



Nombre de alumno: Diana Lizeth Francisco Salazar

Nombre del profesor: MARIA VERONICA ROMAN CAMPOS

Materia: Psicología Organizacional

Grado: cuatrimestre

Grupo: A

Actividad 3

CASO:

Janet es una cajera de 29 años que trabaja en el departamento de cajas de una empresa de mayoreo. Su puesto implica en cobrar y dar una buena atención al cliente, lo cual requiere creatividad, atención al detalle y trabajo en equipo. En el primer año de su ingreso, Janet mostró un alto nivel de compromiso y entusiasmo por sus tareas, incluso aportando ideas innovadoras que fueron bien recibidas. Sin embargo, con el paso del tiempo, comenzó a presentar señales de desmotivación: llegaba tarde, evitaba colaborar con sus compañeros, entregaba trabajos mínimos y mostraba una actitud apática durante las reuniones y los clientes.

El ambiente en la empresa se ha tornado hostil: existe una fuerte competitividad entre los empleados, los logros no son reconocidos, y el supervisor directo utiliza un estilo de liderazgo autoritario, basado en la crítica constante y el control estricto. Además, las jornadas laborales suelen extenderse sin retribución ni descanso adecuado.

Análisis del caso a partir de teorías de la motivación:

Teoría clásica: Teoría de los dos factores de Herzberg

Herzberg plantea que existen factores higiénicos (cuya ausencia genera insatisfacción) y factores motivacionales (que promueven la satisfacción y el crecimiento personal). En el caso de Janet, los factores higiénicos como las condiciones laborales, el estilo de supervisión, la política de la empresa y la falta de reconocimiento están completamente descuidados, lo que genera una fuerte insatisfacción. Por otro lado, los factores motivacionales como el sentido del logro, la responsabilidad y el desarrollo profesional están ausentes o se han erosionado con el tiempo. Esto explica su bajo rendimiento y actitud apática.

Teoría contemporánea: Teoría de la equidad de Adams

Según Adams, las personas evalúan su esfuerzo en relación con las recompensas que reciben y comparan esta relación con la de otros colegas. Janet percibe un desequilibrio: dedica tiempo, habilidades y esfuerzo, pero no obtiene un reconocimiento justo, ni en salario ni en trato. Esta inequidad percibida genera sentimientos de frustración, desvalorización y desmotivación, llevándola a reducir su esfuerzo como forma de restaurar el equilibrio.

Propuesta de intervención desde la Psicología Organizacional:

Como psicóloga organizacional, sería crucial realizar un diagnóstico del clima laboral para identificar los focos de toxicidad. Posteriormente, se podrían implementar las siguientes acciones:

Capacitación en liderazgo positivo para los mandos medios, promoviendo una comunicación asertiva, reconocimiento del desempeño y retroalimentación constructiva.

Espacios de escucha activa (focus groups o entrevistas) para que los empleados expresen sus preocupaciones y propuestas.

Diseño de un sistema de recompensas equitativo, no solo económico, sino también simbólico (reconocimientos, oportunidades de desarrollo).

Fomento del bienestar organizacional, incluyendo pausas activas, límites a la jornada laboral y actividades de integración.

Reflexión personal (opcional):

Personalmente, la teoría de Herzberg me resulta especialmente cercana, ya que he vivido situaciones en las que, aun con pasión por mi trabajo, la falta de reconocimiento, un ambiente tenso o una mala gestión han deteriorado mi motivación. Creo que cuando los factores higiénicos están descuidados, es difícil sostener el entusiasmo, por más vocación que se tenga.