



HOMBRE DEL ALUMNO: IVAN DE JESÚS VELAZQUEZ  
GABRIEL

NOMBRE DEL PROFESOR: LIC MARIA VERÓNICA CAMPOS  
RAMÓN

MATERIA: PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

GRADO 6°. GRUPO A

En una empresa de servicios tecnológicos, el equipo de soporte técnico presentó un conflicto recurrente entre dos empleados: Daniel, un joven recién egresado, y Marta, una empleada con más de 15 años de experiencia en la empresa.

Daniel fue contratado por su dominio en nuevas plataformas digitales, mientras que Marta es conocida por su experiencia en sistemas tradicionales y su compromiso con la empresa. Desde el inicio, Marta mostró una actitud distante hacia Daniel, a quien consideraba “demasiado confiado y arrogante”. Por su parte, Daniel sentía que sus ideas eran constantemente ignoradas y que Marta no le permitía colaborar libremente.

El conflicto escaló cuando Daniel propuso una mejora en el sistema de gestión de tickets. Marta lo desacreditó frente al equipo y se quejó con el jefe directo. La tensión afectó la comunicación del equipo, disminuyó la productividad y generó un ambiente laboral incómodo.

### **a) Personalidad:**

Marta: Alta en responsabilidad y estabilidad emocional, pero baja en la experiencia. Conservadora, con resistencia al cambio.

Daniel: Alto en apertura a la experiencia e iniciativa, pero baja estabilidad emocional (reacciona fácilmente al rechazo).

¿Cómo esos rasgos afectaron la dinámica laboral?

Marta tiende a proteger su zona de confort y experiencia, interpretando las propuestas nuevas como amenazas. Daniel, al sentirse no reconocido, adopta una actitud defensiva. Esto generó una barrera en la colaboración y bloqueó la innovación.

### **b) Percepción:**

Marta hizo una atribución interna negativa hacia Daniel “cree que lo sabe todo” sin considerar su contexto.

Daniel fue víctima del efecto de primera impresión, al ser juzgado por su juventud y estilo informal.

Se evidencian estereotipos generacionales “los jóvenes no respetan procesos” “los mayores no entienden tecnología”

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

Estos errores nublaron el juicio objetivo. En lugar de evaluar ideas, se evaluaban las personas. Esto deterioró la confianza mutua.

**c) actitudes:**

Marta muestra bajo involucramiento con los cambios organizacionales y alta satisfacción con su rol actual, pero bajo compromiso con el crecimiento.

Daniel evidencia alta motivación por aportar, pero su satisfacción laboral es baja debido a la falta de reconocimiento.

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

Marta actúa con rigidez, evitando colaboración y bloqueando nuevas propuestas. Daniel muestra frustración desmotivación y aislamiento.

**d) intervención :**

¿Qué acciones propondrías como psicólogo organizacional para mejorar esa situación?

mediación del conflicto interpersonal a través de sesiones de diálogo, donde ambos puedan expresar sus perspectivas y escucharse.

Entrenamiento en habilidades (comunicación, asertividad, manejo del cambio).

Capacitación en trabajo intergeneracional para fomentar el respeto por la diversidad de estilos laborales.