que directa e indirectamente contribuyeron a la culminación de este trabajo.

A todos ustedes,

Mil Gracias.

## INDICE

## PAGINA

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
INTRODUCCION	
PLANTEAMIENTO TEORICO.	
CAPITULO I. ORGANIZACIONES ADMINISTRATIVAS.	
1.- Antecedentes históricos de la organización administrativa	1
2.- Surgimiento del pensamiento administrativo en las organizaciones	10
2.1 Organización eclesiástica	17
2.2 Organización militar	22
2.3 Organización cameralista	25
3.- Concepto de Organización	27
3.1 Organización formal	31
3.2 Organización informal	34
4.- Precursores de la administración científica	40
4.1 Administración científica	46
4.2 Administración moderna	56
4.3 Crítica al modelo tradicional	62
5.- Ciencias del comportamiento en la organización	66

5.1	Administración de personal	68
5.2	Enfoque sociológico	72
6.-	Tipología de las organizaciones	80
6.1	Organizaciones de beneficencia mutua	81
6.2	Organizaciones comerciales	82
6.3	Organizaciones de servicio	82
6.4	Organizaciones nacionales	83
6.5	Puntos de vista de varios autores	84
7.-	Efectividad organizacional	93
CAPITULO II.    SISTEMAS EN LAS ORGANIZACIONES.		
8.-	Problema al conceptualizar el enfoque de sistema	108
8.1	Concepto de sistema	122
8.2	Sistema cerrado	136
8.3	Sistema abierto	136
9.-	Enfoque de sistemas en las organiza- ciones administrativas	138
9.1	Sistemas socio-técnicos	143
9.2	Características de los sistemas - socio-técnicos	150
9.3	Optimización para el logro de los objetivos	163

9.4 Criterios para el éxito de los sistemas socio-técnicos	168
9.4.1 Ventajas	169
9.4.2 Desventajas	170
9.4.3 Tensiones en el sistema socio- técnico	170
9.5 Papel del supervisor	172
<b>CAPITULO III.  ANSIEDAD.</b>	
10.- Que es la ansiedad	174
11.- Aspectos generales de la ansiedad	176
11.1 Ansiedad normal y patológica	176
11.2 Ansiedad situacional	177
11.3 Teorías que tratan de explicar la ansiedad	181
12.- Concepto de ansiedad según el DSM III	197
<b>CAPITULO IV.- METODOLOGIA.</b>	
1.- Planteamiento del problema	202
2.- Objetivos de la investigación	203
2.1 Objetivos generales	203
2.2 Objetivos específicos	204
3.- Hipótesis	205
4.- Tipos de investigación	207
5.- Variables	210
5.1 Variables independientes	211
5.2 Variables dependientes	211

6.- Definición de variables	212
6.1 Ansiedad	212
6.2 Efectividad Organizacional	215
7.- Control	221
8.- Muestra	224
9.- Instrumento	227
9.1 Escala	227
9.2 Topografía de la escala	241
9.2.1 Variable de ansiedad	241
9.2.2 Variable de efectividad	246
9.3 Transformación de la escala	247
9.3.1 Para variable ansiedad	247
9.3.1 Para variable efectividad	251
10.- Validación teórico racional de la variable ansiedad	255
11.- Validación teórico racional de la variable efectividad	258
12.- La racional y los elementos racionales de la escala	259
12.1 Variable ansiedad	259
12.1.1 Síntoma de tipo afectivo	260
12.1.2 Síntoma de tipo cognitivo	261
12.1.3 Síntoma de tipo afectivo	263
12.2 Variable efectividad	265

13.- Modelo conceptual de la construcción del instrumento	267
14.- Procedimiento	269
15.- Modelo estadístico	272

**CAPITULO V.- DESCRIPCION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS.**

1.- Puntaje obtenido en la ansiedad y en la efectividad en porcentaje	278
2.- Puntaje obtenido en las sub-variables - de ansiedad y efectividad en porcentaje	279
3.- Medias de los puntajes obtenidos por -- rango de datos	282
4.- Mayor índice de respuesta en porcentaje de la ansiedad	283
5.- Relación de ansiedad y efectividad en - base a los datos generales	294
6.- Correlación de la ansiedad con algunos datos generales	296
7.- Correlación de efectividad con algunos datos generales	297
8.- Relación y correlación de ansiedad con efectividad	300
9.- Correlación de sub-variables de efecti- vidad	301
10.- Relación y correlación de la ansiedad - con las sub-variables de efectividad	302

11.- Relación y correlación del aspecto de - afectividad con las sub-variables de e- fectividad	303
12.- Relación y correlación del aspecto cog- nitivo con las sub-variables de efecti- vidad	304
13.- Relación y correlación del aspecto so- mático con las sub-variables de efecti- vidad	305
CONCLUSION	307
RECOMENDACION	318
INDICE DE CUADROS	321
INDICE DE GRAFICAS	324
BIBLIOGRAFIA	331
ANEXOS	335

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



## INTRODUCCION

En este trabajo de graduación se trata de estudiar si un cuestionario puede ser transformado a una escala para medir la ansiedad con indicadores de efectividad organizacional, de tal forma que permita ver la relación existente entre ambas variables.

Para poder describir la ansiedad y la efectividad organizacional nos hemos basados en algunos estudios sustentados por diversos autores y algunas teorías que tratan de explicar estos fenómenos tan complejos. Dadas las múltiples conceptualizaciones que abordamos para explicar la ansiedad, fue necesario auxiliarnos del psicoanálisis para sustentar nuestro marco teórico de esta variable y para la efectividad organizacional fue sustentado bajo un enfoque de sistemas, ya que a nuestro juicio es la única alternativa metodológica para dar solución a los problemas que se presentan en una organización.

Nos hemos podido percatar en este estudio de la forma en que interviene la ansiedad en la efectividad de una organización y en la forma en que interviene en los procesos del comportamiento humano. La ansiedad es un fenómeno complejo y de difícil comprensión por que se manifiesta en diferente forma en el hombre, este fenómeno se encuentra desde nuestra prime-

ras etapas de vida, por lo tanto, es inherente al ser humano.

El problema que se presenta al estudiar la ansiedad en las organizaciones es ver en que forma y con que frecuencia se presenta en estas, es decir, el estado ansioso en que se encuentra el individuo dentro de la organización.

El propósito que nos indujo a realizar un trabajo de investigación de tal magnitud, es la ausencia de instrumentos válidos en nuestro medio social, que nos permita recolectar información en una primera fase de medición para correlacionar la ansiedad con la efectividad en el área laboral.

En países como el nuestro Latinoamericano, no hay prueba estandarizada a ese nivel, debido a esta problemática a que nos enfrentamos, decidimos realizar mediante un estudio de campo, exploratorio, descriptivo, de tipo correlacional, con un diseño experimental, de carácter post-facto, de comprobación de hipótesis, se trató de identificar si la ansiedad afecta a la efectividad en una organización, en una muestra de una población de dos industrias de la ciudad de Monterrey.

Este tipo de estudio no se plantean en forma definitiva, requieren ser repetidos por otros investigadores, lo que se intenta es abrir caminos a otros tipos de investigaciones como

este, que tradicionalmente no son comunes en nuestro nivel académico, con esto sembramos la semilla para que otros la germinen para lo que pueda ser en el futuro una escala de ansiedad con indicadores de efectividad.

Consideramos que un gran aporte a la psicología en México, por el campo de aplicación que tiene, no solo en la psicología laboral, sino también en el área de psicología clínica y social, esto depende del uso que el investigador le quiera dar al instrumento.

Esta investigación se encuentra dividida en seis puntos esenciales, de los cuales se describen cinco capítulos, los dos puntos restantes se refieren a la conclusión y a la recomendación.

Los tres primeros capítulos se refieren al marco teórico, a continuación se describe brevemente su contenido:

El primer capítulo se le denominó organización administrativa, por que iniciamos con los antecedentes históricos de las organizaciones, después abordamos el surgimiento del pensamiento administrativo en la organización; realizamos una amplia descripción de las organizaciones más importantes que siguen siendo ejemplos en la era actual, como lo es la eclesiástica, militares y

cameralista, también hablamos del concepto de organización recalcando las organizaciones formales e informales, luego realizamos una amplia exposición de los precursores de la administración científica, también de la administración moderna, se incluyó la ciencia del comportamiento en las organizaciones para entrar a discutir la administración del personal y los enfoques sociológicos, luego realizamos una breve exposición de la tipología de las organizaciones y los diferentes tipos de organizaciones según sus finalidades, por último explicamos los diferentes puntos de vista de varios autores y lo que es, la efectividad organizacional.

Al segundo capítulo se le llamó sistemas en las organizaciones, por que este estudio está sustentado bajo un enfoque de sistemas, por tal motivo se inicia hablando del problema que se tiene al conceptualizar un enfoque de sistemas, después los conceptos generales de sistemas, luego se hace una exposición de como se estudia una organización administrativa con el enfoque de sistemas, otro punto desarrollado fue sistemas socio-técnicos, también las características que tienen los sistemas socio-técnicos, se presenta un plan de optimización para el logro de los objetivos, por otro lado se abordarán los criterios que se deben tener para el éxito de los sistemas socio-técnicos, sus ventajas,

desventajas, las tensiones que producen y el papel del supervisor.

El tercer capítulo se le denominó ansiedad, donde se tratan conceptualizaciones relativas a la ansiedad, aspectos generales, la ansiedad normal y patológica, la ansiedad situacional o de carácter ansioso, se hace una breve exposición de algunas teorías que tratan de explicar este fenómeno. La ansiedad fue sustentada con la teoría psicoanalítica por ser la que mejor explicación teórica presenta, también se abordó el concepto de ansiedad según la DSM III.

En el cuarto capítulo se habla de la metodología de la investigación, es decir, planteamos el problema, los objetivos de investigación, las hipótesis, las variables, los controles que se tuvieron en el estudio, tipos de instrumentos, transformación de esto, la validación teórico-racional de las variables y el modelo conceptual científico que se siguió para la construcción de las preguntas.

En el quinto capítulo se describen y analizan los resultados del estudio se presentan en cuadros utilizando valores estadísticos descriptivos, relaciones como el Chi cuadrado y las correlaciones con la fórmula producto-momento de Pearson.

Finalmente en el último punto se presentaron las conclusiones de la investigación y las recomendaciones pertinentes que se hicieron al estudio. Además se presentan gráficas y la bibliografía utilizada para este estudio.