



**Mi Universidad**

*Evelyn Daniela Mijangos Cruz*

*Psic. María Verónica Román Campos*

*“Análisis de comportamiento organizacional en un caso real”*

*Psicología Organizacional*

*Licenciatura en psicología*

*Sexto cuatrimestre*

Comitán de Domínguez, Chiapas a 15 de junio de 2025.



## "Análisis de comportamiento organizacional en un caso real"

### Descripción del caso:

- ★ ¿Qué ocurrió?
- ★ ¿Quiénes participaron?
- ★ ¿Cuál fue el conflicto o problema observado?

Cuando comencé a dirigir la agencia de niñeras, aún estaba aprendiendo a liderar y manejar a personas mayores que yo. Una de las empleadas recién contratadas tenía mucha experiencia cuidando niños, pero desde el inicio mostró resistencia a seguir instrucciones. Me hablaba en un tono elevado, ignoraba mis indicaciones y evitaba asistir a las reuniones. Notaba que su actitud reflejaba cierta falta de respeto hacia mí, posiblemente porque me veía joven y asumía que no tenía la capacidad para dirigir. Al principio, traté de manejar la situación con paciencia, pensando que con el tiempo se adaptaría a la dinámica de trabajo. Sin embargo, con los días, su comportamiento se volvió más desafiante, tomaba decisiones sin consultarme, intentaba imponer su criterio sobre el funcionamiento de la agencia y mostraba poca disposición para ajustarse a las reglas. Como niñera, hacía un excelente trabajo, pero su actitud hacia la estructura organizacional afectaba el ambiente laboral. Llegó un punto en el que me cuestioné cómo manejar la situación sin generar más conflicto. No quería perder a una empleada talentosa, pero tampoco podía permitir que su falta de respeto y compromiso afectara el orden dentro de la agencia. Fue entonces cuando decidí abordar el problema directamente, buscando una solución que beneficiara a ambas partes y ayudara a mejorar la convivencia laboral.

### Análisis del caso

#### a) Personalidad

- ★ ¿Qué rasgos de personalidad parecen influir en el comportamiento de los involucrados?

La empleada mostraba rasgos de personalidad autoritaria e independiente, lo que la llevaba a resistirse a recibir órdenes y a actuar de forma autónoma. Yo, en cambio, reflejaba

características de liderazgo en construcción y considero que neuroticismo, tratando de establecer autoridad mientras enfrentaba inseguridades iniciales.

### ★ ¿Cómo estos rasgos afectaron la dinámica laboral?

La combinación de una empleada con fuerte autonomía y en mi caso, una directora en proceso de consolidar su liderazgo generó dificultades en la comunicación, el respeto y la colaboración dentro de la agencia.

## b) Percepción

### ★ ¿Existieron errores de percepción?

Sí, se identifican algunos errores como:

-  Estereotipo: La empleada asumió que, por ser joven, yo no tenía la suficiente capacidad para liderar.
-  Atribución: Yo como directora interpreté la actitud desafiante de la empleada como una falta total de compromiso, sin considerar que podía deberse a un hábito previo de autonomía laboral.

### ★ ¿Cómo influyeron en la interpretación o el trato entre personas?

Estos errores de percepción provocaron una relación laboral difícil, en la que la empleada no consideraba válida mi autoridad como directora y yo sentía frustración al no poder establecer un liderazgo claro.

## c) Actitudes

### ★ ¿Qué actitudes laborales (satisfacción, compromiso, involucramiento) observas?

-  Compromiso organizacional: La empleada no mostraba compromiso con la agencia, reflejado en su falta de asistencia a reuniones y desobediencia a instrucciones.
-  Involucramiento en el trabajo: A pesar de la actitud desafiante, la empleada sí mostraba involucramiento en el trabajo directo con los niños, cumpliendo bien su función específica.

★ **¿Cómo se reflejan en la conducta del o los trabajadores?**

El bajo compromiso organizacional de la empleada afectó su integración al equipo, mientras que su involucramiento en el cuidado infantil evitó que su desempeño fuera completamente negativo.

**d) Intervención**

★ **¿Qué acciones propondrías como psicóloga organizacional para mejorar esta situación?**

- ✓ Una reunión con ella para aclarar expectativas y definir roles dentro de la agencia.
- ✓ Una capacitación en comunicación y liderazgo para fortalecer mi autoridad como directora y mejorar la disposición de la empleada para colaborar.
- ✓ El uso de refuerzo positivo y comunicación asertiva para fomentar respeto mutuo.
- ✓ Evaluación de su desempeño analizando si la empleada puede adaptarse a la cultura organizacional o si es necesario tomar decisiones sobre su continuidad en la agencia.