

## **UNIDAD III. ELEMENTOS PSICOLÓGICOS, ACTITUDES, VALORES Y PERCEPCIONES RELACIONADOS CON EL TRABAJO**

### **3.1. Personalidad, temperamento, carácter e interacción organizacional**

La palabra personalidad se deriva de persona, referida a la apariencia exterior o rostro público que presentamos a los demás. Alude a nuestras características externas y visibles, así como a aspectos de nosotros que los demás no pueden ver. La personalidad de un individuo puede conocerse a través de las conductas y actitudes que denota ante las situaciones que experimenta. La personalidad se compone de factores hereditarios y ambientales que se moderan de acuerdo a una situación determinada. La herencia, el ambiente y las situaciones influirán en el desarrollo y manifestación de la personalidad. El temperamento es la disposición innata que nos induce a reaccionar de forma particular a los estímulos ambientales, determinada genéticamente, especifica la intensidad, el ritmo y el umbral de las respuestas emocionales. Carácter también se define como la configuración relativamente permanente de un individuo, acompañado por aspectos habituales y típicos de su comportamiento.

### **3.2. La importancia de las diferencias individuales y las competencias esenciales**

La diversidad es una novedad en las organizaciones. Su base son las diferencias individuales, que deben ser bien administradas. Para ello, es preciso evitar dos paradigmas. El primero es la imagen de espejo, o la vieja creencia de que todas las personas son básicamente iguales, lo que simplifica la visión del mundo. La frase todos se parecen a mí define bien esta postura. El gerente que no presta atención a esas diferencias sin duda perjudicará a su organización, a sus asociados y a su propia carrera.

### **3.3. Sistemas de creencias y valores sociales relacionados con el trabajo**

Los investigadores del tema de los valores sociales los han concebido como un sistema de creencias que tienen que ver con aspectos como la competencia y la moral, y que se derivan en gran parte las demandas de la sociedad. Estos sistemas de valores son reseñas organizadas de experiencias que captan las cualidades focales y abstractas de vivencias pasadas; tienen una calidad moral obligatoria (especifican comportamientos prescritos y proscritos) en torno de ellas y funcionan como criterios o marcos de referencia contra los cuales se pueden probar las experiencias actuales.

### **3.4. La motivación y la comunicación organizacional**

La motivación es el concepto más vinculado con la perspectiva microscópica del CO. A pesar de la enorme importancia de la motivación, resulta difícil definirla con pocas palabras y no existe consenso al respecto, lo que hace aún más difícil de aplicar sus conceptos en el quehacer diario de las organizaciones. La comunicación es esencial para alcanzar la concordancia y la consistencia en el comportamiento de las personas. La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual las personas intercambian información en una organización.

### **3.5. El sueldo como fuente de motivación y satisfacción**

El sueldo o salario es el pago que recibe un trabajador de manera periódica por el desempeño de su trabajo. El dinero nunca debe ser pasado por alto como motivador. Es importante mencionar que la satisfacción laboral puede generarse por diversos motivos, que pueden ser relacionados con las propias actividades que realiza el trabajador, es decir, le gusta su trabajo, o bien, por el ambiente laboral, que significa que tiene una buena

relación con sus compañeros y con sus jefes, para ambos casos ésta satisfacción puede ser mucho mayor que la que provoca el dinero.

### 3.6. La influencia de las condiciones ambientales laborales en el comportamiento

Así como la personalidad tiene implicaciones importantes para comprender el comportamiento, también las condiciones ambientales y laborales influyen en él. No se debe tratar de controlar la personalidad de los empleados de manera directa, aunque se quiera; no sería ético. Hay que tomar en cuenta las diferencias de personalidad, ya que en ocasiones las exigencias de la situación pueden provocar divergencias individuales.

### 3.7. La cultura organizacional y el desempeño en las organizaciones

Es necesario conocer la cultura organizacional, la cual constituye la parte medular de las organizaciones. Cada sociedad o nación tiene una cultura que influye en el comportamiento de las personas y las organizaciones. La cultura comprende valores compartidos, hábitos, usos y costumbres, códigos de conducta, políticas de trabajo, tradiciones y objetivos que se transmiten de una generación a otra. La cultura organizacional representa los sentimientos de la organización que no están escritos. Todos los miembros de la organización participan en ella, pero pasa inadvertida.

### 3.8. La ética de comportarse políticamente en el trabajo vs inteligencia emocional en el trabajo

El comportamiento político en las organizaciones como aquellas actividades que no requieren ser parte del papel formal de alguien en la organización, pero que influyen o tratan de influir en la distribución de las ventajas y desventajas al interior de ésta. Tal definición agrupa elementos clave de lo que la mayoría de las personas quiere decir cuando hablan de la política organizacional. El comportamiento político cae fuera de los requerimientos de trabajo específicos, y requiere de la intención de usar las bases de poder de alguien.

### 3.9. La salud, las emociones y los estados de ánimo en las organizaciones

La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (OMS, 2013). Aunque hay varios componentes de la salud en las organizaciones, en este material se exponen cinco a continuación. En 1987, Warr propuso nueve determinantes que deben considerarse como la base del bienestar en los individuos que les permitirán un mayor desempeño laboral. Está claro que ciertas emociones, en particular cuando se manifiestan en el momento equivocado, reducen el desempeño del trabajador. Sin embargo, esto no cambia el hecho de que los empleados lleven su parte emocional al trabajo cotidiano, y que ningún estudio del CO estará completo si no considera el rol que juegan las emociones en el comportamiento en el lugar de trabajo.

### 3.10. Conflicto y frustración dentro del campo organizacional

Se define conflicto como un proceso que comienza cuando una de las partes percibe que la otra ha sufrido un efecto negativo, o está por hacerlo, algo que a la primera le preocupa. Esta definición es amplia con toda intención. Describe el punto de cualquier actividad en que las interacciones se cruzan para convertirse en un conflicto entre las partes. Agrupa un rango amplio de conflictos que experimentan las personas en las organizaciones: incompatibilidad de metas, interpretaciones diferentes de los hechos, desacuerdos con base en expectativas de comportamiento, etc.

### 3.11. Ansiedad y estrés en el campo laboral

La medicina también se ha enfocado al efecto del estrés en los trabajadores. Determinados resultados afirman que el estrés está vinculado al desempeño y satisfacción de los empleados; por tanto, la gerencia de las organizaciones tiene como obligación brindar calidad de vida laboral a sus colaboradores. Un error frecuente en torno a la ansiedad laboral es confundirla con el estrés en el trabajo. El estrés por sí mismo no es algo negativo. Es más, el hecho de enfrentarte a un nivel moderado de estrés resulta, incluso, recomendable para mantenerte activo y motivado. De hecho, según la OMS, una correcta salud mental no supone que no haya estrés, sino que equivale a que sepas dar una respuesta adecuada a estas situaciones.

### 3.12. Los accidentes y las adicciones dentro de la organización y su repercusión en el desempeño laboral

A partir del siglo XX, la psicología organizacional ha tenido una gran preocupación por la seguridad laboral y los accidentes que ocurren en las organizaciones. Una de las responsabilidades más importantes de los psicólogos laborales fue generar condiciones laborales seguras, lo que hacían en colaboración con ingenieros que contribuyeron al desarrollo de equipo adecuado a las necesidades laborales (Robbins, 1996). Aunque ha habido un avance considerable en materia de seguridad laboral, continúa siendo tema de gran interés y centralidad. En las organizaciones, el alcoholismo se ha vuelto un problema importante por resolver. Año con año, la ausencia laboral le cuesta millones de dólares a las organizaciones.

### 3.13. La eterna búsqueda de la eficiencia y la eficacia

Las organizaciones deben ser consideradas simultáneamente desde la perspectiva de la eficiencia y la eficacia. La realidad es que en la mayoría de las organizaciones los dos conceptos no van de la mano. La eficiencia indica en qué medida se utilizan los recursos disponibles. En la práctica, es una relación entre entradas (insumos) y salidas (resultados) o, en otros términos, una relación entre costos y beneficios. La eficiencia se enfoca en la mejor manera (the best way) de hacer las cosas (métodos o procedimientos) con el fin de que los recursos (personas, máquinas, equipos y materias primas) se utilicen de la manera más racional posible.

### 3.14. Administración del conocimiento corporativo

En términos generales, existen dos conductas o teorías relativas a la administración del conocimiento. Ambas están relacionadas con dos categorías profesionales diferentes: una considera que la administración del conocimiento es equivalente a la gestión de la información, mientras que la otra considera que es como la administración de personas. En la primera categoría, los profesionales tienen una enorme experiencia en ciencias de la computación o en teoría de los sistemas.

### 3.15. Rasgos de personalidad del mexicano

Las diferencias entre los rasgos de los ciudadanos de cada nación han caracterizado a los hombres a través de siglos. La actitud aparentemente flexible y adaptativa del mexicano permite aceptar la divergencia de opciones y propicia la armonía y cordialidad. Esta flexibilidad aminora las frustraciones y favorece la actitud mental. (Rodríguez, 2004). Un valor es la respuesta a un criterio de verdad o moral cuando se refiere a problemas de convivencia y orden.