

# PSICOLOGÍA DE LAS ORGANIZACIONES

Consulte nuestra página web: [www.sintesis.com](http://www.sintesis.com)  
En ella encontrará el catálogo completo y comentado



Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con autorización de los titulares de la propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y sigs. Código Penal). El Centro Español de Derechos Reprográficos ([www.cedro.org](http://www.cedro.org)) vela por el respeto de los citados derechos.

# PSICOLOGÍA DE LAS ORGANIZACIONES

VICENTE MARTÍNEZ TUR  
JOSÉ RAMOS LÓPEZ  
CAROLINA MOLINER CANTOS  
(COORDS.)



Reservados todos los derechos. Está prohibido, bajo las sanciones penales y el resarcimiento civil previstos en las leyes, reproducir, registrar o transmitir esta publicación, íntegra o parcialmente, por cualquier sistema de recuperación y por cualquier medio, sea mecánico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o por cualquier otro, sin la autorización previa por escrito de Editorial Síntesis, S. A.

© Vicente Martínez Tur  
José Ramos López  
Carolina Moliner Cantos (coords.)

© EDITORIAL SÍNTESIS, S. A.  
Vallehermoso, 34. 28015 Madrid  
Teléfono 91 593 20 98  
<http://www.sintesis.com>

ISBN: 978-84-907708-3-2  
Depósito Legal: M. 5.813-2015

Impreso en España - Printed in Spain

# Índice

<i>Relación de autores</i> .....	13
<i>Prólogo</i> .....	15
<i>Introducción</i> .....	19
<b>1. Los grandes enfoques teóricos</b> .....	21
<i>Vicente Martínez Tur y Yolanda Estreder Ortí</i>	
1.1. La psicología de las organizaciones y su objeto de estudio .....	21
1.2. No hay nada tan práctico como una buena teoría .....	22
1.3. Los primeros enfoques racionalistas: taylorismo y burocracia .....	24
<i>1.3.1. La organización científica del trabajo: el taylorismo, 24. 1.3.2. La vigencia del taylorismo, 25. 1.3.3. La teoría de la burocracia, 26. 1.3.4. La teoría de la dominación, 26. 1.3.5. La vigencia de la teoría de la burocracia en la actualidad, 28.</i>	
1.4. Las relaciones humanas .....	29
<i>1.4.1. Los experimentos de Hawthorne, 29. 1.4.2. La incipiente psicología de los grupos, 32. 1.4.3. La aproximación interaccionista de la escuela de Chicago, 32. 1.4.4. Las relaciones humanas en la actualidad: liderazgo y grupos, 33.</i>	
1.5. Los enfoques sociotécnicos.....	34
<i>1.5.1. Los pioneros: el Instituto Tavistock, 34. 1.5.2. El enfoque sociotécnico clásico: la democracia industrial noruega, 36. 1.5.3. El enfoque sociotécnico moderno, 37.</i>	
1.6. Los enfoques de recursos humanos.....	38
<i>1.6.1. Los autores humanistas, 38. 1.6.2. ¿Qué han aportado los modelos humanistas y qué se les cuestiona?, 40. 1.6.3. La teoría del equilibrio, 40.</i>	

1.6.4. Conexiones con la psicología actual: psicología positiva y contrato psicológico, 42.	
1.7. Nuevos enfoques estructuralistas.....	44
1.7.1. La teoría de la contingencia estructural, 44.	
1.7.2. La teoría de la contingencia estructural en la actualidad: la cultura como parte del diseño y nuevas formas organizacionales, 45.	
1.7.3. Otros enfoques relacionados con la teoría de la contingencia estructural, 46.	
1.8. Los enfoques críticos.....	47
1.8.1. Las organizaciones como sistemas políticos, 47.	
1.8.2. La teoría crítica, 48.	
1.8.3. Semejanzas y diferencias entre la teoría crítica y el modelo político, 50.	
1.8.4. Las organizaciones como realidades sociocognitivamente construidas, 51.	
1.9. ¿Qué es, pues, una organización? .....	52
1.9.1. La organización como entidad: sistema cerrado y abierto, 52.	
1.9.2. La organización como fenómeno artificial, 53.	
1.9.3. La organización como proceso, 54.	
1.9.4. Las facetas de la organización: el modelo AMIGO, 55.	
1.10. La conducta organizacional.....	56
1.10.1. Una primera aproximación: la conducta individual en la organización, 56.	
1.10.2. Otros apuntes en la delimitación de la conducta organizacional: la articulación entre lo individual y lo colectivo, 58.	
Actividad práctica .....	60
Ficha de autoevaluación .....	60
<b>2. Estructura de la organización.....</b>	<b>61</b>
<i>Yolanda Estreder Ortí, Vicente Martínez Tur y Vicente Peñarroja Cabañero</i>	
2.1. Conceptualización y estudio de la estructura organizacional.....	61
2.2. Principales dimensiones organizativas .....	62
2.2.1. Centralización del poder y la toma de decisiones en la organización, 63.	
2.2.2. Complejidad de la estructura organizacional, 65.	
2.2.3. Formalización de la organización como variable estructural, 67.	
2.3. Componentes y mecanismos de coordinación.....	69
2.4. Principales configuraciones estructurales.....	70
2.4.1. Estructura simple, 70.	
2.4.2. Burocracia mecánica, 71.	
2.4.3. Burocracia profesional, 72.	
2.4.4. Forma divisionalizada, 73.	
2.4.5. Adhocracia, 74.	
2.5. Una reseña sobre los procesos de estructuración .....	75
2.6. Avances recientes: las nuevas configuraciones estructurales.....	76

## Índice

Actividad práctica .....	80
Ficha de autoevaluación .....	80
<b>3. Cultura y clima en la organización .....</b>	<b>81</b>
<i>M.<sup>a</sup> Felisa Latorre Navarro, Esther Gracia Grau y José Ramos López</i>	
3.1. Definición y características de la cultura organizacional .....	81
3.2. Modelos de cultura en las organizaciones .....	84
3.3. Definición y características del clima en las organizaciones.....	88
3.4. Tipos de clima y niveles organizacionales .....	90
3.5. Modelos teóricos de clima.....	93
3.6. Aproximaciones teóricas a la formación del clima.....	95
<i>3.6.1. La aproximación estructural, 95. 3.6.2. La aproximación perceptiva, 95. 3.6.3. La aproximación interaccionista, 96. 3.6.4. La aproximación cultural, 96. 3.6.5. La aproximación del liderazgo, 96.</i>	
3.7. Antecedentes y consecuencias del clima .....	97
3.8. Diferencias entre cultura y clima .....	99
3.9. La medición de la cultura y del clima.....	101
3.10. Últimos avances en la investigación.....	104
Actividad práctica .....	106
Ficha de autoevaluación .....	106
<b>4. La organización y su entorno .....</b>	<b>109</b>
<i>Vicente Peñarroja Cabañero, Yolanda Estreder Ortí y Vicente Martínez Tur</i>	
4.1. Introducción.....	109
4.2. Definición de entorno organizacional .....	110
4.3. Naturaleza del entorno organizacional .....	111
<i>4.3.1. El sector industrial, 111. 4.3.2. Aspectos físicos, 112. 4.3.3. Las condiciones económicas, 112. 4.3.4. Los factores legales y políticos, 113. 4.3.5. Los aspectos socioculturales, 114. 4.3.6. Los recursos humanos, 115. 4.3.7. Los consumidores, 115.</i>	
4.4. Dimensiones del entorno organizacional.....	116
<i>4.4.1. La estabilidad del entorno, 116. 4.4.2. La complejidad del entorno, 116. 4.4.3. La disponibilidad de recursos en el entorno, 117. 4.4.4. Una nota sobre la medida de las dimensiones del entorno, 117.</i>	

4.5. Respuesta de las organizaciones a la incertidumbre y la dependencia del entorno.....	118
4.5.1. <i>Estrategias de gestión de la incertidumbre del entorno</i> , 118. 4.5.2. <i>Estrategias de gestión de la dependencia del entorno</i> , 120.	
4.6. Enfoques teóricos de la relación organización-entorno .....	123
4.6.1. <i>Teoría de la dependencia de recursos</i> , 123. 4.6.2. <i>Aproximación ecológica</i> , 124. 4.6.3. <i>Aproximaciones teóricas basadas en la noción de ajuste</i> , 124.	
4.7. Temas actuales en la relación organización-entorno: responsabilidad social corporativa y emprendimiento social.....	126
Actividad práctica .....	130
Ficha de autoevaluación .....	130
<b>5. Comunicación y toma de decisiones.....</b>	<b>131</b>
<i>Esther Gracia Grau, Carolina Moliner Cantos y Eva M.<sup>a</sup> Lira Rodríguez</i>	
5.1. Introducción.....	131
5.2. Concepto y funciones de la comunicación .....	132
5.2.1. <i>Elementos fundamentales del proceso de comunicación</i> , 132. 5.2.2. <i>Tipos de comunicación interpersonal: comunicación verbal y no verbal</i> , 135. 5.2.3. <i>Barreras y facilitadores del proceso de comunicación</i> , 137.	
5.3. La comunicación como proceso organizacional.....	138
5.3.1. <i>Redes de comunicación: centralización y formalización</i> , 140. 5.3.2. <i>Flujos de comunicación</i> , 141. 5.3.3. <i>La comunicación electrónica en la organización y sus efectos</i> , 143.	
5.4. Concepto y tipologías de la toma de decisiones.....	143
5.5. Modelos de toma de decisiones.....	146
5.6. La participación en el proceso de toma de decisiones .....	148
5.6.1. <i>Factores que influyen en el proceso de toma de decisiones</i> , 148.	
5.7. Últimos avances.....	150
Actividad práctica .....	152
Ficha de autoevaluación .....	153
<b>6. Poder y conflicto.....</b>	<b>155</b>
<i>Carolina Moliner Cantos, Eva M.<sup>a</sup> Lira Rodríguez y Esther Gracia Grau</i>	
6.1. Introducción.....	155
6.2. Definición de poder.....	156
6.2.1. <i>Bases, dimensiones y fuentes de poder</i> , 157.	



## Índice

6.3. Dirección del poder en las organizaciones .....	158
6.3.1. <i>Poder vertical descendente</i> , 159. 6.3.2. <i>Poder vertical ascendente</i> , 160. 6.3.3. <i>Poder horizontal</i> , 160.	
6.4. El ejercicio de poder en las organizaciones y sus efectos.....	161
6.4.1. <i>Efectos del ejercicio del poder</i> , 162.	
6.5. Delimitación del conflicto en la organización.....	163
6.5.1. <i>Definición de conflicto</i> , 163.	
6.6. Perspectivas teóricas sobre el conflicto.....	164
6.6.1. <i>Perspectiva psicológica</i> , 164. 6.6.2. <i>Perspectiva sociológica o enfoques estructurales</i> , 164. 6.6.3. <i>Perspectiva psicosocial</i> , 165.	
6.7. Conflicto: tipos, funciones y disfunciones.....	166
6.7.1. <i>Aspectos funcionales y disfuncionales del conflicto</i> , 167.	
6.8. Modelos de conflicto .....	168
6.8.1. <i>Modelo general de conflicto de Thomas (1992)</i> , 168. 6.8.2. <i>Modelo de escalamiento del conflicto de Van de Vliert (1998)</i> , 169.	
6.9. Fases del conflicto .....	170
6.10. Gestión del conflicto.....	172
6.11. Últimos avances en la investigación de poder y conflicto.....	173
6.11.1. <i>La no jerarquía del poder</i> , 173. 6.11.2. <i>Conflicto y diversidad</i> , 173.	
Actividad práctica .....	174
Ficha de autoevaluación .....	174
<b>7. Justicia y contrato psicológico.....</b>	<b>175</b>
<i>Carolina Moliner Cantos, Laura Lorente Prieto y Yolanda Estreder Ortí</i>	
7.1. Introducción.....	175
7.2. Conceptualización de la justicia en las organizaciones .....	176
7.2.1. <i>Dimensiones de justicia organizacional</i> , 177. 7.2.2. <i>Cómo se forman las percepciones de justicia</i> , 180. 7.2.3. <i>Modelo multifuente de justicia organizacional</i> , 183. 7.2.4. <i>Resultados de la justicia organizacional</i> , 184. 7.2.5. <i>Aplicaciones de la justicia organizacional</i> , 185. 7.2.6. <i>Últimos avances en el estudio de justicia en las organizaciones</i> , 187.	
7.3. Conceptualización del contrato psicológico .....	188
7.3.1. <i>Contextualización y modelos teóricos</i> , 188. 7.3.2. <i>Tipos de contrato psicológico</i> , 190. 7.3.3. <i>Consecuencias y resultados del contrato psicológico</i> , 192. 7.3.4. <i>Últimos avances en el estudio de contrato psicológico</i> , 193.	
Actividad práctica .....	195
Ficha de autoevaluación .....	196

<b>8. El liderazgo en las organizaciones.....</b>	<b>197</b>
<i>José Ramos López, Laura Lorente Prieto y M.<sup>a</sup> Felisa Latorre Navarro</i>	
8.1. Introducción.....	197
8.2. Una primera aproximación al concepto de liderazgo .....	198
8.3. Evolución de los estudios del liderazgo y una propuesta de clasificación	199
8.3.1. <i>Modelos clásicos centrados en las características y conductas del líder</i> , 199.	
8.3.2. <i>Las teorías sobre el nuevo liderazgo: más allá del intercambio líder-seguidores</i> , 200.	
8.3.3. <i>El liderazgo como fenómeno emergente: la relación líder-seguidores</i> , 201.	
8.4. Modelos clásicos sobre liderazgo .....	202
8.4.1. <i>Modelos conductuales: estudios de la Universidad de Ohio y la Universidad de Michigan, y el modelo de la malla gerencial</i> , 202.	
8.4.2. <i>El modelo contingente del liderazgo de Fiedler</i> , 205.	
8.4.3. <i>El modelo de liderazgo situacional</i> , 206.	
8.5. Las teorías del nuevo liderazgo .....	208
8.5.1. <i>El liderazgo transformacional y el rango completo del liderazgo</i> , 208.	
8.5.2. <i>El liderazgo carismático</i> , 210.	
8.5.3. <i>El liderazgo auténtico</i> , 212.	
8.5.4. <i>Limitaciones de los modelos de “nuevo liderazgo”</i> , 214.	
8.6. Las teorías del liderazgo como fenómeno emergente .....	214
8.6.1. <i>El liderazgo relacional y el intercambio líder-miembros (LMX)</i> , 214.	
8.6.2. <i>Liderazgo colectivo, distribuido o compartido</i> , 216.	
8.6.3. <i>Otras teorías emergentes sobre liderazgo</i> , 218.	
Actividad práctica .....	219
Ficha de autoevaluación .....	219
<b>9. Aprendizaje organizacional y tecnología.....</b>	<b>221</b>
<i>Eva M.<sup>a</sup> Lira, Vicente Peñarroja Cabañero, Laura Lorente Prieto y Vicente Martínez Tur</i>	
9.1. ¿Por qué aprendizaje organizacional y tecnología? .....	221
9.2. Definición de aprendizaje organizacional .....	222
9.3. Modelos y teorías de aprendizaje organizacional.....	222
9.3.1 <i>Modelos tradicionales de aprendizaje organizacional</i> , 223.	
9.3.2. <i>Modelo holístico de Crossan, Lane y White</i> , 226.	
9.4. Las barreras para el aprendizaje organizacional .....	228
9.5. Tecnologías de la información y la comunicación.....	230

## Índice

9.5.1. <i>Aproximaciones teóricas al estudio de las tecnologías de la información y la comunicación</i> , 233.	
9.5.2. <i>Difusión e implantación de innovaciones tecnológicas en las organizaciones</i> , 235.	
9.6. Aprendizaje organizacional y uso de tecnologías en nuestros días .....	238
Actividad práctica .....	239
Ficha de autoevaluación .....	239
10. <i>Organizaciones saludables y productivas</i> .....	241
<i>Laura Lorente Prieto, M.<sup>a</sup> Felisa Latorre Navarro y José Ramos López</i>	
10.1. Psicología organizacional positiva.....	241
10.2. Características de las organizaciones saludables: modelos teóricos.....	243
10.2.1. <i>Prácticas organizacionales saludables</i> , 248.	
10.3. ¿Cómo son los empleados saludables? .....	251
10.4. Resultados positivos de las organizaciones saludables.....	254
10.5. Nuevos retos: hacia la construcción de organizaciones saludables y productivas .....	255
Actividad práctica .....	258
Ficha de autoevaluación .....	258
<i>Bibliografía</i> .....	259