

ÍNDICE SISTEMÁTICO

	<u>PÁGINA</u>
Sumario	5
Prólogo	7
Capítulo 1. Comportamiento organizacional: marco conceptual ..	11
Objetivos del capítulo	13
1. Introducción: fundamentos del comportamiento del individuo en el trabajo ..	14
1.1. Las características de la persona	16
1.1.1. Personalidad	16
1.1.2. Aptitudes y habilidades	28
1.1.3. Los atributos de la personalidad asociados al comporta- miento organizacional	31
1.1.4. Características sociodemográficas	36
1.2. Principales movimientos del comportamiento organizacional	40
1.2.1. El movimiento de relaciones humanas	40
1.2.2. El movimiento de gestión de calidad total	44

1.2.3. La evolución de las tecnologías de la información y de la comunicación	46
1.2.4. Otros factores que influyeron en el desarrollo del comportamiento organizacional	48
1.3. Fuentes de conocimiento y resultados de investigaciones del comportamiento organizacional	49
1.3.1. Fuentes de conocimiento de investigaciones sobre el comportamiento organizacional	49
1.3.2. Resultados de las investigaciones del comportamiento organizacional	50
2. Importancia del comportamiento organizacional	51
2.1. Variable dependiente	52
2.2. Variables independientes	54
3. Fuentes del comportamiento organizacional	55
4. Características de una organización	59
4.1. Una organización como sistema social	59
4.2. Perspectivas de la organización como sistema social	61
4.2.1. La estructura ligada al individuo	62
4.2.2. La estructura ligada al grupo	62
4.2.3. La estructura ligada al sistema de trabajo	63
4.2.4. Necesidad de un enfoque mixto: la estructura mixta	65
Conceptos básicos	67
Actividades de autocomprobación	68
Referencias bibliográficas	74
Capítulo 2. Comportamiento organizacional: percepción y toma de decisiones	77
Objetivos del capítulo	78
1. La percepción y su incidencia en el comportamiento humano	80
1.1. ¿Qué es la percepción?	80
1.2. Percepción de la persona y juicios de valor	84
1.2.1. Teoría de la atribución	84
1.2.2. Estrategias para manipular los datos de la percepción	87

2. Percepción y comunicación	89
3. Relación entre la percepción y la toma de decisiones	91
3.1. Definición y fases de la toma de decisiones	91
3.2. Tipos de decisiones	99
3.2.1. Tipología por niveles	99
3.2.2. Tipología por métodos	100
3.2.3. Clasificación sintética	102
3.3. Toma de decisiones en grupo	103
4. La relación entre las características personales y la toma de decisiones	104
5. Criterios de decisiones éticas	108
Conceptos básicos	112
Actividades de auto comprobación	113
Referencias bibliográficas	117
Capítulo 3. Fundamentos del comportamiento grupal	119
Objetivos del capítulo	121
1. La conducta del individuo	122
1.1. Los enfoques de la conducta del individuo	122
1.1.1. Las teorías cognitivas o cognoscitivas	122
1.1.2. La teoría de las necesidades de Maslow	123
1.1.3. La teoría centrada en la persona de Carl Rogers	123
1.1.4. La teoría de campo de Kurt Lewin	124
1.1.5. La teoría psicoanalítica de Sigmund Freud	124
1.2. El individuo y el concepto de sí mismo	125
2. Grupos efectivos	130
3. Etapas de desarrollo del grupo	133
4. Normas y papeles de los miembros del grupo	137
5. Equipo versus grupo	140
6. Los equipos autogestionados	144
7. Equipos virtuales	145

8. Obstáculos a la efectividad del equipo	146
8.1. Pensamiento grupal	147
8.2. Holgazanería social	148
9. Análisis de interacción del grupo: sociometría	149
10. La cohesión del grupo	151
11. La productividad del grupo	153
12. Diversidad en los grupos	154
Conceptos básicos	157
Actividades de autocomprobación	158
Referencias bibliográficas	163
Capítulo 4. Liderazgo en las organizaciones	165
Objetivos del capítulo	166
1. ¿Qué es el liderazgo?	167
2. Teoría de rasgos	171
2.1. Teoría de estilos conductuales	172
2.1.1. Los estudios de la Universidad de Ohio	173
2.1.2. Los estudios de las Universidades de Michigan y Texas	174
2.1.3. Modelo de liderazgo de la escuela escandinava	178
3. Teorías situacionales	179
3.1. Modelo de liderazgo de Fiedler	180
3.2. Teoría de la ruta-objetivo de Robert House	182
3.3. Teoría del liderazgo de Hersey y Blanchard	184
3.4. Teoría del intercambio entre el líder y los miembros	186
3.5. Modelo de participación del líder	187
3.6. Modelo de liderazgo carismático	189
4. Modelo del líder transformacional	193
Conceptos básicos	196
Actividades de autocomprobación	198
Referencias bibliográficas	204

Capítulo 5. Cultura organizacional.....	207
Objetivos del capítulo	208
1. Marco conceptual de la cultura organizacional	210
1.1. Definición de la cultura organizacional	210
1.2. Niveles de la cultura organizacional	214
1.3. Tipos de culturas organizacionales	214
2. Funciones de la cultura en una organización	217
3. La creación y el desarrollo de la cultura organizacional	223
3.1. Proceso de selección	226
3.2. El modelo de dirección	227
3.3. Proceso de socialización	229
4. La transmisión de la cultura organizacional a los empleados	234
Conceptos básicos	237
Actividades de auto comprobación	238
Referencias bibliográficas	244
Capítulo 6. El diseño del trabajo, la tecnología y la innovación .	247
Objetivos del capítulo	249
1. El modelo de las características del puesto	250
1.1. Modelo de las características del puesto de Turner y Lawrence	250
1.2. Modelo de las características del puesto de Hackman y Oldham	252
2. Procesamiento social de la información	259
3. Tecnología, diseño del trabajo y mejora continua	261
3.1. Proceso de mejora continua	262
3.1.1. La mejora continua de procesos bajo la filosofía <i>kaizen</i>	272
3.1.2. La mejora de procesos o el rediseño de procesos	273
3.1.3. La reingeniería de los procesos de trabajo	276
3.2. Las implicaciones del diseño del trabajo para el trabajador	279
3.2.1. La obsolescencia de los conocimientos y de las habilidades .	279

3.2.2. Las consecuencias de las condiciones físicas del trabajo en el diseño del lugar de trabajo	280
3.3. Transformación digital y puestos de trabajo	282
4. Algunas respuestas estratégicas para el rediseño del trabajo	285
4.1. Rotación de puestos	285
4.2. Ampliación del puesto (<i>job enlargement</i>)	287
4.3. Enriquecimiento del puesto (<i>job enrichment</i>)	288
4.4. <i>Empowerment</i> o delegación de competencias	291
Conceptos básicos	293
Actividades de autocomprobación	294
Referencias bibliográficas	302
Capítulo 7. Comportamiento humano y desarrollo organizacional	307
Objetivos del capítulo	308
1. Fuerzas del cambio	310
1.1. Fuerzas internas del cambio	310
1.2. Fuerzas externas del cambio	311
2. Modelo de cambio organizacional	313
2.1. Modelos de cambios centrados en las personas	313
2.1.1. Modelo de cambio de Kurt Lewin	313
2.1.2. Modelo de cambio de desarrollo organizacional	317
2.2. Modelo de cambio centrado en los procesos	323
2.3. Investigación de la acción en el proceso de cambio	325
3. Resistencia al cambio	326
3.1. Principales razones de la resistencia al cambio	328
3.2. Algunas estrategias para superar la resistencia al cambio	329
4. Consecuencias prácticas del desarrollo organizacional	334
Conceptos básicos	336
Actividades de autocomprobación	337
Referencias bibliográficas	344

Capítulo 8. Mejora del rendimiento individual y mejora organizacional	345
Objetivos del capítulo	347
1. Mejora del rendimiento individual y retroalimentación	349
1.1. La retroalimentación o <i>feedback</i>	349
1.2. La retroalimentación no convencional	351
2. El refuerzo positivo	352
2.1. Programas de refuerzo	352
2.2. Ley del efecto de Thorndike	355
2.3. Modelo de condicionamiento operante de Skinner	356
2.4. El refuerzo y la compensación	360
2.5. El aprendizaje y el refuerzo positivo	363
3. Mejora organizacional	364
3.1. Evolución del concepto de mejora organizacional	364
3.2. Efectividad y mejora organizacional	368
4. La mejora individual y la gestión por objetivos	370
4.1. La productividad individual y la gestión por objetivos	370
4.2. Relación de intercambios persona-organización	371
5. Mejora y desarrollo organizacional	375
5.1. Aprendizaje organizacional y organización que aprende	376
5.2. Aprendizaje y mejora organizacional	379
Conceptos básicos	383
Actividades de autocomprobación	384
Referencias bibliográficas	389
Capítulo 9. Autoridad, influencia y poder en las organizaciones ..	393
Objetivos del capítulo	395
1. Influencia y poder	396
1.1. El poder en las organizaciones	396
1.2. Las tácticas de influencia	399

2. La dependencia y el poder	402
2.1. La dependencia al poder	402
2.2. Poder social	403
3. Tácticas de poder	405
4. El poder en los grupos	408
4.1. La coalición en el grupo	408
4.2. El acoso sexual	409
4.3. El acoso psicológico o el <i>mobbing</i> laboral	412
5. La política organizacional y el comportamiento político	415
5.1. La política organizacional	415
5.2. El comportamiento político	417
6. Comportamiento defensivo	419
6.1. Principales comportamientos defensivos	419
6.2. Los efectos del comportamiento defensivo	421
7. Imagen de la persona y gestión de las impresiones	422
7.1. Buenas impresiones	422
7.2. Malas impresiones	423
Conceptos básicos	424
Actividades de autocomprobación	424
Referencias bibliográficas	430
Capítulo 10. Productividad, bienestar y los retos del comportamiento humano en el trabajo	431
Objetivos del capítulo	433
1. El estrés laboral	434
1.1. El estrés	434
1.1.1. El concepto de estrés	434
1.1.2. Las consecuencias del estrés en el individuo	438
1.2. El estrés laboral o síndrome de Burnout	439
1.2.1. Las causas del estrés laboral	445
1.2.2. <i>Burnout</i> y <i>engagement</i>	448

2. Trabajo emocional	450
2.1. Trabajo emocional. Definición	450
2.2. La relación entre trabajo emocional y otros conceptos	452
3. Problemas de abuso de sustancias en el ámbito laboral	453
3.1. Alcohol	454
3.2. Drogas	455
4. El sida en el ámbito laboral	458
4.1. El papel del directivo o responsable de recursos humanos	459
4.2. Recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo sobre el sida en el lugar de trabajo	460
5. Trabajadores con ciertas limitaciones físicas o mentales	462
5.1. Trabajadores de edad avanzada	462
5.2. Trabajadores con alguna discapacidad	464
6. El trabajo en tiempo de pandemias: el caso de la COVID-19	466
Conceptos básicos	469
Actividades de autocomprobación	470
Referencias bibliográficas	475

