

**Universidad Estatal a Distancia
Vicerrectoría Académica
Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades**



Guía de estudio para el curso
Psicología Laboral
Código 448

Elaborado por:
Msc. Patricia Rodríguez Peña
Licda. Erika Méndez Porras

2008

CONTENIDO

| | Página |
|--|--------|
| Presentación | 4 |
| Introducción | 5 |
| Unidad Didáctica I: Fundamentos de la Psicología General | 7 |
| Capítulo 1: Fundamentos de la Psicología General | |
| Capítulo 2: La conducta y sus niveles de análisis | |
| Capítulo 3: Aprendizaje, conceptos y tipos | |
| Unidad Didáctica II: Introducción a la Psicología Social | 15 |
| Capítulo 4: La Psicología y la Conducta Social Humana | |
| Capítulo 5: Las actitudes sociales | |
| Capítulo 6: La Comunicación Social | |
| Capítulo 7: El nivel grupal, el grupo, dinámica y tipos | |
| Capítulo 8: El nivel de relación grupal: El status y los roles | |
| Unidad Didáctica III: Introducción a la Psicología del trabajo | 24 |
| Capítulo 9: La Organización: Naturaleza, teoría y cultura | |
| Capítulo 10: El Trabajo como fenómeno psicosocial | |
| Capítulo 11: Clima Organizacional | |
| Capítulo 12: Análisis de puestos | |
| Capítulo 13: Motivación y satisfacción laboral | |
| Unidad Didáctica IV: Aplicación de la Psicología del trabajo | 35 |
| Capítulo 14: La selección de personal | |
| Capítulo 15: La formación en la empresa | |
| Capítulo 16: La evaluación del rendimiento | |
| Capítulo 17: Estrés Laboral | |
| Capítulo 18: Liderazgo y Estilo de Dirección | |
| Capítulo 19: El poder en los procesos de cambio | |
| Capítulo 20: De la confrontación y el conflicto hacia nuevos modelos de relaciones laborales | |
| Bibliografía | 45 |
| Glosario | 46 |

PRESENTACIÓN

Esta guía de estudio tiene como propósito acercar a los estudiantes, de una forma didáctica, a su libro de texto: **Psicología del Trabajo en las Relaciones Laborales** – en adelante llamado “el texto”, de los autores Carlos Guillén Gestoso y Rocío Guil Bozal, con el fin de favorecer su aprovechamiento académico en las carreras de Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos y Servicios de Salud.

El texto del curso Psicología Laboral -código 448- está dividido en 4 unidades didácticas que contienen los siguientes ejes temáticos: la primera unidad expone los fundamentos de la Psicología General e introduce el concepto de psicología, su desarrollo, evolución, teorías y métodos; la segunda unidad realiza una introducción a la Psicología Social y enfoca los aspectos sociales de la conducta, actitudes, comunicación y dinámica grupal; la tercera, introduce el tema de Psicología del Trabajo, y hace énfasis en la naturaleza de la organización social, los conceptos de trabajo, motivación y clima organización, y la cuarta y última, se refiere a la Aplicación de la Psicología del Trabajo en el campo de la selección de personal, formación de la empresa, evaluación del rendimiento y otras aplicaciones del concepto de trabajo y sus repercusiones en el ser humano tanto en lo individual como en lo colectivo.

El libro, en general, aborda los diferentes temas de manera clara y precisa, asimismo tiene un formato muy bien estructurado y ordenado, que incluye elementos de la presentación que pueden ser de gran provecho para su estudio, tales como:

- Las tablas o cuadros que presentan la información de manera esquematizada. Esta forma de presentar la información es de gran utilidad como síntesis de los contenidos, ya que permite visualizar las relaciones entre los elementos aportando unidad a algunos temas.
- Las figuras, que vienen a apoyar con imágenes lo que se explica en el texto impreso.
- El resumen al finalizar cada capítulo, que favorece la visión de conjunto de la lectura, pero de ninguna manera es autosuficiente: **el resumen no sustituye la lectura profunda del texto.**
- Las lecturas recomendadas y referencias bibliográficas.

INTRODUCCIÓN

1. Propósito del curso

Los objetivos generales del curso de Psicología Laboral son, entre otros:

- Introducir los elementos fundamentales de la Psicología General y conocer los conceptos y enfoques epistemológicos predominantes.
- Conocer los fundamentos teóricos, metodológicos y prácticos de la psicología dentro del campo laboral.
- Estudiar el papel fundamental que juega esta disciplina en el proceso vital humano y en la dinámica social, todo esto ligado a los procesos psicosociales.
- Para comprender mejor los aspectos comunes a toda organización productiva y las características de la empresa o institución en que se labora.

2. Instrucciones

Este documento que presentamos es una **guía de estudio** que contiene, para cada tema:

- Objetivos específicos
- Resumen de los aspectos modulares del contenido desarrollado en el libro.
- Ejercicios de autoevaluación, que destacan aspectos importantes para cada objetivo pero no agotan el desarrollo de los contenidos.

Los objetivos específicos que se presentan en este documento son los que van a guiar la selección de contenidos del libro, Esto significa que **las partes del libro a que se hace referencia en los objetivos específicos y por ende, en los contenidos expuestos, son considerados material con fines evaluativos.**

3. Técnica de Estudio recomendada

La técnica que le sugiere la cátedra de Psicología para el estudio de este curso y que a continuación se le presenta, permite que usted como estudiante, tenga la posibilidad de contar con una estrategia de estudio adicional que, de aplicarla y practicarla, podrá lograr un mejor rendimiento académico.

La técnica se denomina **PPLRRR**, nombre dado así por las letras iniciales que componen cada fase, cuyo significado es:

- **P = Previo Vistazo**
- **P = Preguntas**
- **L = Lectura General**
- **R = Respuesta**
- **R = Resumen**
- **R = Repasar.**

Cada una de estas fases es explicada, seguidamente, con más detalle:

3.1 Previo vistazo

- Ordene todo el material para estudiar.
- Tenga claro el volumen de éste.
- Trate de visualizar de forma concreta el volumen del material que le permita organizar el tiempo para su estudio.
- Finalmente, aprecie el modo en que las diversas partes concuerdan entre sí.

3.2 Preguntas

- Convierta en preguntas los títulos o temas por estudiar.
- Plantee interrogantes sobre los temas que se han visto, y trate de encontrarle sentido práctico y motivante. Por ejemplo; ¿Qué será Evaluación del desempeño? ¿Qué aprenderé sobre el análisis de puestos?
- Tome en cuenta las preguntas de los demás (profesores, compañeros, autor del libro, etc.)

3.3 Leer

- Realice la lectura activa y comprensiva de los capítulos o temas completos.
- Identifique el tema central de la obra.
- Busque las ideas principales.
- Reconozca términos nuevos, que luego puedan buscarse en el diccionario.
- Observe tipos de letra, signos de puntuación, subrayados, notas de pie de página.

3.4 Respuesta

- Vea el título y subtítulos de cada capítulo y de respuesta –sin consultar el texto- a las interrogantes que se hizo al comenzar a leer.

3.5 Resumen

- Sintetice las ideas principales de cada capítulo, tema y subtema del texto.

3.6 Repasar

- Inicie, Con base en los resúmenes recién elaborados, ~~iniciar~~ el repaso de los elementos más destacados de cada capítulo.

Unidad Didáctica I
Fundamentos de la Psicología General

Capítulo 1

Fundamentos de la psicología general

Objetivos específicos

1. Conocer el concepto y el objeto de estudio de esta disciplina (p.3-4)
2. Explicar el desarrollo histórico de la Psicología y sus principales eventos (p.8-11)
3. Distinguir los elementos específicos de cada una de las principales corrientes o escuelas de la Psicología (p.6-11)
4. Entender los métodos de investigación inherentes a la Psicología (p.12-16)
5. Reconocer la relación entre la Psicología y el trabajo humano (p.16)

1.1 Concepto de Psicología

La psicología es una disciplina de las ciencias sociales y naturales, la cual es definida por el autor de este libro como “el estudio científico del comportamiento y de los procesos mentales”.

1.1.1 Objetivos de la psicología

Para estudiar el comportamiento humano, los psicólogos hacen uso del método científico. De esta manera, y a través de este método, la Psicología tiene como objetivos el tratar de describir, predecir, comprender y entender la conducta y los procesos mentales.

1.1.2 Perspectivas en psicología.

Son seis los enfoques o perspectivas tradicionales que han estudiado el comportamiento humano: la biológica, la psicodinámica, la conductista, la humanista, la cognoscitiva y la sociocultural.

Estos enfoques se representan en la figura que a continuación se presenta:

| Perspectiva | Enfoque | Énfasis |
|----------------------|--|--|
| Biológica | De qué modo el cerebro origina emociones, recuerdos y experiencias sensoriales. | Cómo la evolución y la herencia influyen sobre el comportamiento. Vínculo de Fisiología con estado de ánimo y emociones del comportamiento |
| Psicodinámica | Cómo los impulsos inconscientes y los conflictos determinan la conducta. | Análisis de los rasgos y trastornos de personalidad en relación a los instintos |
| Conductista | El modo en que se adquieren y modifican las respuestas observables. | Cómo aprendemos a temer determinados objetos o situaciones. Como ser más eficaz mediante la modificación de la conducta |
| Humanista | La persona tiene el control sobre su vida. | Búsqueda de la relación y la madurez. Cómo se experimenta y comprende la vida |
| Cognoscitiva | Cómo procesamos, almacenamos y recuperamos información. | Cómo utilizamos la información para recordar, razonar y resolver problemas. |
| Sociocultural | De qué modo la conducta y el pensamiento varían en distintas situaciones y culturas. | Qué nos hace semejantes a algunos grupos humanos y qué nos hace diferentes como resultado de los ambientes. |

Figura 1.

1.7 Métodos de investigación en psicología

Se recomienda al estudiante que revise los siguientes conceptos: metodología, validez y variables dependiente (VD) e independiente (VI) definidos en la p.13 del texto.

Con respecto a los métodos de investigación, en Psicología se distinguen los siguientes: experimental, correlacional y observacional.

1.7.1 Método Experimental

Sus características son:

- Existencia de una sistematización del proceso.
- Provocación de los fenómenos a estudiar.
- Control del ambiente y las características que no se desean investigar.
- Variabilidad provocada de un fenómeno, que es el hecho que deseamos investigar.

Según Clemente (1992:59) el método experimental sería “la observación sistemática de fenómenos provocados en condiciones estrictamente controladas, en la que todo permanece constante menos una, que se hace variar”.

Con respecto a la investigación, es importante que usted recuerde que se considera experimental si cumple con estos dos requisitos:

1. Que las variables independientes (VI) deben ser de manipulación, esto es, los sujetos no determinan las categorías de la VI sino que son asignados a ellas.
2. La asignación de los sujetos a las diferentes condiciones experimentales deben realizarse al azar.

Pasos en el Método Experimental

- a. Definición de un problema de investigación que sea operativo (medible empíricamente).
- b. Definir una hipótesis y los objetivos de la investigación.
- c. Determinar las variables del estudio.
- d. Diseño del plan de investigación. Es la sistematización del proceso.
- e. análisis de resultados a través de la estadística que permita interpretar los mismos, y sacar conclusiones válidas y fiables.

1.7.2 Método Correlacional

Este método es muy aplicado en la psicología social ya que utiliza técnicas estadísticas multivariantes. Asimismo, el problema de investigación no cumple necesariamente con los mismos requisitos del método experimental, sino que consta de objetivos por lograr y no de hipótesis, no hay VI sino VD o de conducta así como un análisis de datos.

1.7.3 Método Observacional (o de campo)

En este método los problemas suelen ser ambiguos, solo hay objetivos. La técnica que se emplea es la observación participante, no hay una sistematización de cómo se va a realizar el estudio y las pautas se establecen mediante el contacto con el grupo estudiado ⇒ registro de la conducta.

1.8 Psicología y trabajo

Los psicólogos del trabajo intentan aportar beneficios y mejoras en el ámbito laboral, en aspectos, como la motivación, el clima social, las habilidades en la dirección de la comunicación, evaluación del rendimiento, negociación y/o el conflicto, entre otros. Todos estos campos son los objetivos de la psicología laboral, en la que las técnicas y aportaciones aplicadas están encaminadas a optimizar el trabajo como comportamiento.

Ejercicios de Autoevaluación

1. Defina qué es la psicología y su objeto de estudio
2. Describa cómo se llevó a cabo el desarrollo de la historia en psicología.
3. Mencione dentro de los 6 grandes enfoques en psicología, cuál es el énfasis de cada uno.
4. ¿Cómo se convierte la psicología en ciencia?
5. Identifique los tres tipos de métodos que utiliza la psicología
6. Explique en qué consiste el método experimental, sus pasos y variables.

Capítulo 2

La conducta y sus niveles de análisis

Objetivos específicos

1. Explicar la conducta humana desde sus diferentes niveles de análisis (p.20-27)

2.1 Noción de Conducta

Se recomienda que revise en el texto la noción de conducta propuesta por los diferentes enfoques epistemológicos (p.20). Así podrá notar que al hablar de conducta o comportamiento, se puede distinguir entre:

1. comportamiento innato: herencia genética
2. comportamiento madurativo
3. comportamiento aprendido

2.2 Niveles de análisis de la conducta.

Un análisis de la conducta puede ser considerado desde dos enfoques:

- a. **Enfoque modular:** considera que los fenómenos complejos se dividen en segmentos más pequeños que después se tratan poco a poco. Ej. explicar comportamiento de una persona por sus reacciones bioquímicas.
- b. **Visión holística:** considera que cualquier conducta es algo más que la suma de sus componentes. El todo es más que la suma de sus partes.

NOTA

Observe que ambos enfoques, si bien son polares, también son complementarios desde la propuesta holística.

La mayor parte de los fenómenos pueden ser explicados a distintos niveles. En el caso de la conducta, se da un acuerdo entre autores de analizar de acuerdo con estos tres niveles: bioquímico, psicológico y fisiológico.

2.3 Nivel Psicológico del Comportamiento Humano

El análisis de los fenómenos conductuales se puede desarrollar en varias formas:

1. Análisis de elementos.
2. Análisis de procesos: estudio de los procesos cognitivos que implican atención, percepción, memoria, pensamiento, lenguaje, solución de problemas.
3. Análisis de un todo: plano social.

2.4 Análisis Fisiológico del Comportamiento Humano

La visión del Ser Humano en la actualidad es distinta a la propuesta por la visión cartesiana de la división mente-cuerpo, la cual resulta inválida cuando se descubre el sistema nervioso que facilita una interacción o sinérgica entre lo biológico y lo mental. El funcionamiento básico del sistema nervioso se fundamenta en las neuronas, la neurotransmisión, la sinapsis nerviosa y los neurotransmisores.

Para una mejor comprensión de la estructura del sistema nervioso humano y del funcionamiento básico del sistema nervioso, puede remitirse a las p.25 y 26 del texto.

Ejercicios de Autoevaluación

1. Defina el concepto de conducta
2. Explique el nivel fisiológico de la conducta.
3. Explique el nivel psicológico de la conducta.

Capítulo 3

Aprendizaje, conceptos y tipos

Objetivos específicos

1. Definir y caracterizar el proceso de aprendizaje desde los diferentes enfoques teóricos que presenta el autor (p.31-37)
2. Reconocer la influencia del aprendizaje entre los miembros de las organizaciones laborales (p.39)

3.1 Introducción. La conducta Humana y sus consecuencias.

Estructuralmente se diferencia entre tres tipos de conductas: innata, madurativa y aprendida. Precisamente es esta última la que se va a constituir en el tema de estudio de este capítulo.

3.2 Procesos de condicionamiento asociativo

Interesa en esta sección que usted comprenda la noción de aprendizaje y los conceptos relacionados a la conducta.

Se entenderá como **Aprendizaje** al proceso mediante el cual el sujeto incorpora a su repertorio una conducta nueva.

Ej. A través del aprendizaje es posible convertir a un novato en un experto.

Asimismo, se observa que el Ser Humano tiene 3 formas básicas de aprender:

- a. mediante el condicionamiento asociativo
- b. a través del condicionamiento instrumental
- c. por observación

Por su parte, el fisiólogo ruso Ivan Pavlov, premio Nobel por sus estudios sobre los reflejos condicionados en perros, plantea el concepto de **Aprendizaje Asociativo** en tanto el aprendizaje se da a través del condicionamiento de una conducta.

Así para modificar la conducta, un estímulo incondicionado produce una respuesta incondicionada y luego un estímulo condicionado produce una respuesta condicionada.

3.3 Aprendizaje Instrumental o Condicionamiento Operante

3.3.1 Reforzamiento positivo y negativo

Se revisa las propuestas de dos importantes psicólogos norteamericanos: E. Thorndike y B. Skinner.

Thorndike⇒ propone la Ley del efecto, la cual se basa en la siguiente premisa: *las conductas que van seguidas de consecuencias agradables, tienden a repetirse, mientras que las que van seguidas de consecuencias desagradables tienden a no repetirse de nuevo.*

Por su parte, Skinner⇒ fue más allá que Thorndike, ya que elaboró una teoría experimental sobre este tipo de aprendizaje basado en las consecuencias. Precisamente la teoría de Skinner del condicionamiento instrumental tiene como fundamento el reforzamiento.

Ahora bien, interesa que revise los siguientes conceptos:

- Reforzador: aumenta la probabilidad de ocurrencia de la conducta.

Existen dos tipos: los reforzadores positivos y los negativos.

- Las variables que hacen más o menos eficaz al reforzador son: los tipos de reforzador, el tiempo y los programas de reforzamiento.

1. Tipos de reforzadores

Reforzadores primarios: son aquellos cuyo refuerzo no necesita ser aprendido. Ej. Comida, agua, etc.

Reforzadores secundarios: son los que están condicionados, se adquieren por asociación de recompensas básicas. Ej. Dinero, éxito, poder.

2. Tiempo

Asociada al concepto de recompensa, ya que cuanto más inmediata sea ésta, mejor va a funcionar.

3. Programas de reforzamiento.

Existen numerosos tipos de programas, sin embargo nos interesa estudiar los siguientes:

- **Programa de razón fija:** se facilita una recompensa después de un número fijo de respuestas. Ej. El agricultor que por cada 100 flores se le pagan 600 monedas.
- **Programa de razón variable:** se facilita una recompensa tras un número indeterminado de respuestas. Ej. La lotería, los juegos de azar. (el no saber cuándo seremos premiados fortalece la conducta).
- **Programa intervalo fijo:** el refuerzo se administra cada cierto tiempo. Ej. El salario.
- **Programa intervalo variable:** Ej. Dar un pago sin previo aviso, o tiempo de descanso inesperado.

3.2.2 Castigo

El efecto del castigo es opuesto al reforzador, ya que disminuye la frecuencia de la conducta. Por lo general el castigo genera agresividad hacia otros, hacia las cosas y a sí mismo. Hay que anotar que la supresión de la conducta por castigo suele ser temporal y puede reaparecer.

3.4 Aprendizaje Social

Es el aprendizaje por observación e imitación. Se distinguen 4 elementos:

1. Adquisición y atención
2. Retención y codificación simbólica
3. Ejecución y reproducción
4. Consecuencias

3.5 Aprendizaje de sistemas de conocimiento.

3.5.1 Aprendizaje de Estrategias

En los años '70 se implementa el modelo de procesamiento de la información cuyos planteamientos tratan de imitar el funcionamiento de la mente humana como un procesador (inputs \Rightarrow organización, integración \Rightarrow outputs).

Este modelo es utilizado en la toma de decisiones y facilita la organización del conocimiento.

3.5.2 Mapas mentales en la organización

Uno de los conocimientos más importantes de la psicología del procesamiento de la información es el referido a los mapas mentales. En este sentido, se plantea que el cerebro recuerda preferentemente los asuntos del comienzo del aprendizaje (efecto de primacía), y los datos del final de aprendizaje (efecto de cercanía), o cualquier componente que sea de especial interés o que sobresalga sobre los demás.

- **Mapa Mental:** es una forma de representación gráfica de un conjunto sucesivo de ideas, estrategia que ayuda en la organización del conocimiento con el fin de aproximarse a la solución de problemas de la organización y toma de decisiones.

Se recomienda estudiar el resumen de la p.39.

Ejercicios de Autoevaluación

1. Identifique como se lleva a cabo el proceso de condicionamiento asociativo.
2. Skinner plantea el programa de condicionamiento instrumental, cuál autor es el antecedente de su teoría, y qué plantea este científico.
3. Mencione y describa los tipos de reforzadores de la conducta.
4. Plantee cuatro ejemplos según cada tipo de programa de reforzamiento aplicados en el ámbito laboral.
5. Explique cómo se lleva a cabo el aprendizaje por observación, según su autor.

Unidad Didáctica II:

Introducción a la Psicología Social

Capítulo 4

La psicología y la conducta social humana

Objetivos específicos

1. Conocer el concepto y objeto de estudio de la Psicología Social (p.46)
2. Explicar la historia y condiciones del desarrollo de esta rama disciplinar (p.47-51)
3. Conocer los métodos empleados por la psicología social (p.54)
4. Conocer los diferentes niveles de análisis de una realidad (p.58)

4.1 Introducción a la Psicología Social.

La Psicología es una disciplina muy amplia. Una de sus ramas es la Psicología Social, la cual contempla los fenómenos que derivan de una interacción y relación dialéctica entre los individuos de la sociedad.

4.2 Concepto de Psicología social y objeto de estudio.

Se ha planteado que la psicología social considera el conjunto de relaciones dinámicas, cambiantes y continuas entre los agentes que interactúan dentro de un contexto determinado. En otras palabras, se define:

- **psicología social** como el estudio científico de los procesos psicosociales implicados en la génesis, desarrollo y consecuencia del comportamiento interpersonal.
- **Y su objeto de estudio** es lo que ocurre dentro de cada unidad actuante (una o varias personas) y lo que ocurre en tales unidades.

4.4 Métodos de la Psicología Social

La psicología, al ser una ciencia, responde a un método general sistemático y ordenado que se sirve de técnicas y procedimientos para una adecuada investigación. Sin embargo, no existe un único método, más bien, estos dependen de los paradigmas o visiones de mundo con los que se aborda el mundo real.

De modo general, se distinguen dos métodos: el cuantitativo y el cualitativo, el cual procederemos a diferenciar en la siguiente tabla:

Diferencias entre los enfoques metodológicos cualitativo y cuantitativo

| | Cuantitativo | Cualitativo |
|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| Concepción de la naturaleza | Unitaria | Múltiple |
| Estudio de casos | Generales, enunciados y nomotéticos | Particulares, enunciados e ideográficos |
| Diseños | Cerrados | Abiertos y emergentes |
| Escenarios | Naturales y artificiales | Naturales |
| Búsqueda del conocimiento | Datos objetivos | Datos subjetivos Marco de referencia propio |
| Naturaleza del conocimiento | Atomista | Holística |

4.5 Niveles de la conducta social

Según Barriga (1988) y Guil (1992), a la hora de abordar un estudio de realidad interpersonal la psicología social puede adoptar diferentes niveles de análisis:

- Nivel individual o intraindividual: que aborda temas como percepciones sociales, motivación, atribuciones y actitudes.
- Nivel interindividual: no concibe al individuo sino en interacciones con otros. Analiza la conducta del individuo que afecta a los otros y viceversa. Temas como afiliación, agresión, aprendizaje social.
- Nivel grupal o intragrupal: estudia la influencia de las relaciones de grupo en el rendimiento de los trabajadores. El primer exponente es Elton Mayo, quien plantea temas como cohesión, redes de comunicación y liderazgo en la dinámica de grupos.
- Nivel organización o intergrupo: la conducta social condicionará el comportamiento de los individuos mediante sus normas, roles y objetivos institucionales. A nivel organizacional entendida como procesos sociales que integran a los diversos miembros en el acto de organizar actividades y realizar medios para obtener objetivos colectivos.
- Nivel comunitario o institucional: contempla los procesos psicosociales desde una perspectiva más amplia de los escenarios sociales, no solo organización sino además normas culturales, costumbres y otros.

Ejercicios de Autoevaluación

1. Refiérase al concepto de psicología social y su objeto de estudio.
2. Sintetice los principales aspectos históricos de la consolidación, desarrollo, la fase de crisis y la situación actual de la psicología social.
3. Clasifique los tipos de métodos utilizados en la psicología social.
4. Elabore un esquema donde señale los 5 niveles de la conducta social.

Capítulo 5

Las actitudes sociales

Objetivos específicos

1. Definir actitudes y conocer sus componentes (p.63-67)
2. Explicar la relación de estas con la conducta humana (p.68-72)
3. Distinguir las principales teorías sobre las actitudes y su medición (p.74-76)
4. Conocer las diferentes teorías que explican los cambios actitudinales y su aplicación al ámbito laboral (p.77-81)

5.1 Introducción

Interesa revisar la noción de actitud desde la psicología social, que a pesar de su diversidad, puede inscribirse en tres categorías:

- a. como fenómeno, que se distingue por carácter evaluativo-afectivo.
- b. como una predisposición a actuar de una forma determinada.
- c. Como una estructura compleja integrada por tres componentes, los cuales se mencionan a continuación:

5.3 Componentes de las actitudes

1. Componente cognitivo
2. Componente afectivo
3. Componente comportamental

Se sugiere que realice la lectura sobre el tema que está en las páginas 66 y 67.

5.5 Funciones de las actitudes

Hay 4 principales funciones que cumplen las actitudes, estas son:

- a. Función de economía y conocimiento
- b. Función de autorrealización expresiva
- c. Función instrumental, utilitaria o de adaptación.
- d. Función ego (defensiva)

5.6 Formación de actitudes

Por otra parte, la formación de las actitudes considera 4 ~~posee~~ factores de influencia, que son:

- elementos como la información,
- grupo de referencia,
- motivación y necesidades, y por último,
- características de la personalidad.

5.7 Cambio de actitud

Es posible modificar la conducta, ya que si esta se ha formado a través de la experiencia, por la misma vía es posible modificarla.

Desde el texto, se presentan los enfoques cognitivo y conductual, los que se le sugiere leer en la página 75-76.

5.7.1 Enfoque cognitivo

Postula un cambio desde la base de la congruencia entre las diversas actitudes que deben de existir en una persona hacia los diferentes objetos con los que se relaciona, y más concretamente, entre los componentes cognitivos de las mismas.

En esta propuesta es importante la noción de consistencia cognitiva, la cual se define como la tendencia a mantener entre sí relaciones armónicas.

5.7.2 Enfoque conductista

Se basa en la coherencia que debe existir entre los diferentes componentes actitudinales, de tal forma que se consigue que cambie alguno de ellos. La tendencia a la congruencia interna fomentará que también cambien los demás, y en consecuencia se modifique la actitud.

5.8 Aplicaciones al campo del trabajo

Aplicación de las actitudes en el campo laboral se dan en áreas como la publicidad, clima organizacional, actitudes laborales como interés, entrega y satisfacción.

Ejercicios de Autoevaluación

1. Defina qué son las actitudes y clasifique sus componentes
2. Mencione cómo se forman las actitudes y cómo funcionan
3. El capítulo nos presenta 2 modelos explicativos para alcanzar un cambio de actitud. Menciónelos.
4. Señale 3 ejemplos en los cuales se podría aplicar la teoría del cambio en el ámbito laboral.

Capítulo 6

La comunicación social

Objetivos específicos

1. Definir el concepto de comunicación y la relación entre sus componentes (p.87)
2. Definir los tipos de comunicación y la importancia que tienen en los individuos (p.89-90)
3. Explicar las funciones que cumple la comunicación en la sociedad (p.90)
4. Explicar las características del emisor, receptor, mensaje y su influencia persuasiva (p.90-91)
5. Explicar cómo afectan los problemas de comunicación en el trabajo (p.94)

6.1 Comunicación

Significa comunión, participación e interacción mutua.

El concepto de comunicación lleva implícitos estos componentes:

- Emisor / receptor ⇒ retroalimentación
- Mensaje, canal y código
- Contexto e interferencias.

6.3 Funciones de la comunicación social

La principal función de la comunicación social es ser la base sobre la que se sustentan las relaciones sociales. Paralelamente tiene un destacado papel como motor de la evolución y el cambio de los sistemas sociales.

Los procesos de comunicación contribuyen a conformar nuestro sistema perceptivo, influyendo directamente sobre nuestra visión de la realidad.

6.5 Comunicación Persuasiva

Es un conjunto de estímulos que plantean una cuestión y sugieren una respuesta. Posee tres elementos: el emisor, el mensaje y el receptor.

Un emisor debe poseer características como la credibilidad y competencia, atracción y similitud, y por último, cuenta con un poder sobre su o sus receptores. Asimismo, el emisor dependerá en gran medida de su lenguaje y preparación en el tratamiento del tema.

6.6 Importancia de la comunicación en el trabajo.

La comunicación es imprescindible en el mundo del trabajo, tanto para el individuo – en su socialización laboral, evitando la distorsión y la consiguiente insatisfacción y aumentando la motivación – como para la propia organización que, al canalizar estas energías, aumenta su eficacia y facilita su desarrollo.

Ejercicios de Autoevaluación

1. Clasifique los tipos de comunicación que se presentan en el texto.
2. Mencione los elementos que componen la comunicación.
3. Explique cuáles son las funciones de la comunicación social.
4. Se considera importante la comunicación persuasiva en el contexto empresarial. Identifique las razones.
5. Anote 2 aspectos por los cuales es importante la comunicación en el trabajo.

Capítulo 7

El nivel grupal, el grupo, dinámica y tipos

Objetivos específicos

1. Definir el concepto de grupo a partir de sus elementos (p.97)
2. Identificar y definir las distintas clasificaciones existentes (p.100-101)
3. Explicar las funciones que cumplen los grupos en la comunicación, animación, coordinación y evaluación (p.102)
4. Explicar cómo se configura la estructura de un grupo y cómo se relaciona con la dinámica grupal (p.104)
5. Definir y explicar la diferencia entre grupo y equipo de trabajo (p.107)

7.1 El grupo humano: definición y características.

El **grupo** es el conjunto de personas que se relacionan entre sí de modo directo.

El grupo si bien es cierto depende de los individuos que lo integran, su realidad va a superar la riqueza de sus miembros. Esto significa que la suma de los individuos no explica al grupo.

Según Barriga (1983:99), el grupo humano se parece como a un sistema abierto, necesariamente vinculado con su entorno y en interacción compleja: de los individuos entre sí y con otros grupos.

Por lo general, todas las definiciones de grupo dan cuenta de estos aspectos generales:

- Un grupo está formado por dos o más personas.
- Las personas comparten ciertos contenidos y sentimientos que forman la cultura común del grupo.

- Interactúan entre sí.
- Trabajan haciendo progresar al grupo en pos de un objetivo común
- Tiene una permanencia temporal medible en función al logro del objetivo

7.2 Tipos de grupos

Entre los más significativos y frecuentes se encuentran los siguientes:

- grupos de categorías, clases o clasificaciones,
- los grupos de masas que son formaciones agudas y pasajeras que aparecen y desaparecen con cierta rapidez,
- los de multitud, que pueden entenderse como una variante de la masa, se trataría de un grupo en torno a un motivo muy pasajero y superficial.

7.2.1 Clasificaciones de los grupos

Cooley (1909) elaboró una clasificación muy completa al respecto que denominó **grupos primarios y grupos secundarios**.

Al respecto, tenemos que:

- a. Los grupos primarios son aquellos que cumplen formación espontánea, número restringido, interacción directa, cara a cara, comunicaciones sin intermediarios, se fortalece y se confirma el YO individual.
- b. En los grupos secundarios se da una formación espontánea y natural, número amplio de personas, no existe interacción directa, la comunicación necesita intermediarios, no afecta al Yo individual.

Por su parte, Maisonneuve (1960) nos plantea la siguiente clasificación: grupo restringido, grupos extensos y la sociedad global.

- a. el **grupo restringido** es aquel que tiene límites muy precisos en lo referente a las normas básicas o de constitución, y al número de miembros y los sistemas de comunicación y desempeño de roles.
- b. los **grupos extensos**, como por ejemplo, los partidos políticos y, finalmente,
- c. **la sociedad global** como un gran conjunto de todos los demás grupos.

Otra clasificación, que tiene como criterio la finalidad de la eficacia y de satisfacción es la propuesta de Lewin (1944), quien establece la siguiente división: sociogrupos y psicogrupos.

- a. En los **sociogrupos** las finalidades entre los miembros están definidas y condicionadas por la necesidad de lograr un objetivo.
- b. **Los psicogrupos** se constituyen en estructuras más flexibles, hay más elecciones recíprocas y los motivos son de tipo afectivo.

Finalmente, Elton Mayo nos plantea su propuesta de los grupos formales y los informales.

- a. Los **grupos formales** son aquellos que responden a una organización determinada con reglas y jerarquías explícitas, por otra parte, y

- b. los **grupos informales** se cohesionan previamente y de ésta cohesión emerge una estructura que por ser interna y espontánea, es informal.

Ejercicios de Autoevaluación

1. Explique el concepto de grupo y sus características.
2. Defina qué significa el término membership.
3. Según Cooley, qué se entiende por los términos grupo primario y grupo secundario?
4. Explique ampliamente los tipos de grupos formales e informales y elabore un ejemplo con cada uno.
5. Refiérase a la afirmación “la participación de las personas en las organizaciones se canaliza a través de los grupos y de los equipos de trabajo...”, señale si es falsa o no, de acuerdo con la lectura asignada para este tema.

Capítulo 8

El nivel de relación grupal: el estatus y los roles

Objetivos específicos

1. Explicar la influencia del status y el rol que tiene la persona en un grupo (p.112)
2. Definir el concepto de status y sus características (p.113)
3. Explicar los criterios mediante los cuales se asigna y se mantiene un status (p.113-115)
4. Definir el concepto de rol y sus características (p.115)
5. Explicar la diferencia entre rol de tarea, rol socioafectivo, expectativas y conductas de rol y rol esperado, percibido y actuado (p.116)
6. Explicar las causas y tipos de conflictos de rol y sus consecuencias (p.117)
7. Explicar los mecanismos de solución que se pueden emplear cuando se presentan conflictos de rol (p.118)

8.1 Introducción: la estructura grupal

Los grupos tienen ciertas pautas regulares que forman una estructura, siendo el núcleo de ésta los sistemas de roles y el estatus.

La **estructura** es el modelo o patrón de relaciones interpersonales que le es propio. Los miembros de una estructura ocupan una posición la cual, señala la diferenciación de roles y estatus dentro del grupo.

8.2 Los estatus y los roles. Conceptos

El **estatus**, a su vez, lleva implícita una serie de cualidades en la conducta esperada de quien la ocupa, siendo la valoración que los demás miembros conceden a la posición.

8.4 Los roles y sus características

Los roles son expectativas adquiridas por aprendizaje social que además suelen ser recíprocas.

La **clasificación** de roles incluye los roles mediadores, internos, de tarea, socioafectivos, formales e informales.

8.5 Conflictos de roles y su solución

Los tipos de conflicto de rol son diversos, entre ellos se encuentra: conflictos socio-culturales, conflictos grupales y conflictos individuales.

- El **conflicto socio-cultural** que surge cuando una persona ha de desempeñar uno o más roles cuyas demandas le generan una gran dificultad por motivos de tiempo, conocimiento o habilidad.
- Los **conflictos grupales** surgen cuando el grupo desapueba que un sujeto desempeñe un determinado rol.
- Los **conflictos individuales** se enraízan en la actuación personal de los roles, bien por incompatibilidad de tiempo y/o espacio, inadaptación del sujeto a su rol, por falta de cualidades o aptitudes, bien porque las expectativas de ese rol chocan con sus valores o ideología.

Observe que los principales conflictos de rol pueden ser socio-culturales, grupales e individuales y según su repercusión en los grupos, Inter-rol e intra-rol.

Ejercicios de Autoevaluación

1. Realice un esquema que incluya la clasificación de los tipos de roles, y explique las características de cada uno de ellos.
2. Explique cuál es la problemática que surge a partir de la asunción de un rol y cómo pueden originar tensión.
3. Plantee 5 mecanismos de solución que usted podría implementar en el caso de enfrentarse con una conflictiva de roles, en el desempeño de sus funciones.

Introducción a la Psicología del trabajo

Capítulo 9

La organización: naturaleza, teoría y cultura

Objetivos específicos

1. Explicar la conformación de las organizaciones en la sociedad industrial (p.125-126)
2. Definir organización a partir de los rasgos comunes y características diferenciadoras (p.128)
3. Analizar como incide en la organización el entorno, la misión, la finalidad, la estrategia y la dirección (p.130)
4. Reconocer y diferenciar los tipos de organización (p.130-133)
5. Describir los aportes que han brindado los diversos modelos teóricos al estudio de las organizaciones (p.133-138)
6. Analizar la interacción entre el individuo y la organización (p.138-141)

9.1 Naturaleza de las organizaciones

La aparición de las organizaciones dentro del marco del trabajo comprende, según Schneider (1996), tres fases:

1. **Sistema gremial:** los gremios eran asociaciones, grupos de comerciantes y artesanos que pretendían ayudarse, protegerse y relacionarse mutuamente.
2. **Sistema doméstico:** surge a partir del siglo XIV, una de sus principales características que lo diferencia del gremial es que el lugar físico del trabajo se transfiere del taller del artesano al hogar.
3. **Sistema fabril:** aparece a mediados del siglo XVIII, consistía principalmente en que los trabajadores, ahora obreros, se les reúne en un mismo lugar físico para la producción, se les provee de formación y herramientas y se les paga un salario; sin embargo, el control y la supervisión de los empleados aumenta y los gastos para los empresarios disminuye. El interés principal consistía en aumentar la productividad y reducir los costos.

9.2 Concepto de organización

Existen muchas propuestas para definir el término, sin embargo, todas coinciden en que es una entidad social en la que los individuos toman parte, y en la que actúan.

Algunos de los rasgos más comunes que se pueden identificar en las organizaciones son los siguientes: la **composición, los métodos, la orientación y la permanencia temporal.**

Notemos que:

- Con respecto a la composición, se trata de entidades sociales conformadas por individuos.
- Referente al método, lo común es la división de funciones, coordinación y dirección de funciones.
- En cuanto a la orientación, las organizaciones van a tener un carácter instrumental ya que son entidades sociales que sirven para hacer, conseguir o alcanzar alguna cosa.
- Finalmente, la permanencia temporal se relaciona con la continuidad en las organizaciones.

Rodríguez Fernández (1998) resume de la siguiente forma las 4 **características comunes de las organizaciones:**

1. un sistema social y técnico artificial en permanente proceso de cambio
2. un ecosistema que desarrolla su actividad en continua interacción con el entorno
3. una fuente de satisfacción e insatisfacción para los miembros que la constituyen
4. la imagen más vigorosa y con mayor presencia en nuestra sociedad

RECUERDE

Los aspectos que inciden en la organización son el entorno, la misión, la finalidad, la estrategia, la gestión y dirección.

En cuanto a los tipos de organización, se explican en la unidad didáctica diversas clasificaciones. Con el fin de profundizar este tema se debe revisar las páginas 130-133 del texto.

9.4 Principales modelos teóricos

Las **teorías o modelos** de la organización son resumidos según Fernández (1998) en:

- La dirección científica
- La tradición burocrática
- Las relaciones humanas
- La administración científica
- La Teoría tecnológica
- La Teoría económica

- El modelo del equilibrio
- El modelo ecológico
- El modelo de contingencia estratégica
- Modelo cognitivo

9.5 El individuo en la organización

El **comportamiento organizacional** posee un análisis de acercamiento en tres direcciones: nivel individual, nivel grupal y nivel organizacional.

La **persona** es un todo único e integrado que aporta a la organización unos mecanismos y procesos psicológicos (motivación, percepción, personalidad, etc.), que interactúan con las variables contextuales, determinando la conducta organizacional.

9.6 La cultura organizacional

Tichy (1982) define la cultura organizacional como el pegamento social y normativo que permite a sus miembros tener una identidad y además el poder de comunicarse y cooperar en torno a un proyecto en común.

Observe que a **cultura organizacional** aporta un programa cognitivo, emocional y perceptual con los que se resuelven los problemas de integración internos y externos: reducción de la incertidumbre, justificación de conductas, cómo tratar a los clientes, coordinar y cooperación en equipos, etc.

9.6.1 Cambio cultural en las organizaciones

La cultura organizacional puede ser modificada aunque todo **proceso de cambio** produce cierta resistencia, y al mismo tiempo, plantea un potencial de mejora.

Ejercicios de Autoevaluación

1. Defina el concepto de organización
2. Determine cuales son los factores que inciden en su origen y evolución
3. Mencione y explique al menos 3 tipos de clasificaciones para el concepto de organización
4. Explique el modelo de la dirección científica, el de tradición burocrática y el de las relaciones humanas, haciendo énfasis en las aplicaciones que encontramos hoy en día en las organizaciones
5. Defina que es comportamiento organizacional y cómo se puede modificar

Capítulo 10

El trabajo como fenómeno psicosocial

Objetivos específicos

1. Conocer el concepto de trabajo tanto desde la aproximación teórica como desde la investigación empírica (p.147)
2. Explicar las implicaciones psicosociales del trabajo en las personas (p.153)
3. Explicar y analizar las consecuencias e implicaciones que tiene el trabajo en la vida de las personas (p.154)
4. Conocer la relación que se da entre el ambiente de trabajo “físico” y el ambiente de trabajo como “realidad subjetiva” (p.157)
5. Describir el ambiente de trabajo desde una perspectiva sociocognitiva que incluya la cultura y el clima laboral (p.158)
6. Explicar el trabajo como una realidad social y no como el estudio de conductas individuales (p.158-159)

10.1 Concepto, desarrollo e implicaciones del trabajo

Se recomienda leer en su texto las formas de conceptualizar el trabajo a lo largo de la historia (p.149 y 150).

El **trabajo** se puede definir como una actividad de carácter productivo que realizan las personas aportando recursos propios (energías, habilidades y conocimientos) para la obtención de algún tipo de compensación material y/o psicosocial.

Las **implicaciones psicosociales** del trabajo, dependiendo de la naturaleza del mismo, pueden ser tanto positivas como negativas.

- Por un lado, las implicaciones positivas facilitan la realización personal y la identidad social y personal; proporciona estatus, prestigio y relaciones sociales; estructura el tiempo y transmite normas, creencias, y expectativas sociales.
- Mientras que las implicaciones negativas se catalogan de disfuncional y frustrante si se rompe con las expectativas, preparación y la experiencia.

10.2 El ambiente laboral como construcción social

Según Peiró (1990) la **cultura organizacional** considera lo siguiente:

- Contenidos culturales,
- Noción de límites sociales,
- Supone un proceso de configuración fundamentado básicamente en el aprendizaje de significados compartidos,
- y hace referencia a dimensiones históricas de los entornos considerados.

10.3 La perspectiva psicosocial del trabajo

Estudia el comportamiento laboral tomando en cuenta las dimensiones de interacción que se derivan de la coincidencia física o simbólica entre personas, el contexto donde se producen dichas interacciones y las propias personas que interactúan.

Los elementos que fundamentan la realidad psicosocial del trabajo son:

- una interacción social,
- la interpretación cultural del mismo
- y la construcción de símbolos que dan origen a creencias y a valores compartidos.

10.4 Marco futuro del trabajo

Sobre la evolución futura del trabajo se señalan estas tendencias:

- a. Mercado dual: en la que coexisten un estrato con exceso de trabajo y otro que apenas y precariamente trabaja.
- b. Trabajos que requieren cada vez mayor preparación técnica y relacional.
- c. Tareas cada vez más amplias y que exigen más responsabilidad.
- d. Cambios turbulentos que son continuos y recurrentes

Ejercicios de Autoevaluación

1. Defina el concepto de trabajo y la función que desempeña en la vida de las personas.
2. Describa que es la cultura organizacional.
3. Mencione las implicaciones psicosociales del trabajo.
4. Identifique la perspectiva psicosocial del trabajo y refiérase a ella.
5. Dentro de el marco futuro de trabajo, qué situaciones podemos esperar según indica el texto.

Capítulo 11

Clima organizacional

Objetivos específicos

1. Integrar un concepto de clima organizacional que comprenda lo organizacional y a los trabajadores (p.165)
2. Identificar las principales variables que permiten medir el clima organizacional (p.166-167)
3. Reconocer la importancia de esa medición (p.169)
4. Elaborar un procedimiento que permita realizar estudios de clima organizacional (p.172)
5. Explicar cómo las condiciones de trabajo pueden afectar el clima laboral en una empresa (p.174-178)

11.1 Concepto de clima organizacional

Hay diferentes conceptualizaciones de clima organizacional. Por un lado, Forehand y Gilmer (1964) definen el clima como “un conjunto de características que describen a una organización, las cuales:

- a. distinguen a una organización de otras,
- b. son relativamente duraderas en el tiempo
- c. e influyen en la conducta de los individuos de las organizaciones.

Tagiuri (1968), por su parte, indica que el clima es una cualidad relativamente duradera del ambiente total que:

- a. es experimentada por sus ocupantes,
- b. influye en su conducta y
- c. puede ser descrita en términos de valores de un conjunto particular de características del ambiente.

Finalmente, está la noción que proviene de las aportaciones de la interacción persona-situación, en la que cada persona reacciona ante las variables situacionales según como las interprete y las valore y, dependiendo de cómo defina a éstas se forman los climas organizacionales.

Estas tres perspectivas estudiadas tienen las siguientes características en común:

- Relativa estabilidad y perdurabilidad
- Opción de diferenciar organizaciones
- Son percibidas por sus miembros
- Sirven para describir situaciones

11.3 Medidas del clima organizacional

La medición del clima se puede llevar a cabo a partir de diversos niveles: desde el individuo, el grupo o desde la organización.

Así pues, para medir el clima deben considerarse las siguientes variables: salud, equidad, seguridad, nivel de expresión, nivel de ingresos, calidad de actividades, nivel de formación y prestigio.

Para llevar a cabo la investigación del clima organización Wallace (1975), expone un método que incluye 3 fases:

- Validación del contenido,
- Evaluación psicométrica y
- Aplicación práctica.

11.4 Importancia de valorar el clima organizacional

La valoración del clima laboral posibilita entre otros:

- La obtención de información sobre las reacciones, disposiciones y valoraciones de los miembros en relación con diversas variables que intervienen en la organización,
- Disponer de información sobre las condiciones laborales,
- Incentivar la participación en las diversas actividades del sistema,
- Potenciar los mecanismos de comunicación y relación, y por último,
- Obtener una visión integradora de la organización.

Asimismo, los aportes de la valoración del clima organizacional son los siguientes:

- Prevención de planes ante los cambios y las dificultades.
- Permite la planificación y desarrollo de actuaciones que facilitan el desarrollo de la organización.
- Determina procesos de resolución de problemas.
- Permite una gestión adecuada de los miembros con relación a la satisfacción laboral de las necesidades y expectativas.

NOTA

Para que usted tenga una idea más clara sobre la importancia del clima organizacional y sus dimensiones, se recomienda leer las p.170 a 172

Ejercicios de Autoevaluación

1. Defina clima organizacional.
2. Identifique que función tienen la medida en el contexto del clima organizacional.
3. Mencione los aportes que brinda la valoración del clima organizacional.
4. Explique, cuál es la relación entre clima y condiciones de trabajo.
5. Establezca cuales son los nexos entre clima y:
 - Características de personalidad
 - Satisfacción laboral
 - Conducta
 - Organización

Capítulo 12

Análisis de puestos

Objetivos específicos

1. Explicar el motivo por el cual se da importancia a la descripción de los puestos de trabajo (p.185)
2. Describir la interacción entre el puesto de trabajo, la persona, las herramientas, el proceso y el lugar de trabajo (p.186)
3. Describir el procedimiento para realizar una monografía profesional (p.188)
4. Describir y explicar cada una de las partes que la componen (p.188-192)

12.1 Introducción e Historia

El **primer estudio** sistemático racional del ajuste entre el factor humano y la empresa como organización fue realizado por Taylor (Estados Unidos) a finales del siglo XIX Este estudio constituye la primera preocupación de analizar diagnósticamente, las características del ser humano a las condiciones del trabajo.

Taylor plantea poner énfasis en la ejecución de las tareas en los aspectos fisiológicos del trabajo, posición que fue criticada por Fayol (1961), quien más bien, se centra en los aspectos estructurales de la organización en principios como: jerarquía estricta, unidad de mando, de excepción y de la superficie de control.

Por otra parte, Elton Mayo y Pennock (1924), en estudios realizados observaron la importancia de las relaciones humanas en el desempeño del trabajo, así como las características individuales de los trabajadores.

Para ampliar este tema, ver resumen en la pág. 184.

12.3 Conceptualización de puesto de trabajo

El **puesto de trabajo** es un concepto que lleva implícita una serie de **condiciones** como lo son la parte física, las herramientas utilizadas para el desarrollo de la tarea, procedimientos del trabajo y el sujeto que lo realiza.

12.4 Unidad de análisis de los puestos de trabajo

Fuentes Martínez (1994) define la **tarea** como la principal unidad de análisis de trabajo o ejecución organizacional de cualquier campo de la actividad humana.

12.5 Análisis de puestos de trabajo

El análisis de puesto reúne las siguientes **condiciones**:

1. Tener un objetivo teórico de generalización de las condiciones.
2. Definir el nivel de análisis, en la compleja jerarquía de elementos, sistemas y suprasistemas organizacionales.
3. Describir la realidad empírica, y no realizar los análisis, evaluaciones, valoraciones o diagnósticos, dentro de un vacío metodológico.
4. Utilizar un nivel de medida adecuado a las demandas del modelo matemático con que se van a tratar los datos, y a la propia naturaleza de los conceptos.
5. Muestrear sistemáticamente el dominio de la ecuación conductual, o la combinación de algunas de éstas que sean significativas para derivar otras variables latentes.
6. Reunir una variedad metodológica y conceptual de medidas, y de conceptos cuantificables, que discrimine los hechos objetivos de los valores perdidos.

Ejercicios de Autoevaluación

1. ¿Qué es el puesto de trabajo y cual su unidad de análisis?
2. Describa cómo interactúan los criterios de herramientas, puesto de trabajo, sujeto espacio y proceso.
3. Describa cómo se analizan los puestos de trabajo.
4. Realice un esquema que incluya los componentes de la monografía profesional.

Capítulo 13

Motivación y satisfacción laboral

Objetivos específicos

1. Definir el concepto de motivación y el de satisfacción laboral (p.196-197)
2. Explicar y diferenciar las teorías, sus limitaciones y las críticas que se les hacen (p.198-202)
3. Explicar la motivación desde la perspectiva de un modelo integrador (p.202)
4. Definir y explicar cómo la motivación intrínseca o extrínseca influyen en la calidad de la producción (p.204)
5. Explicar los elementos que favorecen la motivación en el trabajo (p.205)
6. Explicar la relación entre motivación, rendimiento laboral y satisfacción personal (p.207-208)

13.2 Concepto de motivación y de satisfacción laboral

Delgado (1998) observa que “la **motivación** es el proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar unos esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas u objetivos a fin de satisfacer algún tipo de necesidad y/o expectativa, y de cuya mayor o menor satisfacción va a depender el esfuerzo que dedican aplicar en acciones futuras”.

Robbins (1994) define **la motivación laboral** “como la voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.”

13.2.2 Satisfacción laboral

Hay muchas conceptualizaciones sobre satisfacción laboral, las cuales se pueden agrupar como:

- a. Un estado emocional,
- b. una actitud generalizada ante el trabajo
- c. una actitud afectiva.

13.3 Teorías de la motivación

Se han hecho varias clasificaciones, tales como:

- a. Teorías de contenido y teorías de proceso
- b. Teorías basadas en las necesidades, en los valores, teorías de las metas y la autoeficacia.
- c. Modelo heurístico de constructos y teorías motivacionales.

13.3.1 Teorías de contenido

Incluyen las siguientes:

- Jerarquía de las necesidades de Maslow (1954)
- Teoría X-Y de Mc Gregor (1960)
- Teoría biofactorial de Herzberg (1959)
- Teoría de las motivaciones sociales de McClelland (1951,1961)
- Teoría Erg, de Alderfer (1969,1972)

13.3.2 Teorías del proceso

Las teorías del proceso comprenden:

- Teorías de la expectativa o de la instrumentabilidad
- Teoría de la equidad de Adams (1963,1965)
- Teoría de la finalidad de las metas de Locke (1968,1969)

RECUERDE

- Las teorías de contenido indagan qué necesidades se tratan de satisfacer a través del trabajo.
- Las teorías del proceso explican cómo se produce la motivación.
- Los modelos integradores relacionan ambas para dar una visión global de la motivación.

13.5 Tipos de motivación laboral

Se distinguen dos tipos: la motivación intrínseca y la extrínseca.

- La **motivación intrínseca**, se da en las personas cuando se orientan a la satisfacción de las necesidades superiores.
- La **motivación extrínseca** se produce cuando las personas se orientan a la satisfacción de las necesidades inferiores.

Ejercicios de Autoevaluación

1. Defina los conceptos de motivación y satisfacción laboral.
2. Desarrolle en un cuadro comparativo las distintas teorías propuestas para el tema de motivación en la organización.
3. Establezca la diferencia entre las teorías de la motivación y el proceso.
4. Cite 5 elementos que favorezcan la motivación en el trabajo.

Unidad Didáctica IV

Aplicación de la Psicología del trabajo

Capítulo 14

La selección de personal

Objetivos específicos

1. Definir el concepto de selección de personal y su importancia para la empresa (p.213)
2. Explicar las fases del proceso y las tareas fundamentales en cada una (p. 214)
3. Describir las ventajas y desventajas que tienen el reclutamiento interno y el externo (p.216-217)
4. Explicar los pasos para aplicar adecuadamente una entrevista (p.218-222)
5. Analizar las implicaciones éticas de la aplicación de pruebas psicológicas y su papel en el proceso de selección de personal (p.222-223)

14.1 Concepto de selección de personal

Es el proceso objetivo y planificado, mediante el cual la empresa se proporciona los sujetos idóneos para ocupar los puestos de trabajo vacantes o de nueva creación (p.213)

Los **objetivos de la selección de personal** son disminuir los errores de contratación de nuevo personal y dotar a la empresa de los mejores empleados.

14.2 Fases en el proceso de selección de personal

El modelo de selección de personal consta de sus fases bien definidas e interdependientes:

1. Estudio de las necesidades de la empresa y de las exigencias del puesto
2. Reclutamiento ⇒ se divide en dos tipos el **interno y el externo**.
3. Preselección de candidatos.
4. Aplicación de técnicas de selección
5. Toma de decisiones.
6. Seguimiento

14.4 Sistemas y técnicas de selección de personal

- Entrevista, la cual contempla: preparación, inicio, cuerpo de la entrevista, cierre, valoración.
- Prueba Psicológicas (test psicológicos y otras)

Ejercicios de Autoevaluación

1. Cite los dos objetivos de la selección de personal en la empresa.
2. Explique cómo se lleva a cabo el proceso de selección de personal
3. Identifique los sistemas y técnicas de selección de personal.
4. Mencione cuáles son las fases de la entrevista.
5. Realice un análisis sobre las implicaciones legales del uso de las pruebas.

Capítulo 15

La formación en la empresa

Objetivos específicos

1. Explicar la relación entre el entorno social globalizado y las necesidades de capacitación (p.228-229)
2. Explicar qué se entiende por formación en la empresa, a quién se forma y para qué? (p.230)
3. Identificar los motivos por los cuales la empresa capacita a sus empleados, mandos y directivos, a los clientes y sus proveedores (p.232)
4. Explicar las características que tiene la formación en las empresas (p.232)
5. Explicar cómo realizar un análisis de necesidades de formación (p.236)
6. Explicar los diferentes métodos de formación (tradicionales y modernos) y técnicas (grupal y personal) que se pueden aplicar en la empresa (p.237-238)
7. Explicar cómo se diseña una acción formativa y cómo se imparte (p.240-241)
8. Explicar las herramientas que pueden utilizar las personas dedicadas a la formación (p.241-243)
9. Describir la importancia de la evaluación de las actividades formativas y qué es lo que se evalúa (p.244-245)

15.2 Concepto de formación en la empresa

Se entiende como cualquier aprendizaje que obtiene un empleado de esa empresa, dentro o fuera de horas de trabajo, pagado o no por la misma, en su puesto o fuera de él, que beneficia directamente o indirectamente a la productividad, el clima laboral, el desarrollo profesional o el bienestar personal.

La formación tiene el **objetivo** de ser un agente de cambio, ayuda a transferir a los procesos organizativos los conocimientos que las personas poseen para que las actividades sean más productivas y satisfactorias.

La **empresa forma a** los propios empleados, a los mandos y directivos, a los clientes y proveedores.

Las **características de la formación** son las siguientes:

- dirigida a adultos,
- está en un contexto laboral,
- tiene como fin que aprendan y aumente el desempeño profesional
- y logra una mejora continua.

15.4 Planificación de la formación

La **planificación de la formación** es el proceso de identificar los recursos disponibles que se pueden gestionar con el fin de mejorar los resultados (cantidad, calidad, tiempo y satisfacción).

15.4.1 Objetivos de la planificación

Los **objetivos** de la planificación son los siguientes: coordinación, rentabilidad y garantía de éxito.

15.6 Métodos en formación

Los **métodos de formación** indican la forma que adoptará la relación entre el formador y el formado, la forma en que cada uno desarrollará su papel durante la acción formativa.

15.6.2 Clasificación

Se distinguen los siguientes tipos de formación:

1. De exposición (conocimientos)
2. De demostración (de habilidades)
3. De interrogación (de conocimientos y de intereses)
4. De descubrimiento (de habilidades)

Ejercicios de Autoevaluación

1. Describa qué es formación en la empresa y ¿cuál es su razón de ser?
2. ¿A quién forma la empresa y cómo lo hace?
3. Identifique el proceso de planificación en la formación.
4. Explique los métodos de la formación, sus consideraciones y clasificación.
5. Mencione qué tipos de recursos didácticos se pueden emplear en el proceso de formación.

Capítulo 16

Evaluación del rendimiento

Objetivos específicos

1. Definir el concepto de evaluación del rendimiento y su función en la empresa (p.250)
2. Explicar la forma en que ésta se constituye en un instrumento del sistema global de gestión de recursos humanos (p.253)
3. Describir la relación que existe entre la evaluación del desempeño, el mejoramiento de habilidades y la motivación del trabajador (p.255)
4. Identificar las diferentes características que tiene la evaluación del desempeño (p.256-259)
5. Explicar las diferencias entre evaluación por rasgos o por conductas (p.260)
6. Identificar y explicar quiénes son los que evalúan el desempeño de un trabajador y los problemas que se pueden presentar (p.261-262)
7. Conocer y describir las técnicas de edición de escalas que miden rasgos y las que miden conductas (p.265-267)

16.1 Introducción

La **evaluación del desempeño** y del rendimiento tiene los diversos roles:

- como una estrategia interpretativa y constructiva de la realidad social,
- como ejercicio del poder a favor de la coalición dominante,
- como proceso de racionalización y justificación,
- como componente ético.

16.3.1 ¿Por qué se justifica la presencia de la evaluación del rendimiento?

Se justifica por lo siguiente:

- la relación que tiene la evaluación del desempeño y del rendimiento (ER) y las habilidades y
- la relación que mantienen la ER con la motivación.

16.4 Objetivos o fines de la evaluación

Los **objetivos finales** de la evaluación se presentan en la Figura 16.5 pág. 256.

16.5 ¿Qué evaluar? El objeto de la evaluación

Se va a diferenciar entre estos dos conceptos:

1. La **evaluación de resultados**: productos del trabajo que consigue el trabajador por su forma de hacer.

2. La **evaluación del desempeño**: es la forma de hacer o trabajar mediante el cual el evaluado consigue mejores o peores resultados.

16.6 ¿Quién debe evaluar?

Los requisitos de un buen evaluador son los siguientes:

1. Aquellos que conocen las metas y objetivos del puesto.
2. Aquellos que observan frecuentemente la conducta y el rendimiento del ocupante del mismo.
3. Aquellos capaces de emitir juicios fiables y válidos.

Ejercicios de Autoevaluación

1. Refiérase a la importancia de evaluar el rendimiento en la empresa
2. Defina que aspectos se pueden evaluar y cómo hacerlo.
3. Señale quién debe evaluar y con qué herramientas hacerlo.
4. Describa los métodos de evaluación implementados en la organización.
5. Explique el procedimiento escalar de Likert y el de Thurstone.

Capítulo 17

Estrés laboral

Objetivos específicos

1. Definir el concepto de estrés y cómo afecta la salud (p.270)
2. Explicar cómo el estrés afecta la vida familiar y social de los trabajadores (p.273)
3. Explicar el síndrome de Burnout o síndrome de desgaste (p.277)
4. Señalar la diferencia entre la perspectiva clínica y la psicosocial de dicho concepto (p.279)
5. Explicar las causas que pueden desencadenarlo (p.279-280)
6. Explicar los agentes causales del síndrome del Burnout (p.281-284)
7. Explicar las consecuencias psicosociales en las personas y para la organización (p.285)
8. Explicar los niveles de intervención centrados en la reducción de los estresadores contextuales y los centrados en la persona (p.285)
9. Señalar actividades que puedan implantar las organizaciones para preverlo (p.286)

17.1 Introducción: origen y definición de estrés

El término **estrés** se ha venido utilizando desde el siglo XV.

Con respecto a la definición, el *estrés es una sobrecarga que exige un esfuerzo adaptativo por parte del individuo, sobrecarga que interactúa con una serie de variables modificadoras* (capacidad del individuo, personalidad, estilo de afrontamiento, soporte social, etc.)

17.2 Estrés y afectación psicosomática

Cuando se produce una situación de inadaptación al estresor y las respuestas de estrés son mantenidas de forma crónica, la salud se puede afectar, o se puede favorecer el desarrollo de diversas **alteraciones**.

El estrés puede alterar la salud en cuatro niveles:

1. Alteración de los mecanismos fisiológicos
2. Adopción de estrategias de afrontamiento inadecuadas
3. Establecimiento de alteraciones fisiológicas con funciones de coping.
4. Alteraciones de los procesos psicológicos.

17.3 Apoyo social y estrés

El **apoyo social** conforma un puente para el manejo del estrés. Se ha demostrado que las personas afrontan mejor la adversidad si hay con ellas otras personas que las acompañen, tanto física como emocionalmente.

Estudios han comprobado que un buen nivel de apoyo social disminuye el riesgo de vulnerabilidad a las enfermedades.

17.4 Estrés laboral

Según Karasek (1981) es “una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y de los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción del control o grado de libertad de decisión del trabajador”.

17.5 Burnout: una forma de estrés laboral

El estrés se relaciona con el síndrome de **Burnout**. Este es una forma de estrés laboral, cuya traducción literal significa quemarse, se intenta describir una situación en la que, en contra de las expectativas de la persona, ésta no logra obtener los resultados esperados por más que se esfuerce en conseguirlos.

17.5.5 Desencadenantes

Entre estos se encuentran los estresores detectados con carácter crónico que transcurren en el ambiente laboral.

Peiró (1992) apunta cuatro categorías para el análisis de estresores laborales:

- el ambiente físico de trabajo,
- desempeño de roles interpersonales y de desarrollo de carrera,
- aspectos relacionados con nuevas tecnologías y
- fuentes extraorganizacionales del estrés laboral, relaciones de trabajo/familia.

En el caso de las organizaciones, se deben llegar a implementar programas preventivos y de intervención oportunos que eviten la aparición de nuevos casos.

Ejercicios de Autoevaluación

1. ¿Qué es el estrés laboral y cuáles características tienen los procesos patológicos que relacionan el encuadre laboral con la aparición de enfermedades?
2. Del término burnout explique lo siguiente: definición, síntomas asociados, aspectos que configuran el desgaste profesional y cómo se manifiesta en el trabajo.
3. Describa los modelos explicativos del Burnout.
4. Caso: Supongamos que usted ha sido contratado para llevar a cabo una investigación en una empresa, la cual, presenta una cifra significativa de empleados que han venido presentado en los últimos meses sintomatología relacionada con Burnout, ¿Cuál sería la metodología y los procedimientos de su intervención en esta empresa?

Capítulo 18

Liderazgo y estilo de dirección

Objetivos específicos

1. Definir los conceptos de liderazgo, líder y el director (p.297)
2. Explicar los diferentes tipos de liderazgo (p.300)
3. Explicar la relación entre el tipo de liderazgo, la clase de poder que se ostenta y la conducta del subalterno (p.301-303)
4. Definir los estilos de dirección y las diferentes formas en que cada uno de ellos se manifiesta (p.304)
5. Señalar las funciones que debe desempeñar una persona en la dirección P.307

18.1 Concepto de liderazgo y dirección

Homans (1961), define al **líder** como el individuo con mayor capacidad de influencia sobre un gran número de miembros de forma regular. Esta capacidad implica habilidad para proporcionar recompensas y castigos.

Se entiende por **liderazgo** la influencia de un individuo sobre un grupo. Asimismo, se va a definir como un líder a la persona con la capacidad de ejercer tal influencia, con independencia de los motivos que permiten a tal persona acceder al ejercicio de dicha influencia.

Observe que si bien el líder ejerce **autoridad de una manera informal**, el directivo, sería la **autoridad formal**, la persona legitimada y reconocida formalmente por la organización y se espera que igualmente por sus miembros.

18.2 Tipos de liderazgo

Lippit y White (1953) clasifican los tipos de liderazgo en: autocrático, democrático, laissez-faire.

Con base a las estrategias utilizadas en diferentes situaciones se distinguen cinco **estilos de liderazgo** son:

1. liderazgo de tarea o autocrático
2. liderazgo de club de campo o paternalista
3. liderazgo empobrecido o laissez-faire
4. liderazgo de punto medio o burocrático
5. liderazgo de equipo o democrático.

Revise este punto con mayor amplitud en la página 301 y siguientes.

Ejercicios de Autoevaluación

1. Defina qué es un líder y qué es liderazgo
2. Describa los estilos de liderazgo y dé un ejemplo en cada caso
3. Anote las funciones del directivo y explíquelas

Capítulo 19

El poder en los procesos de cambio

Objetivos específicos

1. Definir el concepto de poder a partir de sus aspectos comunes (p.314)
2. Diferenciar y explicar las bases en las que se sustenta el poder tanto formal como informal (p.316)
3. Señalar y explicar las tácticas de poder que utilizan las personas para influir sobre otros (p.318)
4. Explicar el motivo por el cual se forman coaliciones y las ventajas que ofrecen (p.320)
5. Explicar cada uno de los modelos de cambio organizacional que formula el autor (p.321-324)

19.2 Conceptualización de poder

La definición clásica de poder es la propuesta por Robert Dahl (1957). Según Dahl, una persona (A) tiene poder sobre otra, grupo o institución (B), en la medida en que puede conseguir que (B) haga algo o deje de hacer algo, que no lo haría de otro modo.

Son varios los autores que conceptualizan esta noción, pero en general, se puede observar que en todas las definiciones se contemplan los siguientes aspectos:

- el poder es relacional,
- surge de las dependencias de los recursos,
- implica libertad de la conducta de (B) para tomar decisiones,
- es considerado como un potencial.

19.3 Bases del poder

En general se proponen seis categorías, o bases del poder, que consideran la influencia de un agente social (A) sobre una persona, grupo o institución (B), las cuales son:

1. Poder informal
2. Poder coercitivo
3. Poder de recompensa
4. Poder legítimo
5. Poder experto
6. Poder referente

19.4 Tácticas de influencia

Las tácticas de influencia son las conductas manifiestas mediante las cuales se operacionalizan las bases del poder, y se resumen en: presión, intercambio, persuasión

racional, tácticas de coalición, intereses personales, adulación, recurrir a aspiraciones, legitimación y consultas

19.5 El poder en los grupos: la coalición

Las coaliciones permiten incrementar el poder de sus miembros. La colaboración entre los miembros de una coalición puede superar los objetivos comunes iniciales.

Ejercicios de Autoevaluación

1. Defina qué es poder.
2. Por qué se dice que el poder es relacional?
3. Defina cuáles son las bases del poder.
4. Identifique qué son las tácticas de influencia y mencione los tipos.
5. Los modelos de cambio organizacional son 5, cítelos y explique ampliamente cada uno.

Capítulo 20

De la confrontación y el conflicto hacia nuevos modelos de relaciones laborales

Objetivos específicos

1. Definir conflicto (p.331)
2. Conocer su naturaleza (p.331)
3. Clasificar los conflictos (p.337)
4. Conocer las formas de expresión de estos (p.339)
5. Conocer las distintas maneras de resolverlos así como las opciones para su gestión (p.350)

20.2 Naturaleza y definición de conflicto

El **conflicto social**, de acuerdo con Dahrendorf (1979), es el estudio de las contiendas, competiciones, disputas y tensiones, al igual que los choques manifiestos entre las clases sociales.

Según Mack y Snyder (1974), un conflicto social presenta una serie de **características**:

1. Habrá al menos dos partes analíticamente diferentes con un mínimo de contacto y visualidad.
2. Tienen valores mutuamente incompatibles u opuestos, basados en la escasez de recursos o posiciones.

3. Dan lugar a conductas destructoras, injuriosas, de control, etc., de la otra parte, en relación interactiva en que sólo se puede ganar a costa del otro.
4. Acciones mutuamente opuestas o neutralizadas.
5. Intentos de adquirir o ejercer el poder sobre el oponente.

Con respecto al **conflicto organizacional**, Hage (1980) lo define como *el desacuerdo entre los miembros acerca de los medios de organización, los fines o ambos*.

Para ampliar sobre este punto revisar la Fig. 20.1, pág. 334.

La **naturaleza social** de los conflictos laborales se da por ser las partes oponentes, individuos, por el propio objeto de conflicto, y por las consecuencias que se derivan del mismo.

20.3 Clasificaciones de los conflictos

Hay muchas clasificaciones de los conflictos, la principal de Deutsch (1973) que se presenta a continuación:

1. Conflicto verídico
2. Conflicto contingente
3. Conflicto desplazado
4. Conflicto mal atribuido
5. Conflicto latente
6. Conflicto falso

Ejercicios de Autoevaluación

1. Describa que es un conflicto social y exponga sus características
2. Anote la clasificación de los conflictos y brinde un ejemplo por cada uno de ellos.
3. ¿Cómo se estructura y cuál es la dinámica del conflicto, clasifique sus fases?

BIBLIOGRAFÍA

Guillén G., C y Guil B, R. (2000). Psicología del trabajo para relaciones laborales. Madrid: McGraw Hill

GLOSARIO

Burnout: forma de estrés laboral, cuya traducción literal significa quemarse. Se intenta describir una situación en la que, en contra de las expectativas de la persona, ésta no logra obtener los resultados esperados por más que se esfuerce en conseguirlos.

Comprensión: entender el comportamiento y los procesos mentales implica a su vez saber intervenir sobre el problema relacionado con la conducta, optimizar las posibilidades de un individuo, grupo u organización hacia una meta determinada.

Consistencia cognitiva: es la tendencia a mantener entre sí relaciones armónicas

Contexto del Descubrimiento: se enuncian reglas sobre cómo se comportan las personas. Estas reglas son inductivas.

Contexto de Justificación: es cuando se ha desarrollado la teoría que trata de explicar los hechos, los científicos del comportamiento tratan y buscan formas de poner a prueba su validez.

Describir: especificar los fenómenos en una forma exhaustiva y compleja. Poseen validez y confiabilidad.

Estatus: serie de cualidades en la conducta esperada de quien la ocupa, siendo la valoración que los demás miembros conceden a la posición.

Influencia: los psicólogos utilizan la descripción, la predicción y la comprensión de sus conocimientos para influir en los comportamientos de una persona, grupo u organización.

Ley del efecto: son las conductas que van seguidas de consecuencias agradables y tienden a repetirse, mientras que las que van seguidas de consecuencias desagradables tienden a no repetirse de nuevo.

Mapa Mental: es una forma de representación gráfica de un conjunto sucesivo de ideas; es una estrategia que ayuda en la organización del conocimiento con el fin de aproximarse a la solución de problemas de la organización y toma de decisiones.

Motivación: se entiende como un proceso psicológico que desencadena una necesidad de cualquier índole, está orientada a una meta y facilita la actividad.

Reforzador primario: es aquel cuyo refuerzo no necesita ser aprendido.

Reforzador secundario: es aquel que se encuentra condicionado, se adquiere por asociación de recompensas básicas. Ej. dinero, éxito, poder.

Rol: son expectativas adquiridas por aprendizaje social que además suelen ser recíprocas.

Validez Externa: la posibilidad que vamos a tener de que aquello que se demuestra en nuestra investigación sobre una muestra, es representativo de toda población con lo que hemos trabajado.

Validez Interna: es la seguridad que podemos tener de que los factores que provienen de un fenómeno son los que pensamos al respecto y no otro.

Variable Independiente: son los factores que manipula el experimentador, en el que mantiene constante todos los factores menos un o más que hace variar para atribuir las causas de los cambios a éste y no a otros factores.

Variable dependiente: son aquellas que utilizamos para medir el efecto de la manipulación de la variable independiente.