

10622
69



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN**

"IDENTIFICACION DE LA POSIBLE RELACION ENTRE EL
PATRON DE CONDUCTA TIPO A Y EL MODELO DE
EFECTIVIDAD DE METAS".

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
P R E S E N T A :
GLORISELA SERRALDE PALMA

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

ASESOR: DR. JOSE VILI MARTINEZ GONZALEZ

CUAUTITLAN IZCALLI, EDO. DE MEXICO

2003

A



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN
 UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR
 DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES

ASUNTO: VOTOS APROBATORIOS

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO
 DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLAN
 P R E S E N T E

ATN: Q. Ma. del Carmen García Mijares,
 Jefe del Departamento de Exámenes
 Profesionales de la FES Cuautitlán

Con base en el art. 28 del Reglamento General de Exámenes, nos permitimos comunicar a usted que revisamos la TESIS:

"Identificación de la posible correlación entre el patrón de conducta Tipo "A" y el modelo de Efectividad de Metas".

que presenta la pasante: Glorisela Serralde Palma.
 con número de cuenta: 9423171-3 para obtener el título de:
Licenciada en Administración

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutido en el EXAMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VOTO APROBATORIO.

A T E N T A M E N T E

"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautitlán Izcalli, Méx. a 24 de Marzo de 2003

PRESIDENTE	<u>L.P. Otilia Fuentes Gutiérrez</u>	
VOCAL	<u>L.A. Teresa Cruz Sánchez</u>	
SECRETARIO	<u>Dr. José Vill Martínez González</u>	
PRIMER SUPLENTE	<u>LRC. Ma. del Carmen Pérez Castillo</u>	
SEGUNDO SUPLENTE	<u>L.A. Yolanda Guzmán García</u>	

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

A TI MAMÁ:

Por darme tus brazos cuando necesite calor de hogar,
por compartir mis lágrimas cuando sentí tristeza y por
ayudarme a ser mujer cuando quería seguir siendo niña.

A TI PAPÁ:

Por enseñarme el valor del conocimiento,
por tus palabras que me fortalecieron como
mujer en sociedad y por brindarme un brazo
fuerte cuando quería dejarme.

A MIS HERMANAS:

Porque a pesar de las diferencias, los problemas y
las dudas, siempre estuvieron ahí para darme una
palabra de aliento, para tenderme la mano y para
abrirme su corazón en cualquier circunstancia.

A DARÍO:

Que con amor y cariño me ha orientado
y apoyado para lograr mi realización
como profesionalista.

TESIS CON
FALSA DE ORIGEN

PRÓLOGO

La presente tesis surge por la curiosidad de saber el porqué de las reacciones de los pacientes de mi hermana la cual es dentista ya que trata con todo tipo de personas, estas tienen una reacción peculiar ante la misma situación ya que dependiendo de su estado de ánimo tendrán una respuesta positiva o negativa, de esto me percate al escuchar comentarios diversos de mi hermana. Empecé por observar a todo tipo de personas en la calle y oficinas públicas el comportamiento que tenían tanto para sus compañeros como para el público en general era diferente dependiendo de la presión que sintieran la cual no podían controlar ya que al verse en situaciones como la de tener poco tiempo para atender a quince personas los llevaba a ser agresivos y hasta groseros o el realizar dos o más cosas a la vez los lleva a no terminar ninguna y el querer pasarse un semáforo puede causar un accidente y una tensión tanto para el conductor como para su entorno.

La razón por la cual me llevo a estudiar este tema fue el darme cuenta lo dañino que puede ser para la salud de cualquier persona el estar bajo una presión que no se puede controlar adecuadamente, ya que influyen diversos factores

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

sociales como son: el estado socioeconómico, la cultura, la religión, etc. Lo cual me llevo a realizar una contribución que ayude a que mejoren su calidad de vida los trabajadores y que el costo para la Organización sea mínima.

Lo primero que se realizó fue el detectar las diversas afecciones que provocan a la salud de los trabajadores que laboran bajo el modelo de Metas, y si estas tienen una correlación con la Conducta Tipo "A" con lo que podremos detectar las principales causas y controlarlas para posteriormente desarrollar estrategias que mejoren su calidad de vida en el trabajo, obteniendo el bienestar y la efectividad organizacional.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	1
CAPÍTULO 1 MODELOS DE EFECTIVIDAD	
1.1 Modelo de Efectividad de Metas.....	9
1.1.1. Modelo de Satisfacción Participante.....	14
1.1.2. ¿Efectividad para Quién?.....	21
1.2. Modelo de Efectividad de Recursos.....	23
1.3. Modelo de Efectividad de Procesos Internos.....	25
1.4. Modelo de Efectividad de la Función Social.....	26
CAPÍTULO 2 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	
2.1. Correlación de Pearson.....	30
2.2. Modelos Multivariados.....	32
2.3. M.T. - CTA	34
2.3.1. Modelo CIMA	40
CAPÍTULO 3 CONDUCTA TIPO "A"	
3.1. Concepto de Calidad de Vida Laboral	49
3.2. Concepto de la Conducta Tipo "A"	51
3.3. Patrón de Conducta	55
3.4. Implicaciones	60
3.4.1. Causas de Mortalidad	63
CAPÍTULO 4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
4.1. Marco de Referencia	75
4.2. Aplicación de Instrumento	79
4.3. Obtención de Información	80
CONCLUSIONES	93
ANEXOS	96
GLOSARIO.....	103
BIBLIOGRAFÍA.....	109

F

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

INTRODUCCIÓN

El trabajo que a continuación se presenta trata como primer tema los diferentes modelos de Efectividad donde se hace referencia a estos, son: Modelo de efectividad de Metas, Modelo de efectividad de Recursos, Modelo de efectividad de Procesos Internos y el Modelo de efectividad de la Función Social, los cuales en esencia nos tratan de explicar y evaluar la efectividad organizacional tomando en cuenta su medio ambiente en relación con la organización, sus problemas internos como son las tensiones entre los miembros de la organización y las tareas que se llevan a cabo por o para la organización, ya que la adaptación de los individuos genera una constante tensión lo que se refleja en diversas enfermedades.

El segundo tema esta constituido por los Instrumentos de Medición de los cuales analizaremos los siguientes: El coeficiente de Correlación de Pearson, Análisis Multivariados y la Guía Management Test Conducta Tipo "A" estos son pruebas estadísticas que nos ayudan a recolectar los datos, tienen una importancia

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

fundamental pues nos brindan mediciones que pueden analizarse, clasificarse y/o cuantificarse.

El siguiente tema es llamado Conducta Tipo "A", este surge unido a la idea de la existencia de una serie de factores de riesgo que tradicionalmente aparecen relacionados con trastornos cardiovasculares junto a la posible influencia de un determinado modo de vida, los costos para el individuo pueden ser: el aislamiento, la incomodidad, la incapacidad, los accidentes y hasta su muerte; Por otro lado los costos para la organización pueden ser: los retrasos del personal, el ausentismo, la rotación del personal, demandas médicas, etc. La gente que presenta esta conducta prefiere trabajar sola en situaciones tensas esto puede deberse a que siente mas control sobre lo que les rodea, esta preferencia puede generarles alguna enfermedad como puede ser el estrés.

Para concluir realizamos el Planteamiento del Problema que nos refiere a la correlación que existe entre el Patrón de Conducta Tipo "A" y el modelo de Efectividad, con lo cual se pueden detectar las diversas afecciones que provocan a la salud de los trabajadores y por ende desarrollar estrategias que mejoren su calidad de vida en el trabajo, por lo que tendremos como consecuencia el bienestar y la efectividad organizacional.

PAGINACIÓN DISCONTINUA

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

El hombre vive gran parte de su vida en relación con las organizaciones; este fenómeno es susceptible de apreciación desde los inicios de su evolución. Llegados a la época actual, vemos como estos principios básicos continúan siendo válidos y como el hombre ha creado una gran diversidad de organizaciones que han crecido en complejidad pero que sin embargo buscan primordialmente la cooperación para alcanzar ciertos objetivos.

Katz y Kahn (Rodil 1986, p. 42) reconocen cuatro tipos principales de organizaciones: productivas (o económicas), de mantenimiento, de adaptación y de administración política. El proceso administrativo comenzó primero en la organización familiar, expandiéndose después a la tribu y que finalmente penetró en las unidades políticas formales, tales como las encontradas en la antigua Babilonia. El periodo medieval sirve como un puente entre la antigüedad y la edad del despertar conocida como el renacimiento este periodo ofrece una penetrante visión del primer sistema real de las prácticas administrativas y del pensamiento de la antigua élite administradora.

En el siglo XVIII se observaron los años de maduración en la introducción de mejoras en las técnicas de la manufactura y en el desarrollo de un nuevo enfoque en la administración, posteriormente la Revolución Industrial trajo con ella una decadencia en los conceptos provincianos de administración, donde comenzó una ardua búsqueda de caminos para mejorar tanto la manufactura como la administración.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

En la última parte del siglo XIX, comienza la administración científica, al aumentar los negocios tanto en tamaño como en número, de lo cual podemos mencionar que esta se encamina hacia diversos factores que no incluyen a la empresa.

La administración comenzó a cambiar su enfoque cotidiano para solucionar contingencias paso a un enfoque mas general y de largo plazo, en donde líderes como Towne y Metcalfe comenzaron a desarrollar y a aplicar sistemas administrativos integrales en lugar de los sistemas de prueba y error generalmente usados, podríamos decir que la administración científica se puede considerar como la era del génesis en el pensamiento administrativo. El significado etimológico de la palabra administración es la base para llegar al objetivo real del administrador por lo que tenemos; Ad: para; Ministrare: servir, lo cual nos afirma que el objetivo fundamental de la administración es el de Servicio. Esto consiste en hacer llegar a los consumidores productos y a los usuarios servicios, por lo que nos damos cuenta que todos tenemos necesidades que requieren satisfacerse por medio de productos y servicios.

Tomando el concepto de Newman (1963, pp. 15,16) para quien: La administración consiste en orientar, dirigir y controlar los esfuerzos de un grupo de individuos para un objetivo común. El buen administrador es naturalmente aquel que posibilita al grupo para tener un alcance de sus objetivos con el mínimo uso de recursos, de esfuerzos y con menos interferencias con otras actividades útiles.

Revisando la historia de la administración encontramos la etapa de la Revolución Industrial la cual es señalada como el despegue del actual mundo empresarial. razón que nos permite dar a conocer una breve descripción del ambiente laboral que imperaba en Europa durante este periodo.

En los albores de esta etapa nos ubicamos en 1776, con la invención de la máquina de vapor de James Watt y su posterior aplicación a la producción acompañada de una nueva concepción del trabajo, lo que modificó los aspectos económicos, políticos y sociales en una forma tan vertiginosa que los cambios fueron grandes. Esta dio inicio en Inglaterra y se extendió rápidamente por el entonces llamado mundo civilizado siendo posible dividirla en dos etapas:

1. De 1776 a 1860 se gestó la primera Revolución Industrial, también conocida como la Revolución del carbón y el Hierro.
2. De 1861 a 1914 se desarrolló la segunda Revolución Industrial también conocida con el nombre de la Revolución del Acero y la electricidad.

Transcurrieron varias décadas antes de que hicieran su aparición los primeros autores que hablaron formalmente de la administración. Para conocerlos, debemos situarnos por un momento en los primeros años del siglo XX, en la Midvale Steel Company o en la Bethlehem Steel Company y posiblemente nos habríamos encontrado con un hombre que había introducido importantes cambios en la historia y autor del libro "Principios de la Administración Científica". Este hombre de lentes y aspecto frágil que observaba con detenimiento a los obreros era Frederick W. Taylor; le ha sido atribuida la paternidad de la administración en gran medida por uno de sus trabajos, el cual tuvo lugar en 1899 llamado "Estudio de Tiempos y Movimientos" donde el trabajador no es más que una extensión de la máquina y de los sistemas.

Alrededor de 1910 Henry Fayol quien ocupa el puesto nombrado Dirección de Administración y quien comparte con Taylor el título de padre de la administración, busca arduamente diversas claves para lograr una administración efectiva; él concebía a la empresa como un cuerpo social.

En 1920, George Elton Mayo, quien es considerado el fundador de las relaciones humanas, consideró al factor humano y a los grupos informales importantes para la organización ya que estos colaboran al crecimiento de la industria. En los años 50 surge la teoría estructuralista orientada hacia la sociología organizacional la cual busca interrelacionar a las organizaciones con su ambiente externo que es la sociedad, es aquí donde surge el concepto del Hombre Organizacional.

En los años 40 surge la teoría de la burocracia teniendo como fundamento las Teorías de Max Weber (1864-1920) para él "La razón decisiva que explica el progreso de la organización burocrática ha sido siempre su superioridad técnica sobre cualquier otra organización, como consecuencia logra diferenciar entre empresas y organizaciones.

En 1947 surge la Teoría del comportamiento dentro de la cual el administrador tiene como una de sus prioridades el conocer los mecanismos motivacionales que rigen el comportamiento humano para poder dirigir a las organizaciones. La teoría del desarrollo se inició estudiando las dinámicas de grupo y modificación del comportamiento grupal y fue ampliando su visión hasta adoptar un enfoque sistémico, abarcando a la organización como un todo.

En el año de 1947 el biólogo alemán Ludwig Von Bertalanffy generó una teoría interdisciplinaria (Teoría de Sistemas) capaz de trascender los problemas exclusivos de las ciencias por separado y busca proporcionar principios de aplicación general.

Este recorrido por la historia nos proporciona una base para poder adentrarnos en el tema.

4

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CAPÍTULO I MODELOS DE EFECTIVIDAD

Las organizaciones solo actúan en la medida de que sus administradores actúan y es cada vez mayor el número de personas que tienen que ser eficientes para que la organización funcione de un lado, y para que se autorrealicen y satisfagan sus propias necesidades. Por otro lado, la eficacia es necesaria para la organización (para poder funcionar) y al propio individuo (para poder alcanzar satisfacción).

Para comprender más a fondo la teoría de las organizaciones y en particular a la administración definiremos los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad.

Hall (1996,p.90) los define de la siguiente manera:

“ La eficiencia: se refiere a la cantidad de recursos empleados para producir una unidad del resultado”;

“ La eficacia: es la actuación al cumplir los objetivos previstos y por último”;

“ La efectividad; ha sido definida como el grado en el cual (una organización) realiza sus metas”.

Chiavenato (1986, p.190) señala que: “ La *eficacia* es una medida normativa del alcance de resultados, mientras que la *eficiencia* es una medida normativa de la utilización de los recursos en ese proceso”. Por lo que en términos económicos, la eficacia de una empresa se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad a través de proveerle productos (bienes o servicios), mientras que la eficiencia es una relación técnica entre entradas y salidas.

Para Emerson (Citado en Chiavenato 1989, p.191) la eficiencia "es la relación entre lo que es conseguido y lo que puede ser conseguido". Emerson utilizó la expresión de ingeniería de eficiencia como una especialidad en la obtención y maximización de la eficiencia" (Citado en Kreiken 1980, p.24).

Chiavenato (1989,p.191) nos menciona que: La eficiencia se preocupa por los métodos y procedimientos más indicados que necesitan ser adecuadamente planeados y organizados con el fin de asegurar la optimización de la utilización de los recursos con los que se dispone. La eficiencia no se preocupa por los fines, sino simplemente por los medios, el alcance de los objetivos visualizados de la eficiencia; es un asunto ligado a la eficacia.

En síntesis podemos realizar la definición de eficiencia, como una medida normativa que se preocupa por los medios para alcanzar los objetivos mas que los fines con los que podamos alcanzarlos; a la eficacia, como los objetivos que son previstos y a la efectividad por el definir el grado en que una organización realiza sus objetivos. En la medida que el administrador se ocupe en hacer las cosas de una manera correcta, se estará encaminando hacia la eficiencia (mejor empleo de los recursos disponibles). Por otro lado cuando se utilizan estos instrumentos proporcionados por aquellos que ejecutan para verificar si las cosas bien hechas son las cosas que realmente deberían ser hechas, en este caso estará orientado hacia la eficacia (realización de los objetivos a través de los recursos disponibles).

Una organización bien diseñada asegura que tan solo la efectividad gerencial y solo ella conduce a una recompensa personal, las recompensas más importantes para algunos son ambiciones satisfechas, seguridad garantizada, autoactualización, satisfacción o felicidad

personal o simplemente supervivencia.

Para hablar de la efectividad organizacional es necesario definirla lo cual es imposible, ya que no podemos tomarlo como un concepto sino como un constructo. Para Cameron (1985, p.7-9) los constructos son abstracciones que existen en las mentes de la gente y por lo tanto no tienen realidad objetiva, para entender esto debemos tener en cuenta que los conceptos pueden ser definidos y exactamente especificados, por lo cual esto no sucede con los constructos ya que estos no tienen esa cualidad. Esta diferencia entre concepto y constructo ayuda a explicar por qué el espacio del constructo efectividad organizacional es desconocido. Ejemplos de constructo en las ciencias sociales son: liderazgo, satisfacción, motivación, inteligencia y necesidades.

Weber (citado en Freud, 1986,p.99) forma la noción de tipo - idea, la cual hace una referencia a los constructos, en donde estos están elaborados teóricamente para hacer que la investigación sea mas clara; Esta puede variar dependiendo de las necesidades que requiera la investigación, teniendo así una validez de un paradigma, cuyo objetivo será comprender una realidad significativa, apartándolo de la realidad empirica para dominarla mejor teóricamente.

Finalmente entendemos que los constructos son pensamientos que tiene la gente para posteriormente plasmarlas en un papel y llevarlos a cabo, su objetivo será comprender una realidad significativa en la cuál se tendrá un mejor entendimiento teórico. Desde las burocracias clásicas de Weber y la analogía con la máquina de Taylor, el concepto de organizaciones se ha vuelto más complejo y variado tanto que ha cambiado; por ejemplo, Thompson en 1967 (Citado en Cameron, p.4) como sistemas abiertos y Keeley en 1980 (Citado en Cameron, p.4) como contratos sociales, por citar algunas de dichas concepciones. Ahora, "el énfasis en cada una de estas ha cambiado de eficiencia a efectividad y en cada nueva concepción un nuevo significado

de efectividad surge" (Simón, 1996,p.10).

En mi concepto tenemos que los modelos organizacionales son abstracciones teóricas llevadas a cabo cuando uno percibe un caso exitoso.

Las investigaciones sobre efectividad se han centrado, como menciona Scott (citado en Cameron, 1983,p.97) casi exclusivamente en variables de microcalidad tales como productividad, flexibilidad, satisfacción en el trabajo, rentabilidad, adquisición de recursos entre otros. Define a las variables de macrocalidad como aquellas que se refieren a la contribución de las organizaciones a la sociedad en su sentido más amplio.

Los modelos de uso mas generalizados para explicar y evaluar la efectividad organizacional son:

Modelo de Efectividad de Metas.

Modelo de Efectividad de Recursos.

Modelo de Efectividad de Procesos Internos.

Modelo de Efectividad de la Función Social.

En la evolución que ha llegado hasta nuestros días con la consigna de lograr la máxima productividad sin comprender en forma cabal las repercusiones de nuestra desenfrenada carrera, que en la actualidad ha generado patologías tales como el infarto al miocardio, angina de pecho, arteriosclerosis, estrés físico emocional, tabaquismo, hipertensión, diabetes, colesterol alto, alcoholismo, etc., al desarrollar ambientes y exigencias laborales que no guardan respeto por la vida y solo nos generan un espíritu de competencia que no se comprende ni a si mismo.

1.1 MODELO DE EFECTIVIDAD DE METAS

Se ha definido a la efectividad como el grado en el cual (una organización) alcanza sus metas. El modelo de efectividad de metas es tanto sencillo como complejo, la complejidad se presenta cuando se comprende que la mayoría de las organizaciones tienen metas múltiples con frecuencia conflictivas. La diferencia estructural en las organizaciones está relacionada con la diversidad de metas y su incompatibilidad.

Debemos tomar en cuenta algunos aspectos de la naturaleza de las metas, estas involucran intentos y resultados y sirven como restricciones para la toma de decisiones. Por definición, las metas organizacionales son creaciones de personas, de manera individual o colectiva, al mismo tiempo, la determinación de una meta para la acción colectiva se convierte en un estándar por el cual se juzga la acción colectiva; La meta determinada colectivamente, rara vez permanece constante en el curso del tiempo.

Perrow (1961, p. 855) nos señala que hay dos tipos de metas las metas oficiales y las operativas, en las metas oficiales indica que son los propósitos generales de la organización según se detallan en su acta constitutiva, reportes anuales, declaraciones públicas hechas por ejecutivos clave y otros pronunciamientos formulados por personas con autoridad. En cambio, las metas operativas designan los fines que se buscan por medio de las políticas de operación real de la organización; nos indican lo que la organización en realidad está tratando de llevar a cabo, sin importar lo que digan las metas oficiales que son los fines.

Thompson y Mc Ewen (1958) nos mencionan que las metas cambian conforme transcurre el tiempo, las causas de estos cambios se basan en tres razones de las cuales surgen los cambios

en las metas organizacionales y son:

En primer lugar, las organizaciones están en una interacción directa con el medio ambiente por conducto de sus ríos. La fijación de metas organizacionales se ve afectada por las relaciones competitivas, de negociación, cooptativas y de coalición con el ambiente.

La competencia ocurre cuando la rivalidad entre dos organizaciones se ve medida por una tercera parte, como en el caso de compañías de negocios que compiten por los mismos clientes. La competencia también ocurre en el sector público cuando compiten las dependencias gubernamentales por una parte de los fondos obtenidos por los impuestos. La competencia afecta la estructura de metas a medida que la organización modela sus acciones para procurar asegurarse un apoyo continuo.

Thompson y Mc Ewen, (1958, p.27) nos definen que la *cooptación* es el proceso de absorber nuevos elementos dentro del liderazgo o estructura determinante de la política de una organización como medio de evitar amenazas a su estabilidad o existencia. Por otro lado la *coalición* es la combinación real de dos o más organizaciones. Esta es la forma más extrema del condicionamiento ambiental de las metas organizacionales.

Los cambios en las metas organizacionales como resultado de la interacción directa con otras organizaciones en el medio ambiente de la organización enfocada, destaca la importancia de tratar con las metas operativas en lugar de las oficiales. Esta clase de análisis también indica la importancia de visualizar la efectividad organizacional en el curso del tiempo puesto que un análisis de corte transversal podría hacerse justo antes de un cambio importante y por tanto, no tener significado alguno.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

En segundo lugar las metas también pueden cambiar como resultado de los cambios organizacionales internos. Estas coaliciones de poder pueden cambiar en ocasiones como resultado de presiones externas, pero también como efecto de la dinámica interna.

Las organizaciones pueden comenzar a enfatizar metas que son fácilmente cuantificables a expensas de aquellas que no se pueden cuantificar con la misma facilidad, un ejemplo pueden ser las Universidades quienes ven el número de publicaciones del cuerpo académico en lugar de una meta más fácil de medir, como sería la enseñanza en el aula. Otro ejemplo son las empresas comerciales quienes se fijan en la productividad por trabajador en lugar de la diligencia, cooperación, puntualidad, lealtad y responsabilidad (Gross, 1968.p.295). Si las organizaciones comienzan a enfatizar lo que es fácilmente cuantificable entonces hay un cambio de metas en esa dirección.

En tercer lugar, la última fuente de cambios de metas está fuera de la organización e involucra presiones indirectas del ambiente general, como son las condiciones económicas las cuales pueden ser modificadas, por otro lado el desarrollo tecnológico. Todo esto debe ser rigurosamente ajustado a las metas organizacionales condicionadas por el medio ambiente.

Los cambios demográficos están mas allá del control de las organizaciones involucradas, como son las otras fuentes de presión indirecta del ambiente. Aunque las organizaciones pueden tratar de influenciar los valores, manipular la economía para su provecho, y estar al tanto de los avances tecnológicos, hay muchas situaciones que sencillamente están fuera del control organizacional. En otras palabras el ambiente puede tener un papel indirecto pero todavía crucial en la determinación de cambios de metas.

Como se ha dicho el uso más sencillo del modelo de metas sugiere que una organización es efectiva hasta el grado en que logra sus objetivos. De acuerdo con Campbell (1977, p.19):

..."El punto de vista centrado en la meta parte de un supuesto razonablemente explícito de que la organización está en manos de un conjunto de personas racionales que toman las decisiones y que tienen en mente un conjunto de metas que desean alcanzar. Además, estas metas son pocas en número como para ser manejables y que se puedan identificar lo suficientemente bien como para ser comprendidas. Dada la hipótesis de que las metas pueden identificarse de esta manera, debe ser posible planear las mejores estrategias administrativas para lograrlas. Dentro de esta orientación la forma para evaluar la efectividad organizacional sería desarrollar criterios de medias para evaluar el grado hasta el cual se están alcanzando las metas."

En otras palabras nos menciona que el uso más sencillo del modelo de metas sugiere que una organización es efectiva hasta el grado en que logra sus objetivos. Los cuales se encuentran identificados en el modelo de la Administración por Objetivos que aunque pareciera que este modelo ha sido superado en el pasado sigue influenciando nuestro mundo empresarial que aun perdura.

Sin embargo, comenta que es probable que la organización tenga múltiples objetivos, la situación se complica más cuando entran en el análisis objetivos privados u operativos o bien cuando las subunidades organizacionales desarrollan los suyos. Otro problema con relación a los objetivos involucra su especificidad, ya que los objetivos generales se vuelven específicos en las

operaciones diarias adoptando una gran variedad de formas.

Dentro de la organización las unidades pueden moverse en direcciones divergentes, en direcciones que son consistentes con los objetivos generales pero que podrían interferirse unas con otras. Además los objetivos incluyen su dimensión temporal y por adoptar la perspectiva del corto plazo se enfatiza un retorno rápido sobre la inversión dando mayor prioridad a los resultados a corto plazo.

Scashore (citado en Hall 1996.p.268). El modelo de metas, parte de la suposición de que existen propósitos o metas definidas, de tal manera que la efectividad de una organización puede estar representada por el logro o progreso hacia las metas.

Un criterio adicional puede ser considerado, cuando hay metas instrumentales o estados necesarios para el logro de las metas principales. El modelo de Metas asume que las organizaciones tienen metas identificables, las cuales son medibles dependiendo del grado de avance que se tenga hacia el logro de las metas, para que las organizaciones sean efectivas de acuerdo con el grado en el cual los alcance.

En síntesis el modelo de efectividad de metas, parte de metas definidas de tal manera que nos sugiere que la organización es efectiva hasta el grado en que logra sus objetivos, las metas de una organización con frecuencia son múltiples y conflictivas ya que estas son creadas por personas, de manera individual o colectiva, las metas cambian con el tiempo, estos cambios pueden verse afectados por las relaciones competitivas tanto en el sector público como en el privado, de negociación, al absorber nuevos elementos para la supervivencia de la organización y de coaliciones, también influyen las presiones del ambiente general, como son los cambios económicos y demográficos que no pueden ser controlados por la organización.

1.1.1. MODELOS DE SATISFACCIÓN PARTICIPANTE

El énfasis en estos modelos no es la satisfacción en términos de clima organizacional u otro estado psicológico del individuo, con frecuencia este es un componente del modelo de metas donde se toma el clima sólo como una de varias metas, más bien, en estos modelos el énfasis radica en los juicios individuales o de grupo acerca de la calidad de la organización.

Bernard (1938) dio la tónica para los modelos de satisfacción —participante con su análisis de organizaciones como instrumentos cooperativos que distribuyen incentivos, “ los individuos contribuyen con sus actividades a las organizaciones en compensación por los incentivos que reciben, donde la contribución de cada uno es la persecución de sus fines particulares, significa un aporte a la satisfacción de los fines de otras personas, el también concebía los motivos de los individuos que participaban en las organizaciones como los determinantes cruciales, solo en el caso que estos quedaran satisfechos la organización podía continuar operando” (Georgiou .1973.p.300). No se visualizaba al éxito organizacional en términos de metas que se alcanzaban, sino por su capacidad para sobrevivir por el hecho de ser capaz de conseguir una contribución suficiente de sus miembros al proporcionarles suficientes remuneraciones o incentivo.

Georgiou (1973) al revisar el trabajo de Bernard, ha desarrollado lo que el llama un “contra paradigma” al modelo de metas, de acuerdo con Georgiou. En otras palabras, el empuje esencial del contra - paradigma es el surgimiento de las organizaciones, su estructuración de funciones, su división de trabajo y distribución de poder así como su mantenimiento, cambio y disolución pueden comprenderse mejor como el resultado de intercambios complejos entre individuos que persiguen una diversidad de metas, aunque el foco principal de interés radica en

el comportamiento dentro de las organizaciones y el impacto del ambiente sobre esta, también se acomoda la influencia recíproca de la organización sobre el ambiente: Puesto que no se consumen todos los incentivos derivados de los procesos del intercambio organizacional en las relaciones interpersonales de los miembros, los que realizan contribuciones organizacionales obtienen recursos con los que pueden influir en el ambiente.

La implicación del argumento de Georgiou para la efectividad, es que los incentivos dentro de las organizaciones deben ser adecuados para mantener la contribución de los miembros organizacionales, y también deben contener un excedente para desarrollar la capacidad de poder para tratar con el ambiente, un problema básico con este argumento es que en primer lugar no revela como se traen los incentivos a la organización, es indiscutible que el dinero entra en la organización por conducto de intercambios con el ambiente, pero parece que es necesario el enfoque de recurso - sistema o un modelo de metas que trate el asunto de las utilidades antes de considerar los estímulos individuales.

Según Cummings (1977) se acerca a la efectividad desde una perspectiva un poco diferente: una forma posiblemente fructífera de concebir una organización y los procesos que la definen, es como un instrumento o foro dentro del cual los participantes pueden tener un comportamiento que ellos perciben como instrumentos para alcanzar sus metas, desde esta perspectiva, una organización efectiva es una organización en la que el mayor porcentaje de participantes se percibe como libre para utilizar a la organización y su subsistema como un instrumento para sus propios fines, también se argumenta que mayor es el grado de instrumentalización organizacional percibida por cada participante, mayor efectividad tiene la organización, en consecuencia esta definición de una organización efectiva tiene una perspectiva claramente psicológica, trata de incorporar tanto el número de personas que toman a

la organización, como instrumento clave para satisfacer sus necesidades y para cada persona, el grado en que se percibe a la organización de esta manera.

De acuerdo con este enfoque los factores, como rentabilidad, eficiencia y productividad son condiciones necesarias para la supervivencia organizacional y no fines en si mismos, la organización debe adquirir suficientes recursos a fin de que pueda ser instrumental para sus miembros, un enfoque relacionado, argumenta que las organizaciones más efectivas son aquellas donde los miembros concuerdan con las metas de la organización por lo que trabajan mas consistentemente para alcanzarlas, según Steers (1977).

Enfocar la efectividad organizacional desde la perspectiva de los individuos y sus ganancias instrumentales o sus metas representa tres problemas principales el primer problema, que es especialmente el caso para el enfoque de Steers, en el que los individuos tienen diversas formas de vincularse con las organizaciones de las que forman parte, el involucramiento de las personas en las organizaciones puede ser enajenante, calculador o moral (Etzioni, 1961-1973). Estas diferentes formas de involucramiento excluyen la posibilidad de la congruencia del individuo y las metas en muchos tipos de organizaciones, al continuar por un momento con la critica del enfoque de Steers, no parece injusto señalar que mucho del personal en la mayoría de las organizaciones probablemente desconozca las metas oficiales u operativas de las organizaciones de manera que el acuerdo se convierte en un punto de debate.

El problema más importante en esas formulaciones psicológicas es que, al enfocarse en la instrumentalización para los individuos, se pasan por alto las actividades u operaciones de la organización como un todo o por subunidades. Aunque el enfoque de la instrumentalización es capaz de generalizarse en todas las organizaciones, olvidando el hecho de que el producto

organizacional tiene un impacto en la sociedad, se le consume, se le disfruta y es dañino para el ambiente, afecta a otras organizaciones y a la gente dentro y fuera de otras organizaciones.

El enfoque psicológico también minimiza la realidad de los conflictos entre las metas y las decisiones que deben tomarse frente a las presiones ambientales, en el fondo el problema es que pasa por alto gran parte de la realidad organizacional, por ejemplo Angle y Perry (1981) encontraron una relación positiva entre el compromiso de los trabajadores con la organización e indicadores de efectividad, como la adaptabilidad, rotación y retardos, no se encontró una relación con los indicadores de efectividad relacionados con los costos de operación y ausentismo, al reducir las consideraciones de efectividad en el ámbito individual, se pasa por alto el punto de que pueden existir conflictos entre los resultados deseables, como los costos de operación reducidos y menor rotación de personal.

Un tercer problema con esta forma de enfoque individualista, es que olvida el hecho de que también los individuos fuera de la organización se ven afectados por lo que hacen las organizaciones, no obstante una perspectiva del cliente sobre la efectividad pareciera ser un componente crucial de cualquier análisis amplio de la efectividad.

Este modelo, define a la efectividad como el grado en el que una organización logra responder de manera satisfactoria las demandas y expectativas de sus constituyentes estratégicos (accionistas, empleados, clientes, proveedores, etc.), restricciones, metas y participantes

Pennings y Goodman (1977) hacen una gran contribución a la literatura sobre efectividad, asumen un enfoque muy diferente sobre el papel de los participantes, se acercan a los participantes introduciendo el concepto de la coalición dominante, Penning y Goodman

comienzan su argumento definiendo la efectividad como " las organizaciones son efectivas si pueden satisfacer las restricciones relevantes y si los resultados organizacionales se aproximan o exceden a un conjunto de referentes para metas múltiples".

La idea de restricciones, involucra condiciones o requisitos que deben quedar satisfechos si una organización ha de ser efectiva, las restricciones involucran políticas o procedimientos fijados por anticipado guiando la toma de decisiones y el comportamiento en las organizaciones, ejemplos de restricciones son "mantener la participación en el mercado en un porcentaje determinado, mantener la calidad en cierto nivel, y no comerciar en países extranjeros que exigen sobornos políticos.

En cambio las metas organizacionales se refieren a estados terminales deseados u objetivos especificados determinados por la coalición dominante, Pennings y Goodman son explícitos en la inclusión de metas múltiples, se utilizan tanto las restricciones como las metas en la evaluación de la efectividad, pero existen diferencias importantes entre estos dos conceptos. Las metas reciben una atención y preocupación especial por parte de la coalición dominante, están relacionadas muy cerca con las motivaciones de la coalición dominante, es interesante observar que las metas y las restricciones pueden estar en la misma dimensión o área de actividad, pero la diferencia radica en la atención prestada por la coalición dominante, "Pennings y Goodman" declaran:

...El que se logre que un nivel específico de cantidad o calidad sea una meta o una restricción depende en parte de lo que es mas central para la coalición dominante de la organización, por ejemplo algunas universidades estadounidenses restringen el número de estudiantes inscritos para alcanzar una gran excelencia académica, mientras que otras

universidades enfatizan una alta inscripción pero se ven limitadas por la necesidad de mantener un nivel mínimo de excelencia académica.

Una segunda diferencia entre metas y restricciones es que las "metas pueden o no aproximarse a un referente, mientras que las restricciones deben quedar satisfechas como una condición necesaria de la efectividad organizacional, el grado (o la cantidad relativa) de efectividad puede ser estimado por el grado en que una meta se aproxima o excede un referente", es evidente que esto es un conjunto de ideas bastante complejo, que requiere de algún análisis, los referentes son los estándares contra los cuales se ponderan o evalúan las metas y restricciones, los referentes involucran los estándares de evaluación de la coalición dominante, las restricciones deben satisfacerse si es que una organización ha de ser efectiva, pero el solo hecho de satisfacer las restricciones no significa que haya efectividad alcanzar una meta por encima de la restricción es efectividad.

Pennings y Goodman utilizan el ejemplo de una empresa que desea incrementar sus utilidades (meta) y al mismo tiempo controlar la calidad del servicio (restricción) una falla en la conservación del servicio contribuiría a la ineffectividad, pero rebasar el estándar de calidad del servicio no llevaría a la efectividad, la empresa solo sería efectiva si al incrementar su rentabilidad y mantener la calidad del servicio, la efectividad se basa en el grado en que una meta se alcanza.

Es interesante que Pennings y Goodman no manejan los recursos como restricciones, parecería que los modelos de metas y de recurso - sistema podrían incorporarse bien a esta terminología de meta - restricción, no cabe duda que los recursos se requieren y que el nivel de recursos requerido para las operaciones es una restricción sobre la organización, este puede ser

el uso más apropiado del modelo de recurso - sistema, por ejemplo, visualizar los recursos como restricciones importantes que deben satisfacerse antes de que se puedan realizar los movimientos hacia las metas.

Pennings y Goodman reconocen el hecho de que hay múltiples metas y restricciones y que no es constante el marco de tiempo para ellas, también reconocen el hecho de que para cada restricción o meta puede haber muchos referentes, sin embargo, no advierten el hecho de que distintos referentes para una sola meta o restricción puede tener elementos contradictorios, como se demostrara más adelante, estos autores reconocen que la efectividad debe medirse siempre después del hecho.

Una contribución importante de la formulación de Pennings y Goodman es la especificación de que las organizaciones tienen grupos de interés internos y externos, estos son los componentes de la coalición dominante que decide las metas y determina las restricciones, los criterios de efectividad se definen por la coalición dominante a partir de los consensos que se alcancen, los consensos se alcanzan mediante la negociación entre las partes interesadas, este no es un proceso sencillo ya que los diversos públicos en sí mismos tienen preferencias distintas y multidimensionales.

Hay un elemento adicional que debe introducirse en este punto, las restricciones y referentes están determinadas por la coalición dominante, a medida que esta tiene cambios en su composición que acompañan a los cambios de poder o a la sucesión en el liderazgo superior, las metas, restricciones y referentes también cambiarían, los cambios tienen lugar en el curso del tiempo, en la percepción de la efectividad y en la evolución de las preferencias de los grupos de interés (Cameron y Whetten, 1981) de manera que las metas, restricciones y referentes son

blancos que se mueven en el tiempo.

La formulación de Pennings y Goodman tiene mas elementos que los otros modelos de organización – participante que se consideraron antes. la importancia que atribuye al consenso logrado por conducto de la organización dominante condujo a que se incluyera aquí, su organización también esta basada en la importancia dada al proceso político en la organización de efectividad, ambos modelos, el de metas y recurso-sistema tienden a implicar una toma racional de organización, con otras estrategias adoptadas, organizar el criterio del cual es la mejor forma de adquirir recursos o sobrevivir, para minimizar el costo de alcanzar las metas, el presente enfoque también supone que las organizaciones se tomaran con cierto grado de racionalidad, pero templado con los hechos políticos de la vida organizacional.

En la satisfacción participante nos dice que la satisfacción es un estado psicológico del individuo, este es un componente del modelo de metas en donde se toma el clima como una variable, también toma como instrumento a los incentivos los cuales deben ser adecuados para mantener una contribución de los miembros y para tratar con el ambiente, los participantes pueden tener un comportamiento que ellos perciben para alcanzar sus metas

1.1.2 ¿EFECTIVIDAD PARA QUIEN?

Charles Perrow ha sido un analista de organizaciones consistentemente sagaz, su profunda percepción ilustra su análisis de los estudios de efectividad (1977) en primer lugar, el advierte que la mayor parte de los estudios de efectividad son lo que llama del tipo de “análisis de variables” este tipo de estudios significa tratar de aislar aquellas variables que están relacionadas de algún modo con las medidas de efectividad, esto se haya en la tradición técnico-administrativa, en lugar de esta forma de análisis, Perrow sugiere que el analista desarrolle

otros dos tipos de estudios de efectividad – “ análisis de mal funcionamiento bruto y análisis revelador”- ambos tipos de estudio tienen que ver con la pregunta ¿efectividad para quien?

El análisis de mal funcionamiento bruto se propone como un método de aislar a las organizaciones que tienen una operación pobre, con el fin de mejorar sus servicios o productos, esto propone como alternativa a la practica común de observar a las organizaciones de alto desempeño y tratar de encontrar las correlaciones desde alto desempeño. El análisis revelador tiene que ver mas precisamente con la pregunta ¿efectividad para quien? Perrow visualiza las organizaciones como:

..... construcciones humanas intencionales, pero no necesariamente sistemas racionales guiados por metas oficiales: Como arenas de negociación, mas que como sistemas cooperativos: como sistemas de poder mas que como instituciones progresivas que reflejan normas culturales, y como recursos para otras organizaciones mas que como sistemas cerrados. Si definimos las organizaciones, entonces, como construcciones humanas intencionales donde la gente y los grupos compiten por resultados que son de su interés, en condiciones de poder desigual, hemos planteado el tema de la efectividad en forma bastante diferente a las de las otras dos perspectivas, ahora tenemos que preguntar ¿Qué produce la organización?

En respuesta a esa pregunta Perrow señala que las organizaciones de servicio, como hospitales, prisiones, escuelas, organizaciones de beneficencia y otras semejantes tienen productos que son mucho más cruciales que los servicios que se proporcionan a los clientes, oportunidades de empleo, segregación, control de la gente, que se consideran desviaciones o que pertenecen a épocas pasadas de la sociedad, oportunidades de negocios para negocios legítimos y

mercados para el crimen organizado son algunos de los principales productos de tales organizaciones de servicio social. Perrow cree que el análisis revelador debe:

.....revelar lo que la mayor parte de los administradores saben, pero que los científicos sociales no pueden permitirse reconocer, es decir, que los sistemas sociales complejos tienen fuerte influencia de la simple casualidad, accidente, suerte; que la mayoría de las decisiones son muy ambiguas, el orden de preferencias es inestable e incoherente, los esfuerzos de comunicación y comprensión a menudo son inefectivos, los subsistemas están conectados vagamente y la mayor parte de los intentos de control social son torpes e impredecibles.

Finalmente la efectividad es el grado en que una organización realiza sus metas, estas deben estar en función del análisis de mal funcionamiento, este es un método para aislar a las organizaciones que tienen una operación pobre, con el fin de mejorar sus servicios o productos.

1.2. MODELO DE EFECTIVIDAD DE RECURSOS.

Este modelo fue desarrollado por Yuchtman y Seashore 1967, quienes empezaron observando que las variables de la efectividad organizacional podían ordenarse en jerarquías, en la cumbre de la jerarquía está algún criterio último que solo puede evaluarse con el tiempo. Como ejemplo de un criterio último, sería el uso óptimo de oportunidades y recursos que se encuentran en el ambiente, en términos del modelo de selección natural, el criterio último sería la supervivencia o la muerte.

El siguiente nivel de variables involucra a las variables auxiliares, estas son muy numerosas algunas de las cuales se refieren a submetas o medios para alcanzar las metas, estarán en términos de estados o procesos organizacionales. Las relaciones entre estas variables tendrían muchas formas, las cuales pueden estar correlacionadas tanto positivamente como negativamente de una forma independiente; Estas variables auxiliares tendrán marcos cortos de tiempo y representaran estados o procesos transitorios dentro de la organización.

También debe advertirse que la adquisición de recursos no solo sucede, sino que se basa en lo que la organización esta intentando alcanzar, es decir, sus metas. Esto concuerda con nuestro análisis anterior de toma de decisiones, donde estas son tomadas sobre la base de las condiciones ambientales percibidas y las metas organizacionales. Es razonable asegurar que rara vez se adquieren los recursos solo por adquirirlos, sino mas bien con referencia al trayecto seleccionado por las coaliciones de poder en la organización. Seashore y Yuchtman (Scott, 1977, p.67) reconocen implícitamente este punto de vista cuando sugieren que se deben identificar los criterios para determinar la efectividad.

Este modelo basa su análisis en la relación ambiente - organización y define a la *efectividad organizacional* como "la capacidad para explotar el medio ambiente en la adquisición de recursos que son escasos y valiosos para mantener el funcionamiento de la organización", también se tiene que contemplar la relación entre la adquisición de recursos y la capacidad del medio ambiente ya que hay organizaciones que operan en ambientes ricos o productivos mientras que otras se mueven en ambientes mas pobres y si a esto le agregamos la explotación máxima de estos recursos podemos llegar al punto del agotamiento total.

Otro aspecto que no es tomado en cuenta dentro de este modelo es que no se considera a las organizaciones no productivas y la mayoría de las veces no se distingue entre eficiencia y efectividad obteniendo un enfoque inapropiado si no consideramos todos los factores antes mencionados.

Por lo cual podremos decir que en tanto la organización sea capaz de alcanzar los recursos para poder realizar sus operaciones para su subsistencia esta será efectiva, de esta forma la organización mas efectiva será aquella que logre el nivel optimo de recursos de su ambiente externo par su subsistencia

Para concluir el modelo de efectividad de recursos basa su análisis en relación al ambiente-organización, su efectividad gira alrededor de la capacidad que tengan para explotar el medio ambiente en la adquisición de recursos que son escasos y valiosos para el funcionamiento de la organización, contemplando la capacidad del medio ambiente para que no sufra ningún agotamiento, esta ordenado por jerarquías que solo se pueden evaluar con el tiempo, involucra variables auxiliares para alcanzar sus metas las cuales tienen una vida corta.

1.3. MODELO DE EFECTIVIDAD DE PROCESOS INTERNOS.

Este modelo asume que una organización es efectiva cuando no tiene tensiones internas, donde sus miembros están completamente integrados en el sistema cuyo funcionamiento interno es fácil de asimilar por las personas que ahí trabajan, la comunicación es fluida tanto horizontal como vertical, es un modelo apropiado cuando los procesos internos están relacionados con sus tareas primarias pero no puede considerarse como un indicador de

efectividad ya que hay organizaciones donde es difícil controlar los procesos internos, lo cual produce sesgos al tratar de obtener datos sobre los procesos.

Una de las dificultades de este modelo es el controlar los procesos internos de una organización, ya que la obtención de información sobre dichos procesos y el curso que toma al tratar de obtener datos sobre los procesos.

1.4. MODELO DE EFECTIVIDAD DE LA FUNCIÓN SOCIAL.

Los principios básicos del modelo de la función social están basados en las tareas que realizan las organizaciones por o para la sociedad de la cual forman parte. Desde otro punto de vista los sistemas sociales deben enfrentar cuatro problemas básicos que son: la adaptación, el logro de objetivos, la integración y la permanencia.

Walter Nord desarrollo un enfoque que incluye las perspectivas político-económica, basadas en la teoría crítica de la organización y en la economía del bienestar, las cuales son:

- ❖ La teoría crítica de la organización.
- ❖ La economía del bienestar.

Las perspectivas de la efectividad organizacional consideran una población definida de una organización, estas a su vez tienen diversas implicaciones conceptuales que surgen de la perspectiva político – económico.

Las empresas normalmente tienen como objetivo a largo plazo a la eficiencia, la cual demanda que el personal tenga condiciones de trabajo que estimulen su buen desempeño y desarrollo personal, por esto las compañías deben de actuar de acuerdo con este objetivo para lograr que los trabajadores tengan condiciones satisfactorias y motivantes, con esto se lograra que se llegue a la eficiencia.

Se establecieron dos formas de racionalidad una la cual se basa en la optimización de la vida del trabajo en términos económicos, siendo la productividad y la eficiencia los objetivos centrales; la otra busca alcanzar el máximo bienestar en el trabajo en términos de valores humanos tales como salud mental, realización personal, entre otros.

El enfoque que tiene una organización con respecto a su población nos muestra que las organizaciones modernas tienen defectos, estos no son solo económicos sino también políticos los cuales deben ser considerados en la evaluación de la efectividad; ya que algunos criterios ejercen una influencia en la fuerza de trabajo, y esto contribuyen a un proceso de gobierno democrático.

Adentrándonos a la satisfacción del individuo nos encontraremos a la microlocalidad que hace referencia a la satisfacción individual y a la salud física y mental del trabajador en los roles organizacionales; Por otro lado tenemos la macrolocalidad que se refiere a estos mismos criterios, amenazando las consecuencias de los procesos organizacionales en la habilidad de los individuos para desempeñar roles fuera del lugar de trabajo.

En las sociedades industriales modernas las actividades del trabajo muchas veces obligan a los individuos a tener formas de comportamiento que producen estrés y enfermedades físicas.

La adaptación al éxito requiere y genera constante tensión psicológica, la cual se refleja en diversas enfermedades. Existe gente que no se adapta y gente que se adapta con un costo muy alto: alcoholismo, enfermedades coronarias, mentales, suicidios y enfermedades relacionadas con el estrés, esta última ha crecido a medida que la sociedad se ha industrializado.

La inflación el desempleo y la disminución de ingreso, tienen efectos muy claros con respecto al deterioro sobre las medidas de salud física y mental. El elevado costo social que significara la mecanización de la sociedad industrial, el incremento de especialistas y el arribo de una civilización profesionalizada tendrá como consecuencia que el hombre burocrático tenga que suprimir sus sentimientos, convirtiéndose en materia inerte. El reto es desarrollar modelos que sean comparables y que tomen en cuenta muchos indicadores que han sido ignorados.

CAPÍTULO 2 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

El recolectar los datos implica seleccionar un instrumento de medición disponible o desarrollar uno propio, aplicar el instrumento de medición y preparar las mediciones obtenidas para que puedan analizarse correctamente, donde el medir es el proceso de vincular conceptos abstractos como indicadores empíricos, esto será mediante una clasificación y/o cuantificación. Para comprender lo anterior revisaremos algunas consideraciones epistemológicas sobre la construcción de un nuevo instrumento de medición:

En este contexto Devereux (1997), comenta que ningún fenómeno, por limitado y específico que sea, pertenece a priori a ninguna disciplina en particular. Se le asigna a determinada disciplina por el modo de su explicación y esta asignación es la que transforma un fenómeno (acontecimiento) en un dato y concretamente en el dato de una disciplina determinada.

Freud nos menciona que "Hemos oído expresar más de una vez la opinión de que una ciencia debe hallarse edificada sobre conceptos fundamentales, claros y precisamente definidos. En realidad ninguna ciencia ni aún la más exacta, comienza por tales definiciones. El verdadero principio de la actividad científica consiste más bien en la descripción de fenómenos, que luego son agrupados, ordenados y relacionados entre sí.

Esto se trata siempre de una aproximación relativa, en tanto lo que para un momento puede ser considerado concreto, en un momento posterior puede resultar abstracto de un nuevo punto de partida. Ejercicio que comparte, por otro lado la tensión del trabajo científico entre la prueba de lo ya sabido frente a lo novedoso de cada nuevo estado de las cosas.

En mi concepto un instrumento de medición es el proceso de vincular conceptos abstractos que dan a entender una experiencia, registrando los datos observables que representan las variables que el investigador tiene en mente.

2.1. CORRELACIÓN DE PEARSON.

De acuerdo con la definición clásica del término, ampliamente difundida, medir significa "asignar números a objetos y eventos de acuerdo con reglas". (Stevens, 1951). sin embargo esta definición es mas apropiada para las ciencias físicas que para las ciencias sociales, ya que varios de los fenómenos que son medidos en estos términos, no pueden caracterizarse como objetos o eventos, puesto que son demasiado abstractos para ello. En este razonamiento nos hace sugerir que es más adecuado definir la medición como "el proceso de vincular conceptos abstractos con indicadores empíricos", proceso que se realiza mediante un plan explícito y organizado para clasificar (y frecuentemente cuantificar) los datos disponibles (los indicadores) en términos del concepto que el investigador tiene en mente (Carmines y Zeller, 1979,p.10).

Para estos autores el concepto sugerido incluye dos consideraciones: La primera es desde el punto de vista empírico y se resume que el centro de atención es la respuesta observable (sea una alternativa de respuesta marcada en un cuestionario...). La segunda es desde una perspectiva teórica y se refiere a que el interés se sitúa en el concepto subyacente no observable que es

representado por la respuesta, así los registros del instrumento de medición representan valores observables de conceptos abstractos. Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente a los conceptos o variables que el investigador tiene en mente.

Todo instrumento de medición debe cubrir dos requisitos que son: la confiabilidad y la validez, donde la confiabilidad se refiere al grado en que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo sujeto u objeto, producen iguales resultados; por otro lado la validez nos refiere al grado en que un instrumento de medición mide realmente la(s) variable(s) que pretende medir.

Se pueden aportar tres tipos de evidencia para la validez: evidencia relacionada con el contenido, evidencia relacionada con el criterio y evidencia relacionada con el constructo. *La validez de contenido* se obtiene contrastando el universo de items contra los items presentes en el instrumento de medición; *La validez de criterio* se obtiene comparando los resultados de aplicar el instrumento de medición contra los resultados de un criterio extremo; y *la validez de constructo* se puede determinar mediante el análisis de factores.

Dentro de los análisis paramétricos encontramos el Coeficiente de Correlación de Pearson, el concepto más utilizado nos menciona que: "Es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón (simbolizada r)". Para realizar este análisis debe partirse de los siguientes supuestos:

- ❖ La distribución poblacional de la variable dependiente es normal: el universo tiene una distribución normal.
- ❖ El nivel de medición de la variable dependiente es por intervalos o de razón.
- ❖ Cuando dos o más poblaciones son estudiadas, tienen una variable homogénea: las

poblaciones en cuestión tienen una dispersión similar en sus distribuciones. (Wiersma, 1986, p.344).

Existen dos variables, en donde la prueba en sí no considera a una como independiente y a otra como dependiente, ya que no se trata de una prueba que evalúa la causalidad. La noción de causa – efecto (independiente - dependiente) se puede establecer teóricamente, pero la prueba no considera dicha causalidad.

En mi concepto el Coeficiente de Correlación de Pearson, es una prueba estadística que analiza una población que tiene una distribución normal y esta es dada por intervalos.

2.2. MODELOS MULTIVARIADOS.

Los métodos de análisis multivariados son aquellos en que se analiza la relación entre varias variables independientes y al menos una dependiente. A continuación se mencionan algunos de los principales métodos de análisis multivariado, sin profundizar en ellos, y son:

- ❖ *La regresión múltiple* es un método para analizar el efecto de dos o más variables independientes sobre una dependiente, es decir, sirve para predecir el valor de una variable dependiente conociendo el valor y la influencia de las variables independientes incluidas en el análisis.
- ❖ *El análisis Lineal de Patrones o Path Análisis*, es una técnica multivariada para representar interrelaciones entre variables a partir de regresiones, se trata de un modelo casual. Este análisis es un método para someterlo a prueba. La información principal que proporciona son los coeficientes path, los cuales representan la fuerza de las relaciones

entre las variables

- ❖ *Análisis de Factores*, es un método estadístico multivariado para determinar el número y naturaleza de un grupo de constructos subyacentes en un conjunto de mediciones. Un constructo es un atributo para explicar un fenómeno (Wiersma, 1986). Como menciona Naghi (1984), es una técnica para explicar un fenómeno complejo en función de unas cuantas variables.
- ❖ Por último entraremos en materia revisando el análisis Multivariado de Varianza (MANOVA). Este es un modelo para analizar la relación entre dos o más variables independientes y dos o más variables dependientes.

Wiersma (1986, pp. 415-416) nos menciona que al incluir dos o más variables dependientes simultáneamente no se consideran las diferencias entre las medias en cada variable, sino diferencias en variables canónicas. El interés no es únicamente si los grupos definidos por las variables independientes difieren en las variables canónicas, sino la naturaleza de estas.

En el MANOVA se incluyen razones "F" y análisis univariados de varianza, en donde algunos paquetes estadísticos incluyen una prueba denominada "correlación canónica" que es muy similar al MANOVA. Las variables en el MANOVA y la correlación canónica asumen que las variables están medidas en un nivel de intervalos o razón, esta correlación se interpreta como otras, pero el contexto de interpretación varía de acuerdo con el número de variables involucradas.

En mi concepto los modelos multivariados, es un método estadístico, ya que analiza el efecto de dos o más variables independientes sobre una dependiente.

2.3. M.T. – CTA

La MT - C.T.A es un Instrumento de Medición llamado Guía Management Test Conducta Tipo "A", para el cual se tomaron en consideración cuatro instrumentos como base para la generación de este, los cuales describiremos a continuación.

La Guía de factores de la personalidad (Guía Management Test Conducta Tipo "A") fue elaborada por el Dr. Gustavo Fernández Pardo quien en 1974 buscó medir la intensidad de rasgos de la Conducta Tipo "A" empleando la información generada hasta entonces por Friedman y Rosenman, considerando solo las características de: Prisa, hostilidad flotante y competitividad.

Para el año de 1984, después de varias investigaciones y observaciones, el autor determina que existen otros rasgos que se encuentran presentes en este tipo de conducta y su lista se incrementa a prisa, hostilidad flotante, competitividad, polifáctica, incapacidad de espera, motivación de escape y anticipación a la frustración, mismos que fueron anotados para esa fecha por Friedman y Rosenman. Esta guía consta de 120 ítems y presenta tres opciones de respuesta: falso (F), verdadero (V) e indeciso(?).

Esta guía fue construida con el marco teórico existente en ese tiempo por lo que resulta incompleta y fue dirigida a la población en general. La guía fue elaborada en 1989 por la Dra. Casamadrid, empleando la Guía de Factores de la Personalidad 120 de Fernández dando por resultado la Guía de Factores de Personalidad 43, la cual consta de 43 reactivos de los 120 que originalmente tenía y busco medir la conducta "Tipo A", considerando para ello tres factores:

prisa, hostilidad flotante y competitividad. Su muestra se encontró considerada por unos 625 sujetos tan heterogéneos que fueron de maratonistas a suicidas fallidos y fue rediseñada tomando en cuenta el marco teórico que existía hace más de 10 años.

El inventario de Actividades de Jenkins (JAS), en su forma C, tiene como autores a C.D. Jenkins, S.J. Zyzanski y R.H. Rosenman y su adaptación para España por E.G. Fernández - Abascal, es un cuestionario de auto información que consta de 52 preguntas de elección múltiple, diseñadas para medir el Patrón de Conducta Tipo A y tres dimensiones relacionadas en adultos con duración de entre 15 y 20 minutos. Su forma de aplicación puede ser tanto individual como colectiva.

El Patrón de Conducta Tipo A, es un síndrome comportamental o estilo de vida caracterizado por extrema competitividad, motivación para el logro, agresividad, impaciencia, apresuramiento, inquietud y sensación de estar en desafío con la responsabilidad y bajo la premura del tiempo (Price, 1982). Este estilo de comportamiento puede ser cuantificado en término de tres dimensiones relativamente independientes o como un compuesto clínico de tres dimensiones (las cuales incluyen otras tendencias relacionadas). El inventario, además de proporcionar una puntuación en el Patrón de Conducta Tipo A, también proporciona puntuaciones separadas para tres de los factores que componen la conducta Tipo A: Un factor de rapidez, prisa e impaciencia (S), un factor de implicación o involucramiento en el trabajo (J), y un factor de comportamiento duro y competitivo (H), como podemos ver este inventario fue desarrollado para el pueblo estadounidense y su única adaptación al español fue para España, por lo que no es adecuado para nuestra nación.

La Guía de Factores de la Personalidad 1992 se realizó empleando la guía de factores de la personalidad final de Fernández que consta de 40 ítems a un total de 119 personas siendo la primera en tomar una muestra consistente al integrar la totalidad de su muestra por directivos de empresas y de donde surge la propuesta de investigar el factor del miedo que no había sido considerado antes ya que el marco teórico de la fecha no lo consideraba.

Con base en lo anterior se tomará la Guía Management Test- Conducta Tipo A (Elaborado en 2001, Tesis inédita de Dr. José Vili Martínez) como nuestro instrumento de medición ya que este tiene como finalidad vincular los conceptos abstractos: Competencia excesiva (C), Involucramiento en el Trabajo(I), Miedo al fracaso (M) y Ansiedad (A) que son relacionados por la teoría con la conducta Tipo "A" en los Items que contendrá dicha guía, es decir, con los indicadores empíricos.

No debemos olvidar que toda medición o instrumento de recolección de los datos debe reunir dos requisitos esenciales: confiabilidad y validez. Donde la *confiabilidad* de este instrumento de medición nos refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, nos proporcionará iguales resultados.

Según Wiersman (1986) y Gronlund (1985) (citados en Hernández 1991), la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir... La validez es un concepto del cual pueden tenerse diferentes tipos de evidencia como son:

1. La evidencia relacionada con el contenido;
2. La evidencia relacionada con el criterio, y;
3. La evidencia relacionada con el constructo.

La Validez de Contenido (Bohrnstedt 1976), se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide; Es el grado en que la medición representa al concepto medido.

En la investigación consideraremos las cuatro variables principales que determinan el patrón de conducta Tipo "A" siendo estas:

- Competencia excesiva (C), un Factor de comportamiento duro, agresivo y competitividad extrema;
- Involucramiento en el trabajo (I). Factor de implicación o involucramiento en el trabajo;
- Miedo al fracaso (M), parálisis, productividad mixta, aislamiento;
- Ansiedad (A). Factor de rapidez, prisa e impaciencia.

Por lo anterior es posible mencionar que el instrumento posee validez de contenido al contemplar dentro del desarrollo del instrumento las cuatro variables.

La Validez de Criterio establece, la validez de un instrumento de medición comparándola con algún criterio externo, este criterio es un estándar con el que se juzga la validez del instrumento Wiersma (1986). Entre los resultados del instrumento de medición se relaciona mas al criterio, la validez del criterio será mayor.

La Validez de Constructo nos refiere al grado en que una medición se relaciona

consistentemente con otras mediciones de acuerdo con hipótesis derivadas teóricamente y que conciernen a los conceptos (o constructos) que están siendo medidos, recordando que un constructo, es una variable medida y esta tiene lugar dentro de una teoría o esquema teórico, en donde la validez de constructo nos incluye tres etapas que son:

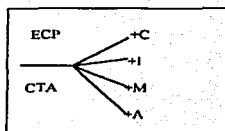
- Se establece y especifica la relación teórica entre los conceptos (sobre la base del marco teórico);
- Se correlacionan ambos conceptos y se analiza cuidadosamente la correlación;
- Se interpreta la evidencia empírica de acuerdo a que tanto clarifica la validez de constructo de una medición en particular.
- El proceso de validación de un constructo esta vinculado con la teoría.
- Se establece y especifica la relación teórica entre los conceptos (sobre la base del marco teórico).

La validez de este rubro se realizo por medio de la revisión del marco teórico existente relacionando las tres variables del estudio con las teorías existentes (Competencia excesiva, Involucramiento en el trabajo y Ansiedad, CIA) y con la propuesta realizada para nuevas investigaciones del factor Miedo al fracaso (M), así como en la dirección de la técnica de Thurstone para la realización del instrumento, en donde las variables a que se hace alusión son:

- Competencia excesiva (C), un factor de comportamiento duro, agresivo y competitividad extrema;
- Involucramiento en el trabajo (I): Factor de implicación o involucramiento en el trabajo;
- Miedo al fracaso (M) parálisis, productividad mixta, aislamiento;
- Ansiedad (A), Factor de rapidez, prisa e impaciencia.

Las cuales identifico con las siglas: CIMA. (Competencia excesiva, Involucramiento, Miedo al Fracaso y Ansiedad).

Como ya se ha visto en el marco teórico estas se encuentran estrechamente ligadas con el patrón de conducta Tipo A y está relacionada positivamente con la Competencia excesiva (C), el Involucramiento en el trabajo (I), el Miedo al fracaso(M) y la Ansiedad(A). Si el instrumento mide realmente (CTA) sus resultados deben relacionarse positivamente con los resultados obtenidos en las mediciones de (CIMA).



Esta relación la podremos verificar al realizar el análisis con la técnica multivariada conocida como análisis de correlación, en donde se interpreta la evidencia empírica de acuerdo a que tanto clarifica la validez de constructo de una medición particular.

Este rubro tiene una importancia fundamental, pues se proyecta que el instrumento realizado podrá brindar un resultado total que permita inferir la presencia de la Conducta Tipo A y al mismo tiempo permita evaluar el peso de cada uno de los cuatro factores al poder ser evaluados en forma individual.

Con base en todo lo anterior y considerando que; la validez total se obtiene al tener validez de contenido más validez de criterio más validez de constructo, podemos decir que el instrumento se perfila para lograr esa validez total.

2.3.1. MODELO CIMA (Competencia excesiva, Involucramiento, Miedo al Fracaso, Ansiedad)

En los seres humanos, las emociones constituyen poderosas fuerzas capaces de modificar la conducta y distorsionar la percepción de la realidad. Cecil (1994) nos menciona que experimentar una emoción es una respuesta a un estímulo determinado, ya sea presente, pasado o anticipado, puede este considerarse como normal, siempre y cuando la intensidad sea proporcional al estímulo y se resuelva en un periodo razonable. Las alteraciones en las emociones se refieren fundamentalmente a situaciones en las que la respuesta es relativamente imprescindible y/o, aparece con mayor frecuencia, duración o intensidad de lo esperado, su origen es muchas veces difícil de identificar.

Para Cecil 1994, existen cuatro emociones fundamentales que pueden conducir a estados patológicos: la tristeza, el miedo, la alegría y la cólera.

Competencia excesiva (C). Este es un factor de comportamiento el cual tiene los rasgos de un carácter duro, agresivo y de competitividad extrema.

Una de las características que determinan la conducta "Tipo "A" es la competencia excesiva que lo lleva no solo a enfrentar a sus competidores reales sino que además combate contra sus colaboradores, amigos, familiares y hasta consigo mismo, de tal suerte que no disfruta de un juego al aire libre, él compite para ganar; para él, ganar no es lo mas importante, es lo único, todo ello deriva un comportamiento agresivo, por lo que es necesario tener referencias acerca del significado que se le da a la agresividad.

Adler (1956) también menciona que la dirección por la superioridad puede seguir una dirección positiva o negativa, cuando la meta incluye preocupaciones o intereses sociales por el bienestar de los demás, establece una dirección constructiva y sana, esta llega a tomar la forma de un anhelo de crecer, de desarrollar las destrezas y habilidades propias y de trabajar por una forma de vida superior. Sin embargo, algunos se esfuerzan por una superioridad personal; tratan de conseguir un sentido de superioridad, dominando a los demás. Luchar por una superioridad personal, esto es el resultado de un gran sentimiento de inferioridad y falta de interés social, generalmente no proporciona el reconocimiento y la satisfacción personal que el individuo esta buscando; Por lo que podemos observar que este tipo de personas que presentan un Patrón de Conducta Tipo "A" siempre quedan como "vacíos" y con el sentimiento de nunca llegar a la cumbre.

Friedman y Rosenman (1959), nos mencionan que las personas que presentan un Patrón de Conducta Tipo "A", poseen una agresividad tan grande que con frecuencia se convierte en una franca hostilidad, pero usualmente guardan estos sentimientos e impulsos bajo cubierta verbal. Posiblemente la primera manifestación de agresividad u hostilidad en la mayoría de los casos, es la tendencia a discutir o competir siempre con otras personas.

El sujeto con Patrón de Conducta Tipo "A" aparenta una seguridad y confianza en si mismo que no tiene; esto lo lleva a buscar una manra desesperada y constante de obtener logros para conseguir la admiración y respeto de sus superiores, esta situación les proporciona una seguridad ficticia.

Al respecto Casamadrid (1989) nos comenta que la seguridad de las personas de CTA, esta basada principalmente en el ritmo al que logre mejorar su situación personal, socioeconómica o profesional. Este ritmo dependerá del número de éxitos conseguidos en el menor tiempo, logros que deben ser reconocidos por compañeros y preferentemente por sus superiores, tanto compañeros como superiores son vistos por cierta clase de conducta Tipo "A" como competidores a derrotar.

Involucramiento en el trabajo (I). Este es un factor que incluye ciertas implicaciones o involucramiento en el trabajo.

Para las personas con Conducta Tipo "A" el trabajo no es solo una obligación, es su pasión, por ello se involucran de forma tan absorbente que se olvidan incluso de sí mismos, Mc Clelland (citado en Whittaker, 1987,p. 453)" ha encontrado que los sujetos que manifiestan necesidad muy elevada para tener éxito, probablemente se encuentren en posiciones de hombres de empresa, es decir, aquellos que cargan sobre sí riesgos y responsabilidad muy elevadas, que en otro tipo de ocupaciones".

Puesto que los incentivos materiales desempeñan un papel tan importante en las sociedades occidentales que no sería lógico deducir, en ausencia de un conocimiento de otras sociedades, el deseo de adquisición es básico en la motivación de todos los seres humanos, sin embargo, como nos señala Rischin (citado en Whittaker, 1987,p 454), "quizá en ninguna otra parte del mundo un culto aparentemente materialista ha sido transformado tan sin inhibición en un ideal trascendente, en realidad en un verdadero evangelio que ha sido llamado un sueño".

Miedo al fracaso (M). Este factor ha sido identificado con la CTA.

Comúnmente se nos habla de que debemos generar líderes que guíen el destino de las empresas, creando dirigentes que sean capaces de generar la sinergia adecuada para que las organizaciones crezcan y logren sus objetivos, sin embargo, pocas veces reparamos en la importancia de reconocer los elementos básicos que pueden evitar que se generen esos líderes y uno de ellos es el miedo al fracaso.

La angustia y ansiedad son términos que se usaran como sinónimos en donde es necesario diferenciar los estados de angustia y otros, que en cierta manera se les superponen como pueden ser: estrés, este se refiere a la respuesta del organismo ante demandas externas que lo sitúan en los límites de su capacidad de adaptación; en tanto que el miedo, se refiere a una emoción que se origina en respuesta a una situación concreta en el presente, en donde el sujeto percibe como peligrosa en términos de los recursos que estima tener para contender con ella. En contraste con el miedo, en la angustia hay un elemento prospectivo, es decir, esta orientada hacia el futuro y la amenaza se percibe incierta y difusa, además, quien la sufre no encuentra una "causa" específica que se la explique. El miedo suscita una acción: fuga o ataque, mientras que la angustia es paralizante, algunos autores piensan que es preferible no contemplarlos como fenómenos diferentes, sino como puntos en línea continua de estados afectivos. El miedo y la angustia son reacciones de alerta del organismo; y a su vez, son recursos de la especie para asegurar la supervivencia. Dentro de ciertos límites, este tipo de reacciones es capaz de promover el aprendizaje y preparar al organismo para superar obstáculos y encontrar soluciones, pero si rebasan los límites de la tolerancia psicofisiológica, esto puede llegar a caer en situaciones de desorganización capaces de destruir al propio organismo.

Esta investigación es muy importante para el campo de la administración ya que se comprobó que el temor al fracaso juega un papel importante en la morosidad, ya que tiene una influencia sustancial sobre ella, así como influencias indirectas medidas por competitividad, depresión y planeación.

Ansiedad (A). Nos incluye un factor de rapidez, prisa e impaciencia.

El rasgo más significativo del sujeto con Conducta Tipo "A" es su habitual sensación de urgencia o "enfermedad de la prisa", esto es reforzado porque se pretenden realizar demasiadas cosas o participar en varios sucesos en un tiempo determinado. Constantemente acomoda múltiples actividades en un breve lapso de tiempo, esto en un intento por ahorrar tiempo, los plazos que se fija para realizar sus actividades son generalmente cortos, esta situación lo mantiene en un estado continuo de apresuramiento.

Castillo (1979) agrega que lo anterior trae consigo constantes recompensas en las tareas fáciles y frustraciones en las difíciles. La recompensa por su especial habilidad de aprender rápidamente las cosas, y la frustración es producto de tener que esperar al otro, produciéndose esta espera una sensación de impaciencia o frustración por la dificultad de la tarea, lo que propicia el abandono de dicha tarea para escapar de la sensación aversiva que le produce el no resolverla rápidamente.

Debe hacerse constar que la persona media usa a menudo el término frustración o frustrado para indicar su sentimiento de decepción y desaliento, mientras que ansiedad generalmente solo tiene connotaciones de tensión y nerviosismo. Pudiendo mencionar que Whitaker (1987,p.461) hace referencia a la interferencia con la satisfacción de motivos, es solo una de las muchas causas de la ansiedad. En muchos casos, la ansiedad surge del conflicto de

motivos. Frente al conflicto el individuo es probable que experimente mucha ansiedad e infelicidad antes de tomar una decisión final. Por lo regular los conflictos son de varios tipos.

Cada uno de los muchos modos de reacción a la frustración puede ser clasificado como "reacciones orientadas hacia la realidad" o como "reacciones de mecanismos de defensa". Las reacciones orientadas según la realidad comprenden un modo de ajuste que representan medios relativamente directos de tratar un problema. Constituyen intentos para modificar, cambiar o suprimir la situación de frustración. Por otra parte los mecanismos de defensa que comprenden una distorsión de la realidad están dirigidas a defenderse contra la ansiedad, pero estas no están orientadas directamente hacia la alteración de la situación de frustración, existen tres tipos de reacciones orientadas hacia la realidad:

- Ataque y agresión,
- Huida y retirada y;
- Arreglo censurable de un asunto y sustitución dentro de los mecanismos de defensa.

Tenemos la racionalización, represión, proyección, formación de reacciones, identificación, regresión, apatía, fantasía, fijación o estereotipia.

Las cuatro características antes mencionadas son las que han sido identificadas con la CTA y el introducir el miedo al fracaso en la presente investigación nos permite una importante aportación de conocimiento sobre dicha conducta, ya que la variable del miedo al fracaso fue considerada en la elaboración del instrumento Management Test- Conducta Tipo A.

CAPÍTULO 3 CONDUCTA TIPO “A”

Cuando se hace alusión al ser humano resulta imposible pensar que actúa de forma idéntica en todas las situaciones que se le presentan en la vida, es decir, que actúa en forma similar a una maquina. El ser humano tiene sentimientos perspectivas y reacciona de forma distinta a cada una de las situaciones que se le presentan, esto dependerá de diversos factores como pueden ser el momento o simplemente de su estado de animo entre otras.

Sin embargo el decir que el ser humano es imprevisible nos deja en un gran limbo, por lo que es factible mencionar que es una conjunción de factores que lo integran pudiendo dividirlos en cuatro.

Históricos / Biológicos /Psicológicos / Sociales, comprendiendo que no se trata de factores aislados uno del otro, sino de elementos que interaccionan en forma integral y no se puede decir que uno solo de ellos se encuentra por encima de los otros tres. Por lo anterior abarcaremos brevemente cada una de las cuatro esferas antes mencionadas:

Histórica: No se puede comprender en forma eficiente al ser humano a menos que sea contextualizado en su realidad histórica, es decir, que se le comprenda en conjunto con su

pasado, costumbres, creencias, valores, etc., y toda la carga de sentimientos y conocimientos que le han sido heredados:

Biológica: De acuerdo a lo anterior se puede inferir que esta se encuentra en estrecha interacción con las otras dos (psicológica y social) y recordando a la pirámide de Maslow podemos ubicarla dentro de sus dos primeras escalas, llamadas necesidades primarias.

La primera escala de necesidades (fisiológicas) donde el ser humano debe cubrir necesidades básicas para la supervivencia como son: respirar, comer, beber, dormir, sexo, etc.

La segunda escala de necesidades (de seguridad) donde se consideran necesidades como protección contra peligros, dolor, incertidumbre, desempleo, etc.

Al comprender los anteriores conceptos es posible reconocer que el ser humano generalmente satisface sus necesidades en orden ascendente, es decir, que buscara satisfacer primero sus necesidades fisiológicas, posteriormente las de seguridad y así en forma progresiva. Por lo que cuando el ser humano tiene insatisfechas dichas esferas aceptara trabajos en donde sin importar lo incomodo o peligroso que estos resulten los realizara sin importarle mucho las secuelas.

Psicológica: Al igual que la anterior esfera esta se encuentra interrelacionada con las otras dos, adquiriendo dimensiones de estudio con la que buscamos una explicación al comportamiento humano. Esta esfera esta relacionada con las dos ultimas escalas de la citada pirámide de Maslow, situándonos en la cuarta escala de necesidades (de estima) donde podemos localizar el orgullo, auto - respeto, progreso, confianza, necesidades de estatus, apreciación o

reconocimiento por otros, etc; Y la quinta escala de necesidades (de autorrealización) donde encontramos la autosatisfacción y autodesarrollo.

En el momento mismo que comprendamos que el ser humano no es una máquina o una extensión de la misma, que el trabajo monótono lejos de ser una actividad descada se convierte en cadenas que el exceso de tensión puede terminar con la vida de nuestros colaboradores e incluso con la nuestra comprenderemos la necesidad de entender que el ser humano es una integridad y como tal, cada una de sus partes resulta vital para su desarrollo.

Social: Esta esfera podemos localizarla en la tercera escala de la pirámide de Maslow donde encontraremos que se encuentran las necesidades (social), teniendo dentro de sus conceptos la interacción de los individuos, la aceptación, el afecto, la consideración, la amistad, la comprensión, etc.

Dicha esfera resulta vital, al recordar que los hombres viven formando grupos o asociaciones por naturaleza y que el avance de la humanidad se debe al trabajo en equipo, recordando el concepto de la Sinergia: el resultado de la suma de esfuerzos es mayor que la suma de cada uno de sus integrantes por separado.

El ser humano realiza el trabajo en grupos organizados, sin embargo debido al mal diseño de los sistemas o a las necesidades del proceso, podemos encontrar que en ciertos casos, el humano trabaja aislado de sus compañeros pero si este aislamiento se prolonga causara trastornos en su persona, algunos de estos trastornos se reflejan en agresividad, mala calidad, rebelión, etc.

En el extremo opuesto se encuentran las situaciones en que la saturación de personal es tanta, que las reacciones son similares al caso en que las personas se encuentran aglomeradas generando efectos nada deseables, por lo que debemos de comprender que los seres humanos si somos sociales pero además necesitamos tener un espacio para trabajar y convivir adecuadamente, al cual se le puede denominar como "espacio vital".

En ambos extremos podemos encontrar que los ambiente se vuelven estresantes y por ello, dañinos para la salud, por eso resulta imprescindible el contemplar el aspecto social al diseñar procesos en que la participación humana sea necesaria ya que de lo contrario las consecuencias se presentarían tarde o temprano, recordando que el rediseñar resulta más caro que realizar las actividades adecuadamente desde la primera ocasión.

3.1 CONCEPTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

La Calidad Laboral es importante ya que muchos lo perciben como algo que incluye una dirección perfeccionada de los recursos humanos, que conducen a una mejora generalizada de la efectividad organizativa. El concepto de calidad de vida laboral se considera que incluye la democracia en el lugar de trabajo, participación más alta del trabajador y al mismo tiempo, mejoras en la productividad a través de humanos optimizados. El término calidad de vida laboral se considera normalmente como un fruto del movimiento de "relaciones humanas" de los años 50 y 60.

La calidad de la vida laboral representa una expresión definitiva de la preocupación por los valores humanos, teniendo como motivos los siguientes: 1) los individuos dedican la mayor

parte de sus vidas de adultos a sus ocupaciones, gastando tiempo, energía y recursos físicos y mentales en estos empeños, 2) la libertad, crecimiento y autorrespeto del individuo, así como su estándar de vida, dependen de los ingresos logrados; 3) el papel del que se gana el pan es fundamental para la familia y la sociedad; 4) tanto el individuo como la sociedad se benefician de la utilización total de los recursos humanos, que son el único recurso natural pleno, y lo más importante de todo, 5) la producción, el crecimiento industrial y los avances tecnológicos no son fines en sí mismos, sino simplemente medios para un fin, a saber, la mejora de la calidad de vida para todos.

Al existir una misión y objetivos que también estén orientados al bienestar de los recursos humanos, la organización tendrá que crear una estructura operativa que provea las condiciones necesarias para que exista una verdadera Calidad de Vida en el Trabajo. Entre las condiciones necesarias más importantes están.

1. Oportunidades de desarrollo continuo;
2. Salario justo y equidad en todos los aspectos;
3. Integración social dentro de la organización;
4. Seguridad e higiene en el trabajo;
5. Responsabilidad y funciones adecuadas al puesto;
6. Oportunidades para usar y desarrollar capacidades y habilidades en el trabajo;
7. Estilos de liderazgo y supervisión;
8. Comunicación organizacional integral descendente, ascendente y horizontal;
9. Relevancia social de la vida en el trabajo;
10. Relación positiva entre el trabajo y el sistema total de vida de la persona...

En mi concepto la Calidad de Vida Laboral, es la dirección perfeccionada de los Recursos Humanos, que conduce a una mejora generalizada de la efectividad organizacional. De esta manera podemos observar que la calidad de Vida en el Trabajo está inmersa dentro de un sistema de calidad total integrada, donde la calidad de los procesos productivos están en función de la Calidad de Vida Total y no a la inversa.

3.2. CONCEPTO DE LA CONDUCTA TIPO "A"

La American Heart Association(citado en Hernandez, 1996,p.1) en 1987 menciona que el estudio del Patrón de Conducta "A"(CTA) surge unido a la idea de la existencia de una serie de factores de riesgo que tradicionalmente aparecen relacionados con trastornos cardiovasculares(edad, presión sanguínea, obesidad, tabaco, colesterol), junto a la posible influencia de un determinado tipo de personalidad o al menos, un modo característico de vida. Estas influencias venían determinadas por características tales como ambición la agresividad y el trabajo duro.

Papalia y Wendkos (1988) proponen la siguiente situación. Imaginemos a dos hombres Abel es un director de una fabrica de cervezas, un hombre impaciente e inquieto, cuya vida diaria se caracteriza por ser una carrera contra el reloj, un continuo esfuerzo para hacer dos o mas cosas " al mismo tiempo" siempre que sea posible, por tener un bajo punto de aceptación de frustraciones tales como aviones con retraso, colas en bancos y teatros, embotellamientos de tráfico y una agotadora entrega total a su trabajo. Tiene poco tiempo para su familia y ninguno para sus aficiones, amigos o actividades sociales.

Por contrapartida tenemos a un segundo personaje. Roberto, quien es presidente de un banco, siendo un hombre relajado y paciente que habla en forma mesurada; que se toma tiempo para hacer ejercicio, para sus pasatiempos como la música, el teatro e invierte tiempo en sus amigos y en su familia.

Rosenman y Chesney (citado en Papalia et. al, 1988) menciona que la posibilidad de que Abel sufra una dolencia cardiaca son del doble que las de Roberto. Ya que Abel actúa conforme al Patrón de Conducta denominado Tipo "A", mientras que Roberto se asemeja mas al Patrón de Conducta designado como Tipo "B".

Friedman y Rosenman (citado en Papalia et al, 1988) mantienen que casi nunca sobreviene una enfermedad coronaria antes de los 70 años de edad en las personas Tipo "B", aunque fumen, hagan grandes comilonas y no realicen ejercicio. En cambio las personas con un Patrón de Conducta Tipo "A" son propensas a enfermedades coronarias a los 30 o 40 años.

En este contexto, Jenkins (1979,p2) ha realizado una definición del Patrón de Conducta Tipo "A" sobre la que se ha basado el desarrollo de sus investigaciones siendo la siguiente (citado en Dr. José Vili Martínez, 2001):

El patrón de conducta Tipo "A", es considerado un síndrome de conducta manifiesta o estilo de vida caracterizado por extrema competitividad, motivación de logro, agresividad (algunas veces contenida con esfuerzo), apresuramiento, impaciencia, inquietud, hiper - alerta, explosividad en el habla, tensión en los músculos faciales y sensación de estar bajo presión del tiempo y en desafío con la responsabilidad. Las personas que tiene este patrón, están usualmente

entregadas a su vocación o profesión, mientras que son relativamente descuidados en otros aspectos de su vida. No todos los aspectos de este síndrome o patrón tienen que darse en una persona, para que sea clasificada como poseedora del mismo. El patrón no es un rasgo de personalidad ni una reacción puntual a una situación desafiante, sino la reacción de una persona predispuesta caracterológicamente para una situación que le resulta desafiante.

Lachar (1993) conceptualiza el comportamiento Tipo A (the Type A Behavior Pattern TABP) como: Una operación compleja estimulada por ciertos eventos en el ambiente, la cual se cree que esta influenciada por los valores de la cultura occidental que recompensa a quienes pueden producir a toda su capacidad grandes montos de producción en forma rápida, eficiente y agresiva.

En mi concepto tenemos que la Conducta Tipo "A", es una conducta de una persona que se manifiesta frente a situaciones desafiantes que se ve reflejada en su estado físico y emocional. La Conducta Tipo "A" presenta características tales como:

- A) Ser ambiciosos y fijarse metas en tiempos que representan un reto;
- B) Fijarse estándares excesivamente altos;
- C) Un gran afán de competencia;
- D) Siempre moverse y actuar con rapidez;
- E) Poder pensar en dos o más cosas al mismo tiempo;
- F) Programarse en forma tal que aprovecha al máximo su tiempo;
- G) No perder el tiempo en cosas que considera banales;
- H) Sentir una gran impaciencia por alcanzar logros;
- I) Capaces de jalar a los demás a trabajar a su ritmo;
- J) Hacer del trabajo no solo un hábito, sino transformarlo en su pasión;

- K) Ser agresivo;
- L) Tener un sentido de urgencia;
- M) Deseo por archivar reconocimientos y avances;
- N) Tiene una gran conciencia del tiempo y por ello, come, camina y desarrolla muchas actividades rápida y esto forma parte de su rutina;
- O) Manifestaciones físicas tales como tensión facial, habla en forma rápida, prolepsis (interrupción de unas palabras por otras), chasquido con la lengua y los dientes y una inspiración forzada de aire que es audible;
- P) Prefiere trabajar a solas en situaciones tensas;
- Q) Presenta un patrón de productividad mixta;
- R) Es recompensada y reforzada en las organizaciones con ingresos y prestigio;
- S) Presenta un patrón de temor al fracaso;
- T) Presenta un patrón de morosidad;
- U) Al parecer este Patrón de Conducta tiene su raíz en la infancia.

(Friedman y Rosenman, 1976, Dembroski y Mac Dougall 1978, Chesney, 1980, Price 1982, Houston y Kelly, 1987, Matterson, 1987, Ivancevich, 1988, Matthews y Siegel, 1983, y Denollet, 1993).

También se considera que los trabajos de alta exigencia y bajo reconocimiento tienden a incrementar su impaciencia y comportamiento agitado.

En mi concepto la Conducta Tipo "A" es un estilo de vida que se caracteriza por una extrema competitividad, una motivación para el logro, agresividad impaciencia, apresuramiento, inquietud y sensación de estar en desaffo con la responsabilidad y bajo la premura del tiempo.

3.3. PATRÓN DE CONDUCTA

En mi concepto el Patrón de Conducta, es aquello que sirve de modelo para llevar a cabo un conjunto de respuestas materiales observables en un organismo, así como de las operaciones mentales y manifestaciones psíquicas de un sujeto.

El estrés ocupacional resulta particularmente interesante en el concepto de Conducta Tipo "A" y la hostilidad debido a que tanto Ivancevich como Chesney (citado en Dr. José Vili Martínez, 2001) mencionan que:

- 1) La posibilidad de las características de esta personalidad puedan moderarse controlando los estresores del trabajo;
- 2) Las investigaciones indican que la Conducta Tipo "A" es recompensada y reforzada en las organizaciones con ingresos y prestigio.

La conducta Tipo "A" además contribuye a incrementar el desarrollo del trabajo, lo que es como ya se ha mencionado recompensado por las organizaciones pero, Matteson(1987,p.228) nos menciona que "la evidencia conduce a que la productividad de la Conducta Tipo "A" es mixta".

Sin embargo, para Jenkins, Zyzanski y Rosenman (1976), el Tipo "A" es visto no como una personalidad fija o un rasgo distintivo, por lo que el conocimiento de factores de riesgo es usado en el manejo preventivo de la salud, especialmente para personas cuyas edades están en una categoría de alto riesgo de desarrollar trastornos coronarios. Aunque no se ha demostrado que reduciendo los factores de riesgo, necesariamente se de una reducción en la futura incidencia de

estos trastornos, muchos médicos y psicólogos clínicos, han optado por intentar reducir el amplio número de factores de riesgo incluyendo el patrón de conducta Tipo A.

Para Dembroski, Mac Dougall, y Shieds, (1977), Manuck, Craaft y Gold, (1978), Simpson, Olewine, Jenkins, Ramscy, Zyzanski, Thomas y Hames,(1974) (citados en Dembroski,1977), las personas Tipo A, en comparación con los Tipo B, parecen generar respuestas fisiológicas mayores ante cambios físicos o emocionales; teniendo como consecuencia de ello según Suls y Sanders, (1988) que las personas Tipo A, presentan también un mayor riesgo de padecer otras enfermedades físicas.

Para Horney (1979), es evidente que la estimulación del individuo "desde la cuna hasta la tumba" en la carrera del éxito de la ambición y de la competencia solo conduce a un desgaste vascular prematuro.

Recordemos que este tipo de tensiones son nocivas para el corazón y vasos ya que requieren de esfuerzos físicos intensos o crean estados de tensión psíquica; las personas que ocupan cargos de responsabilidad, propenden a la hipertensión arterial, arteriosclerosis, angina de pecho, infarto del miocardio y miocardiopatías esclerosas, sobre todo cuando no saben equilibrar sus vidas entre el trabajo, diversiones, amor y placeres espirituales.

Jenkins(1979) comenta que quienes muestran el tipo de conducta opuesto (al tipo de Conducta Tipo A) - un estilo satisfactoriamente relajado, no apresurado, maduro- estas son designados con una conducta Tipo B, esta persona también puede estar interesada en progresar y ganar bienes materiales, pero tiende a actuar a su ritmo de vida en vez de forzarle.

Price (1982) menciona que: la conducta Tipo B presenta rasgos muy diferentes, los individuos rara vez sienten deseo de obtener un número tan creciente de cosas o de participar en una serie interminable de actividades en un tiempo cada vez menor.

El estrés guarda una gran relación con la Conducta Tipo A, por ello es importante conocer las repercusiones del estrés en la vida organizacional. Argyris(1989,p.260) menciona que:

"El estrés provoca ineficacia organizacional cuando: 1) la aportación o recepción de cargas de las partes no se adecuan a las necesidades reales del sistema, 2) la naturaleza de la ayuda dada o recibida por cada parte se altera de modo imprevisto, sin planificación previa; 3) el tiempo disponible para realizar cada función es demasiado escaso o demasiado largo, 4) la cantidad de recursos necesarios para cumplir la tarea se ha incrementado o disminuido notablemente; 5) cuando surgen nuevas funciones inesperadas y espontáneamente... concluyendo que estas condiciones generan ineficacia organizacional porque a) crean la necesidad de un incremento de energía para mantener el sistema total y producir un output constante, y b) la mayoría de tales actividades son autorreforzantes, e inadecuadas para resolver las causas básicas del problema. Si la reacción es inadecuada y solo conduce a un mayor estrés, la organización se vera en dificultades.

Según Geoffrey, (1994), para los economistas la muerte de un recién nacido tiene poco interés económico para la sociedad, porque el niño ha costado poco de producir y en términos monetarios costar poco de sustituir. Por el contrario, la muerte de un adulto joven es una pérdida económica gravosa; su maduración y educación han sido caras y su muerte implica la pérdida de muchos años productivos, sin embargo no podemos trazar la vida solo en términos monetarios.

Según San Matin(1968) las consecuencias de la enfermedad, la invalidez y la muerte son graves tanto desde el punto de vista individual, familiar y social ya que se reduce la capacidad productiva de la población, sobre todo cuando afectan a la masa trabajadora provocando gastos en la familia o en los servicios públicos de atención medica, sin olvidar la repercusión que se tiene en la industria, el comercio, la agricultura, etc. , esta se ve afectada por el ausentismo del trabajador.

Casamadrid (1989) encontró en un estudio realizado en la ciudad de México que el 45% de los infartos tenían nivel escolar de licenciatura y el 15% de los estudios de posgrado es decir el 60% de la muestra, muy superior al promedio urbano de escolaridad en México, además se encontró que el 76% de los individuos presentaban la línea de conducta Tipo "A", en donde solo el 6.55% de los individuos pertenecientes al nivel socioeconómico considerados bajo.

Con el constante incremento de la participación de la mujer en el ámbito laboral el futuro para las mujeres que presentan el Patrón de Conducta Tipo "A" resultan poco alentadores ya que son más propensas a padecer alguna enfermedad. Analizando el rubro de los ejecutivos con conducta Tipo A son según Melgar (1998), el tipo de ejecutivos que generan angustia entre sus trabajadores haciendo que reaccionen en el sentido de que no saben que hacer y evitan de esta forma responsabilidades ya que si algo sale mal les echara la culpa a otra persona que este a su cargo.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Además de lo anterior, la gente que presenta Conducta Tipo "A" prefiere trabajar sola en situaciones tensas para Dembroski y Mac Dougall (citado en Papalia et al, 1988,p.375), posiblemente esto se debe a que sienten mas control, no les distraen los demás y desean evitar la posibilidad de fracasar ante quienes le rodean. Pero esta preferencia por trabajar en solitario en

condiciones de estrés puede generar un estrés todavía mayor. Papalia et al (1988,p.375) recomienda que la persona que presentan una conducta de Tipo "A" aprendan a trabajar en equipo junto a otros de tal forma que aumente el apoyo entre colegas sin que ello tenga que producir al mismo tiempo conflictos personales o competitividad.

En el terreno de los hechos un jefe que impone a sus subordinados metas fuera de la realidad por su gran sentido de urgencia o por su deseo vehemente de logro, se enfrenta agria y constantemente a sus colegas de trabajo, crea un ambiente de tensión constante. Un aspecto adicional es que la respuesta de un individuo Tipo "A" sigue siendo dominante y urgente incluso fuera del trabajo en situaciones tales como en una fiesta o durante las vacaciones.

James C. Quick y Jonathan D. Quick (1979) nos dan a conocer los costos para el individuo y para la organización pueden llegar a ser:

Costos Individuales:	Costos para la Organización:
<ul style="list-style-type: none">• Aislamiento;	<ul style="list-style-type: none">• Accidentes;
<ul style="list-style-type: none">• Incomodidad;	<ul style="list-style-type: none">• Ausentismo;
<ul style="list-style-type: none">• Incapacidad;	<ul style="list-style-type: none">• Retrasos;
<ul style="list-style-type: none">• Accidentes;	<ul style="list-style-type: none">• Rotación de personal;
<ul style="list-style-type: none">• Muerte.	<ul style="list-style-type: none">• Demandas medicas

A los patrones que en algún momento pusieron una atención mínima a la tensión en el trabajo se les exige ahora que den pasos definidos para identificar fuentes específicas de factores

tensionantes en las empresas y actuar para corregir esta situación. El tener una conciencia de las consecuencias legales de los factores tensionantes en el trabajo ayudara a los directores a iniciar ciertos programas. Al mencionar los casos mas importantes que han proporcionado remuneraciones por lesiones psicológicas originadas en la tensión emocional, Ivancevich recomienda el siguiente programa de cinco pasos:

1. Formular una estrategia legal preventiva a través del análisis y predicción de tendencias que indiquen la dirección de nuevas leyes.
2. Desarrollar un sistema de diagnostico de la tensión para aumentar la conciencia y sensibilidad ante las preocupaciones de los empleados.
3. Que la alta dirección participe en el desarrollo de prioridades y procedimientos para corregir áreas problemáticas;
4. Evaluar los programas actuales determinando si sigue habiendo problemas relacionados con el estrés;
5. Documentar lo que se haya hecho para corregir situaciones que originen tensiones, pero estar preparados para hacer algo al respecto.

3.3. IMPLICACIONES

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

La determinación de dichos costos relacionados con la atención medica se deben realizar en tres esferas tal como la menciona Esperón (1999) siendo estos:

- ❖ *Costos directos:* Involucrando a todos los costos que serán erogados en forma directa

para el tratamiento o intervención. Es decir contempla todos los insumos requeridos como medicamentos, estudios necesarios para el diagnóstico, visitas médicas, etc.

- ❖ *Costos indirectos*: Se hace referencia a los costos en que se incurre sin la transferencia de dinero. Como ejemplo de ello tenemos el dinero que el enfermo deja de percibir el tiempo que los familiares dedican al cuidado del enfermo, etc.
- ❖ *Costos intangibles*: Estos no se pueden medir en términos monetarios; sin embargo poseen una gran importancia pues son aquellos que están asociados con los síntomas de la enfermedad como el dolor, la invalidez e incluso el sufrimiento por parte de las personas que estiman al enfermo.

Según la OMS(2000) las enfermedades cardio- vasculares estarán en el primer rango de los factores agravantes del estado de salud de la población mundial en el 2020. La parte de decesos ligado a enfermedades no transmisibles pasara de 55.8% en 1990 a 73% en 2020. Castillo (1999,p.22) menciona que los especialistas estiman que el aumento por problemas cardiacos podría ser del 100% en hombres y de 90% en mujeres de aquí al 2015.

Es posible mencionar que en el ámbito internacional se han realizado estudios sobre el impacto del estrés y los infartos al corazón en los trabajadores, donde Zavala(2000,p.2) menciona que:

...Uno de cada 10 trabajadores de oficinas de Gran Bretaña, Alemania, Finlandia y Polonia sufren depresión, angustia, estrés o agotamiento extremo, anuncio la organización Laboral Internacional.

La enorme cantidad de información que resulta de los avances tecnológicos, el proceso de globalización, las políticas de oficinas disfuncionales, el exceso de trabajo y la inseguridad laboral tras un decenio de recorte de personal, son los principales factores que contribuyen al estrés en el sitio de trabajo. La depresión en el sitio de trabajo es ahora la segunda enfermedad mas incapacitante para los trabajadores después de la enfermedad cardiaca, que dio a conocer el Instituto Mexicano de Psiquiatría.

Los trastornos mentales, neurológicos y de conducta están aumentando tan rápido que en el 2020 superaran a los accidentes automovilísticos, el SIDA y la violencia como principal causa de pérdida de años de trabajo por muerte temprana e incapacidad, si no se hace algo, dijo un reporte en una conferencia sobre problemas en el sitio de trabajo.

Las mujeres tienen el doble de propensión, en comparación con los hombres a sufrir de depresión, dijo el informe de la Federación Mundial de Salud Mental, con sede en Holanda. La falta de instrucciones claras, de toma de decisiones, aislamiento laboral, entre otras, son situaciones generadores de estrés, y esto deteriora la productividad.

Matthews y Siegel (citados en Papalia 1988,p.375)mencionan que al parecer este Patrón de Conducta tiene su raíz en la infancia y parece estar mas determinado por el ambiente que por los genes, resaltando con ello la importancia del ambiente familiar, además, según Rosenman y Chesney (citados en Papalia et al, 1988,p.375) los niños observan el mundo en que actúan los adultos que les rodean, aprendiendo tanto la conducta agresiva y competitiva como las otras conductas mas relajadas.

Las investigaciones psicológicas han demostrado que las experiencias traumáticas tempranas obstaculizan significativamente la capacidad del individuo para separar el estrés de la frustración. Para Whittaker(1987,p.466) los factores de una vida familiar insatisfactoria y una historia de trastornos mentales o emocionales también participan en ello.

Habiendo analizado detalladamente lo anterior es posible mencionar que las personas que presentan este tipo de Conducta generalmente llegan a dejar en el abandono a sus familias, amigos y toda persona que no se relacione en forma directa con su trabajo, por lo que para su familia el individuo con CTA resulta ser solo un visitante casual en sus vidas y ello crea vacíos en el seno del hogar, y no conforme con lo anterior, cuando los visita llega a presionar tanto que resulta en ocasiones deseable su ausencia dejando tras de sí solo una herencia de objetos materiales, un gran vacío y la posibilidad de que alguien siga un destino similar al suyo.

Existen marcadas variaciones en la salud de los diferentes subgrupos de población y los factores sociales son los principales determinantes de la aparición de las enfermedades y de la supervivencia. Interpretando de forma amplia los factores sociales son el estado socioeconómico, la cultura, la religión y los factores psicosociales(por ejemplo, los acontecimientos vitales, la movilidad social y el entramado social así como los aspectos ambientales que son el resultado de las actividades humanas).

3.4.1 CAUSAS DE MORTALIDAD

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

El perfil de mortalidad de los mexicanos indica los variados retos de las instituciones de salud, y en general, de las políticas públicas por disminuir y erradicar las muertes evitables. En particular, los datos de mortalidad por causas muestran tanto el carácter transicional de la salud

en el país, como las necesidades emergentes para atender las principales patologías

El corazón es el órgano del cuerpo humano que más duramente trabaja a lo largo de la vida, este es el encargado de bombear continuamente la sangre rica en oxígeno y los nutrientes vitales a través de una red arterial a todos los órganos y tejidos del cuerpo. Tiene su propio sistema arterial, conocido como arterias coronarias, las cuales transportan la sangre rica en oxígeno al músculo cardíaco (el miocardio).

- ❖ Angina estable. Esta dolencia puede ser detectada ya que en el pecho se siente un dolor intenso, normalmente mejora con el reposo y responde bien al tratamiento médico. Cualquier incidente que aumente la demanda de oxígeno puede causar un ataque de angina, el enfermo típico es un varón de 50 a 60 años de edad o una mujer de 65 a 75 años que requiere atención médica por molestias precordiales que le producen. Algunos desencadenantes típicos como son: el Tiempo frío, Tensión emocional, Comidas copiosas. Los episodios de angina pueden ocurrir en cualquier momento durante el día, pero una proporción elevada parece ocurrir entre las horas de 6:00 a.m. y mediodía.
- ❖ Angina inestable. La angina inestable es una situación mucho más grave, se diagnostica normalmente cuando un paciente presenta los siguientes síntomas: El dolor despierta al paciente o este es producido mientras descansa, el paciente que nunca antes había experimentado una angina siente un dolor fuerte o moderado mientras realiza ejercicio suave.
- ❖ Infarto agudo del miocardio. Según Bierman (citado en Isselbacher, 1994, p.1229). Con aproximadamente la mitad de los casos no parece haber un factor desencadenante previo al infarto, con frecuencia pueden identificarse desencadenantes como el ejercicio físico, el estrés emocional, enfermedades médicas o quirúrgicas...



La mayoría de los pacientes presentan ansiedad y desasosiego, palidez que suele acompañarse de sudoración y frialdad de las extremidades.

Las enfermedades vasculares que afectan al cerebro, corazón, riñones, órganos vitales y extremidades son las causas principales de morbilidad y mortalidad en Estados Unidos, México y en la mayoría de los países occidentales por lo que su importancia nos hace referirlas:

- Arteriosclerosis. Para Alessi (1983, p.66), es una de las enfermedades más comunes y se trata de un proceso degenerativo lento que puede afectar todas las arterias, tanto a las más grandes (como la aorta), como a las más pequeñas (en los ojos o en el oído interno). El proceso degenerativo consiste en una acumulación de grasas, habitualmente contenidas en la sangre, en la pared de las arterias. De este modo se forma una capa en la que progresivamente, en estratos sucesivos, se van depositando otras grasas y partículas, como las plaquetas contenidas en la sangre. Al final la arteria resulta completamente obstruida; la sangre ya no puede circular y los tejidos regados por estas arterias mueren, ya que se encuentran privados del oxígeno necesario para su supervivencia.
- Arteriosclerosis. Según Alessi (1983, p.66). La arteriosclerosis (presencia de ateromas) representa una especial variante de las arteriosclerosis, que interesa fundamentalmente a la aorta, las coronarias y las arterias cerebrales y consiste en la presencia de lesiones en forma de nudo de placas, llamadas ateromas (Papila blancuzca, constituida por cuerpos grasos y colesterolina, que se encuentran a nivel de las placas ateromatosas en las arterias afectadas de arteriosclerosis) en la pared interna de las arterias.

En los países occidentales, el ictus es la tercera causa más frecuente de muerte y la segunda causa de incapacidad de origen neurológico, después de la enfermedad de Alzheimer. Su incidencia ha disminuido en las últimas décadas, pero la reducción parece haberse estacionado, por lo que las enfermedades Cardiovasculares se mantienen como la principal causa de muerte en adultos y es:

- ❑ **Cardiopatía Isquémica.** Se entiende por isquemia la falta de oxígeno debido a una perfusión inadecuada. La cardiopatía isquémica es una afección de etiología diversa. La causa más frecuente es la aterosclerosis, trombos, anomalías congénitas, hipertensión en las anemias y el estrés emocional.

El diagnóstico y el tratamiento de un órgano o una enfermedad específica pueden resultar sesgados si se le ignora que la persona padece alguna enfermedad. Poner en relación las quejas y dificultades del paciente con su personalidad y circunstancias sociales ayuda a determinar la naturaleza y las causas de aquellas en donde los principales factores de riesgo son:

- ✓ **Alimentación,** para Alessi (1983,p.69). Una alimentación desequilibrada, demasiado rica en grasas y calorías puede favorecer la instauración de la arteriosclerosis, ya que produce acumulación de grasas en la sangre; la diferente composición de la dieta puede tal vez, explicar la distinta frecuencia de la arteriosclerosis en los distintos países. Así en las naciones con alto grado de desarrollo industrial, con un nivel de vida más bien elevado y una alimentación rica en grasas y azúcares, la arteriosclerosis se encuentra más difundida que en naciones pobres, en las que la dieta se integra por alimentos menos refinados y que contiene una mayor cantidad de fibras de tipo celulosa. Por lo anterior, el primer tratamiento de la arteriosclerosis es un régimen riguroso, formado por alimentos privados

o bajo en contenido de grasas, es decir, ricos en fibras y pobres en hidratos de carbono (azúcares) y de calorías.

- ✓ Colesterol, diversos estudios han demostrado que reducir las LDL (el llamado colesterol malo) y los niveles totales de colesterol y potenciar los niveles de HDL (el llamado colesterol bueno) mejora la supervivencia y previene los ataques cardíacos. Dependiendo de los factores de riesgo.
- ✓ Diabetes mellitus, según Alessi (1983,p.23) Los sujetos diabéticos están predispuestos a la arteriosclerosis, ya que el exceso de azúcares en la sangre puede favorecer la formación de grasas, facilitando así la aparición de la arteriosclerosis.
- ✓ Estrés físico y emocional, el cual es muy importante ya que es un desencadenante de la angina de pecho, igual que el estrés físico. Los episodios de estrés agudo se han asociado con un riesgo mayor de trastornos cardíacos graves, como las alteraciones del ritmo cardíaco e incluso la muerte por estas causas en personas con enfermedad cardíaca.
- ✓ Hipertensión, para Alessi (1983,p.70) La hipertensión favorece la arteriosclerosis, ya que el incremento de la presión sanguínea sobre las paredes de las arterias es un acontecimiento lesivo en sí mismo
- ✓ Tabaquismo, los fumadores de entre treinta y cuarenta años tienen un índice de ataque cardíaco cinco veces mayor que el de los no fumadores de este mismo grupo de edad. Fumar cigarrillos puede ser el responsable directo de al menos un 20% de todas las muertes anuales, o de alrededor de 120,000 muertes anuales. Fumar puros puede aumentar el riesgo de muerte temprana por enfermedad cardíaca, aunque las evidencias son mucho más concluyentes.
- ✓ Vida Sedentaria, Alessi (1983,p.22) menciona que este estilo de vida coadyuva a la aparición del infarto, pues es un concomitante en la acumulación de grasa y en el deterioro de músculo cardíaco: ahora en caso de haber sufrido un infarto el paciente

podrá practicar deportes de tipo ligero, dar breves paseos, nadar, evidentemente sin cubrir grandes distancias.

- ✓ Alcoholismo, el tomar alcohol favorece la arteriosclerosis, probablemente de forma indirecta, modificando el metabolismo y creando desequilibrios en los componentes de las grasas en la sangre: estos desequilibrios podrían favorecer la aparición de lesiones en la pared de las arterias y por ende de la arteriosclerosis. Alessi(1983,p.69).
- ✓ Edad, se ha demostrado que la arteriosclerosis, comprendida como lesión anatómica ya se encuentra presente en la pubertad y añade que en los años sucesivos aumentara progresivamente siendo mas evidente en el climaterio (principalmente en la mujer) y se ha comprobado que sobre todo en los sujetos por debajo de los 40 - 45 años, existe una clara relación entre frecuencia del infarto al miocardio y los valores del colesterol en la sangre. Alessi (1983).
- ✓ Sexo, según Alessi(1983,p.68) la arteriosclerosis es mas frecuente en el hombre, lo mismo que algunas manifestaciones típicas de este trastorno, es decir, la angina de pecho y el infarto de miocardio, posiblemente la mujer este protegida por factores hormonales; tanto es así que el fumar, uno de los factores agravantes y que favorecen la aparición de la arteriosclerosis, aumenta la incidencia de esta enfermedad sobre todo en el hombre y mucho menos en la mujer. Esta diferencia, sin embargo, se reduce después de la menopausia: en la mujer que ha superado este periodo pueden aparecer enfermedades del corazón (angina de pecho o infarto miocárdico) que son muy raras en la edad fértil.

Puplia (1988) nos menciona que las personas con conducta Tipo A pueden combinar esfuerzos cognitivos para cambiar de manera de pensar, en conjunto con modificaciones fisiológicas para aprender nuevas formas de relajarse y la modificación de sus hábitos conductuales para reducir el número de citas previstas o la cantidad de trabajo llevado a casa.

Menciona que por ejemplo, pueden permitirse el aumentar el tiempo en su horario diario, levantándose unos minutos antes, evitar contestar el teléfono a ciertas horas y no dedicando mas tiempo a su trabajo del estrictamente necesario. Para combatir el vértigo de la velocidad es posible forzarse a controlarse ellos mismos, cuando aceleran para pasar un semáforo en ámbar, castigándose girando a la derecha en el siguiente cruce y dar la vuelta a la manzana. O bien emplear su sentido común para desarrollar y aplicar otros ingeniosos métodos para ir mas despacio.

Dentro de las estrategias para controlar la Conducta Tipo A es posible realizar las siguientes sugerencias (citado en Dr. José Vili Martínez, 2001):

- a) Lleve un régimen alimenticio adecuado para sus requerimientos tanto de edad, actividades o condiciones especiales como enfermedades;
- b) Practique un deporte conforme a sus posibilidades, necesidades y aspiraciones y sobre todas las cosas, disfrútelo.
- c) Aprenda a separar su actividad laboral de su casa, recuerde que si lleva los problemas de casa a su hogar disminuirá el amor de su familia.
- d) Dedique tiempo exclusivo para su familia y haga que este tiempo no sea el que le sobra, sino el que desea compartir con su familia.
- e) Realice sus proyectos en forma consistente y con programas bien definidos (recordemos que las presiones son adecuadas siempre y cuando se maneje en forma apropiada y por periodos cortos).
- f) Identifique en forma concreta los factores estresantes que existan en su ambiente laboral tales como ruidos, iluminación inadecuada, ambientes contaminados, aislamiento, etc., Y tratar de eliminarlos en la medida de lo posible.
- g) Instituya ambientes que permitan la realización de actividades relajantes, permitan las

actividades de grupo y con ello la socialización del personal.

- h) Genere actividades fuera de la oficina que no solo le permitirá disminuir los riesgos relacionados con la Conducta Tipo A sino que además bien encaminados, permitirán generar equipos de trabajo, actividades tales como, caminatas largas, etc.
- i) Practique chequeos médicos en forma regular para detectar posibles alteraciones y en forma continua. En caso de detectar algo anormal, debe reportarlo al personal medico indicado.

Lo más importante, tanto las personas con Patrón de Conducta Tipo "A" como "B" pueden triunfar, por lo tanto, resulta no solo apetecible sino necesario, el enfocar a nuestro personal que presenta CTA, a controlarla y con ello lograr un esquema de "ganar - ganar" tanto para la empresa como para las personas involucradas.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

**PRINCIPALES CAUSAS DE
MORTALIDAD GENERAL DE MÉXICO
1995 - 1999**

PRINCIPALES CAUSAS	1995	1996		1997		1998		1999*		
	Nº	TASA								
- ENFERMEDADES DEL CORAZÓN	1106	81.8	1090	80.2	1117	81.9	1079	78.8	1011	70.7
- TUMORES MALIGNOS ACCIDENTES	726	53.7	790	58.2	747	54.8	846	61.8	664	46.4
- ENFERMEDADES CEREBRO VASCULARES	648	47.9	666	49.0	652	47.8	648	47.3	476	33.3
- DIABETES MELLITUS	446	33.0	389	28.6	414	30.3	455	33.2	333	23.3
- CIERTAS EFEC. ORIGINADAS EN EL PERIODO PERINATAL	403	29.8	392	28.9	410	30.1	495	36.1	552	38.6
- NEUMONIA E INFLUENZA	319	23.6	287	21.1	316	23.2	231	16.9	208	14.5
- BRONQUITIS CRÓNICA Y LA NO ESPECIFICADA	257	19.0	274	20.2	289	21.2	366	19.4	177	12.4
- ENFISEMA Y ASMA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- NEFRITIS, SD. NEFRÓTICO Y NEFROSIS	163	12.1	1.31	9.6	174	12.9	159	11.6	135	9.4
- ENF. INF. INTESTINALES	-	-	118	8.7	123	9.0	105	7.7	89	6.2
- DEF. DE LA NUTRICIÓN	-	-	98	7.2	87	6.4	65	4.7	83	5.8
- AUTORESIONES (HOMICIDIOS)	149	11.0	170	12.5	163	11.9	130	9.5	126	8.8
- OTRAS ENF. PULMONARES OBSTRUCTIVAS CRÓNICAS	166	12.3	125	9.2	121	8.9	134	9.8	70	4.9
- CIRROSIS Y OTRAS ENF. CRÓNICAS DEL HIGADO	140	10.4	-	-	-	-	227	16.6	170	11.9
- ÚLCERA GÁSTRICA Y DUODENAL	-	-	-	-	-	-	123	9.0	136	9.5
- DISRITMIA CARDÍACA	-	-	-	-	-	-	129	9.4	72	5.0
- SIGNOS, SÍNTOMAS Y ESTADOS MORIBUNDOS MAL DEFINIDOS	109	8.1	105	7.7	143	10.5	149	1.09	155	1.08
- LES. DERMAS	1806	133.6	1573	115.8	1641	120.3	1396	101.9	1184	77.2
TOTAL	6438	444.96	6321	465.4	6511	447.3	6690	480.5	5641	394.3

FUENTE: INEGI Dirección General de Estadística, México, 2002.

PRINCIPALES CAUSAS DE MORTALIDAD GENERAL EN LA ENTIDAD DE MÉXICO, 2000 P/

Causas de mortalidad	Nacional	Estructura %	Entidad	Estructura %
TOTAL	437,667	100.0	52,564	100.0
Enfermedades del corazón	68,677	15.7	7,080	13.5
Diabetes mellitus	46,609	10.6	6,210	11.8
Tumores malignos	54,990	12.6	5,354	10.2
Enfermedades del hígado	27,422	6.3	4,731	9.0
Accidentes	35,324	8.1	3,724	7.1
Ciertas afecciones originadas en el período perinatal	19,375	4.4	3,510	6.7
Enfermedades cerebrovasculares	25,425	5.8	2,543	4.8
Agresiones	10,737	2.5	2,142	4.1
Influenza y neumonía	12,337	2.8	2,066	3.9
Malformaciones congénitas, deformidades y anomalías cromosómicas	9,629	2.2	1,495	2.8
Las demás causas	127,142	29.0	13,709	26.1

FUENTE:

INEGI. Dirección General de Estadística. México, 2002.

CAPÍTULO 4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

ANTECEDENTES

La investigación se realiza en torno al concepto de macrocalidad referente a la salud, ya que se buscó conocer si existe correlación entre las características del modelo de efectividad de metas y las características de la Conducta Tipo "A" en los trabajadores de las organizaciones del Valle de México comprendiendo que la problemática se refiere a:

"Conocer si las características fomentadas por el modelo de efectividad organizacional de metas guardan relación con las características de la Conducta Tipo A (CTA)". Lo anterior se debe a que existen marcadas variaciones en la salud de los diferentes subgrupos de población y en los factores sociales, los cuales son los principales determinantes de la aparición de las diversas enfermedades que aquejan a los trabajadores y de su supervivencia. Interpretando de forma amplia los factores sociales como son: el estado socioeconómico, la cultura, la religión y los factores psicosociales (por ejemplo, los acontecimientos vitales, la morbilidad social y el entramado social así como los aspectos ambientales que son el resultado de las actividades humanas).

Por ello resulta indispensable el poder identificar dicho Patrón de Conducta en los trabajadores de nuestro país, comprendiendo que esta conducta conlleva a un desorden que

afecta a la sociedad al perder o ver limitados a valiosos integrantes de ella. En las organizaciones al generarse una serie de gastos por pérdida de sus integrantes o por relaciones deficientes entre los mismos, finalmente, a quienes presentan dicho patrón de conducta afectan también a su familia.

Para llevar a cabo lo anterior se requiere necesariamente del empleo de un instrumento que sea efectivo para detectar en forma válida y confiable la existencia de la CTA que incorpora los últimos descubrimientos y agrega un ingrediente fundamental siendo este el miedo al fracaso.

Es posible mencionar que el poder detectar y controlar la CTA es fundamental para coadyuvar a que los trabajadores que presentan esta conducta mejoren su nivel de trabajo y decisiones pues, como se ha mencionado las personas que tienen esta conducta tienden a tomar decisiones precipitadas y a desfasar las cosas importantes, coadyuvando estos dos factores a la toma de decisiones erróneas. Afectando paralelamente a la higiene y seguridad de las organizaciones y siendo las anteriores características unos lastres en la necesaria búsqueda por lograr una administración integral. Por ello resulta necesario su estudio en nuestra disciplina, la administración, mencionando que los efectos que rodean a las personas que presentan la CTA son transferidos también a sus hogares demeritando con ello no solo su calidad de vida, sino también de las personas que lo rodean.

4.1. MARCO DE REFERENCIA

OBJETIVO GENERAL

Detectar las diversas afecciones que provocan a la salud de los trabajadores que laboran bajo el modelo de Metas, y si estas tienen una correlación con la Conducta Tipo "A" con lo que podremos detectar las principales causas y controlarlas.

OBJETIVOS PARTICULARES

1. Detectar si existe el patrón de Conducta Tipo "A" en las empresas seleccionadas.
2. Identificar las diversas afecciones que provocan en la Calidad de vida de los trabajadores que laboran bajo el modelo de Metas

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Existe una relación entre las exigencias del modelo de efectividad organizacional de metas y las características de la Conducta Tipo "A"?
2. ¿Cuáles son las repercusiones del modelo de metas en la Calidad de Vida de los trabajadores?

VARIABLES DICOTÓMICAS

Modelo de efectividad organizacional de metas.

Conducta tipo "A" (determinada por el modelo CIMA)

HIPÓTESIS DE TRABAJO

Si en las organizaciones se presenta el Modelo de Metas entonces sus integrantes presentarán una Conducta Tipo A.

H11: Si las empresas seleccionadas presentan el modelo de metas, es posible que sus integrantes manifiesten una Conducta Tipo A.

H10: Si las empresas seleccionadas presentan el modelo de metas, es posible que sus integrantes no manifiesten una Conducta Tipo A.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Modelo de efectividad organizacional de metas:

Para esta investigación se utilizó el modelo de efectividad organizacional conocido como el modelo de metas en el cual se empleó la conceptualización que nos hace mención: "El uso más sencillo del modelo de metas y efectividad que nos sugiere que una organización es efectiva hasta el grado en que logra sus objetivos".

Conducta tipo A:

El patrón de conducta Tipo A, se considera un síndrome de conducta manifiesta o estilo de vida caracterizado por extrema competitividad, motivación de logro, agresividad, apresuramiento, impaciencia, inquietud, explosividad al hablar, tensión en los músculos y sensación de estar bajo presión del tiempo.

Estadísticas de mortalidad en México:

En materia de registros de defunciones, México es un país que cuenta con experiencia centenaria. De hecho, en el año 2000 se inicia el tercer siglo de estadísticas de mortalidad, en este mismo año se registraron 435 486 defunciones, registradas en las 32 entidades federativas, de las cuales el 44% corresponden a mujeres y 56% a hombres. A pesar de la importante disminución de las muertes de niños, todavía una de cada 10 defunciones se presenta antes de los primeros cinco años de vida en ambos sexos, aunque más de la mitad suceden después de los 68 años en las mujeres y después de los 60 en los hombres.

En los Anexos 1 y 11 se muestran las principales causas de mortalidad registradas en el año 2002 para mujeres y hombres a escala nacional. En este sentido destaca la diabetes melitus que ocupa la primera causa de muerte en las mujeres y la segunda en los hombres, seguida de la cardiopatía isquémica y de las enfermedades cerebrovasculares.

En este rubro tomaremos en consideración a personas entrevistadas, que padezcan o hayan presentado algunas de las enfermedades que se consideran como causas de mortalidad en el Valle de México (Diabetes, Hipertensión, Anorexia, Enfermedades del corazón, Migraña, Angina de pecho, Parestesia, Colitis, Alcoholismo, Gastritis, Neurosis, Obesiones, Úlcera gástrica, Insomnio y Ansiedad).

Diseño de Investigación

Con base a las necesidades de la investigación, esta es realizada en dos etapas, la primera la elección del instrumento el cual nos dimos a la tarea de considerar la Guía Management Test-

Conducta Tipo A por tener mediciones que nos vinculan las variables del modelo CIMA, con la Conducta Tipo A sin dejar aun lado las diversas afecciones que pueden presentarse en la salud de los trabajadores, la segunda etapa esta integrada a continuación por los resultados que se alcanzaron al realizar los estudios correspondientes a nuestra población.

Población

Nuestra población comprende a Mujeres y Varones en un rango de edad de 20 a 70 años que laboren en empresas del Valle de México durante el 2002.

Muestra

La muestra a considerar esta constituida por 60 personas de las cuales 20 de ellas presentan una alta identificación con el patrón de conducta Tipo "A" esta población será considerada como una constante para posteriormente comparar el resto de nuestra población, las evaluaciones serán realizadas en dos instituciones gubernamentales del Valle de México (Secretaria de Marina y Secretaria de Educación Publica sector Secundaria) y en una institución que pertenece al sector privado (Laboratorios Shering – Plough).

El tipo de muestra considerada es del tipo muestra dirigida, la cual se emplea para hacer referencia sobre la población, esta muestra selecciona sujetos típicos, empleando en nuestro caso el tipo de muestra dirigida conocida como sujeto- tipo, que se utiliza en estudios exploratorios y en investigaciones de tipo cualitativo, donde el objetivo es la riqueza, profundidad y calidad de la información, y no la cantidad, y estandarización. En estudios de perspectiva fenomenologica donde el objetivo es analizar los valores, ritos y significados de determinado grupo social, el uso

tanto de expertos como de sujetos-tipo es frecuente.

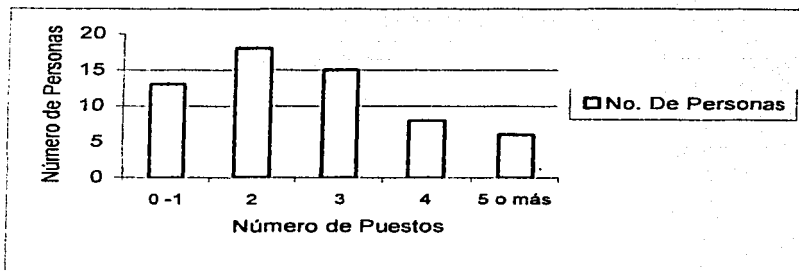
4.2. APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

El instrumento al que recurriremos es el Management Test-Conducta Tipo "A"(MT-CTA), dicho instrumento consta de dos partes, una cédula de identificación personal y 50 ítems para la identificación de la CTA (citado en Dr. José Vili Martínez, 2001). Este tiene una confiabilidad total ya que esta basado en la fórmula que nos dice que la validez total se obtiene al tener validez de contenido mas validez de criterio mas validez de constructo, por lo que se podría inferir que el instrumento se perfila para lograr una validez total. Emplearemos el método de estadísticas descriptiva.

4.3. OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN GRÁFICAS

NÚMERO DE PUESTOS QUE HA OCUPADO EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS

Puestos	No. De Personas
0 -1	13
2	18
3	15
4	8
5 o más	6



FUENTE PROPIA. GRÁFICA 1

NIVEL DE ESTUDIOS

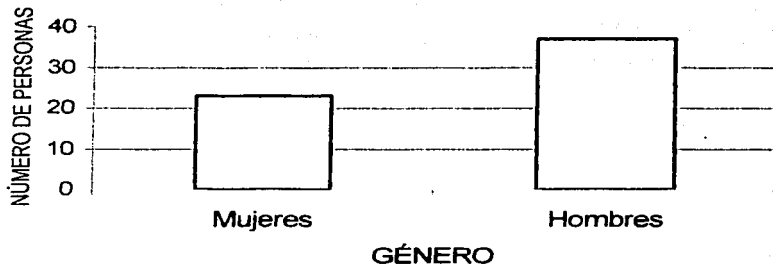
Nivel de estudios	No. De Personas
No especificado	4
Secundaria	5
Preparatoria	21
Licenciatura	14
Ingeniería	2
Maestría	7
Doctorado	7
Total	60



FUENTE PROPIA. GRÁFICA 2

GÉNERO

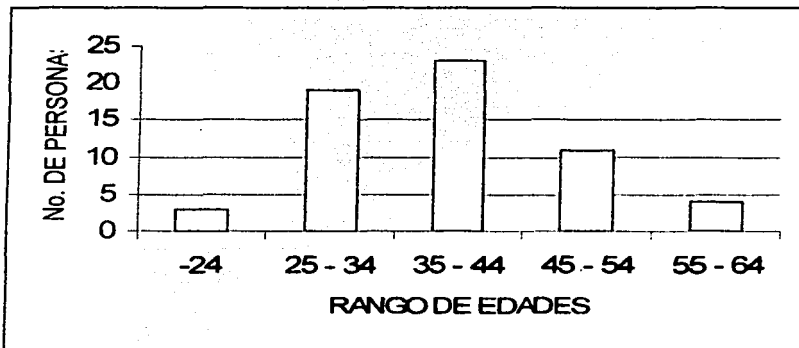
Género	No. De Personas
Mujeres	23
Hombres	37
Total	60



FUENTE PROPIA. GRÁFICA 3

RANGOS DE EDADES DE LOS INTEGRANTES DE LA MUESTRA

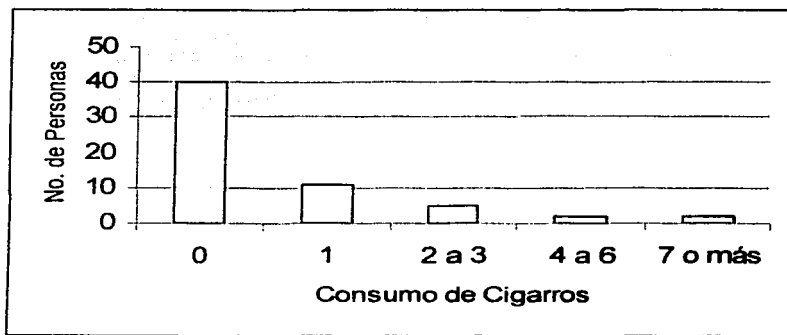
Edades	No. De Personas
-24	3
25 - 34	19
35 - 44	23
45 - 54	11
55 - 64	4



FUENTE PROPIA. GRÁFICA 4

NÚMERO DE CIGARROS QUE CONSUME AL DÍA

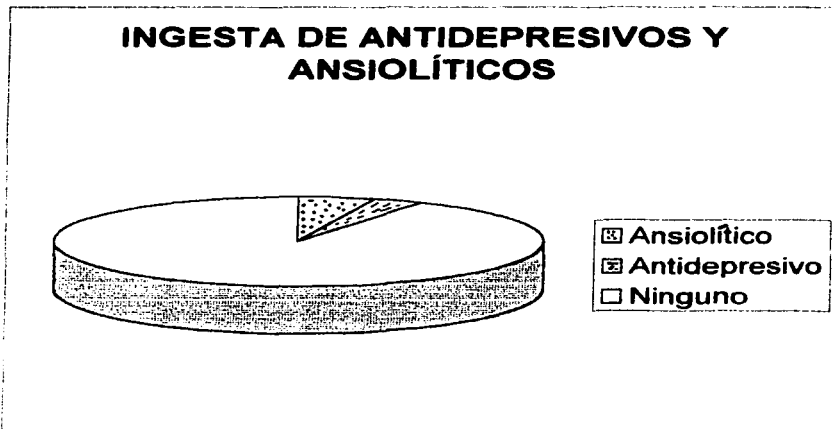
Cigarros	No. De Personas
0	40
1	11
2 a 3	5
4 a 6	2
7 o más	2



FUENTE PROPIA. GRÁFICA 5

INGESTA DE ANTIDEPRESIVOS Y ANSIOLÍTICOS

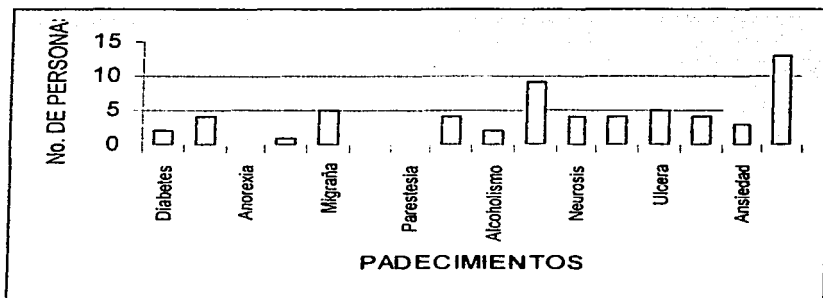
	No. De Personas
Ansiolítico	3
Antidepresivo	2
Ninguno	55



FUENTE PROPIA. GRÁFICA 6

PRINCIPALES PADECIMIENTOS

Enfermedad	No. De Personas
Diabetes	2
Hipertensión	4
Anorexia	0
Infarto	1
Migraña	5
Angina de pecho	0
Parestesia	0
Colitis	4
Alcoholismo	2
Gastritis	9
Neurosis	4
Obsesiones	4
Úlcera Gástrica	5
Insomnio	4
Ansiedad	3
Ninguno	13



FUENTE PROPIA. GRÁFICA 7

La muestra se obtuvo en tres empresas, dos de las cuales presentaban características claramente identificadas con el modelo de efectividad organizacional de metas, la restante con modelos que no presentaban dicha identificación. Se tipificó a las empresas empleando los métodos de observación y entrevista, determinando si presentaban o no una fuerte tendencia a los cinco factores antes referidos, infiriendo con ello si se administraban con el modelo de metas o no, presentando la siguiente estructura:

1. Poco énfasis;
2. Moderado énfasis;
3. Alto énfasis;
4. Muy alto énfasis.

Criterio	1	2	3	4
La Producción				
Las utilidades				
El crecimiento de la organización				
Vigilancia en los costos				
Logro de objetivos.				

De lo anterior se puede decir que la calificación mas baja es 50 y el máximo 200, por lo que se consideró que las empresas que presentaban una calificación mayor o igual a 120 tenían una presencia importante del modelo de metas y las que presentaban una calificación menor o igual a 100 no presentaban una identificación grande con el modelo de metas, con base en ello y las observaciones realizadas durante las visitas a las empresas fue que seleccione estas empresas.

Empresa	Entrevistados	Presenta Modelo de Metas	No Presenta Modelo de Metas
1	20	X	
2	20	X	
3	20		X

Una vez aplicadas las encuestas y obtenidos los resultados procederemos a aplicar el siguiente criterio para clasificar a las personas, tomando en cuenta que el instrumento se encuentra integrado por 50 ítems que poseen valores de 1 a 4, por ello los valores que puede tomar la muestra corren del 50 al 200, con base en los resultados obtenidos en las pruebas aplicadas a personas que presentan un patrón de Conducta Tipo A, se encontró que sus valores se presentan de la siguiente manera (ver anexo III).

Puntuación más baja observada: 114

Puntuación más alta observada: 189

Moda: 151

Mediana: 150

Media: 147

Desviación estándar: 12.8

Interpretando que el 50% de las personas se encuentran por encima de 150 y 50% por debajo del mismo. En promedio, las personas se ubican en el valor de 151 y se desvían 12.8 (en promedio) de la escala, que el valor mínimo obtenido es de 114 y el máximo de 189.

Con base en los resultados obtenidos en la prueba a sujetos tipos se consideraron cuatro categorías:

La primera	B+	de 50 hasta 93;
La segunda	B	de 94 hasta 135;
La tercera	A	de 136 hasta 162;
La cuarta	A+	de 163 hasta 200.

B+: Un patrón de conducta de una persona relajada, paciente, tranquila y de buen humor que no esta predisuesto a sufrir algún malestar en su salud.

B: Un patrón de conducta de una persona relajada con una ligera predisposición a sufrir algún malestar en su salud.

A: Un patrón de conducta agitado y con una moderada predisposición a sufrir malestares en su salud.

A+: Un patrón de conducta muy agitado y con una fuerte predisposición a sufrir malestares en su salud.

Empresas que presentan una fuerte identificación con el modelo de metas.

No de empresa	Empleados participantes	Calificación de la empresa.	Calificación de los empleados.
1	20	140	156 146 155 140 151 155 165 153 154 140 150 154 189 141 151 146 161 159 154 151
2	20	160	149 151 146 146 146 151 141 157 166 143 167 146 151 153 164 144 152 152 155 169
TOTAL	40		40

Personal identificado con conducta:

B+	0
B	0
A	35
A+	5

Empresas que presentan una baja identificación con el modelo de metas.

No de empresas	Directivos participantes	Calificación de la empresa	Calificación de los directivos
3	20	80	128 156 114 124 147 140 128 130 147 137 132 133 122 152 129 131 154 145 130 134
TOTAL	20		20

Personal identificado con conducta:

B+	0
B	12
A	8
A+	0

Ciertamente existe una correlación entre las exigencias del modelo de efectividad organizacional de metas y las características de la Conducta Tipo A, pues como se pudo apreciar las empresas que presentan un estilo de administración influenciado por el modelo de metas presentan una gran incidencia de personal con CTA, mientras que en las empresas que presentan una baja identificación con los modelos de efectividad organizacional de metas presentan una incidencia mucho menor, lo anterior se puede apreciar en el siguiente cuadro.

	Empresas con alta identificación con el modelo de metas %	Empresas con baja identificación con el modelo de metas %
B+	0.00	0.00
B	0.00	60.00
A	87.50	40.00
A+	12.50	0.00
TOTAL	100.00	100.00

Como podemos apreciar la incidencia de casos de CTA en las empresas que emplean el modelo de metas es superior a las que no lo usan encontrando una relación positiva de indicadores que cuando más fuerte es el modelo de metas mayor es la incidencia de CTA. Con base en el marco teórico es posible apreciar la gran cantidad de inconvenientes que presenta el tener CTA, ya que las personas que trabajan en empresas con alta identificación con el modelo de metas presentan más hipertensión, migraña, obsesiones, úlcera gástrica y ansiedad, mientras

que el nivel de alcoholismo e insomnio es superior en las de alta identificación, por lo que podemos decir que el modelo de efectividad de metas si afecta a las personas que trabajan bajo ese sistema afectando en forma importante su calidad de vida.

CONCLUSIONES

En este trabajo pudimos concluir que el modelo de metas exige en extremo el logro de los objetivos que se plantea la organización por lo que considero que esto fomenta la aparición de la CTA ya que para llevar a cabo los objetivos planeados se tiene que someter a los miembros de la organización a trabajar en un estrés constante, por lo cual entramos en un círculo vicioso sin fin en el cual no existe posibilidad de descanso pues la meta siempre esta más adelante y el consumismo nos obliga a buscar cada vez más sin posibilidad de llenar el vacío que generan las exigencias del entorno, teniendo lo anterior un costo social muy elevado pues doblega la existencia del ser humano a ser simplemente material inerte que se amolda a las exigencias de un entorno cada vez más competitivo en el cual pierde no solo los sentimientos, las emociones sino que genera una especie de culto entorno a los símbolos de poder que las sociedad dicta, un automóvil nuevo, la casa, la calidad del traje, el costo de la pluma, el reloj o la escuela de donde se es egresado, todo ello tiene un factor en común, mientras más caro mejor, perdiendo la capacidad de buscar el significado de la vida generando con ello una civilización cada vez más inhumana preocupada por ser más eficaz en la obtención de logros económicos y sociales.

Al tener una dirección perfeccionada de los miembros de la organización nos produce costos los cuales se ven reflejados en los individuos como un aislamiento, incomodidad e incapacidad para llevar a cabo sus actividades por otro lado la organización se ve afectada en el

ausentismo, retrasos, rotación de personal y demandas médicas, por lo anterior podemos afirmar que al presentar una relación del modelo de metas con la CTA nos traen consecuencias en la salud de los miembros de la organización.

Lo resultados obtenidos en la investigación nos confirman la hipótesis positiva, donde nos menciona que las empresas que laboran bajo un modelo de metas los trabajadores mostrarán una CTA, por lo que podemos apreciar en el cuadro anterior de un 100% tenemos que el 12.5% de nuestra población presenta una Conducta Tipo A plus localizada en empresas con alta identificación con el modelo de metas, por otro lado en la Conducta Tipo A de un 100% se presenta un 40% en contraste con un 87.5% por lo que podemos decir que existe el doble de posibilidad de presentar una conducta tipo A si se labora en una empresa que tenga una alta identificación con el modelo de metas sin embargo si el personal labora bajo un ambiente mas relajado tendremos mas de la mitad del personal o sea un 60% en el rubro de la presencia de una Conducta Tipo B.

Por lo anterior se puede afirmar que cuando se presenta una Conducta Tipo A en los trabajadores esto es debido a que la empresa esta laborando bajo un modelo de metas muy estricto lo cual puede causar a los trabajadores afecciones a su salud como son: en primer lugar gastritis, ulcera gástrica y migraña, posteriormente encontramos algunos padecimientos como son Hipertensión, Colitis, Neurosis, Obsesiones e Insomnio. Por otro lado se debe de tener especial atención al percatarse de ingesta de Ansiolíticos y Antidepresivos ya que como se ha mostrado se recurre a estos cuando se encuentra altamente identificados con una Conducta Tipo "A". Con lo anterior es posible mencionar que el modelo de efectividad de metas si afecta a las personas que trabajan bajo este sistema afectando en forma importante su calidad de vida.

Al detectar las causas que provocan una mala calidad de vida en los miembros de la organización se pueden tomar medidas preventivas como son: 1) Formular una estrategia legal preventiva a través del análisis y predicción de tendencias que indiquen la dirección de nuevas leyes. 2) Desarrollar un sistema de diagnóstico de la tensión para aumentar la conciencia y sensibilidad ante las preocupaciones de los empleados. 3) Que la alta dirección participe en el desarrollo de prioridades y procedimientos para corregir áreas problemáticas. 4) Evaluar los programas actuales determinando si sigue habiendo problemas relacionados con el estrés. 5) Documentar lo que se haya hecho para corregir situaciones que originen tensiones, para estar preparados para hacer algo al respecto. No se trata de ir en contra de la productividad y competitividad mal entendidas sino a favor de la vida y de una productividad real que mejore la calidad de vida de las personas involucradas en las organizaciones.

ANEXOS

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Anexo I

PRINCIPALES CAUSAS DE MORTALIDAD EN MUJERES, MÉXICO, 2000

Número de orden	Causa	Clase CIE 10a Revisión	Defunciones		
			Tasa ^a	%	
	Total	A00-Y98	192 593	383.5	1000
1	Diabetes mellita	E10-E14	25 717	51.2	13.4
2	Enfermedades isquémicas del corazón	I20-I25	19 908	39.8	10.3
3	Enfermedad cerebrovascular	I60-I69	13 383	26.6	6.9
4	Cáncer sin especificar en ignotas en el período perinatal	P00-P08	8 104	16.1	4.2
5	Enfermedad pulmonar obstructiva crónica	J40-J44, J82	6 750	13.4	3.5
6	Infecciones respiratorias agudas bajas	J10-J18, J20-J22	6 585	13.1	3.4
7	Enfermedades hipertensivas	I10-I15	5 916	11.8	3.1
8	Cáncer y otras enfermedades crónicas del hígado	K70, K72.1, K73, K74, K76	5 819	11.6	3.0
9	Nefritis y nefrosis	N00-N19	4 761	9.5	2.5
10	Tumor maligno del cuello del útero	C53	4 604	9.2	2.4
11	Obstrucción cardíaca progresiva	I40-I48	4 513	9.0	2.3
12	Tumor maligno de la mama	C50	3 432	6.8	1.8
13	Accidentes de tráfico de vehículo de motor	V01	2 917	5.8	1.5
14	Enfermedades broncicas obstructivas	A80-A89	2 566	5.1	1.3
15	Tumor maligno del páncreas	C22	2 267	4.5	1.2
16	Tumor maligno del estómago	C16	2 238	4.5	1.2
17	Tumor maligno de tráquea, bronquios y pulmón	C33-C34	1 998	4.0	1.0
18	Anemia	D50-D64	1 679	3.3	0.9
19	Infecciones complejas de corazón	O70-O74	1 641	3.3	0.9
20	Leucemia	C91-C94	1 559	3.1	0.8
	Causas mal definidas	R00-R99	4 329	8.6	2.2
	Las demás causas		61 911	123.3	32.1

^a Tasa por 100 000 mujeres

¹ V02-V04 (1, 3), V09, Z-V09, Z-V09.9, V12-V14 (3-5), V19.4-V19.6, V20-V28 (3-9), V29-V10 (4-9), V80.3-V80.5, V81.1, V82.1, V83-V86 (0-3), V87.0-V87.8, V89.2, V93.9, V95.0

Los datos no incluyen 860 defunciones de masacres que residen en el extranjero
Fuente: Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática y Dirección General de Información y Evaluación del Desempeño, Secretaría de Salud, México

Anexo II

PRINCIPALES CAUSAS DE MORTALIDAD EN HOMBRRES, MÉXICO, 2000

Número de orden	Causa	Clave CIF De Revisión	Naturales	Tasa*	%
	Total	AOO-V98	242 781	491.9	100.0
1	Enfermedades cardíacas del corazón	I20-I25	23 842	48.3	9.9
2	Diabetes mellitus	E10-E14	20 808	42.2	8.5
3	Cerebro y otras enfermedades crónicas del sistema	K70, K72.1, K73, K74, K76	18 554	39.6	8.1
4	Enfermedad cardiovascular	I60-I69	11 873	24.3	4.9
5	Ciertas afecciones originadas en el período perinatal	P00-P96	11 257	22.8	4.6
6	Accidentes de tráfico de vehículo de motor	V	10 835	22.4	4.5
7	Agujones (hematomas)	X85-Y08,Y87.1	9 349	18.9	3.9
8	Enfermedad pulmonar obstructiva crónica	J40-J44, J87	9 140	18.5	3.8
9	Infecciones respiratorias agudas bajas	J10-J18, J20-J22	7 625	15.4	3.1
10	Nefritis y nefrosis	N00-N19	5 021	10.2	2.1
11	Demencia cerebro progresiva	E80-E84	4 350	8.8	1.8
12	Tumor maligno de tráquea, bronquios y pulmón	C33-C34	4 230	8.6	1.7
13	Uso de alcohol	F10, G31.2	3 951	8.0	1.6
14	Tumor maligno de la próstata	C61	3 835	7.8	1.6
15	Enfermedades reproductivas	I10-I15	3 831	7.8	1.6
16	VIH/SIDA	B20-B24	3 555	7.2	1.5
17	Lesiones autoinfligidas intencionalmente (suicidios)	X80-X84,Y87.0	2 923	5.9	1.2
18	Tumor maligno del estómago	C16	2 742	5.6	1.1
19	Enfermedades infecciosas parasitarias	A00-A09	2 641	5.4	1.1
20	Tuberculosis	A15-A19, B90	2 233	4.5	0.9
	Causas mal definidas	R00-R09	4 207	8.5	1.7
	Las demás causas		14 875	151.7	30.8

* Tasa por 100 000 habitantes

* Tasa por 100 000 habitantes estandarizada por el método directo usando la población mundial estándar (ver nota metodológica) 1/V02-V04 (1, 9), V09.2-V09.3, V09.9, V12-V14 (3, 9), V19.4-V19.6, V20-V28 (3, 9), V29-V39 (4, 9), V80.3-V80.5, V81.1, V82.1, V83-V86 (0, 3), V87.0-V87.8, V89.2, V89.9, Y83.2

El total no incluye extranjeros

Fuente: Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática y Dirección General de Información y Evaluación del Desempeño Secretaría de Salud, México

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ANEXO III - I

PUESTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Subjce. Tráfico	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4	3	2	4	2	4	3	4	3
Policia	3	3	4	4	1	4	2	1	1	4	1	1	2	1	4	1	1	2	1	1	4	1	1	3
Prefecto	4	1	1	4	2	3	1	1	1	3	4	4	4	2	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4
Jefe Control y Iv	2	1	3	4	4	1	1	2	4	4	1	3	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	4
Verificador	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	2	4	2	3
Mantenimiento	2	5	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	2	4	4	3
Auxiliar	2	2	3	3	3	4	4	2	4	4	2	2	3	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	3
Técnico Electricista	3	4	4	2	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
Analista Clínico	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
Enfermería General	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	3
Dentista	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3
Control de Calidad	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4
Aux Contable	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
Atm. Proveedores	4	2	2	4	2	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4
Asistente Tráfico	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3
Trabajadora Social	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	2	3	3
Ing Control Calidad	4	2	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4	4	3	4	2
Secretaría Ejecutiva	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Asist. Ingeniería	3	2	3	3	4	2	4	4	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
Supervisor de Inv.	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	2
Mantenimiento	4	2	3	3	4	3	4	4	4	1	3	3	2	4	4	4	1	3	2	3	3	1	4	1
Profesora	2	2	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
Aux. Contable	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3
Cjera	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	2	3
Profesor	3	4	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	2	3
Secretaria	3	2	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	2
Director	3	3	3	4	3	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	3
Médico	3	3	4	4	3	3	2	2	1	4	4	4	4	2	2	1	3	4	2	3	3	2	2	3
Médico	3	3	4	4	4	2	4	1	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	2	1	4	4	2	4
Licenciado	3	2	3	4	4	1	2	4	1	4	4	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	1	4	3
Op. Computadoras	4	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3
Prefecto	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
Profesor	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3
Prefecta	2	4	4	2	3	2	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4
Encargado Sistemas	3	3	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	2	3	3	4	2	4	2	4	4	2	1	4
Profesora	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3
Profesora	3	2	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3
Supervisor	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Secretaria	4	2	3	3	3	4	2	4	3	2	3	2	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
Secretaria	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Coord Logística	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	3	4	1	2	1	4	1	4	1	3	1
Aux Contable	3	2	4	3	4	4	2	3	3	2	3	4	2	4	2	2	3	2	3	3	4	2	3	3

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

P	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	TOTAL
1	3	4	3	4	3	2	2	3	3	2	4	4	4	2	4	3	3	4	1	2	4	4	4	2	2		156
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	151
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	154
4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	189
5	3	2	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4	161
6	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	2	2	4	3	3	2	4	3	4	2	4	4	3	146
7	2	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	2	4	4	1	1	1	4	4	4	2	3	4	4	4	155
8	2	2	4	4	2	3	3	2	4	3	2	2	2	4	2	2	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	140
9	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	141
10	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	159	
11	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	2	2	155
12	2	4	4	3	3	4	4	2	4	4	1	1	3	2	3	3	3	4	2	4	2	2	3	2	4	1	165
13	2	2	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	2	2	4	2	4	3	4	3	4	3	2	2	3	4	150
14	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	4	4	151	
15	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	154
16	2	2	4	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	2	4	2	2	4	140
17	2	4	2	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	2	2	4	2	153
18	3	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	154
19	4	3	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	146
20	4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	4	3	2	151	
21	3	2	2	3	3	4	4	2	2	4	4	4	2	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	1	2	149
22	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	146
23	4	2	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	166
24	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	151
25	2	4	3	2	2	3	3	4	4	2	2	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	4	4	3	152
26	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	151
27	4	2	3	4	2	2	2	4	2	3	4	4	2	4	4	2	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	151
28	3	4	3	3	2	3	2	4	1	3	4	2	2	4	3	2	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	143
29	3	2	3	3	4	3	1	4	1	4	2	4	1	4	2	4	3	4	1	4	2	4	4	4	3	3	153
30	3	4	4	3	4	3	2	4	3	1	4	4	2	1	4	2	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	152
31	2	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	146
32	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	2	3	3	1	4	3	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	141
33	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	1	4	3	1	167
34	3	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	164
35	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	155
36	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	4	3	3	2	4	2	2	3	2	2	146
37	4	3	3	4	2	4	2	4	4	3	2	4	1	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	157
38	4	2	4	4	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	146
39	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	144
40	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	2	164
41	4	3	2	4	2	3	4	2	4	3	2	4	2	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	128
42	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	2	4	2	3	4	4	3	2	4	2	2	3	2	2	147

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

ANEXO III - III

PUESTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
Secretaria	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3
Oficinista	2	1	2	1	3	1	3	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	1
Aux de Tráfico	3	4	3	4	2	4	4	3	2	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3
Logístico	2	3	4	4	2	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2
Médico	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
Trabajo Social	4	2	3	3	4	2	3	4	4	4	1	2	3	3	2	4	2	2	2	1	3	4	2	2	2
Contador	3	3	4	3	4	3	2	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3
Secretaria	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3
Supervisor	2	4	1	2	2	2	2	2	3	4	3	1	2	1	4	1	4	2	1	3	4	1	2	2	2
Empledo	2	3	3	2	1	3	1	1	1	4	2	2	3	1	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
Mantenimiento	3	2	4	3	3	1	3	2	3	3	3	4	2	3	3	1	1	3	1	1	2	4	2	3	3
Maestro	1	3	2	2	4	3	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	1	5	3	3	3	3	3
Jefe de Depto	3	2	3	3	2	4	2	3	4	3	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	2
Aux Logística	2	2	3	4	2	3	4	4	3	4	2	3	4	4	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3
Coordinador Log.	2	2	4	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	4
Sub. De Area	2	2	2	3	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	4
Profesora	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2	3	3
Aux Costos	3	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2	4	2	3	2	2

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

ANEXO III - IV

	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50		
41	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	147
44	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	4	2	4	2	3	3	2	3	3	1	2	3	1	2	3	2	3	122
45	3	2	2	4	2	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	154
46	4	4	4	3	4	2	3	3	4	2	2	4	2	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3	4	4	156
47	3	3	3	4	3	2	2	2	4	3	2	2	2	3	3	2	4	3	4	3	3	2	4	2	3	2	2	140
48	4	2	4	2	3	2	3	2	4	1	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	137
49	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	152
50	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	5	3	3	2	2	2	2	2	4	4	145
51	3	1	2	1	1	4	2	3	2	3	1	2	2	1	3	3	4	1	2	2	3	3	2	1	3	4	4	114
52	3	2	2	4	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	128
53	3	4	1	3	3	1	4	2	2	1	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	1	3	2	3	3	4	132
54	4	1	2	3	3	3	1	1	3	1	3	2	1	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	129
55	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	130
56	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	124
57	2	2	3	2	2	3	3	3	2	4	2	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	130
58	2	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4	2	4	2	2	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	133
59	2	3	4	4	2	4	3	1	2	3	2	2	1	1	2	3	4	2	4	3	1	3	3	3	4	3	3	131
60	2	4	4	2	4	2	2	4	2	3	2	4	2	4	4	2	3	3	4	2	2	3	2	2	1	2	2	134

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

GLOSARIO

- **ABSTRACTO:** Se dice de las ideas o conceptos que no tienen realidad material o palpable: La humanidad es una idea abstracta.
- **ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS:** Serie de procedimientos formales que establece y revisa el avance logrado hacia las metas que comparten gerentes y subordinados.
- **ADAPTABILIDAD:** Cualidad de adaptable: la adaptabilidad al medio ambiente.
- **AISLAMIENTO:** Conjunto de medios utilizados para impedir que el ruido penetre en un local.
- **AMBIENTE:** Cuando en las ciencias humanas se habla de medio ambiente, éste incluye no sólo los factores fisicoquímicos y biológicos que afectan a la vida y su desarrollo, sino también otros aspectos característicos de la especie humana: históricos, culturales, políticos, científicos, tecnológicos, etc.
- **ANSIEDAD:** Inquietud, estado de agitación o de zozobra que padece una persona.
- **AUSENTISMO:** (ausentismo, absentismo) Costumbre de abandonar el desempeño de funciones y deberes ajenos a un cargo.
- **AUTOSATISFACCIÓN:** (auto + satisfacción) Satisfacción de una mismo.
- **BUROCRACIA:** Organización con una estructura jerárquica y formal establecida, también se refiere al proceso de estructuración formal dentro de una organización.
- **CALIDAD:** La calidad en el centro de trabajo va mas aya de crear un producto de calidad superior a la media y de buen precio, ahora se refiere a lograr productos y servicios cada vez mejores, a precios cada vez más competitivos.
- **CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO:** Programas que representan un enfoque de sistemas para el diseño del puesto y el enriquecimiento del trabajo que harán mas interesante y retadores los empleos.
- **CANTIDAD:** Propiedad de lo que es capaz de contarse o medirse: cierta cantidad de liquido, de horas de trabajo.
- **CIMA:** Competencia excesiva, Involucramiento, Miedo al Fracaso, Ansiedad.

- **COALICIÓN:** Agrupaciones temporales de personas para la solución activa de un problema o asunto concreto.
- **COALICIÓN DOMINANTE:** Asume un enfoque diferente sobre el papel de los participantes cambiándolo por efectividad.
- **COADYUVA:** Contribuir o ayudar a la consecuencia de una cosa.
- **COMPETENCIA EXCESIVA:** Es un factor de comportamiento en el cual tiene los rasgos de un carácter duro, agresivo y de competitividad extrema.
- **COMPETITIVIDAD:** La posición que tiene un competidor con relación a otros.
- **COMPLEJIDAD:** El grado de diferencia verticales, horizontales y espaciales de una organización.
- **COMPONENTE:** Que entra en la composición o formación de un todo.
- **COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL:** Campo de estudio que investiga las repercusiones que los individuos, los grupos y la estructura producen en el comportamiento de las organizaciones, con el propósito de aplicar estos conocimientos para mejorar la eficacia de una organización.
- **CONCEPTO DE UNO MISMO:** La autopercepción de la persona como una entidad física, social y espiritual.
- **CONCOMITANTE:** Que se produce al mismo tiempo.
- **CONDUCTA:** Conjunto de respuestas materiales observables en un organismo, así como de las operaciones mentales y manifestaciones psíquicas de un sujeto. La conducta es el resultado de la interacción dinámica del ser vivo con su medio, que permite al organismo recuperar el equilibrio perdido como resultado de los estímulos del ambiente.
- **CONDUCTA TIPO A:** Síndrome comportamental o estilo de vida caracterizado por extrema competitividad, motivación para el logro, agresividad, impaciencia, apresuramiento, inquietud y sensación de estar en desafío con la responsabilidad y bajo la premura del tiempo.
- **CONDUCTA TIPO B:** Nombre dado a los patrones de conducta de una persona relajada, paciente, tranquila y buen humor opuesta al Tipo A.
- **CONFIABILIDAD:** Se refiere al grado en que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados.
- **CONSTRUCTO:** Son abstracciones que existen en las mentes de la gente y por lo tanto no tienen realidad objetiva.

- **CONTROL.** Proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas.
- **COOPTACIÓN:** Es el proceso de absorber nuevos elementos dentro del liderazgo o estructuras determinantes de la política de una organización como medio de evitar amenazas a su estabilidad o existencia.
- **CORRELACIÓN.** Relación mutua entre dos o más personas, cosas, ideas o conceptos: correlación entre esfuerzos y resultados.
- **DECISIONES:** Medios para conseguir ciertos resultados o solucionar determinados problemas.
- **DEMÉRITO:** Acción por la cual se desmerece.
- **DILIGENCIA:** Prontitud en actuar o realizar algo.
- **DIRECCIÓN:** Proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respecto a una tarea.
- **EFFECTIVIDAD.** El grado en el cual una organización realiza sus metas.
- **EFICACIA.** Es la actuación al cumplir los objetivos previstos.
- **EFICIENCIA:** Se refiere a la cantidad de recursos empleados para producir una unidad el resultado.
- **ESTRÉS:** Una respuesta adaptativa, condicionada por las diferencias individuales y los procesos psicológicos, que es consecuencia de cualquier acción, situación o suceso extremo (del entorno) que imponga una excesivas exigencias psicológicas y/o físicas a la persona.
- **FRUSTRACIÓN:** La frustración es el estado de quien no ha satisfecho sus deseos o ha visto defraudadas sus expectativas.
- **GLOBALIZACIÓN:** Reconocimiento por parte de las organizaciones de que los negocios deben tener un enfoque global en lugar de local.
- **GRUPO:** Dos o más personas interactuando libremente con normas compartidas y una identidad común.
- **INCENTIVO.** Estímulo ofrecido a los trabajadores para favorecer e incrementar su rendimiento.
- **INSTRUMENTALIDAD.** Concepto de la teoría de la motivación por expectativas en la cual se determina la percepción de una persona sobre la asociación entre los resultados de primer nivel y las de segundo.

- INSTRUMENTO DE MEDICIÓN: El proceso de vincular conceptos abstractos con indicadores empíricos.
- INTEGRACIÓN: Término usado en lugar de coordinación para designar la medida en que los miembros de los diversos departamentos trabajan juntos, en forma unida.
- INVOLUCRAMIENTO EN EL TRABAJO: Este es un factor que incluye ciertas implicaciones o involucramiento en el trabajo.
- ITEM: adv. Se emplea para distinguir cada una de las divisiones de un escrito o documento.
- JERARQUÍA: Patrón de diversos niveles de la estructura de una organización en la cima está el gerente o los gerentes de mayor rango, responsable de las operaciones de toda la organización.
- JERARQUÍA DE NECESIDADES DE MASLOW: Teoría de la motivación según la cual las personas están motivadas para satisfacer cinco tipos de necesidades, que se pueden clasificar por orden.
- LIDERAZGO: La capacidad para influir en un grupo con objeto de que alcance metas.
- MACROCALIDAD: Hacer referencia a la satisfacción individual y a la salud física y mental del trabajador en los roles organizacionales amenazando las consecuencias de los procesos organizacionales en la habilidad e los individuos para desempeñar roles fuera del lugar de trabajo.
- MARCO TEÓRICO: Integración de las teorías, enfoques teóricos, estudios y antecedentes en general que se refieren al problema de investigación.
- META: Fin que pretende alcanzar la organización; con frecuencia las organizaciones tienen más de una meta.
- MIEDO AL FRACASO. Este factor a sido identificado con la CTA.
- MICROCALIDAD: Hace referencia a la satisfacción individual y a la salud física y mental DEL TRABAJADOR EN LOS ROLES ORGANIZACIONALES.
- MISIÓN O PROPOSITO: Función o tarea básica de una empresa o dependencia o de alguno de sus departamentos.
- MODELO. Representación simplificada de las propiedades clave de un objeto, circunstancia o relación puede ser oral, material o matemática.

- **MODELO DEL COSTO-BENEFICIO:** Enfoque tradicional para concebir soluciones ambientales que dicen que un reglamento ambiental propuesto se debe aplicar siempre que los posibles beneficios sean superiores a los posibles costos.
- **MOTIVACIÓN:** Los satisfactores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta de una persona.
- **OBJETIVOS:** Logros específicos que un individuo trata de conseguir, el objeto de una acción.
- **OBTENCIÓN:** Llegar a tener o disfrutar algo por el esfuerzo propio, porque se merece o porque es dado o concebido por otro.
- **OUTPUT:** Resultado de una producción.
- **PARADIGMA:** Manera generalmente aceptada de percibir la realidad.
- **PARTICIPANTE:** Hacer algo u obtener algún beneficio o perjuicio en alguna acción o suceso.
- **PATRÓN:** Aquello que sirve de modelo para hacer otra cosa igual.
- **PRODUCTIVIDAD:** Medida del grado en que funciona un sistema operativo así como indicador de la eficiencia y la competitividad de una sola empresa o departamento.
- **RACIONALIDAD:** Elecciones que son consistentes y aumentan los valores al máximo.
- **RECURSO:** Persona o medio al que se recurre para conseguir algo o salir de un apuro.
- **RESTRICCIÓN:** Involucra condiciones, requisitos que deben quedar satisfechos si una organización ha de ser efectiva.
- **ROL:** Conjunto organizado de conductas que se esperan de un individuo que ocupa a una determinada posición.
- **SATISFACCIÓN LABORAL:** Una respuesta efectiva o emocional al trabajo del individuo.
- **SEGREGACIÓN:** Acción y efecto de agregarse de un grupo definido de personas por razones raciales, religiosas, culturales, etc.
- **SISTEMA:** En una organización, las funciones y actividades que operan juntas para alcanzar los propósitos de la organización.
- **SOCIALIZACIÓN:** Actividades que llevan a cabo una organización para integrar los objetos personales y los de la empresa propia.
- **SOCIEDAD:** Asociación de dos o más personas para fungir como copropietarios de un negocio lucrativo o no lucrativo.

- **SOCIOLOGÍA.** La sociología se basa en la idea de que los seres humanos no actúan de acuerdo a sus propias decisiones individuales, sino bajo influencias culturales e históricas y según los deseos y expectativas de la comunidad en la que viven.
- **TEORÍA:** Una historia que define términos clave, que proporciona un marco conceptual y que explica por qué algo ocurre.
- **TÉRMINO.** Extremo, límite o último punto hasta donde llega algo.
- **Validez:** Se refiere al grado en que un instrumento de medición mide realmente la variable que pretende medir.
- **VALIDEZ DE CONSTRUCTO.** Se puede determinar mediante el análisis de factores.
- **VALIDEZ DE CONTENIDO:** Se obtiene contrastando el universo de ítems presentes en el instrumento de medición.
- **VALIDEZ DE CRITERIO.** Se obtiene comparando los resultados de aplicar el instrumento de medición contra los resultados de un criterio extremo.
- **VARIABLE.** Cualquier característica general medible y que cambia de amplitud o intensidad o de ambas.
- **VARIABLES CANÓNICAS:** Asume que las variables están en un nivel de intervalos o razón, esta correlación se interpreta como otras, pero el contexto de interpretación varía de acuerdo con el número de variables involucradas.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA SOBRE EL TEMA

AGUILAR, Javier. Valencia, Alejandra, *Desarrollo de un modelo de morosidad*, Revista Mexicana de psicología. Vol. 12. No. 1. 1995. Págs. 315.

ALESSI, Cesi. *Enciclopedia familiar de la salud*. Edit. Promexa. México. 1983.

BLAKE, Robert R. y MOUTON Jane S. *The newmanagerial grid*. Edit. Gulf Publishing Company. USA. 1978. Págs. 133.

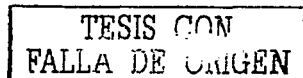
BLAU, Peter. *The structure of organizations*. Edit. Basic Book. Inc., Publishers. New York. 1971. Pág. 152.

BOHM, D. *Casualidad y azar en la física moderna*. Edit. UNAM. México. 1999. Pág. 130.

BOHRNESTEDT G. W. *Evaluación de la confiabilidad y validez en la medición de actitudes*. Edit. Trillas. México. 1976. Págs. 210.

BURNS, Tom y STALKER, G. M. *The management of innovation*. Edit. Tavistok Publications. London. 1961. Págs. 302.

CAMERON, Kim and WHETTER, David. *Some conclusions about organizational effectiveness, a comparison of multiple models*. Edit. Academic Press. New York. 1983. Págs. 292.



CAPBELL, J. P. *On the nature of organizational effectiveness*. Edit. Jossey-Buss. San Francisco. 1977. Págs. 135.

CARMINES, E.G. y ZELLER, R.A. *Reliability and validity assesment*. Edit. Sage. Beverly Hill. 1979. Págs. 71

CASAMADRID, Pérez M. *Infarto del miocardio: Opción o designio*. Tesis Doctoral inédita. Facultad de Psicología. UNAM. 1989. Págs. 315.

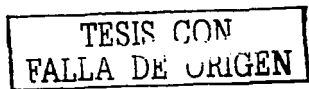
CASTILLO, Borges M. A. *Factores de riesgo en la psicogénesis de las enfermedades cardiovasculares*. Tesis de licenciatura inédita. Facultad de Psicología. UNAM. 1979. Págs. 158.

CASTILLO, Jesús. *¡Cuidado con el corazón!* Reforma. Lunes 12 de julio de 1999. México. Pág. 26

CECIL. *Academia nacional de medicina tratado de medicina interna*. 2ªed., Edit. Manual Moderno. México, 1994. Págs. 38 - 75.

CHIAVENATO, Idalberto. *Introducción a la teoría general de la administración*. Edit. Mc. Graw Hill, México, 1989. Págs. 687.

DEMBROSKI, T. Weiss. *Coronary prone behavior*. Edit. Springer Verlag, New York, 1978. Págs. 292.



DEVEREUX, G. *De la ansiedad al método en las ciencias del comportamiento*. Edit. Siglo XXI, México, 1977. Págs. 345.

DOMÍNGUEZ, Nadima Simón. *Evaluación de la efectividad organizacional*. _Revista de Contaduría y Administración. Año Octubre- Diciembre 1999. p. 9-23.

EMERSON, Harrington. *The twelve principles of efficiency*. Edit. de Engineering Magazine, New York, 1976. Págs. 226.

FRIEDMAN, M. y Rosenman, R. H. *Conducta Tipo A y su corazón*. Edit. Grijalbo. España. 1976. Págs. 297.

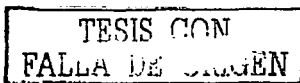
GEOFFREY, Rose. *La estrategia de la medicina preventiva*. Edit. Ediciones Científicas y técnicas. Barcelona. 1994.

GEORGE S. YIP. *Globalización*. Edit. Norma, México, 1994. Págs. 179.

HAIMAN, Theo. *Dirección y gerencia*. Edit. Hispano Europea, Barcelona, 1965. Págs. 225 – 574.

HALL, Richard. *Organizaciones: Estructura y proceso*. Edit. Prentice Hall, Hispanoamericana, México, 1982. Págs. 125 – 305.

HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto. *Metodología de la investigación*. Edit. McGraw Hill, Mexico, 1991. Págs. 501.



HERNÁNDEZ Zamora, Llastenia. *Propiedades psicométricas de la escala de framingham para la medida del patrón de conducta tipo a y su relación con las variables ansiedad y locus de control. iberpsicología*. Edit, Universidad de la Laguna Islas Canarias, España, 1996. Págs. 87 – 175.

INEGI, *Estadísticas históricas de México* Tomo 14ª edición 1999.

ISSELBACHER, Y OTROS. *Harrison principios de medicina interna*. 13ª ed. Edit. Interamericana, México, 1996. Págs. 191 – 200.

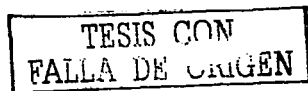
JOHANSON, Henry. *Reingeniería en procesos de negocios*. Edit. Limusa, México, 1995. Págs. 155 – 165.

KOONTZ, Harold Y OTROS. *Essentials of management*. Edit. McGraw Hill, New York, 1974. Págs. 305 – 503.

KREYKEN, J. *Formulating and implementing a more systematic approach to strategic management*. Editado en Management Review, Vol. 69. No 7. Julio, New York, 1980.

LEAL Pérez, Héctor. *Economía y capital humano*. Emprendedores. Editorial FCA, N. 53, Sept – Oct. México. 1999.

LEVINSON Harry. *Administración por objetivos ¿De quién?* . Edit. Harvard Business Review, FEBRU, Julio, 1970. Págs. 235.



LIKERT, Rensis. *The human organization*. Edit. McGraw Hill, New York, 1967. Págs. 391.

MARTÍNEZ-BACA López, F. *Infarto del miocardio en pacientes menores de 40 años*. Revista mexicana de Cardiología. Vol.5, Núm.4 Oct-Dic. México, 1994. Págs. 98 – 115.

MARTÍNEZ González, José Vili. *Los modelos de efectividad organizacional*. Edit. UNAM. México, 2000.

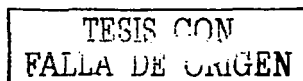
MASLOW, Abraham. H. *Motivation and personality*. Edit. Harper&Row, Publishers New York, 1954. Págs. 189 – 305.

MATTHEWS, K.A. *Type a behavior pattern and coronary disease risk: update and critical evaluation*. Edit. Am. J. Epidemiol, New York, 1986. Págs. 83 – 89.

MONTAÑO G Agustin. *Modelos organizacionales y crisis. La experiencia reciente de japon*. IV Foro Nacional de Investigación en las Disciplinas Financiero Administrativas, UNAM, México, 1999. Págs. 200 – 220.

NEUMANN, Johann Von y Morgenstern, Oskar. *Theory of games and economic behavior*. Edit. Princeton University Press, 1947. Págs. 350 – 361.

PADUA, J. *Técnicas de investigación aplicada a las ciencias sociales*. Edit. Fondo de Cultura Económica, México, 1979. Págs. 20 – 150.



- PAPALIA, Diane Y OTROS. *Psicología*. Edit. McGraw Hill, México, 1988. Págs.
- PERROW, C. *Organizational analysis: A sociological view*. Edit. Wadsworth, Belmont, Calif, 1970. Págs. 58 – 74.
- PRICE, Lyndia Jean. *The study of turnover*. Edit. University Press, New York, 1977. Págs. 85 - 98.
- REDDIN, Bill. *La organización orientada al resultado*. Edit. Paidós, Buenos Aires, 1988. Págs. 400.
- GORDON Judith. *Comportamiento Organizacional*. 5ta.ed. Edit. Prentice Hall, Hispanoamericana, México, 1997. Págs. 259 – 403.
- RODIL Urrego, Florencio Y OTROS. *Conceptos fundamentales sobre la organización*. Edit. Trillas, México, 1979. Págs. 219.
- SAN MARTÍN Hérman. *Salud y enfermedad*. Ediciones Científicas, La Prensa Médica Mexicana, México, 1985. Págs. 38 – 170.
- SEASHORE S.E. & YUCHTMAN E. *Factorial analysis of organizational performance*. Edit. Administrative Science Quartely, New York, 1983. Págs. 5 – 29.
- STEVENS, S.S. *Mathematics, measurement and psychophysics*. Ed. Handbook of Experimental Psychology. Nueva York: Wiley, 1951. Págs. 1-30.

WALTER, Jenny. *El manual de administración de la calidad*. Edit. Panorama, México, 1995. Págs. 241.

WIERSMA W. *Research methods in education: an introduction*. Edit. Ally and Bacon, Boston, 1986. Págs. 53 – 87.

WITTAKER, James. *Psicología*, 4ª ed. Edit. Interamericana, México, 1987. Págs. 351.

ZAVALA Rivas, Maribel. *Panorama. Economista*. 11 de octubre del 2000. México. Pág. 15.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN