

Contenido

Prefacio xvii

PARTE UNO

INTRODUCCION

1

¿Qué es el comportamiento organizacional? 2

Sustitución de la intuición por el estudio sistemático 4

La "organización" y el comportamiento organizacional 5

¿Vale la pena estudiar el comportamiento organizacional? 6

Disciplinas relacionadas con el comportamiento organizacional 7

Psicología, 8 Sociología, 9 Psicología social, 9

Antropología, 9 Ciencia política 10

¿Son sinónimos el "comportamiento organizacional" y la "administración"? 10

Hay pocos principios universales en el comportamiento organizacional 11

DEBATE: EL PRO: El comportamiento organizacional es una ciencia social 12

DEBATE: EL CONTRA: El comportamiento es de origen genético 13

Preguntas para discusión 14
Lecturas complementarias 14

2 Explicación y predicción del comportamiento 16

Investigación del comportamiento organizacional 17

Finalidad de la investigación, 18 Evaluación de la investigación, 18
Diseño de la investigación, 19 Ambientes de investigación, 23
Resumen, 24

Creación de un modelo del comportamiento organizacional 25

¿Qué es un modelo?, 25 Componentes básicos de un modelo, 25
Componentes del modelo del comportamiento organizacional, 27
Hacia la elaboración de un modelo de contingencia del comportamiento organizacional, 33

DEBATE: EL PRO: La rotación de personal es negativa para una organización 35

DEBATE: EL CONTRA: La rotación de personal puede ser funcional 36

Preguntas para discusión 37

Lecturas complementarias 37

CASOS DE LA PARTE I 38

IA ¿Necesitan los contadores conocer el comportamiento organizacional? 38

IB "No siempre tengo razón, pero rara vez me equivoco" 40

IC Una tarde en la taberna "El león rojo" 41

ID Arnie Bentley, un hombre que se dedica a labores de ama de casa 43

IE "Amo mi trabajo" 44

PARTE DOS

EL INDIVIDUO

3 Fundamentos del comportamiento individual 48

Características biográficas

Edad, 51 Sexo, 51 Estado civil, 52

Número de dependientes, 52

Antigüedad, 53

Personalidad 53

¿Qué es la personalidad?, 53 Determinantes de la personalidad, 54 Rasgos de la personalidad, 56 Principales atributos de la personalidad que influyen en el comportamiento organizacional, 58 Adecuación entre personalidad y trabajos, 61

Percepción 63

¿Qué significa la percepción y por qué es importante?, 64 Factores que influyen en la percepción, 64 La percepción y la toma de decisiones por el individuo, 67 Percepción sobre la persona: hacer juicios de los demás, 68

Aprendizaje 75

Una definición del aprendizaje, 75 Teorías del aprendizaje, 76 Moldeamiento: una herramienta administrativa, 78 Algunas aplicaciones organizacionales específicas, 81

Implicaciones para el desempeño y la satisfacción 82

Características biográficas, 82 Personalidad, 83 Percepción, 83 Aprendizaje, 84

DEBATE: EL PRO: La capacitación puede mejorar la exactitud perceptual 86

DEBATE: EL CONTRA: La captación no siempre mejora la exactitud perceptual 87

Preguntas para discusión 88

Lecturas complementarias 88

4

Valores, actitudes y satisfacción en el trabajo 93

Valores 94

Importancia de los valores, 95 Fuentes de los sistemas de valores, 95 Tipos de valores, 96 Cambio de los valores de los empleados, 98

Actitudes 99

Fuentes de las actitudes, 99 Tipos de actitudes, 100 Actitudes y congruencia, 101 Teoría de la disonancia cognoscitiva, 101 Medición de la relación A-B, 103 Una aplicación: encuestas de actitudes, 105

Satisfacción en el trabajo 106

Medición de la satisfacción en el trabajo, 106 Satisfacción actual en el lugar de trabajo, 107 La satisfacción en el trabajo como variable dependiente, 108 La satisfacción en el trabajo como variable independiente, 109

Implicaciones para el desempeño y la satisfacción 111

DEBATE: EL PRO: Importancia de una gran satisfacción en el trabajo 112

DEBATE: EL CONTRA: La importancia de la satisfacción en el trabajo ha sido exagerada 113

Preguntas para discusión 114

Lecturas complementarias 114

5

Habilidad y motivación 118

Habilidad 119

Habilidades intelectuales, 120 Habilidades físicas, 121 Adecuación entre habilidad y trabajo, 121

Motivación 123

¿Qué es la motivación?, 123 Teorías antiguas sobre la motivación, 124 Teorías contemporáneas sobre la motivación, 130 Integración de las teorías contemporáneas de la motivación, 143

Implicaciones para el desempeño y la satisfacción 144

DEBATE: EL PRO: ¡El dinero motiva! 146

DEBATE: EL CONTRA: El dinero no motiva hoy a la mayor parte de los empleados 147

Preguntas para discusión 148

Lecturas complementarias 148

CASOS DE LA PARTE II 153

IIA *¿Existe una personalidad contable? 153*

IIB *El desastre de Hi-Tech 154*

IIC *Las cosas marchan bien en Consolidated: ¡Cerciórese de que sea así! 155*

IID *Crisis de madurez de Tom 156*

IIE *Claro que el dinero no es todo 157*

IIF *La leyenda de los empacadores de Green Bay, 159*

EJERCICIOS DE LA PARTE DOS 160

IIA *Test de medición de valores 160*

IIB *Determinación del locus de control 163*

IIC *Test de necesidades 165*

IID *Escala de actitudes del supervisor 166*

PARTE TRES

EL GRUPO

6

Fundamentos del comportamiento del grupo 170

Definición y clasificación de los grupos 171

¿Por qué la gente se afilia a un grupo? 172