

Contenido

Prólogo	xv
---------------	----

UNIDAD DIDÁCTICA I: Fundamentos de la Psicología General

Capítulo 1: Fundamentos de la Psicología General	3
1.1. Concepto y objeto de la Psicología	4
1.2. Objetivos de la Psicología	4
1.3. Perspectivas en Psicología	5
1.4. Campos de la Psicología	6
1.5. Desarrollo histórico	8
1.5.1. El estructuralismo: la naturaleza de la experiencia consciente	8
1.5.2. El funcionalismo	8
1.5.3. La Gestalt.	9
1.5.4. Psicoanálisis	9
1.5.5. Conductismo y teoría del aprendizaje social	10
1.5.6. Humanismo	10
1.5.7. Psicología Cognitiva	11
1.6. La Psicología Científica	11
1.7. Métodos de investigación en Psicología	12
1.7.1. Metodología experimental	13
■ Pasos en el método experimental	14
1.7.2. Metodología correlacional	16
1.7.3. Metodología observacional	16
1.8. Psicología y trabajo	16
Lecturas recomendadas	16
Referencias bibliográficas	17

Capítulo 2: La conducta y sus niveles de análisis

19

2.1. Noción de conducta	19
2.2. Niveles de análisis de la conducta humana	20
2.3. El nivel psicológico del comportamiento humano	21
2.3.1. Análisis de elementos	21
2.3.2. Análisis de procesos	22
2.4. Análisis como un todo. La conducta humana en el plano social	24
2.5. Análisis fisiológico del comportamiento humano	25
2.5.1. Estructura del sistema nervioso humano	25
2.5.2. Funcionamiento básico del sistema nervioso: sinapsis y neurotransmisores	27

Resumen	29
Lecturas recomendadas	29
Referencias bibliográficas	29
Capítulo 3: Aprendizaje. Conceptos y tipos	31
3.1. Introducción. La conducta humana y sus consecuencias	31
3.2. Procesos de condicionamiento asociativo. Paradigma, esquema, elementos y procesos	32
3.3. Aprendizaje instrumental. Paradigmas y términos básicos	34
3.3.1. Reforzamiento positivo y negativo	34
3.3.2. Castigo	36
3.3.3. Cambios de conducta en los miembros de las organizaciones	37
3.4. Aprendizaje social	37
3.5. Aprendizaje de sistemas de conocimiento	38
3.5.1. Aprendizaje de estrategias	38
3.5.2. Uso de mapas mentales en las organizaciones	39
Resumen	39
Lecturas recomendadas	40
Referencias bibliográficas	41

**UNIDAD DIDÁCTICA II:
Introducción a la Psicología Social**

Capítulo 4: La Psicología y la conducta social humana	45
4.1. Introducción a la Psicología Social	46
4.2. Concepto de Psicología Social y su objeto de estudio	46
4.3. Breve historia de la Psicología Social	47
4.3.1. Precursores	48
4.3.2. La Psicología Social como ciencia independiente	49
4.3.3. La época de las escuelas	49
■ El funcionalismo	49
■ Conductismo	50
■ El psicoanálisis	50
■ La Gestalt	51
4.3.4. Consolidación y desarrollo	52
4.3.5. Crisis	53
4.3.6. Situación actual	53
4.4. Métodos de la Psicología Social	54
4.5. Niveles de conducta social	58
Lecturas recomendadas	60
Referencias bibliográficas	60

Capítulo 5: Las actitudes sociales	63
5.1. Introducción	64
5.2. Las actitudes: conceptualización	64
5.3. Componentes de las actitudes	66
5.3.1. Componente cognoscitivo	66
5.3.2. Componente afectivo	67
5.3.3. Componente comportamental	67
5.4. Actitudes y conducta	68
5.5. Funciones de las actitudes	71
5.6. Formación de actitudes	72
5.6.1. Factores determinantes	72
5.6.2. Teorías fundamentales	72
5.6.3. Niveles de adquisición de actitudes	73
5.7. Cambio de actitud	74
5.7.1. Explicación cognitiva del cambio de actitud: teorías de la consistencia. . .	74
■ Teoría del equilibrio	75
■ Teoría de la congruencia	76
■ Teoría de la disonancia.	76
5.7.2. Explicación conductista del cambio de actitud	77
■ El comunicante o la fuente de persuasión	77
■ El mensaje	78
■ El canal de comunicación	79
■ El receptor o auditorio	79
5.8. Aplicaciones al campo del trabajo	80
Resumen	81
Lecturas recomendadas	82
Referencias bibliográficas	82
Capítulo 6: La comunicación social	87
6.1. Comunicación, proceso y componentes	87
6.2. Tipos de comunicación: verbal y no verbal	89
6.3. Funciones de la comunicación social	90
6.4. Percepción y comunicación	91
6.5. La comunicación persuasiva	91
6.6. Importancia de la comunicación en el trabajo	94
Referencias bibliográficas	95
Capítulo 7: El nivel grupal. El Grupo, dinámica y tipos	97
7.1. El grupo humano: definición y características	97
7.2. Tipos de grupos	100
7.2.1. Distintas clasificaciones de los grupos	101
7.3. Las funciones grupales	102
7.4. La estructura y dinámica de grupo	104

7.5. Grupos y trabajo	107
Lecturas recomendadas	108
Referencias bibliográficas	109
Capítulo 8: El nivel de relación grupal: el estatus y los roles	111
8.1. Introducción: la estructura grupal	112
8.2. Los estatus y los roles. Conceptos	112
8.3. El estatus y sus características	113
8.3.1. Áreas fundamentales de estatus	114
8.3.2. Criterios para asignar el estatus	114
8.3.3. Manifestaciones y consecuencias de la asignación de estatus	115
8.4. Los roles y sus características	115
8.4.1. Clasificaciones y tipos de rol	116
8.5. Conflictos de roles y su solución	117
8.5.1. Tipos de conflictos de rol	118
8.5.2. Mecanismos de solución.	119
Lecturas recomendadas	120
Referencias bibliográficas	121

UNIDAD DIDÁCTICA III:
Introducción a la Psicología del trabajo

Capítulo 9: La organización: naturaleza, teoría y cultura	125
9.1. Naturaleza de las organizaciones	125
9.1.1. La aparición de las organizaciones en el mundo del trabajo	126
9.2. Concepto de organización	128
9.3. Tipos de organización.	130
9.4. Principales modelos teóricos	133
9.5. El individuo en la organización	138
9.5.1. Comportamiento organizacional.	138
9.5.2. Conducta del individuo en la organización.	138
9.6. Cultura organizacional	140
9.6.1. Cambio cultural en las organizaciones	141
Lecturas recomendadas	142
Referencias bibliográficas	142
Capítulo 10: El trabajo: fenómeno psicosocial.	147
10.1. Concepto, desarrollo e implicaciones del trabajo.	147
10.2. El ambiente laboral como construcción social (percepción y subjetivación) . .	153
10.3. La perspectiva psicosocial del trabajo	157
10.4. Marco futuro del trabajo.	160

Lecturas recomendadas	162
Referencias bibliográficas	162
Capítulo 11: Clima organizacional	165
11.1. Concepto de clima organizacional	165
11.2. Definición de clima organizacional	166
11.3. Medidas del clima organizacional	167
11.4. Importancia de valorar el clima organizacional	169
11.5. Dimensiones del clima organizacional	170
11.6. Un modelo de clima organizacional	172
11.7. Clima y condiciones de trabajo	174
11.8. Relación del clima con otras variables	176
Lecturas recomendadas	178
Referencias bibliográficas	178
Capítulo 12: Análisis de puestos de trabajo	181
12.1. Introducción	181
12.2. Aproximación histórica del APT	182
12.3. Conceptualización de puesto de trabajo	185
12.4. Unidad de análisis de los puestos de trabajo	186
12.5. Análisis de puestos de trabajo	187
12.6. Monografía profesional	188
Lecturas recomendadas	193
Referencias bibliográficas	193
Capítulo 13: Motivación y satisfacción laboral	195
13.1. Introducción	196
13.2. Concepto de motivación y de satisfacción laboral	196
13.2.1. Motivación	196
13.2.2. Satisfacción laboral	197
13.3. Teorías de la motivación laboral	198
13.3.1. Teorías de contenido	199
■ La jerarquía de las necesidades de Maslow (1954)	199
■ Teoría X-Y de McGregor (1960)	199
■ Teoría bifactorial de Herzberg (1959)	200
■ Teorías de las motivaciones sociales de McClelland (1951, 1961) . .	200
■ Teoría Erg, de Alderfer (1969, 1972)	200
13.3.2. Teorías del proceso	201
■ Teorías de la expectativa o de la instrumentalidad	201
■ Teoría de la equidad de Adams (1963, 1965)	202
■ Teoría de la finalidad o de las metas de Locke (1968, 1969)	202
13.3.3. Modelos integradores	202

13.4. De la motivación a la satisfacción laboral	203
13.5. Tipos de motivación laboral	204
13.5.1. Motivación intrínseca	204
13.5.2. Motivación extrínseca	205
13.6. Elementos que favorecen la motivación	205
13.7. Motivación y rendimiento	207
Lecturas recomendadas	208
Referencias bibliográficas	208

UNIDAD DIDÁCTICA IV:
Aplicación de la Psicología del trabajo

Capítulo 14: La selección de personal	213
14.1. Concepto de selección de personal	213
14.2. Modelos de selección de personal	214
14.3. Las fases en el proceso de selección de personal	215
14.4. Sistemas y técnicas de selección de personal	218
14.4.1. Implicaciones éticas y legales en el uso de las pruebas	222
14.5. Implicaciones psicosociales del proceso de selección	223
Lecturas recomendadas	224
Capítulo 15: La formación en la empresa	227
15.1. Introducción	228
15.1.1. Empresa, recursos humanos y conducta laboral	228
15.1.2. Política social de fomento de la formación	229
15.2. Concepto: ¿qué se entiende por formación en la empresa?	230
15.2.1. ¿Por qué forma la empresa?	230
15.2.2. ¿A quiénes forma la empresa?	231
■ A los propios empleados	231
■ A los mandos y directivos	231
■ A los clientes	231
■ A los proveedores	231
15.2.3. ¿Cómo forma la empresa?	232
15.3. Características de la formación en la empresa	232
15.3.1. Se dirige a adultos	232
15.3.2. En contexto laboral	232
15.3.3. Para que aprendan	233
15.3.4. A realizar su desempeño profesional	233
15.3.5. Con mejora continua	233
15.4. Planificación de la formación	234
15.4.1. Objetivos de la planificación	234
■ Coordinación	234

■ Rentabilidad	234
■ Garantía de éxito	234
15.4.2. Elementos de la planificación	235
15.5. Análisis de las necesidades de formación	235
15.5.1. Obtener la información necesaria	235
15.5.2. Necesidades a abordar	235
15.5.3. Criterios de análisis de necesidades	236
■ Colectivo implicado	237
■ Ponderar la necesidad	237
■ Medios disponibles	237
15.5.4. Capacidad de respuesta: oferta de acciones formativas	237
■ Capacidad técnica	237
■ Oferta de acciones formativas	238
15.6. Métodos en formación	238
15.6.1. Consideraciones	238
15.6.2. Clasificación	239
15.7. Diseño e impartición de las acciones de formación	240
15.7.1. Diseño de las acciones	240
■ Antes de la acción	240
■ Elaboración de materiales a usar durante la acción	241
■ Después de la acción	241
15.7.2. Técnicas de impartición	241
■ Con presencia grupal en el aula	241
■ Fuera del aula	242
15.7.3. Recursos didácticos	242
■ El formador	243
■ El aula	243
■ Medios audiovisuales	243
15.8. Evaluación de las acciones formativas	244
15.8.1. ¿Qué se evalúa?	244
15.8.2. ¿Quiénes evalúan?	244
Comentarios finales	245
Lecturas recomendadas	245
Referencias bibliográficas	246
Revistas especializadas	246
Direcciones de interés	247
Capítulo 16. La evaluación del rendimiento	249
16.1. Introducción	250
16.2. Las condiciones organizacionales previas a la evaluación	252
16.3. La evaluación integrada en un sistema global de gestión y desarrollo de recursos humanos	253
16.3.1. ¿Por qué se justifica la presencia de la evaluación del rendimiento? ..	254
■ La ER y las habilidades	255
■ La evaluación del desempeño y de la motivación	255

16.4.	Los objetivos o fines de la evaluación, ¿para qué evaluar?	256
16.5.	¿Qué evaluar? El objeto de la evaluación.....	259
16.5.1.	¿Evaluamos resultados o desempeños?.....	259
16.5.2.	¿Qué criterios utilizamos: simples, compuestos o múltiples?.....	259
16.5.3.	¿Evaluar rasgos o conductas?	260
16.6.	¿Quién debe evaluar?	261
16.6.1.	Distorsiones por errores de los evaluadores	262
16.7.	Las herramientas para evaluar: los instrumentos	262
16.7.1.	Los instrumentos de evaluación	263
	Lecturas recomendadas	267
	Referencias bibliográficas	267
Capítulo 17: Estrés laboral		269
17.1.	Introducción: origen y definición de estrés.....	270
17.2.	Estrés y afectación psicosomática.....	271
17.3.	Apoyo social y estrés	273
17.4.	El estrés laboral.....	274
17.5.	«Burnout»: una forma de estrés laboral	275
17.5.1.	Origen y definición del Burnout	275
17.5.2.	Burnout, depresión y estrés	277
17.5.3.	Delimitación del concepto.....	278
	■ Perspectiva clínica	279
	■ Perspectiva psicosocial	279
17.5.4.	Modelos explicativos.....	279
	■ Modelos elaborados desde la teoría sociocognitiva del yo	280
	■ Modelos elaborados desde las teorías del intercambio social	280
	■ Modelos elaborados desde la teoría organizacional.....	280
	■ Un modelo estructural e integrador sobre el Burnout	280
17.5.5.	Desencadenantes	281
	■ Ambiente físico del trabajo	281
	■ Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera	282
	■ Aspectos relacionados con las nuevas tecnologías	282
	■ Fuentes extraorganizacionales del estrés laboral: relaciones trabajo/familia	283
17.5.6.	Agentes causales	283
	■ La edad del sujeto y su experiencia en la profesión.....	283
	■ Sexo	283
	■ Estado civil	283
	■ Formación y desarrollo profesional	284
	■ Estructura y supervisión.....	284
	■ Contacto con los usuarios	284
	■ Personalidad.....	284
17.5.7.	Medidas del Burnout	285

17.5.8. Consecuencias del Burnout	285
17.5.9. Intervención y prevención	286
17.6. Un comentario final: interés y trascendencia del Burnout	291
Lecturas recomendadas	292
Referencias bibliográficas	292
Capítulo 18: Liderazgo y estilo de dirección	297
18.1. Concepto de liderazgo y dirección	297
18.2. Tipos de liderazgo y sus estrategias	300
18.3. Los estilos de dirección	304
18.3.1. Estilo influyente	305
18.3.2. Generador de afiliación	305
18.3.3. Los que pretenden alcanzar metas (el ejecutor)	306
18.4. Tendencia de la función de dirección	307
18.5. La cultura organizacional como factor influyente: cultura, estrategia y eficacia	309
Lecturas recomendadas	310
Referencias bibliográficas	311
Capítulo 19: El poder en los procesos de cambio	313
19.1. Introducción	314
19.2. Conceptualización del poder	314
19.2.1. Definición	314
19.3. Bases del poder	316
19.4. Tácticas de influencia	318
19.5. El poder en los grupos: la coalición	320
19.6. El rol del poder en los procesos de cambio	321
19.6.1. Modelos de cambio organizacional y estrategias de poder implicadas	321
■ Modelo del poder	321
■ Modelo de experto	322
■ Modelo de negociación	322
■ Modelo de cultura	323
■ Modelo de desarrollo compartido	324
Lecturas recomendadas	324
Referencias bibliográficas	325
Capítulo 20: De la confrontación y el conflicto hacia nuevos modelos de relaciones laborales	329
20.1. Introducción	330
20.2. Naturaleza y definición del conflicto	331
20.3. Clasificaciones de los conflictos	337
20.4. Formas de expresión del conflicto	339
20.5. Estructura y dinámica del conflicto	341
20.5.1. Fase preconflictual: factores antecedentes	343
20.5.2. Fase conflictual o de conflicto latente	345

20.5.3. El desencadenamiento del conflicto	348
20.5.4. Fase conflictiva o de conflicto manifiesto	348
20.5.5. Resolución del conflicto	350
20.6. Distintas opciones a la hora de gestionar el conflicto	352
Lecturas recomendadas	353
Referencias bibliográficas	354
Índice	356