

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

- Campo de estudio que investiga las repercusiones que los individuos, los grupos y la estructura, producen en el comportamiento de las organizaciones, con el propósito de aplicar estos conocimientos para mejorar la eficacia de una organización

ESTUDIO SISTEMATICO

- TRANSITO DESDE LA INTUICIÓN definida como un sentimiento que no siempre se sustenta en investigaciones

AL

- ESTUDIO SISTEMATICO visto como el análisis de las relaciones que pretende encontrar causas y efectos, así como llegar a conclusiones con base en evidencia científica.

CIENCIAS QUE APORTAN AL COMPORTAMIENTO

- **SICOLOGÍA** - Medición, explicación y modificación de las conductas de los individuos.
- **SOCIOLOGÍA** – Estudio de individuos en relación a sus semejantes.
- **SICOLOGÍA SOCIAL** – Influencia reciproca de los individuos. (actitudes, cambio, comunicación).
- **ANTROPOLOGIA** – Estudio de sociedades, los seres humanos y sus actividades (cultura, valores).
- **CIENCIA POLÍTICA** – Estudio de las conducta de individuos y grupos en entorno político (poder, conflicto)

DESARROLLO DE UN MODELO

- MODELO: es una abstracción de la realidad, representación simplificada de la misma
- UN CONJUNTO DE VARIABLES INDEPENDIENTES Y DEPENDIENTES EN TRES PLANOS DE ANÁLISIS:
 - INDIVIDUAL
 - GRUPAL
 - DEL SISTEMA ORGANIZACIONAL

REFLEJANDO LAS CONDICIONES DE
CONTINGENCIA

VARIABLES DEPENDIENTES

PRODUCTIVIDAD - medida del rendimiento que incluye EFICACIA (consecución de las metas) y EFICIENCIA (relación que la producción eficaz guarda con los insumos requeridos para lograrla).

CIUDADANIA ORGANIZACIONAL - conducta voluntaria que promueve el funcionamiento eficaz al superar el desempeño esperado.

VARIABLES DEPENDIENTES

- AUSENTISMO - Faltas a trabajar
- ROTACION DE PERSONAL - Sustitución de personal que abandona voluntaria o involuntariamente una organización para siempre.
- SATISFACCIÓN LABORAL - Actitud general ante el trabajo propio.

VARIABLES INDEPENDIENTES

- EN PLANO INDIVIDUAL

- CARACTERÍSTICAS BIOGRÁFICAS
- PERSONALIDAD Y EMOCIONES
- VALORES Y ACTITUDES
- HABILIDAD
- PERCEPCIÓN
- MOTIVACIÓN
- APRENDIZAJE INDIVIDUAL
- TOMA DE DECISIONES INDIVIDUAL

VARIABLES

• INDEPENDIENTES EN PLANO GRUPAL


- ESTRUCTURA DE LOS GRUPOS
- COMUNICACION
- LIDERAZGO Y CONFIANZA
- TOMA DE DECISIONES EN GRUPO
- TRABAJO EN EQUIPO
- CONFLICTOS Y SU RESOLUCIÓN
- PODER Y POLÍTICA

VARIABLES INDEPENDIENTES

- EN PLANO DEL SISTEMA ORGANIZACIONAL
 - ESTRUCTURA Y DISEÑO DE LA ORGANIZACIÓN
 - POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE RECURSOS HUMANOS
 - DISEÑO Y TECNOLOGÍA DEL TRABAJO
 - CULTURA ORGANIZACIONAL

CARACTERÍSTICAS BIOGRÁFICAS

- Edad
- Antigüedad
- Genero
- Estado civil



relación con
variables
dependientes

PERSONALIDAD

- DEFINICIONES

- Allport: Es la organización dinámica dentro del individuo, de los sistemas psicofísicos que determinan sus ajustes especiales al ambiente
- Es la suma de las formas en que el individuo se relaciona e interactúa con los demás.

PERSONALIDAD

- FACTORES DETERMINANTES
 - HERENCIA - Lo genético - es “importante”, fija límites externos.
 - AMBIENTE - Cultura, Infancia, Familia y Grupos de pertenencia - es “decisivo”, materializa el potencial del individuo.
 - SITUACIÓN – Despierta aspectos diversos, difícil de sistematizar y predecir, acontece - es “muy importante”.

Dimensiones de la Personalidad

- **EXTROVERSIÓN:** comodidad en relaciones con otros
- **CONFORMIDAD:** propensión a plegarse a los demás
- **ESCRUPULOSIDAD:** confiabilidad
- **ESTABILIDAD EMOCIONAL:** capacidad de soportar tensiones
- **APERTURA A LA EXPERIENCIA**

Atributos de la Personalidad

- LOCUS O SITIO DE CONTROL
 - EXTERNO O INTERNO
- MAQUIAVELISMO
- AUTOESTIMA
- SUPERVISION PERSONAL
- DISPOSICIÓN PARA ASUMIR RIESGOS
- PERSONALIDAD TIPO “A” O TIPO “B”

Tipos de Personalidad según

HOLLAND

Correspondencia entre personalidad y
puesto:

- REALISTA
- INVESTIGADOR
- SOCIAL
- CONVENCIONAL
- EMPRENDEDOR
- ARTÍSTICO

EMOCIONES

SENTIMIENTOS INTENSOS QUE SE DIRIGEN A ALGO O ALGUIEN

- EMOCIONES SENTIDAS: las reales del individuo.
- EMOCIONES MANIFIESTAS: las que se requieren en la organización por ser apropiadas para el puesto.

EMOCIONES

Dimensiones

- VARIEDAD
- INTENSIDAD
- FRECUENCIA Y DURACION

Restricciones externas

- Influencias de las organizaciones
- Influencias de las culturas

Inteligencia Emocional

Inteligencia

¿Existe una manera diferente de ser inteligente?

- *H. Gardner define la Inteligencia como:
La capacidad de resolver problemas o elaborar productos que sean valiosos en una o más culturas.*

The Theory of Multiple Intelligences, 1990

- *Por lo tanto existen múltiples inteligencias...*

Inteligencias Múltiples

- **Inteligencia Lógica - matemática** (científicos)
- **Inteligencia Lingüística** (escritores, los poetas, los buenos redactores)
- **Inteligencia Espacial** (los ingenieros, los cirujanos, los escultores, los arquitectos, o los decoradores)
- **Inteligencia Musical** (cantantes, compositores, músicos, bailarines)
- **Inteligencia Corporal – kinestésica** (deportistas, los artesanos, los cirujanos y los bailarines)
- **Inteligencia Intrapersonal**, entendernos a nosotros mismos.
- **Inteligencia Interpersonal**, entender a los demás, (vendedores, políticos, profesores o terapeutas).

*La inteligencia intrapersonal y la interpersonal conforman **la inteligencia emocional** y juntas determinan nuestra capacidad de dirigir nuestra propia vida de manera satisfactoria.*

Inteligencia Emocional - IE

- *“Capacidad de percibir, asimilar, comprender y regular las emociones propias y las de los demás”* (Salovey y Mayer, 1997)
- Dimensiones de la IE (Goleman, 1995)
 - **Autoconocimiento**
 - **Autoregulación**
 - **Motivación**
 - **Empatía**
 - **Habilidades Sociales**

Aptitud Emocional

- Capacidad aprendida, basada en la IE que origina un desempeño laboral sobresaliente
- Estas facultades son:
 - Independientes
 - Interdependientes
 - Jerárquicas
 - Necesarias pero no suficientes
 - Genéricas

Dimensiones de la IE

Aptitudes Personales (1)

- **AUTOCONOCIMIENTO:** Conocer los propios estados internos, preferencias e intuiciones
Implica: Autoevaluación, confianza en uno mismo.
- **AUTOREGULACIÓN:** Manejar los propios estados internos, impulsos y recursos
Implica: Confiabilidad, Adaptabilidad, innovación.

Dimensiones de la IE

Aptitudes Personales (2)

- **MOTIVACIÓN:** Tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de metas
Implica: Afán de logro, compromiso con las metas, iniciativa y optimismo.

Dimensiones de la IE Aptitudes Sociales

- **EMPATÍA:** Captación de sentimientos, necesidades e intereses ajenos

Implica: comprender a los demás, ayudarlos desarrollarse, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad

- **HABILIDADES SOCIALES:** Para inducir a otros a respuestas deseables

Implica: Capacidad de liderar, de influir en los demás, de negociar, de establecer vínculos, colaboración y cooperación y habilidades de equipo

PERCEPCIÓN

- DEFINICIÓN
 - PROCESO POR EL CUAL SE ORGANIZAN E INTERPRETAN LAS IMPRESIONES SENSORIALES A FIN DE DAR SIGNIFICADO AL AMBIENTE.
 - VEMOS EL MUNDO QUE QUEREMOS
 - NO VEMOS LA REALIDAD SINO QUE INTERPRETAMOS LO QUE VEMOS Y LO LLAMAMOS REALIDAD

Importancia de la Percepción

- LA CONDUCTA O COMPORTAMIENTO DE LA GENTE SE BASA EN LA PERCEPCIÓN DE LA REALIDAD Y NO EN LA REALIDAD EN SI MISMA.
- EL MUNDO, TAL COMO SE PERCIBE ES EL MUNDO IMPORTANTE DESDE UN PUNTO DE VISTA CONDUCTUAL.

Factores que inciden en la Percepción

- EL OBJETO DE LA PERCEPCIÓN
 - LA NOVEDAD
 - EL MOVIMIENTO
 - LOS SONIDOS
 - EL TAMAÑO
 - EL FONDO
 - LA PROXIMIDAD
 - LA SEMEJANZA

Factores que inciden en la Percepción

- EL PERCEPTOR
 - ACTITUDES
 - MOTIVOS
 - INTERESES
 - EXPERIENCIA
 - EXPECTATIVAS
- LA SITUACIÓN
 - EL CONTEXTO
 - EL AMBIENTE
 - EL MOMENTO

PERCEPCION DE LAS PERSONAS

- TEORÍA DE LA ATRIBUCIÓN
 - TRATA DE EXPLICAR LAS DIFERENTES FORMAS DE JUZGAR A LAS PERSONAS SEGUN EL SIGNIFICADO QUE ATRIBUIMOS A UN COMPORTAMIENTO DETERMINADO.
 - CUANDO LOS INDIVIDUOS OBSERVAN CIERTO COMPORTAMIENTO, TRATAN DE DETERMINAR SI TIENE CAUSAS INTERNAS O EXTERNAS.

TEORIA DE LA ATRIBUCIÓN

- CAUSAS INTERNAS - Cuando se cree que el comportamiento está bajo el control del individuo.
- CAUSAS EXTERNAS - Cuando se percibe que el individuo está obligado a seguir ese comportamiento según la situación.

En la interpretación influyen la Distinción, el Consenso y la Congruencia del comportamiento.

Atajos para juzgar a los demás

- **PERCEPCIÓN SELECTIVA:** a partir de los intereses, antecedentes, experiencias y actitudes propios.
- **EFECTO HALO:** a partir de una característica.
- **EFECTOS DE CONTRASTE:** a partir de la comparación reciente con otro.
- **PROYECCIÓN:** a partir de características propias.
- **ESTEREOTIPO:** a partir del grupo de pertenencia.

Percepción y toma individual de decisiones

- Modelo racional
- Modelo de tres componentes de la creatividad

RACIONALIDAD ACOTADA
VS
INTUICION

VALORES

DEFINICIÓN:

- CONVICCIONES BÁSICAS ACERCA DE QUE UNA CONDUCTA O ESTADO FINAL DE LA EXISTENCIA ES, PERSONAL O SOCIALMENTE, PREFERIBLE A OTRA NO PREFERIBLE, OPUESTA O INVERSA.
- CONTIENEN UN ELEMENTO DE JUICIO DEL INDIVIDUO ACERCA DE LO QUE ES CORRECTO, BUENO O DESEABLE.

VALORES

- Tienen atributos de contenido (importancia) y de intensidad (cuan importante)

SISTEMA DE VALORES

- Jerarquía basada en la clasificación de los valores de una persona de acuerdo al grado de importancia relativa que le da, en términos de intensidad.
- Cada individuo tiene su propio sistema o escala de valores

EJEMPLOS DE VALORES

- LIBERTAD
- PLACER
- RESPETO
- HONESTIDAD
- OBEDIENCIA
- IGUALDAD

IMPORTANCIA DE LOS VALORES

- SON LOS CIMIENTOS PARA COMPRENDER NUESTRAS ACTITUDES Y MOTIVACIONES ADEMÁS DE INFLUIR EN NUESTRAS PERCEPCIONES.
- AFECTAN NUESTRO COMPORTAMIENTO POR PREJUICIOS DE LO “CORRECTO” O “INCORRECTO”, ENTORPECIENDO LA OBJETIVIDAD Y LA RACIONALIDAD.

FUENTES DE LOS SISTEMAS DE VALORES

- **DETERMINACIÓN GENÉTICA**
- **HOGAR, ESCUELA Y AMIGOS**
- **RELACIONES SOCIALES**
- **MEDIO AMBIENTE**
- **CULTURA NACIONAL**
 - SE DESARROLLAN CON EL TIEMPO Y CON REFUERZO CONSTANTE POR LO QUE CAMBIAN MUY LENTAMENTE

TIPOS DE VALORES

- CLASIFICACIÓN DE ALLPORT
 - TEÓRICOS - Privilegian la Verdad, Críticos
 - ECONÓMICOS - Lo útil y práctico
 - ESTÉTICOS - La forma y la armonía
 - SOCIALES - El amor entre la gente
 - POLÍTICOS - El poder y la influencia
 - RELIGIOSOS - Experiencia y conocimiento

VALORES DOMINANTES EN LA FUERZA LABORAL

- Según las fechas de ingreso a la fuerza laboral son diferentes los valores: aplicable a los Estados Unidos de Norteamérica.
 - VETERANOS (ingreso: 1950/60, edades: mas de 60 años): TRABAJO ARDUO, LEALTAD A LA ORGANIZACIÓN, CONSERVADOR.
 - BOOMERS (ingreso: 1965-1985, edades: entre 40 y 60 años): ÉXITO, LOGROS, AMBICIÓN, DISGUSTO CON LA AUTORIDAD, LEALTAD A LA CARRERA

VALORES DOMINANTES EN LA FUERZA LABORAL

- GENERACIÓN “X” (ingreso: 1985-2000, edades: entre 25 y 40 años): EQUILIBRIO DE VIDA Y TRABAJO, EQUIPO, DISGUSTO CON LAS REGLAS, LEALTAD A LAS RELACIONES.
- SIGUIENTES: (ingreso: 2000 al presente, edades: menos de 25 años): CONFIANZA, ÉXITO ECONOMICO, EQUIPOS, LEALTAD A SI MISMO Y ALAS RELACIONES.

ACTITUDES

DEFINICIÓN:

- SON PROPOSICIONES O DECLARACIONES EVALUATIVAS, FAVORABLES O NEGATIVAS RESPECTO DE PERSONAS, OBJETOS O ACONTECIMIENTOS.
- SON JUICIOS QUE REFLEJAN NUESTRA OPINIÓN SOBRE ALGO O ALGUIEN.

COMPONENTES DE LAS ACTITUDES

- **COMPONENTE COGNOSCITIVO:** se relaciona con las opiniones o creencias. Es un juicio de valor.
- **COMPONENTE AFECTIVO:** se relaciona con las emociones o sentimientos. Es la parte mas crucial de una actitud.
- **COMPONENTE CONDUCTUAL:** se relaciona con la intención de comportarse de cierta manera hacia alguien o algo. Puede ser reflejo del afecto.

Relación entre Actitudes y Valores

- TODAS LAS ACTITUDES ESTÁN RELACIONADAS CON UN CONJUNTO O ESCALA DE VALORES, LO DIFÍCIL ES INTERPRETAR CUALES SON ESOS VALORES QUE ESTÁN TRAS CIERTAS ACTITUDES.
- LAS ACTITUDES SON MENOS ESTABLES QUE LOS VALORES.

FUENTES DE ACTITUDES

- **PADRES**
- **MAESTROS**
- **COETÁNEOS**
- **MEMBRESÍAS**
- **AMIGOS**
- **ENEMIGOS**
- **MODAS**

TIPOS DE ACTITUDES

- DE LOS MILES DE ACTITUDES QUE TIENE UN INDIVIDUO TOMAMOS SOLO LAS RELACIONADAS CON SU TRABAJO:
 - SATISFACCIÓN LABORAL
 - PARTICIAPACION EN EL TRABAJO
 - COMPROMISO ORGANIZACIONAL

SATISFACCIÓN LABORAL

- ACTITUD GENERAL DE UN INDIVIDUO HACIA SU TRABAJO.
- LA ACTITUD DE UN EMPLEADO SERÁ POSITIVA SI ESTÁ SATISFECHO Y NEGATIVA SI NO LO ESTÁ.
- SE MIDE POR LA SUMA DE VARIOS FACTORES QUE NO SOLO SON LOS INHERENTES A LA TAREA

SATISFACCIÓN LABORAL - MEDICIONES

- SE PUEDEN CONSIDERAR FACTORES:
 - TIPOS DE TAREAS
 - COMPAÑEROS DE TRABAJO
 - PRESTACIONES, SUELDOS Y BENEFICIOS
 - SEGURIDAD EN EL SITIO DE TAREAS
 - SER TRATADO CON RESPETO Y JUSTICIA
 - OPORTUNIDADES DE DAR IDEAS Y OPINAR
 - RECONOCIMIENTO DEL DESEMPEÑO
 - OPORTUNIDADES DE ASCENSO

Como expresan los empleados su Insatisfacción

- SALIDA: abandona la organización
- VOCEAR: acciones concretas de mejora de condiciones
- LEALTAD: espera pasiva de mejora de condiciones
- NEGLIGENCIA: permitir que las condiciones empeoren.

PARTICIPACION EN EL TRABAJO

- GRADO EN QUE UNA PERSONA SE IDENTIFICA ACTIVAMENTE CON SU PUESTO, PARTICIPA ACTIVAMENTE EN ÉL Y CONSIDERA SU DESEMPEÑO COMO ALGO IMPORTANTE PARA SU AUTOESTIMA.
- MANTIENE UNA RELACION NEGATIVA CON AUSENTISMO Y ROTACION.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

- GRADO EN QUE UN EMPLEADO SE IDENTIFICA CON UNA ORGANIZACIÓN DETERMINADA Y CON SUS METAS Y OBJETIVOS, Y DESEA MANTENER LA PERMANENCIA EN ELLA.
- ES EL MEJOR PREDICTOR DE LA ROTACIÓN Y DEL AUSENTISMO. RELACION NEGATIVA.

ACTITUD Y CONSISTENCIA

- La gente busca consistencia entre sus actitudes y comportamiento.
- Tratan de conciliar actitudes divergentes y alinearlas con el comportamiento de modo que aparezcan racionales y consistentes.
- Cambia lo que dice a fin de no contradecir lo que hace.
- Si no lo hace cae en lo que se ha dado en llamar: **DISONANCIA COGNOSCITIVA**: es cualquier incompatibilidad entre dos actitudes o entre actitudes y comportamiento.

FESTINGER- Teoría de la DISONANCIA COGNOCITIVA

- Como la gente busca reducir las incomodidades que le causa ser inconsistentes, trata de eliminar la disonancia o minimizarla. Buscan un estado estable que reduzca la disonancia aunque no siempre lo logran, y depende de tres factores:
 - La importancia de los elementos que la crean. Si son poco importantes habrá poca presión en corregir.
 - El grado de influencia que el individuo cree que tiene sobre los elementos. Control y poder.
 - Las recompensas que pueden estar

Teoría de la AUTOPERCEPCION A-C

- Las actitudes pronostican significativamente el comportamiento
- Se argumenta que las actitudes se utilizan después del hecho, para justificar una acción que ya ha ocurrido, mas que mecanismos que preceden y la orientan.
- Parece que somos buenos para encontrar las razones de lo que hacemos pero no para hacer aquello para lo que encontramos razones.

Factores que inciden en la atribución de la conducta

Observación	Interpretación	Atribución
	Distintividad	A - externa B - interna
Comportam. Individual	Consenso	A - externa B - interna
	Consistencia	A - interna B - externa

HABILIDAD

- **DEFINICIÓN**
- **LA CAPACIDAD DE UN INDIVIDUO PARA DESEMPEÑAR LAS DISTINTAS TAREAS DE UN PUESTO. ES LO QUE UNO PUEDE HACER.**
- **LAS HABILIDADES GLOBALES DE UNA PERSONA ESTÁN COMPUESTAS DE DOS CONJUNTOS: LAS INTELECTUALES Y LAS FÍSICAS.**

HABILIDADES INTELECTUALES

- **ES LO QUE SE REQUIERE PARA REALIZAR ACTIVIDADES MENTALES.**
- **SIETE HABILIDADES INTELECTUALES:**
 - **APTITUD NUMÉRICA**
 - **COMPRENSIÓN VERBAL**
 - **VELOCIDAD DE PERCEPCIÓN**
 - **RAZONAMIENTO INDUCTIVO**
 - **RAZONAMIENTO DEDUCTIVO**
 - **VISUALIZACIÓN ESPACIAL**
 - **MEMORIA**

HABILIDADES FÍSICAS

- **LAS QUE SE REQUIEREN PARA REALIZAR TAREAS QUE EXIGEN FUERZA, DESTREZA RESISTENCIA Y SIMILARES.**
- **LAS HABILIDADES FÍSICAS BÁSICAS SON:**
 - **FUERZA DINÁMICA, FUERZA DEL TRONCO,**
 - **FUERZA ESTÁTICA, FUERZA EXPLOSIVA,**
 - **FLEXIBILIDAD DE EXTENSIÓN, VIGOR**
 - **FLEXIBILIDAD DINÁMICA, EQUILIBRIO,**
 - **COORDINACIÓN CORPORAL**

ADECUACIÓN DE LAS HABILIDADES AL PUESTO

- SI EL CONJUNTO DE HABILIDADES ESTÁ POR DEBAJO DE LAS RQUERIDAS PARA EL PUESTO HAY BAJA PRODUCTIVIDAD Y POR CONSECUENCIA, INSATISFACCIÓN.**
- SI EXCEDEN, EL DESEMPEÑO SERÁ PROBABLEMENTE ADECUADO PERO HABRÁ UN ALTO NIVEL DE INSATISFACCIÓN EN EL EMPLEADO Y ADEMÁS LA ORGANIZACIÓN ESTARÁ PAGANDO MÁS DE LO NECESARIO.**

Inteligencia Emocional

Inteligencia

¿Existe una manera diferente de ser inteligente?

- *H. Gardner define la Inteligencia como:
La capacidad de resolver problemas o elaborar productos que sean valiosos en una o más culturas.*

The Theory of Multiple Intelligences, 1990

- *Por lo tanto existen múltiples inteligencias...*

Inteligencias Múltiples

- **Inteligencia Lógica - matemática** (científicos)
- **Inteligencia Lingüística** (escritores, los poetas, los buenos redactores)
- **Inteligencia Espacial** (los ingenieros, los cirujanos, los escultores, los arquitectos, o los decoradores)
- **Inteligencia Musical** (cantantes, compositores, músicos, bailarines)
- **Inteligencia Corporal – kinestésica** (deportistas, los artesanos, los cirujanos y los bailarines)
- **Inteligencia Intrapersonal**, entendernos a nosotros mismos.
- **Inteligencia Interpersonal**, entender a los demás, (vendedores, políticos, profesores o terapeutas).

*La inteligencia intrapersonal y la interpersonal conforman **la inteligencia emocional** y juntas determinan nuestra capacidad de dirigir nuestra propia vida de manera satisfactoria.*

Inteligencia Emocional - IE

- *“Capacidad de percibir, asimilar, comprender y regular las emociones propias y las de los demás”* (Salovey y Mayer, 1997)
- Dimensiones de la IE (Goleman, 1995)
 - **Autoconocimiento**
 - **Autoregulación**
 - **Motivación**
 - **Empatía**
 - **Habilidades Sociales**

Aptitud Emocional

- Capacidad aprendida, basada en la IE que origina un desempeño laboral sobresaliente
- Estas facultades son:
 - Independientes
 - Interdependientes
 - Jerárquicas
 - Necesarias pero no suficientes
 - Genéricas

Dimensiones de la IE

Aptitudes Personales (1)

- **AUTOCONOCIMIENTO:** Conocer los propios estados internos, preferencias e intuiciones
Implica: Autoevaluación, confianza en uno mismo.
- **AUTOREGULACIÓN:** Manejar los propios estados internos, impulsos y recursos
Implica: Confiabilidad, Adaptabilidad, innovación.

Dimensiones de la IE

Aptitudes Personales (2)

- **MOTIVACIÓN:** Tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de metas
Implica: Afán de logro, compromiso con las metas, iniciativa y optimismo.

Dimensiones de la IE Aptitudes Sociales

- **EMPATÍA:** Captación de sentimientos, necesidades e intereses ajenos

Implica: comprender a los demás, ayudarlos desarrollarse, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad

- **HABILIDADES SOCIALES:** Para inducir a otros a respuestas deseables

Implica: Capacidad de liderar, de influir en los demás, de negociar, de establecer vínculos, colaboración y cooperación y habilidades de equipo

APRENDIZAJE

- *Cualquier cambio relativamente permanente en el comportamiento, que tiene lugar como resultado de la experiencia.*
- Todo aprendizaje involucra cambios en el comportamiento, no solo en las actitudes

TEORÍAS DEL APRENDIZAJE I

CONDICIONAMIENTO CLÁSICO PAVLOVIANO

- Tipo de condicionamiento con que un individuo responde a algunos estímulos que no producen de manera obligada dicha respuesta.
- *El comportamiento tiene una respuesta condicionada que es la construcción de una asociación entre un estímulo condicionado y uno incondicionado*

TEORÍAS DEL APRENDIZAJE II

CONDICIONAMIENTO OPERANTE

- Tipo de condicionamiento en que el comportamiento deseado voluntario lleva una recompensa o evita una sanción posterior.
- Es muy probable que la gente repita un comportamiento deseado si se le refuerza positivamente para que lo haga
- Es menos probable que se repita si no es premiado o si implica un castigo.

TEORÍAS DEL APRENDIZAJE III

APRENDIZAJE SOCIAL

- La gente puede aprender mediante la observación y la experiencia directa.
- Modelo de Aprendizaje
 1. Procesos de Atención
 2. Procesos de Retención
 3. Procesos de Reproducción Motriz
 4. Procesos de Reforzamiento

Métodos para moldear el comportamiento

- ♦ **El reforzamiento positivo: los comportamientos deseados se siguen de un premio.**
- ♦ **El reforzamiento negativo.**
- ♦ **El castigo: se asocia una pena a una conducta indeseada.**
- ♦ **La extinción: suprime reforzamientos.**

MOTIVACION

- VOLUNTAD DE LLEVAR A CABO GRANDES ESFUERZOS PARA ALCANZAR LAS METAS ORGANIZACIONALES, CONDICIONADA POR LA CAPACIDAD DEL ESFUERZO PARA SATISFACER ALGUNA NECESIDAD INDIVIDUAL.
 - UNA NECESIDAD ES UN ESTADO INTERNO QUE HACE QUE CIERTOS RESULTADOS PAREZCAN ATRACTIVOS

EL PROCESO DE LA MOTIVACION

- ETAPAS
 - NECESIDAD INSATISFECHA
 - TENSION
 - ESTÍMULOS
 - COMPORTAMIENTO DE BÚSQUEDA
 - EVENTUALES BARRERAS - FRUSTRACIÓN
 - NECESIDAD SATISFECHA
 - REDUCCIÓN DE TENSION

PRIMERAS TEORIAS SOBRE LA MOTIVACIÓN . I

- DE LA JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES DE ABRAHAM MASLOW
 - FISIOLÓGICAS
 - DE SEGURIDAD
 - SOCIALES
 - DE ESTIMA
 - DE AUTORREALIZACIÓN
- A MEDIDA QUE SE SATISFACE CADA UNA, LA SIGUIENTE SE VUELVE DOMINANTE

PRIMERAS TEORÍAS . II

TEORÍA X,Y de MCGREGOR

- TEORÍA “X”

- SUPUESTO DE QUE A LOS EMPLEADOS LES DISGUSTA TRABAJAR
- SON PEREZOSOS
- NO ASUMEN RESPONSABILIDADES
- DEBE OBLIGÁRSELES A CUMPLIR

- TEORÍA “Y”

- SUPUESTO DE QUE A LOS EMPLEADOS LES GUSTA TRABAJAR
- SON CREATIVOS
- BUSCAN ASUMIR RESPONSABILIDADES
- PUEDEN EJERCER SU AUTODIRECCIÓN

PRIMERAS TEORÍAS .III

- TEORÍA DE LA MOTIVACIÓN-HIGIENE DE FREDERICK HERZBERG
 - LOS FACTORES INTRÍNSECOS ESTÁN RELACIONADOS CON LA SATISFACCIÓN EN EL PUESTO, EN TANTO QUE LOS FACTORES EXTRÍNSECOS ESTÁN ASOCIADOS CON LA INSATISFACCIÓN.

TEORIA DE LA MOTIVACIÓN- HIGIENE (c)

- Factores Higiénicos
 - Políticas de la Empresa
 - Supervisión
 - Relaciones con el jefe
 - Condiciones de trabajo
 - Sueldos y beneficios
 - Relación c/ compañeros
 - Vida personal y status
 - Seguridad
- Cuando son adecuados, la gente no estará insatisfecha
- Factores Motivantes
 - LOGRO
 - RECONOCIMIENTO
 - EL TRABAJO MISMO
 - RESPONSABILIDADES
 - ASCENSO
 - CRECIMIENTO
- Cuando son adecuados generan una fuerte motivación

Teorías contemporáneas de la Motivación .I

- TEORÍA “ERG” o ERC
 - de CLAYTON ALDEFER
 - HAY TRES GRUPOS DE NECESIDADES
 - EXISTENCIA, RELACIÓN Y CRECIMIENTO
 - PUEDEN ESTAR OPERANDO MAS DE UNA NECESIDAD AL MISMO TIEMPO
 - SI SE REPRIME LA SATISFACCIÓN DE UNA DE NIVEL SUPERIOR, SE INCREMENTA EL DESEO DE SATISFACER UNA NECESIDAD INFERIOR

Teorías contemporáneas.II

- Teoría de las Necesidades de McClelland
 - Realización, Poder y Afiliación
 - Necesidades de Realización:
 - El impulso de sobresalir, de tener logros en relación con un conjunto de normas, de luchar por tener éxito.
 - Necesidades de Poder:
 - De hacer que otros se comporten de determinada forma, diferente a como hubieran actuado de manera natural.
 - Necesidades de Afiliación:
 - El deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas

Otras Teorías actuales

- TEORÍA DE LA FIJACIÓN DE METAS
 - TEORÍA DE QUE METAS ESPECÍFICAS Y DIFÍCILES CONDUCEN A UN MEJOR DESEMPEÑO.
- TEORÍA DEL REFORZAMIENTO
 - EL COMPORTAMIENTO ES UNA FUNCIÓN DE SUS CONSECUENCIAS
- TEORÍA DE LA EQUIDAD
 - LOS INDIVIDUOS COMPARAN LOS INSUMOS Y EL PRODUCTO DE SU TRABAJO CON LOS DE OTROS Y REACCIONAN CON EL FIN DE ELIMINAR CUALQUIER INEQUIDAD.
- TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS
 - LA GENTE ACTÚA GUIADA POR LA EXPECTATIVA DE UN RESULTADO Y DEL ATRACTIVO DEL MISMO.