

LA DIMENSIÓN INDIVIDUAL EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

DIEGO ROMERO BUJ¹
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA

Resumen

El presente artículo se basa en la investigación realizada en 2006 en la Corporación Universitaria Iberoamericana, Facultad de Psicología, Área de Psicología Organizacional, en la cual como parte del proceso de formulación de la línea de investigación en psicología organizacional se tocó el primer nivel del conocimiento del mundo organizacional cual es la conducta individual, como uno de los cuatro componentes explicativos del comportamiento. Se eligieron 40 documentos, la mitad sobre psicología general y la otra sobre comportamiento organizacional, de fechas diversas, la mitad de ellos publicados antes del año 2000 y la otra mitad después de dicho año, para comparar los contenidos de la psicología general con los del comportamiento individual en las organizaciones. Como resultado de esa comparación y del análisis deductivo realizado, se desprende la discusión sobre el significado de la conducta individual como elemento integrante en el comportamiento organizacional y sus implicaciones explicativas y comprensivas en la organización. Dentro de la formulación de hipótesis, se sostiene que entre la psicología individual y el comportamiento organizacional no hay relación mayor, por cuanto la articulación que la organización hace de los individuos en su integración no depende de las características por sí personales, sino depende de los determinantes comportamentales de los grupos, los procesos, la estructura, el sistema de gestión organizacionales.

Palabras clave: Comportamiento individual, Comportamiento Organizacional, Psicología general, Psicología organizacional.

THE DIMENSION IN THE ORGANIZATIONAL BEHAVIOR

Abstract

The present article is based on the investigation realized in 2006 in the Corporación Universitaria Iberoamericana, Facultad de Psicología, Área de Psicología Organizacional, in which as it leaves the process of formulation of the line of investigation in organizational psychology, in which as it leaves from the process of formulation of the line of investigation in organizational psychology it touched the first level of the knowledge of the organizational world what is the individual conduct, like one of the four explanatory components of the behavior. 40 documents were chose, half on general psychology and the other on organizational behavior, of diverse dates, half of them published before the year 2000 and the other half after this year, to compare the contents of psychology with those of the individual behavior in the organizations. As a result of that comparison and the realized analysis, the discussion is come off on the meaning of the individual conduct like integral element in the organizational behavior and its explanatory and comprehensive implications in the organization. Within the formulation of hypothesis, is maintained that individual psychology enter and the organizational behavior is no greater relation, inasmuch as the join that the organization does of the individual in her integration does not depend on the personal characteristics in case, but depends on the behavior determinants of the groups, the processes, the structure, the organizational system of management.

Key words: individual conduct, organizational behavior, general psychology, organizational psychology.

ANTECEDENTES

El análisis y la discusión sobre el comportamiento organizacional, planteado como el sistema en el cual se integra el individuo, los grupos, la organización y el ambiente, no sólo amerita la construcción global del mismo, sino el examen detallado de estos aspectos.

Por ello, se plantearía un esfuerzo de construcción teórica que examine las características de cada componente frente a su totalidad, y finalmente la integración de esos componentes. La elaboración teórica, su aplicación al mundo organizacional y el ejercicio de la enseñanza exigen el desarrollo de trabajos que respondan a estas exigencias.

¹ Diego Romero Buj. Docente Corporación Universitaria Iberoamericana. Correo: romerobuj@gmail.com

CONSECUENCIAS DEL TRABAJO

Una vez fue entregado el informe de la investigación de la formulación de la sublínea de comportamiento individual a la Facultad de Psicología de la Universidad Iberoamericana (Romero 2006), se ha venido trabajando la discusión y los alcances de los resultados y sus implicaciones para la teoría del comportamiento organizacional. Un importante referente consiste en afirmar que una línea de investigación sobre la construcción teórica y conceptual sobre el comportamiento organizacional debería centrarse en la definición del objeto como comportamiento organizacional, y que dentro de la construcción gnoseológica, éste debería estar integrado por cuatro componentes como son el individuo, el grupo, la organización y la sociedad. Como indicio de tal consideración, se está admitiendo la perspectiva de diferentes autores al respecto, como por ejemplo la de Robbins (2007), presentada desde el decenio de 1970, en su obra *Comportamiento Organizacional*, que cuenta con once ediciones y una venta de más de dos millones de ejemplares en todo el mundo, por parte de la editorial Prentice Hall y hoy continuada por Pearson, y divulgado en los medios académicos universitarios.

A la propuesta de Robbins se fueron integrando otros autores (Daft & Steers, Hall, Zepeda, Rodríguez, Davis & Newstrom, Kreitner & Kinicki, entre otros, que pasaron de la psicología organizacional, al comportamiento organizacional, y que fueron compartiendo esta manera de entenderlo como el resultado de los anteriores cuatro componentes. En ese sentido, se empezó por aceptar como punto de partida que las organizaciones se comportaban, y que el estudio de ese comportamiento le correspondería a un saber denominado *Comportamiento Organizacional*. Ese saber debe ser considerado en cuatro niveles, el más elemental del hacer en el mundo real de las organizaciones, la mirada empírica, que se podría considerar como un saber técnico. Ese hacer, supone exigencias de construcciones explicativas básicas, al cual se denominó saber tecnológico, la mirada conceptual, tipo de saber que implica un cierto conocimiento y posiblemente muchas aplicaciones en diversos campos técnicos. Frente a las tecnologías, las preguntas sobre su construcción teórica y las respuestas comprensivas de las mismas se consideraron un tercer nivel de naturaleza científica, cuerpo de conocimientos. Finalmente, cuando esa supuesta ciencia, sea sociología, psicología, antropología, economía y demás

disciplinas que entran en los niveles de explicación científica, se preguntan por los fundamentos e ideas principio, de donde parten los fundamentos, se entra en la discusión de naturaleza epistemológica con las implicaciones de objeto, de método y de validación de su propia realidad.

SOPORTE HISTÓRICO

Así, con ese referente, cualquier línea de investigación debería tener explícita su declaración epistemológica en el sentido de partir de algo, que por su propia naturaleza, constituyera el principio o fundamento de todo el conocimiento alrededor de ese campo. Cuando se afirmó que se trataba de aplicar la psicología al campo de la industria, entonces se quiso decir psicología industrial, y en ese camino se atravesaron diversos mundos de aplicación como lo laboral, lo ocupacional, como “ambientes” de aplicación de la psicología para la comprensión de la conducta humana en esos espacios. Lo anterior se vislumbra desde que, autores como Muchinsky (2002), quienes plantean el origen de la psicología industrial / organizacional con las publicaciones por parte de Walter Dill Scott, alumno de Wilhem Wundt, de la obra *The Theory of Advertising* en 1903, *The Psychology of Advertising* en 1908, o del alemán Hugo Munsterberg con la publicación del libro *Psychology and Industrial Efficiency* en 1913. El concepto de aplicación fue mantenido durante buena parte del siglo XX, con el cual se consideraba un conocimiento, en este caso de la psicología que se aplicaba a manera de marco en el mundo de las organizaciones, y por lo tanto se despojaba de cualquier fundamento epistemológico propio.

Paralelo a ese problema de la psicología individual, aparecen simultáneamente los conceptos de organización y sus componentes teóricos que dan origen a un pensamiento organizacional, algo ajeno a la conducta voluntaria del individuo. La Ingeniería Industrial, planteada por Frederick Winslow Taylor en su publicación de 1911, la definición operacional del trabajo, los métodos para definir ese trabajo, como el de Tiempos y Movimientos, abrió el espacio para crear una superestructura que definía la conducta del individuo en el medio organizacional. De esta manera, la Ingeniería Industrial les dice a las personas cómo comportarse en el trabajo, mediante el análisis y diseño de cargos, lo adiestra para que lo haga tal como ha sido diseñado, y vigila para que la conducta del individuo opere de acuerdo con ese diseño. Las

opciones voluntarias del individuo se van a ver coartadas por la definición de la organización; ello se conoce como taylorismo.

Pero, por otro lado, un poco más ajeno a la conducta del individuo, la comprensión de la organización, se hace bajo una teoría que hoy constituye el mundo de la Administración. En este caso, Henry Fayol, en 1916 pone a consideración la Administración Científica en la cual plantea las seis funciones generales de la organización, y como una de ellas la Administración, planteando el papel del administrador en la organización y cómo se debe administrar. Dentro de éstas se encuentran los catorce principios generales de la administración y los cinco elementos de la administración. Con esto, el mundo de la organización gana en su elaboración teórica. Estas dos perspectivas constituyen la Teoría Clásica de la Organización.

Sin embargo, estas línea de aplicación se polemizaron aún más cuando el australiano Elton Mayo, que como profesor de investigación industrial de la Harvard Business School, y quien de acuerdo con Chiavenato (2005), asume en 1927 la dirección de investigación de los estudios de Hawthorne, y encuentra que el aumento de la producción tiene un nuevo componente, la conducta social de las personas que trabajan, pasando de un enfoque estrictamente individual a uno de conducta en grupo. Fue el momento para que autores como McDougall, Allport y Kurt Lewin enriquecieran los planteamientos de Mayo con la psicología social que venía en desarrollo teórico y temático, perfilando una serie de problemas que eran pertinentes a la Teoría de las Relaciones Humanas que formuló Elton Mayo.

Bajo tales elementos, el problema de la conducta del individuo en la organización fue mediada por la influencia e interacción de los otros individuos, generando el planteamiento del comportamiento grupal. Con ello se abría la dimensión de que la conducta organizacional era propiamente hablando la conducta individual y la conducta grupal. Así que, la conducta del individuo en el trabajo se convierte en el resultado de tres grandes influencias, el de la naturaleza del individuo, el de las interacciones de grupo y el de las definiciones de cargo, de área y de la organización. Sin embargo, la presentación del problema no tenía ningún referente concordante a como se ha hecho en este documento.

Así que, con los aportes de Mayo se está prácticamente hablando de la primera mitad del siglo XX. La Teoría de las Relaciones Humanas continuó bajo los

contratiempos y estímulos de la Crisis de 1929 y, posteriormente, la Segunda Guerra Mundial en 1939. En el cambio de mitad del siglo XX, podría decirse que se gesta una perspectiva adicional para las organizaciones, que hasta el momento ejerce una gran influencia en los autores que trabajan el Comportamiento Organizacional.

Sin la pretensión de generar debate, la publicación de "Psicología social de las Organizaciones" por Katz y Kahn en 1986, se configura la nueva dimensión de la conducta de los individuos en las organizaciones, y esa dimensión es el ambiente, el mundo social. Para los autores, existe un cuerpo de teorías de la psicología individual con las cuales se pretende explicar la conducta de los individuos en las organizaciones, entre ellas el psicoanálisis, el conductismo, la teoría del campo. En el otro extremo, las teorías sociológicas como la doctrina superorgánica y la socioeconómica, el marxismo, Durheim, cuyos planteamientos sostienen que son los aspectos sociales, culturales y económicos los que determinan y definen la conducta de los individuos en las organizaciones. Frente a tales extremos, Katz y Kanh (1986) plantean la teoría de sistemas como una alternativa con la cual se puede resolver el problema de esa distancia bipolar, sosteniendo que las organizaciones son sistemas abiertos que están bajo el influjo de la sociedad, pero que tienen además su propia naturaleza como conjunto de individuos que poseen su propio comportamiento.

Con tales planteamientos se agrega a los tres componentes anteriores, este cuarto, el ambiente, el mundo social en el cual se encuentran las organizaciones. La reflexión, la investigación y la construcción de teoría entonces, tuvieron que reestructurar completamente su formulación, ya que se debía incorporar al ambiente social y definir cómo éste generaría y determinaría la conducta de los individuos en la organización. He aquí el problema de la teoría en la segunda mitad del siglo XX y de lo que se lleva en la actualidad en el siglo XXI. Hasta dónde, cómo y por qué aspectos como los mercados, la economía, la política, la cultura de las sociedades, afectan la conducta de los individuos en la organización. Pero el problema ya no se reduce sólo a mirar la influencia sobre el individuo, sino sobre los grupos y la organización, es decir cómo el ambiente establece una interrelación con estas dimensiones.

Pero otro aspecto destacado será el concepto de sistema, en el cual un conjunto de elementos, en interacción, transforman unas entradas, mediante un pro-

ceso, en unas salidas. Lo interesante de ello se refiere a que en el sistema, los elementos pierden su naturaleza producto de las interacciones y su papel en los procesos. De allí, el concepto de individuo pierde su condición como tal para pasar a una nueva condición en las interacciones. Un ejemplo con el cual suelen ilustrar el concepto se refiere al agua. Los elementos hidrógeno y oxígeno pierden su condición como tales y pasan a desempeñar un papel en su interacción como agua, generando un compuesto completamente diferente a sus componentes integrantes. Así, si una organización fuera un conjunto de individuos que sostienen unas interacciones, entonces, su condición de individuos se pierde para pasar a ser un nuevo y diferente conjunto. Por supuesto, este problema, desde el punto de vista de la ontología tiene una discusión de profundo nivel, ya que la naturaleza de los objetos se pierde cuando esos objetos adquieren unas condiciones diferentes a las que su propia naturaleza les define.

Otro aspecto interesante al revisar la teoría de sistemas aplicada a la comprensión de la organización es el concepto de proceso. Un sistema abierto es un objeto que mantiene relaciones sustanciales y trascendentales para ese objeto. No es el simple problema de la ubicación de un objeto en un ambiente, sino que ha sido producto complejo de formación a partir de ese ambiente. En este sentido, Morin (1997) insiste en que la organización y el sistema son producto del caos y el desorden, ello significa que en un ambiente desordenado social, y sólo de él, nace la organización como un producto social; los elementos que originalmente eran parte del caos, entran a una nueva lógica en el caso de la organización. Ésta es una interesante perspectiva para la investigación de la génesis de las organizaciones, no sólo como un problema de prehistoria, sino como un problema de la vida y la muerte de las organizaciones.

Ahora bien, la génesis de la organización arrastra múltiples elementos de ese medio que guardan una relación con él. De allí el surgimiento de los procesos, que podrían equipararse a las formas de articulación de lo organizado con el ambiente. Se toman elementos que se aplican en la organización y que son devueltos al ambiente como otros elementos que él requiere, pero así mismo, otros que conoceríamos como desechos. Ese concepto de proceso va a reestructurar los planteamientos de las funciones organizacionales tal como las planteaba Fayol (op. cit.) y la administración tradicional. Así, el proceso será la

acción de transformación de los elementos del sistema sobre otros elementos obtenidos del medio para cambiar su naturaleza o función y devolverlos al ambiente. En el proceso se integran los individuos, los insumos, las herramientas, equipos e instrumentos, y las condiciones en las cuales se da ese proceso. En el proceso confluyen todos los componentes de una organización, de allí que estén incorporados lo psicológico, lo social, lo económico, lo tecnológico, lo técnico, lo cultural, los que se integran en el proceso mismo, es decir, éste es multidisciplinar.

De tal forma, se podría sostener que la dinámica del conocimiento sobre la organización y el comportamiento organizacional va a girar sobre esas temáticas, teorías como la de la Contingencia, modelos como Planeación Estratégica, Desarrollo Organizacional, incluso las llamadas modas como Coaching, Reingeniería, Outsourcing, tratarán de integrar en sus concepciones el nuevo nivel del problema. Pero mientras esto pasa, la teoría va buscando mejores grados de comprensión que la lleva a formular con mayor pericia, cuál es el problema. Ya han sido identificados el individuo, el grupo, la organización y el ambiente en un solo objeto, la organización, pero, entonces, cómo realizar la integración de tales dimensiones, sin caer, por un lado, en las cancelaciones, ni por el otro, en las integraciones artificiales. He aquí el nivel al cual deberá llegar la discusión sobre el comportamiento organizacional.

LA INVESTIGACIÓN

Bajo tales aspectos, cuando se trató de formular la línea de investigación, se pudo caer en la trampa de formular separadamente los cuatro componentes de elaboración, el comportamiento individual, el comportamiento grupal, el comportamiento organizacional y el comportamiento social. No obstante, al mirar los niveles de la investigación, en ellos se podrían integrar estos componentes en uno o en varios agregados estructurales, de acuerdo con los desarrollos del trabajo investigativo. De tal forma, y aceptando la crítica, se buscó recoger la información de varios autores en cuanto a qué entendían por comportamiento individual.

Se podría decir que los documentos consultados, con títulos como Comportamiento Organizacional, Psicología Organizacional, Comportamiento Humano en la Organización, e incluso Psicología Industrial, la mayoría se queda en la descripción del grupo

de las temáticas anotadas anteriormente, de manera independiente, con sus propios elementos. En algunos casos, se hace mención a algunas definiciones, algo de historia, algo de la metodología científica, pero, realmente, esa integración en un solo objeto no es claramente desarrollada. Sin embargo, cuando se examina con algún detalle los elementos integrales de las dimensiones, es curioso encontrar que han sufrido unas ciertas modificaciones, en algunos casos temas, por ejemplo de la psicología social. A medida en que los documentos son de publicación más reciente, se aprecia un mayor acuerdo por lo menos en cuanto a la denominación temática, comportamiento organizacional, y en sus elementos, lo individual, lo grupal, lo organizacional y lo social.

Adicionalmente, en la investigación se revisaron algunos documentos sobre psicología general, se compararon las temáticas y los contenidos, con el propósito de identificar los aspectos planteados por ella, para que en la revisión del comportamiento individual en el comportamiento organizacional se verificara si dichos contenidos estuvieran presentes. Así mismo, cuando se examinaran los aspectos del comportamiento individual, ellos estuvieran o no presentes en la psicología general. Además del examen de los contenidos, se exploraron los enfoques, las metodologías, las escuelas psicológicas, las teorías y los autores, según estuvieran presentes o no en los documentos seleccionados. El problema central del trabajo, entonces, se dirigió a cómo se hace la transferencia, o como tradicionalmente se dice, la aplicación de la psicología individual al comportamiento organizacional y hasta dónde el comportamiento organizacional incorpora y de qué manera, la conducta individual desde la psicología general.

Los resultados generales de este trabajo muestran que el Comportamiento Organizacional es un campo de conocimiento y práctica disciplinar, originado con la Revolución Industrial en el siglo XIX, y su desarrollo ha acompañado al capitalismo y al socialismo en sus diferentes momentos históricos. Ello supone responder a las necesidades de las organizaciones desde un enfoque basado en la naturaleza del individuo en su proceso de trabajo, hasta una concepción de la interacción individuo –organización– sociedad, donde la influencia no sólo es bidireccional, sino multidireccional, como fue señalado anteriormente.

Se podría afirmar que existe cierta concordancia con los planteamientos de W. Richard Scott de la Universidad de Stamford, referenciados por Peters y

Waterman (1984), mediante el cual existe una variación en la construcción conceptual sobre la organización desde la consolidación de la Revolución Industrial, según las etapas planteadas en el desarrollo del capitalismo y del socialismo. La tendencia conceptual inicial de resolver el problema de la organización desde la organización misma, que es planteada como sistema cerrado, hasta las postrimerías del capitalismo del bienestar y del socialismo social, más o menos en la década de 1960. La organización originalmente se entiende, en primera instancia como un problema de racionalidad, como la mejor forma de alcanzar la productividad. El mismo enfoque de la racionalidad lleva a la discusión, cuando Elton Mayo encuentra un nuevo paradigma, el de las interacciones entre las personas, con el Modelo conocido como de Relaciones Humanas. Como se decía anteriormente, corresponde esta dinámica a la primera mitad del siglo. Scott habla de agente racional y agente social, dos extremos que podría explicar el buen desempeño de la organización.

La crisis del capitalismo del bienestar, en el año 1970 cuando se presenta el desbordamiento de los precios del petróleo, marca el abandono de la sociedad paternalista y entra el modelo Neoliberal (Romero, 2006). El Neoliberalismo regresa a la economía de mercado, con la apertura económica, la internacionalización de las economías, la debilitación del concepto de estado-nación, que va a afectar no sólo al mundo capitalista, sino así mismo al socialista. Los conceptos de organización, como ya se afirmó, no girarán en torno a la organización en sí, sino que examinarán esas relaciones entre las organizaciones y la sociedad. Como se pudiera decir, ya no se trata sólo de construir las pirámides de Egipto, sino que está en juego la sociedad industrial y sus formas de expresión capitalista o socialista. Lo anterior significa que la vida organizacional entra definitivamente en los hogares, en la educación, en el gobierno, es decir, arrebatada de manera radical la forma de vida de los seres humanos.

Es clásica la presentación del Neoliberalismo con el pilotaje en Chile en 1975, posteriormente en Inglaterra en 1978 y en Estado Unidos en 1981 (Romero, 2006). En el proceso de transición, se plantean las teorías de la contingencia, con gran influencia del Tavistock Institute de Londres, la Teoría del Desarrollo Organizacional en –Estados Unidos y en Europa, la Planeación estratégica. Iniciado el decenio de 1980, la presión internacional es cada vez más aguda por la injerencia de las multinacionales por intermedio

de los organismos internacionales, desde la ONU, hasta la ISO, el Fondo Monetario Internacional, para generar un mundo del cual se predica es globalizado, manejado por unas pocas, y cada vez más pocas multinacionales, legales e ilegales. Tales presiones terminan en unas concepciones de la organización mucho más abiertas, con mayores relaciones en el medio ambiente social, que son conocidas por quienes trabajan al servicio de tales procesos, la reingeniería, el *benchmarking*, el *outsourcing* y sus aplicaciones de sacar de la organización, los modelos de calidad, desde los primeros centrados en los clientes, como el Control Total de Calidad, la Gerencia del Servicio, y más recientemente, la imposición de las certificaciones de calidad. Pero, igualmente, ese enfoque organizacional de la racionalidad se expande a lo social, de allí los planteamientos de las competencias, el *empowerment*, el *coaching*, el *kaysen* y demás planteamientos que se pueden apreciar en la cotidianidad de las organizaciones (Romero, 2006).

La mirada histórica permite transitar por los documentos que fueron consultados, tanto desde la psicología general como desde el comportamiento organizacional. Por supuesto, se podría argumentar que la psicología no ha transitado por el mundo del capitalismo, ni del socialismo, sino que ha sido independiente de la influencia económica y política, lo cual constituye un buen planteamiento para un trabajo de investigación sobre una historia holística de la psicología. Pero, a medida en que las fuentes consultadas sobre psicología general fueron más recientes, el concepto de los sistemas psicológicos se va presentando con más frecuencia. Mientras que, a medida en que se aleja históricamente, las temáticas tienden a ser más independientes y separadas, incluso con algunas diversidades de organización. De tal manera, que el viejo planteamiento de la psicología lógica, metafísica o filosófica, como quiera denominarse, en el cual, la psicología, fuera de su fundamentación filosófica tendría tres dimensiones, lo racional, lo emocional y lo comportamental, se ve fundamentalmente reflejado en las diferentes temáticas presentadas por los autores. En cada uno de esos grupos aparecen unas u otras temáticas, en algunos casos comunes y en otras diferentes. A medida en que se aproxima a la actualidad, se habla de sistemas, e incluso de subsistemas interrelacionados entre sí. En algunos casos predomina uno u otro, pero siempre guardan una referencia a cada uno de ellos. Según el tipo de documento sobre la psicología general, lo intelectual puede estar más

desarrollado que los demás. Por ejemplo, los enfoques cognitivos incorporan con más intensidad y profundidad la dimensión intelectual y sus componentes. Para aquellas psicologías con enfoques dinámicos y psicoanalíticos, lo emocional tiene cierta relevancia e importancia. En algunos casos se encuentra un cierto énfasis de lo conductual, e incluso en referencias a la psicología social. En otros casos, por ejemplo se presentan, con algún tipo de detalle, los enfoques humanistas de la psicología general.

No obstante esa diversidad, existen grandes concordancias en la psicología general. Lo intelectual implica el desarrollo de temas como, sensación, percepción, atención, memoria, inteligencia, pensamiento, lenguaje, aprendizaje, entre otros. Lo emocional, un poco menos extenso, puede contener las emociones, los sentimientos, la motivación y algún detalle de su descripción orgánica. Lo comportamental, puede ser desarrollado como aprendizaje, actitudes, desarrollo y conducta social. Pero en general los materiales sobre psicología general desarrollan en lo fundamental tales temáticas. De esta manera se describe lo psicológico y se explica la conducta humana.

Algo semejante ocurre con los materiales de comportamiento organizacional. A medida en que el material es más reciente, se incorporan los subsistemas organizacionales, individuo, grupo, organización y ambiente. Mientras que más se aleja, las temáticas tienden a centrarse o en ingeniería industrial, como lo referente a organización, o a la administración de recursos humanos, visión administrativa, o a la psicología social. Pero resulta de interés observar un mayor alejamiento de las temáticas de la psicología a medida en que los materiales son más distantes al momento actual, a no ser que el material se centre en lo fundamental en el comportamiento grupal. Puede ser que algún autor considere importante referir alguna temática de la psicología general, por ejemplo actitudes, y le dé algún tratamiento al tema con carácter aplicado al ambiente organizacional. Los materiales más recientes agrupan en la categoría del comportamiento individual las temáticas que podrían ser consideradas de la psicología general, y éste es el punto central de la discusión en el presente trabajo.

Los resultados muestran un campo muy limitado de temas de la psicología general que son incluidos en el gran componente del comportamiento individual, en el contexto del comportamiento organizacional. Dentro de esta estrechez, las temáticas tienen una cierta multiplicidad y diversidad; por ejemplo, algu-

nos autores incluyen un pequeño marco de referencia con el cual introducen y desarrollan un determinado significado que tienen para ellos la conducta de los individuos para el comportamiento organizacional, cómo se puede caracterizar y cómo se debe describir. Por ejemplo, la injerencia que tiene el comportamiento individual en el comportamiento organizacional, o la articulación entre la conducta individual y la conducta grupal u organizacional. En este sentido, y sea destacado a este nivel, es supremamente importante, por cuanto se está develando una posición determinada sobre la conceptualización del comportamiento organizacional, el fundamento teórico y el soporte epistemológico del problema. Nuevamente, de aquí surgen en buena parte, las posturas que se desprenden del concepto que explica la organización como un sistema abierto y de la teoría de sistemas aplicada a la organización. Se podría sostener, según los materiales consultados, que para los autores que asumen esta temática, la organización es un sistema abierto, que integra, a manera de subsistemas, el individuo, el grupo, para finalmente llegar a la organización. Ello implica la necesidad de construir, entonces, los diferentes subsistemas, lo que en la práctica de los documentos no ocurre. En otras palabras, si se fuera a ser extensivo, el concepto por medio del cual los elementos individuales que hacen parte de los individuos, se articulan bajo una nueva condición, la de integrar un sistema, entonces, se encontraría un individuo diferente, al individuo antes de hacer parte de la organización. El ejemplo clásico del agua, el subsistema oxígeno y el subsistema hidrógeno, en un sistema nuevo se articulan en la molécula agua, por lo cual pierden su naturaleza como elementos independientes y van a jugar un papel atómico distinto en la nueva molécula. De tal forma, los individuos, independiente de cualquier consideración, entrarán a constituir un sistema, el relativo al grupo, nueva condición que modifica su propia naturaleza como individuos. Así que, el análisis, el desarrollo teórico, sea con sustento empírico o no, no es considerado desarrollo en esta temática. De todas formas, queda abierto el problema, y deberá ser un frente de trabajo supremamente importante, ya que es el punto de articulación entre la conducta individual y el comportamiento de grupo. Esta consideración será tratada más adelante como parte del nivel de discusión del presente trabajo.

Ahora bien, trazados algunos elementos, que como se ha dicho no es común en todos los documentos,

entonces, los autores proceden a señalar algunos, los de su consideración, los temas que deben ser trabajados en el nivel, o elemento del comportamiento individual. Este tratamiento implica diferencias entre los autores, de manera tal que elementos como sexo, raza, edad, educación, religión, etc., descriptores sociales y culturales, pueden estar indicados o no. Se podría afirmar que muy pocos autores hacen tal mención, y que de manera implícita son mencionados. Particularmente, aquellos autores como Kreitner y Kinicki (2003), en su visión Neoliberal y Globalizadora, enfrentan problemas como las diferencias de culturas, en los contextos de internacionalización del mundo de las organizaciones. Y, por lo tanto, hay que hablar de las características de sociedades occidentales, orientales, de América Latina, etc., desde las cuales, las culturas tendrán efectos muy específicos en el comportamiento individual y en su explicación. Es además, muy limitada la información relativa a esas condiciones individuales, tanto sociales, como culturales. Por ejemplo, la diferenciación sexual, la edad, la procedencia social, incluso problemas como la educación, la experiencia laboral, verdaderamente son aspectos a los cuales los autores no les dan ninguna relevancia o tratamiento especial.

En el anterior sentido, se podría afirmar que, en términos generales, esas temáticas pueden estar contenidas en el levantamiento de los perfiles y el análisis de cargo que las organizaciones realizan para la definición de las características individuales, del comportamiento de las personas en los puestos de trabajo, para integrarse a la organización, sea en términos personales, sociales, culturales o psicológicos. Por ello, ese componente de lo individual no incluye únicamente lo psicológico, sino todos los descriptores de un individuo, entendido como parte de un subsistema social. De tal manera, se podría afirmar sin restricción, que los autores, al señalar la dimensión individual, omiten esos elementos globales de la persona.

Ahora, cómo se presenta esta introducción a lo individual, depende de las características de los autores, y, por lo tanto, tiene una cierta diversidad. Pero, lo importante es que se centra en ciertos aspectos que son típicamente de la temática de la psicología general. Ahora bien ¿cómo se tejen esos elementos, cómo se organizan? Entonces se estará hablando de la concepción particular de los autores sobre la psicología general, de manera tal que se pueden enunciar campos, procesos, componentes, etc. Sin embargo, existe una cierta consistencia y generalidad a reunir los tra-

dicionales tres aspectos de la conducta, lo intelectual, lo emocional y lo comportamental, y en esa dirección se mencionan los temas que cada cual considera son relevantes para el comportamiento organizacional.

Con base en los anteriores tres aspectos de la conducta, se encuentra una gran concordancia cuando se trata de examinar los temas relacionados con la inteligencia como proceso o constructo, ya que la percepción es tema para todos los autores, y particularmente en una buena mayoría, la atribución como un enfoque de la percepción. El desarrollo de esta temática fundamentalmente se refiere a cómo opera la percepción del individuo y cómo ella es pieza clave para la articulación entre las características del individuo y la naturaleza de la organización. Podría ampliarse esta perspectiva, con la inducción, la socialización y la adaptación de los individuos a las organizaciones. En todos esos eventos, la organización propende por organizar la percepción del individuo, independiente de qué teoría se maneje sobre la organización, el área de trabajo y el puesto de trabajo. De tal forma que, mediante la percepción se organiza el proceso cognoscitivo y conceptual del individuo en la organización. Este problema no está exento de fallas por parte de la organización. Por ejemplo, la función "informal" que cumplen ciertos individuos en sus relaciones con los "nuevos", que cuando se formaliza se habla de los padrinos organizacionales. Por supuesto, cada autor destaca en este subtema del comportamiento individual los contenidos que considera son fundamentales trabajar para la comprensión del comportamiento organizacional.

Con referencia al segundo aspecto, lo emocional, el tema central en casi la totalidad de los autores consultados se refiere a la motivación. Como en el caso anterior, existe una gran diversidad de enfoques, teorías y perspectivas de la motivación. Sin embargo, lo que se puede apreciar es una tendencia a reunir una variedad conceptual y teórica sobre la motivación, ya que algunos autores tratan de acercar y reunir en uno, los enfoques de la motivación extrínseca a los enfoques de la motivación intrínseca. Dado que, éste no es el espacio para generar una polémica sobre la naturaleza de la motivación, simplemente es pertinente destacar que el tema es presentado, y que de acuerdo con los autores, se hace un énfasis en algunos aspectos más que en otros. Pero el sentido de la motivación es incorporado como la manera en que el individuo asume su comportamiento frente al trabajo, a las personas y a la organización. Desde esta perspectiva se

anota la intensidad del vínculo del individuo a la organización y de cómo esta última, desarrolla puntos de articulación con el trabajador. En algunos casos, el tema de la motivación es desarrollado "plenamente" en el sentido de presentar una síntesis de las principales teorías de la motivación.

De todas formas, es importante analizar hasta dónde el tema de la motivación es un problema del comportamiento individual y una forma de articular los individuos (comportamiento individual) con el comportamiento grupal y el comportamiento organizacional. Posiblemente en el medio empresarial, una de las preocupaciones de los directivos y dueños de empresas es precisamente cómo lograr motivar a los trabajadores, bajo la expectativa de aumentar de manera muy fuerte su producción, en la creencia de que un trabajador motivado es una persona de alto nivel de producción. Cuando se trata de la motivación intrínseca, en caso de que ella constituya un corpus de conocimiento, se presupone que las personas "poseen" este tipo de motivación y, que según el tipo de teoría, será un componente inherente a la personalidad, por ejemplo desde la teoría de McClelland (1975), o desde el psicoanálisis, por ejemplo.

El tercer componente señalado con anterioridad, se refiere a la acción o conducta, aspecto que no es tratado específicamente por ninguno de los autores consultados. Sin embargo, el tema de aprendizaje aparece en algunos materiales documentales y es manejado como teorías del aprendizaje con una visión muy general del mismo. El aprendizaje es considerado como el proceso mediante el cual la persona en la organización se comporta en términos de lo esperado por la organización, en su trabajo, en sus relaciones con los compañeros y, en general, en la organización. En algunos casos es asemejado a inducción y capacitación a la organización y al cargo. Los documentos más recientes abren el tema del aprendizaje a un plano diferente, en el sentido del aprendizaje de los grupos, las áreas y la organización, en lo que se ha conocido como aprendizaje organizacional.

Finalmente, un último nivel, que podría presentarse como el integrador, es el de la personalidad. El tema de la personalidad es de naturaleza compleja y obligante, en cuanto reúne todos los aspectos que integra la persona. Además, las teorías de la personalidad han acompañado el desarrollo de la historia de la psicología y han sido el centro de controversias muy interesantes. Sin embargo, los autores se refieren más a la presentación de "caracterologías" de la persona-

lidad en el mundo de las organizaciones, lo que finalmente termina siendo un esfuerzo sin gran fundamento para comprender el comportamiento de los seres humanos en el mundo de las organizaciones según caracterizaciones de un tipo o de otro. De tal manera, que sin descartar el esfuerzo, los tipos, rasgos, caracteres y otras divisiones de la tendencia a comportarse, posiblemente se pueda llegar a construir modelos comprensivos, como por ejemplo cuando hace unos años se habló del comportamiento burocrático, o de la personalidad tipo b, etc.

CONCLUSIONES

Ahora bien, la pregunta que surge frente al examen de los materiales llega al centro del asunto ¿cuál es la relación entre el comportamiento individual y el comportamiento organizacional? ¿Cómo debe entenderse la relación entre la psicología individual y el comportamiento organizacional? ¿Qué aporta la psicología general al comportamiento organizacional? Es de anotar que estos interrogantes se basan en el concepto de comportamiento organizacional, según fue lo señalado antes y que por lo tanto, se hace referencia a una totalidad que es la organización.

Según ha sido presentado, existe una diferencia claramente establecida entre la psicología general y el comportamiento organizacional, y esa diferencia se centra en que todo lo que deja de ser conducta individual pasa a ser organizacional, y al contrario, todo lo que es conducta individual deja de ser organizacional. Esto se explica en cuanto a que la organización "teoriza" un individuo para un puesto, para un cargo, para un proceso, para un área, para una organización, y lo busca en el mundo de los individuos mediante el proceso de selección. Una vez la organización toma la decisión de quién es la persona que ocupará el cargo, las características individuales desaparecen por la acción social y organizacional, el problema para la organización es lograr que la persona se comporte como ella espera que lo haga. Cuando el individuo no logra esa conducta, la organización generalmente prescinde de él, mientras que cuando lo logra, se mantiene.

De tal manera que el interés del comportamiento organizacional por la psicología individual es poco, y más bien nulo, salvo para aquellos que pueden trabajar en selección y en perfiles. De tal manera que la tradicionalmente llamada psicología aplicada a las organizaciones, como lo mostró la historia, se redu-

jo en el interés por proveer personal adecuado a las organizaciones; en ello se insiste en el papel desarrollado en las dos guerras mundiales. Por lo cual, si tal argumento es sólido, entonces ¿cuál es el fundamento del comportamiento organizacional? En este sentido, el comportamiento organizacional sería un objeto multidisciplinar que se tendría que aclarar cómo operaría como tal. Pero podría señalarse que articula las ciencias de la conducta con las sociales, es decir se integra el comportamiento individual, con el social y estos con la sociedad y la cultura. Pero en ningún momento tendría interés estudiar la conducta individual, sin que esta conducta esté en el control del comportamiento organizacional. En esta dirección se tendría que revalorar toda la investigación que se realice en el campo del comportamiento organizacional en donde la preocupación sea la conducta individual, es decir, que si una persona, entonces..., corresponderían los planteamientos respectivos.

Por lo tanto, sería de interés conocer cómo se articula el comportamiento individual al comportamiento organizacional, a manera de ejemplo, el caso del agua, cómo los individuos pierden su naturaleza de individuos y pasan a ser estructuras del comportamiento organizacional, plenamente integradas y manejadas por un sistema mayor que termina siendo el organizacional. Tal temática no ha sido desarrollada, a no ser como modelos motivacionales, por ejemplo de las expectativas, o modelos de poder, o de otra naturaleza, pero, en realidad, no ha sido presentado desde esta perspectiva.

Así que, a manera de conclusión, el presente trabajo ha querido mostrar, a partir de una serie de materiales documentales sobre comportamiento organizacional, cuál es el papel de la psicología individual en él. La conclusión sostiene que no existe una relación mayor a la de articular la conducta individual a la conducta organizacional y que la investigación en esta dirección es nula.

REFERENCIAS

- Chiavenato, I. (2005). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw Hill.
- Katz, D. & Kahn, R. L. (1986). *Psicología social de las Organizaciones*. México: Trillas.
- Kreitner, R. & Kinicki, A. (2003). *Comportamiento de las organizaciones*. México: McGraw Hill.
- McClelland, D. C. (1975) *Power: the inner experience*. New York: Halstead.
- Morin, E. (1997). *El Método. La naturaleza de la naturaleza*. Madrid: Cátedra.

Muchinsky, P. M. (2002). *Psicología aplicada al trabajo*. México: Thompson.

Peters, T. J. & Waterman, R. H. (1984). *En busca de la excelencia. Experiencias de las empresas mejor gerenciadas de los Estados Unidos*. Bogotá: Norma.

Robbins, S. (2007). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.

Romero, D. (2006). *Fundamentación de la Sublínea de investigación en comportamiento individual*. Bogotá: Iberoamericana (Informe de investigación).