

TEMA 2

LAS ORGANIZACIONES Y LA CONDUCTA ORGANIZACIONAL

QUÉ ES UNA ORGANIZACIÓN:

1. DIFERENTES PERSPECTIVAS EN LA DEFINICIÓN DE LAS ORGANIZACIONES, 2) DEFINICIÓN DE QUIJANO.

Explicar cómo se entiende la organización desde cada perspectiva teórica. No es importante memorizar la definición exacta sino el sentido desde las diferentes perspectivas: perspectiva que enfatiza el carácter abierto, la perspectiva cognitiva, la perspectiva institucional y la perspectiva constructivista (1,25).

- **PLANTEAMIENTOS RACIONALISTAS:** Han enfatizado sus elementos estructurales o temporales. Cinco características básicas: la composición, la continuidad en el tiempo, la diferenciación de tareas (racionalmente coordinadas y dirigidas), la integración y la orientación a fines.
- **ENFATIZANDO EL CARÁCTER ABIERTO:** Katz y Kahn definen la organización como sistemas abiertos, pues el consumo de energías y la conversión del resultado en insumo energético adicional consisten en transacciones entre la organización y el ambiente. Scott define la organización en términos de importación, conversión, y exportación de energía, productos y personas con el medio ambiente en el cual se encuentra.
- **PERSPECTIVA COGNITIVA:** Weick entiende la organización como una formación social en la que se dan procesos de carácter cognitivo controlados por la conciencia y la atención. Scott define la organización como aquellas estructuras sociales creadas por individuos para apoyar la colaboración en la consecución de determinadas metas.
- **PERSPECTIVA INSTITUCIONAL:** Pfeffer considera que la organización es más frecuente que tenga, como meta principal la supervivencia, que posee unos límites más definidos, y que mantiene relaciones formales con el Estado que reconoce su existencia como entidad social, le obliga a pagar impuestos y la sanciona legalmente.
- **PERSPECTIVA CONSTRUCTIVISTA:** Desde esta perspectiva, la organización se entiende como una "realidad socialmente" construida a través de la interacción de sus miembros, por lo que los elementos simbólicos juegan un papel fundamental. Brown define la organización como un sistema de significados compartidos.

Definición de Quijano (1993) (1,25).

- "Formaciones sociales complejas y plurales, compuestas por individuos y grupos, con límites relativamente fijos e identificables, que constituyen un sistema de roles, coordinadas mediante un sistema de autoridad y comunicación, y articuladas por un sistema de significados compartidos (que incluye interpretación de la realidad, normas y valores) en orden a la integración del sistema y a la consecución de objetivos y fines. Estos fines, o el modo de conseguirlos, no siempre son aceptados por todos sus miembros, por lo que deben ser negociados o impuestos, lo que permite entender las organizaciones como coaliciones de poder en lucha, a veces por el cómo conseguir los objetivos, y a veces por la fijación de los objetivos mismos. De duración estable y continua, estas formaciones sociales se hallan inmersas en un medio ambiente con el que mantienen mutuas relaciones de influencia".

QUÉ SE ENTIENDE POR CONDUCTA ORGANIZACIONAL.

- Adicional -

Mencionar las notas características según Peiró y los planteamientos constructivistas de Astley y Zammuto (1).

- Peiró, desde una perspectiva cognitiva enumera una serie de notas características del comportamiento organizacional:
 - Es molar y provista de sentido.
 - Modificable por aprendizaje.
 - Intencional.
 - Consciente, simbólica y subjetiva.
 - Resultado de un procesamiento de la información.
 - Sujeta a diferencias individuales.
 - De carácter social y transaccional, ya que es, en parte determinada por el ambiente pero, a la vez, es capaz de modificarlo según sus propios intereses.
- Astley y Zammuto desde planteamientos constructivistas conciben la conducta organizacional como el resultado de un juego de lenguajes con mitos, historias, culturas y símbolos propios. Es la dimensión simbólica del comportamiento organizacional la característica principal.

1

Explicar si se habla de la conducta del individuo o de la organización (cuestión de los niveles) (1).

- Una cuestión clave al hablar de conducta organizacional es la que hace referencia a si estamos hablando de la conducta del individuo que integra la organización o de la conducta de la organización en su conjunto. Peiró señala que la conducta organizacional es más que la conducta de sus miembros considerados de forma individual, ya que variables de carácter psicosocial como el liderazgo, el desarrollo grupal, los procesos de influencia, etc., hacen que la conducta organizacional no sea reducible a las actuaciones individuales de sus miembros.
- Estos dos planteamientos, organizacional e individual, se explican en función de los dos niveles desde los que se ha abordado el estudio de la conducta organizacional:
 - El **nivel macro** está interesado fundamentalmente por la investigación empírica y la elaboración de teorías generales, no directamente orientados a la intervención.
 - El **nivel micro** se centra en la elaboración de teorías más limitadas que posibiliten investigaciones de carácter aplicado.

Ejemplificar los aspectos considerados en cada nivel (0,5).

- Robbins propone una ordenación de niveles y temas propios de cada uno de los niveles señalados que es muy clarificadora:
 - A nivel individual las variables que influyen en la conducta organizacional son: características biológicas, la personalidad, los valores y actitudes, la percepción, la motivación y el aprendizaje.
 - A nivel grupal localiza los siguientes procesos: la comunicación, el poder, el conflicto, el liderazgo y la toma de decisiones en grupo.
 - En el sistema organizacional: la cultura, políticas relacionadas con recursos humanos, estructura, cambio y desarrollo organizacional y diseño del trabajo y el ambiente físico.

INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL-EXPERIMENTAL.

- Adicional -

1

2 Explicar en qué consiste el enfoque correlacional y las ventajas de los estudios de campo según Peiró (1).

- La investigación correlacional, frente a la experimental, no actúa sobre las variables que analiza, simplemente las mide y analiza las relaciones que se dan entre ellas. La investigación de campo ha sido la más frecuente en el ámbito de la PO debido a los problemas de la experimentación.
- Peiró enumera las ventajas de los estudios de campo:
 - Permiten estudiar intensidades de las variables dependientes no admisibles en un laboratorio.
 - Permite considerar un rango más amplio de variación de los fenómenos, así como su mayor frecuencia y duración.
 - Es posible abarcar ciclos de tiempo suficientemente amplios que permitan el estudio de la estructura temporal de los eventos.
 - Facilitan el estudio de unidades naturales de investigación de carácter complejo y los efectos de los settings o contextos naturales sobre ellas.
 - Por último, la mayor representatividad de los datos obtenidos en situaciones directas con la eliminación de buena parte de los problemas de validez externa.

Explicar las técnicas de investigación usadas en PO (1,5).

- Cuando nos referimos a las técnicas de investigación en PO hay que señalar que las más utilizadas son: las entrevistas, los cuestionarios, la observación (la opción más utilizada es la observación no participante), las medidas no afectadas por la evaluación (técnicas no intrusivas como el análisis de archivos) y los datos físicos y fisiológicos.
- Dunnette cree que los avances de la investigación de la PO vendrán de la consideración conjunta de múltiples estrategias de investigación, de múltiples métodos de recogida de información y de múltiples técnicas de análisis de datos.
- Para Katzell, las **metodologías alternativas** se caracterizan fundamentalmente por dos cuestiones: el tipo de estudio que realizan y el papel de los sujetos en el proceso de investigación. Prefieren los estudios de casos, con muestras pequeñas y datos de tipo cualitativo, porque posibilitan una mayor interacción con la realidad organizacional que pretender no ya predecir, como las metodologías tradicionales, sino comprender. Respecto al papel de los sujetos se plantea que éstos deben adoptar una postura activa y de colaboración con el investigador, quien comparte con ellos los objetivos del estudio.
- Otra dicotomía entre los métodos tradicionales y alternativos es la distinción entre la perspectiva "emic" y la "etic" que se refiere a la investigación en primera o en tercera persona respectivamente,

o lo que es lo mismo, a medidas situadas en una cultura o a medidas transculturales. La diferencia proviene de la antropología y se refiere a la perspectiva del insider o propia del investigador que se introduce en el contexto para recoger la imagen y el significado de sus miembros, o la del investigador como outsider que se sitúa desde fuera a contemplar lo que sucede desde sus propios esquemas.

- La aproximación étic es la que ha predominado en la PO, ya que en ocasiones las cuestiones y los diseños de investigación se han planteado en función de los intereses del investigador, más que de sus destinatarios o clientes.

INVESTIGACIÓN BÁSICA Y APLICADA. – Adicional –

1Resumir en qué consiste la polémica (1).

- La investigación básica está orientada a la explicación y elaboración de teorías, la aplicada pretende la intervención en situaciones reales.
- Los inicios de esta polémica se localizan a finales de los años sesenta cuando ante la situación de crisis de la Psicología Social, se comienzan a plantear objeciones a los resultados de la investigación realizada hasta entonces y centrada, casi exclusivamente, en el trabajo de laboratorio. Las críticas se dirigieron fundamentalmente a la artificialidad y simplicidad de la situación experimental y a su irrelevancia para explicar los fenómenos sociales, objeto de la disciplina. Ante esta situación muchos autores comienzan a reflexionar sobre el papel de la investigación en la Psicología Social y se empieza a hacer referencia a la Psicología Social Aplicada.
- Herriot y Hodgkinson sugieren que la divergencia entre ambos planteamientos es preocupante porque puede conducir a una teoría irrelevante y... una práctica sin valor, y como contrapartida sugieren la necesidad de unir ambos planteamientos con el objeto de alcanzar una práctica más relevante y una investigación más rigurosa.

Exponer la opinión de Quijano (0,5).

- Para Quijano, la distinción entre ciencia básica y aplicada es artificial, no cabe hablar de ciencia aplicada como opuesta a ciencia básica, reduciendo el estatus de aquélla, sino de ciencia y de sus aplicaciones. La polémica entre lo básico y lo aplicado se minimiza cuando hablamos de ciencia y de tecnología. La ciencia se rige por los criterios establecidos por la comunidad científica que son únicos y por tanto no puede haber distinción entre básica y aplicada. Cabe hablar entonces de tecnología o de aplicaciones de la ciencia, cuyo objetivo sería la solución de problemas de la vida cotidiana, un aspecto fundamental y que la sociedad reclama a sus investigadores. Los tecnólogos no son investigadores, sino que acuden a la investigación para obtener pistas acerca de cómo actuar para incidir y mejorar la realidad. No obstante, para que las aplicaciones no se hagan en el vacío requieren estar basadas en teorías formuladas por los científicos respecto a las relaciones entre las variables.

2

3Desarrollar la propuesta de la investigación – acción (1).

4

- El concepto de acción-investigación (**action-research**) puede conceptualizarse de dos formas: como una estrategia de análisis en Psicología Social Aplicada y como un nuevo paradigma ante las limitaciones del positivismo. Respecto a la primera interpretación, supone las siguientes características:
 - La cuestión a investigar es un problema de la vida real relevante para la sociedad, no una cuestión de tipo teórico.
 - Pretende, como primer objetivo, la solución del problema pasando a un segundo plano la elaboración de teorías.
 - La colaboración entre investigadores y actores es constante en todas las fases de la investigación.
 - La situación objeto de estudio se considera como parte de un contexto que le da su verdadero significado.
 - La investigación debe estar guiada por cuestiones éticas tanto en la recogida y análisis de la información como en la divulgación de la investigación.

La propuesta de action-research es contribuir a la acción, a través de la información que le llega del ambiente, de forma que en cualquier momento dicha información puede llegar a modificar la intervención que se está realizando.

RELACIONES ENTRE EL PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL Y SU CLIENTE. – Adicional –

1

2 Exponer las diversas posturas frente a la cuestión (1).

3

- En PO se pueden identificar dos posturas en la forma de entender la relación entre el psicólogo y su cliente:
 - 1) Los que consideran que la disciplina ha dado demasiada atención a las preocupaciones de los directivos. Desde esta postura, algunos autores consideran que su orientación a la práctica ha limitado el desarrollo del conocimiento teórico, ya que, en muchas ocasiones se han considerado sólo aquellas variables que los directivos creían responsables de la situación, dejando de lado otras también relevantes.
 - 2) Los que plantean que lo que ha primado es el conocimiento científico y la perspectiva del científico en la relación con el cliente.
- Clark habla de tres tipos de relación:
 - En la **relación de colaboración** el protagonismo está repartido, siendo el psicólogo y el cliente quienes conjuntamente establecen las bases de la actuación.
 - En la **relación de tipo ingenieril** es el cliente quien lleva la voz cantante, quien establece los objetivos y determina el tipo de intervención que desea y al psicólogo sólo le queda la opción de rechazar la propuesta, en caso de que no la considere adecuada.
 - En la **relación de perito** es el psicólogo en tanto que experto quien, después de analizar la situación, propone al cliente las acciones a seguir, aunque buscando el compromiso necesario del cliente sin el cual la intervención podrá fracasar.
- Desde esta perspectiva, Hollander se plantea dos preguntas: quién paga y para qué paga.

4

5¿Cómo relaciona Peiró el poder con la intervención del psicólogo en las organizaciones? (0,5).

6

- Peiró analiza la repercusión del poder sobre la forma de entender la intervención en la organización. La concepción de la organización como realidad socioconstruida e influida por los juegos de poder existentes en ella le lleva a plantearse quién determina los objetivos que se han de conseguir con la intervención y a quiénes sirven esos objetivos. Su contestación es que son los que tienen más poder en la organización los que determinan los objetivos y cambios a introducir.
- Según P., el fin más básico es mantener el poder de la coalición dominante en la organización. En este sentido, el psicólogo al que se demanda una intervención, se ve inmerso en un complejo entramado de relaciones de carácter político, de las que debe ser consciente, aunque es frecuente que en ocasiones se sienta inerte y sin posibilidades de una acción adecuada a su formación y conocimientos.

7

8Resuma la cuestión del descrédito del psicólogo organizacional (1).

9

- El tantas veces citado **descrédito** del psicólogo del trabajo se debe, según Quintanilla, a tres razones que no siempre responden a la realidad:
 - La preocupación excesiva de los valores de los directivos.
 - El olvido de los sistemas de poder que dominan la vida organizacional.
 - La importancia dada a factores personales como causa de los problemas en detrimento de los factores organizacionales.
- Si, en un primer momento, se percibía al psicólogo organizacional como un instrumento al servicio de los empresarios, la concepción actual ha cambiado y se le considera como un experto dedicado a la mejora del **sistema cliente**, en tanto que su objetivo es combinar los intereses de los trabajadores y los de la empresa. La idea es que aquellas intervenciones que sirvan para mejorar la situación de la empresa serán positivas para todos.

AVANCES EN METODOLOGÍA EN PO: 1. SEÑALAR LOS PRINCIPALES AVANCES, 2. EXPLICAR LOS RETOS Y DIFICULTADES DE LA INVESTIGACIÓN TRANSCULTURAL.

Avances en metodología: impacto de la tecnología (indicar ventajas de la tecnología según Nunnally y Bernstein, 1994), utilización del meta-análisis (indicar los objetivos según Rosenthal, 1991) y teoría de la respuesta al ítem (indicar propuesta de Spector, 2001) (1).

- Entre los avances en metodología en la PO destacamos el impacto de la tecnología en la evaluación, la utilización de los meta-análisis, la teoría de la respuesta al ítem y la necesidad de investigación transcultural.
- Nunnally y Berstein señalan cuatro ventajas del uso de ordenadores: la evaluación es más sencilla y estandarizada; la información se corrige y almacena de forma más eficiente; hay menos posibilidad de cometer errores y engaños; y permite utilizar pruebas adaptadas. La principal ventaja de esta modalidad es la reducción de costes dado que es más barato y consume menos tiempo que las medidas de lápiz y papel.
- Uno de los avances metodológicos que más ha influido en la PO es el meta-análisis. Los objetivos de este método son dos, según Rosenthal:

- Interés por combinar los resultados de diferentes trabajos par obtener un valor que es la estimación para la población en un determinado parámetro.
 - El estudio de las razones de los diferentes resultados obtenidos en distintos estudios respecto a las mismas variables.
- Sin embargo, a pesar de que esta metodología se ha ido refinando y mejorando desde sus inicios, se ha llamado la atención sobre una serie de limitaciones que es necesario tener en cuenta, sobre todo las relacionadas con la infraestimación de las fiabilidades obtenidas.
- Otra de las novedades es la **Teoría de la respuesta al ítem**, especialmente relevante en el ámbito de la selección de personal, por dos razones fundamentales.
- Porque permite investigar los sesgos de los diferentes ítems mediante la comparación de su curva característica en diferentes grupos étnicos o sociodemográficos, lo que garantiza la justicia de la prueba.
 - Resulta útil en el diseño de los denominados tests adaptativos en los que los ítems se diseñan específicamente según el nivel de habilidad de cada sujeto.

Investigación transcultural: situación de la investigación en este ámbito (0,75).

- En la actualidad se dan una serie de razones que ponen de manifiesto la necesidad de abordar el estudio de la conducta organizacional desde una perspectiva transcultural. La cuestión central es si las teorías clásicas y aceptadas en el ámbito de la PO siguen siendo válidas en contextos con valores culturales diferentes, cuestión clave si, como señala Triandis, más del 90 por 100 de los estudios publicados en PO se realizan en Europa y América del Norte, países que sólo representan el 15 por 100 de la población mundial.
- Aykan y Kanungo indican que a pesar de que hay un gran interés y han transcurrido veinte años desde el primer trabajo sobre diferencias culturales en la PO, no ha habido todavía cambios sustanciales, ni teóricos ni metodológicos en este ámbito.

Y propuesta de Spector respecto a la validación de las medidas (2001) (0,75).

- Es fundamental realizar una validación de las medidas en los diferentes contextos en los que se vaya a utilizar. El procedimiento a seguir sería realizar la equivalencia de las diferentes versiones a través de un retraducción ciega que consta de diferentes etapas. Se inicia con la traducción al idioma al que se quiere adaptar la medida, después un segundo traductor, vuelve a traducir esta versión al idioma del que se partió, finalmente se comparten las dos versiones y se resuelven las diferencias, errores, etc.
- Un segundo problema señalado por Spector es mantener la equivalencia de las muestras cuando las comparaciones se hacen entre países diferentes. En ocasiones, los estudios confunden el país o la cultura con otras características como el tipo de puesto o de organización. Desafortunadamente no es posible a veces encontrar muestras comparables porque el gran número de variables que están influyendo pueden contaminar los resultados.
- Otra dificultad añadida en la adaptación de instrumentos a otras culturas son las diferencias en la forma de entender y responder a las preguntas ya que parece que las tradicionales escalas tipo Likert con diferentes opciones de respuesta se entiende de forma diferente por los miembros de diferentes culturas.