

**SEXTA EDICIÓN**  
**(Primera edición en español)**

# **EL COMPORTAMIENTO HUMANO EN EL TRABAJO**

**KEITH DAVIS, Ph.D.**  
Arizona State University

**McGraw-Hill**

**México**  
**Bogotá**  
**Buenos Aires**  
**Guatemala**  
**Lisboa**  
**Madrid**  
**Nueva York**  
**Panamá**  
**San Juan**  
**Santiago**  
**São Paulo**  
Auckland  
Hamburgo  
Londres  
Montreal  
Nueva Delhi  
París  
San Francisco  
Singapur  
St. Louis  
Sidney  
Tokio  
Toronto

TRADUCCIÓN:

**Ing. Hortensia Corona de Contin**

REVISIÓN TÉCNICA:

**Dr. Carlos H. García Rivera**

Director del Depto. Académico de Recursos Humanos  
y Director de la Carrera de Licenciatura en Administración de Personal  
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY

**Julio Ramírez Vélez**

Director

Departamento de Economía y  
Administración Comercial

UNIVERSIDAD INTERAMERICANA DE PUERTO RICO

# CONTENIDO

Prefacio XIII

## SECCIÓN 1

### FUNDAMENTOS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

<b>1</b>	<b>Cómo trabajar con las personas</b>	<b>2</b>
	Cómo entender el comportamiento organizacional	3
	Desarrollo histórico del comportamiento organizacional	6
	Conceptos fundamentales	11
	Conceptos fundamentales de este libro	16
	Resumen	19
<b>2</b>	<b>• Sistemas sociales</b>	<b>23</b>
	¿Cómo entender un sistema social?	24
	Cultura	26
	Papel ( <i>role</i> )	34
	Posición social ( <i>status</i> )	37
	Resumen	41
<b>3</b>	<b>• Orígenes de la motivación</b>	<b>45</b>
	Necesidades humanas	45
	Jerarquía de necesidades según Maslow	49
	Deseos del empleado	56
	Modelo de dos factores de Herzberg	60
	Resumen	63
<b>4</b>	<b>Cómo motivar a los empleados</b>	<b>68</b>
	Modelo de las expectativas	69
	Modificación de la conducta	73
	Interpretación de los modelos motivacionales	81
	Resumen	83
<b>5</b>	<b>Satisfacción en el empleo</b>	<b>87</b>
	Naturaleza de la satisfacción en el empleo	88

	Encuestas sobre la satisfacción en el empleo	94
	Cómo usar la información de la encuesta	101
	Resumen	105
	<b>6      Clima y modelos del comportamiento organizacional</b>	<b>109</b>
	Clima organizacional	111
	Un sistema de comportamiento organizacional	115
	Modelos de comportamiento organizacional	118
	Resumen	126
<b>SECCIÓN 2</b>	<b>LIDERAZGO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>	
	<b>7      Liderazgo y supervisión</b>	<b>132</b>
	Naturaleza del liderazgo	132
	Estilo de liderazgo	143
	Resumen	155
	<b>8      Participación del empleado</b>	<b>160</b>
	Naturaleza de la participación del empleado	161
	Programas para la participación	171
	Resumen	180
	<b>9      Dinámica Interpersonal y de grupo</b>	<b>184</b>
	Análisis transaccional	185
	Autoafirmación	190
	Dinámica de grupos	193
	Juntas	194
	Trabajo en equipo	201
	Resumen	205
	<b>10     Manejo del cambio</b>	<b>209</b>
	Cambio en el trabajo	209
	Cómo implantar el cambio con éxito	220
	Resumen	229
	<b>11     Desarrollo organizacional y capacitación</b>	<b>233</b>
	Cómo entender el desarrollo organizacional	234
	Métodos convencionales de capacitación	249
	Resumen	251
<b>SECCIÓN 3</b>	<b>AMBIENTE ORGANIZACIONAL</b>	
	<b>12     Estructura y diseño organizacionales</b>	<b>258</b>

	Teoría clásica de la organización	259
	Diseño organizacional de contingencia	268
	Resumen	276
<b>13</b>	<b>La tecnología y las personas</b>	<b>280</b>
	Efectos de la tecnología	281
	Los sistemas de trabajo y las personas	286
	Empleados científicos y profesionales	293
	Resumen	299
<b>14</b>	<b>Calidad de la vida de trabajo</b>	<b>303</b>
	Cómo entender la calidad de la vida de trabajo	304
	Enriquecimiento del empleo	306
	Sistemas sociotécnicos de trabajo enriquecidos	319
	Resumen	323
<b>15</b>	<b>El individuo en la organización</b>	<b>328</b>
	Cuestiones sobre el conformismo	329
	Derechos a la intimidad	332
	Disciplina	338
	Responsabilidades del individuo frente a la organización	343
	Resumen	344

## SECCIÓN 4

### AMBIENTE SOCIAL

<b>16</b>	<b>Organizaciones Informales</b>	<b>350</b>
	Naturaleza de la organización informal	351
	Comunicación informal	358
	Resumen	370
<b>17</b>	<b>Relaciones con los sindicatos</b>	<b>374</b>
	Papel del sindicato dentro de una organización	375
	Negociación colectiva	378
	Sistemas de quejas	385
	Respuesta sindical a la fuerza de trabajo postindustrial	392
	Resumen	394
<b>18</b>	<b>Igual oportunidad de empleo (IOE)</b>	<b>399</b>
	Igual oportunidad de empleo y la ley	400
	Programas IOE	407
	Trabajadores de mayor edad	414
	Resumen	418

## SECCIÓN 5

### COMUNICACIÓN Y SISTEMAS DE RECOMPENSA

<b>19</b>	<b>Comunicación del empleado</b>	<b>424</b>
	Fundamentos de la comunicación	425
	Semántica	430
	Resumen	441
<b>20</b>	<b>La comunicación y las relaciones en la organización</b>	<b>445</b>
	Comunicación dentro de la administración	446
	Comunicación descendente	449
	Comunicación ascendente	453
	Comunicación de los especialistas	459
	Comunicación con las familias de los empleados	460
	El papel del sindicato en las comunicaciones	461
	Resumen	462
<b>21</b>	<b>Tensión y asesoramiento</b>	<b>467</b>
	Tensión en los empleados	467
	Asesoramiento para el empleado (counseling)	477
	Tipos de asesoramiento	483
	Resumen	489
<b>22</b>	<b>Evaluación y retribución por el desempeño</b>	<b>494</b>
	El dinero como medio para retribuir a los empleados	495
	Las personas y las evaluaciones de puestos	501
	El comportamiento organizacional y la evaluación del desempeño	506
	Comparación entre antigüedad y desempeño, para fines de incrementos salariales	511
	Resumen	514
<b>23</b>	<b>Sistemas de incentivos económicos</b>	<b>519</b>
	Papel de los sistemas de incentivos	520
	Uso del reparto de utilidades y la producción compartida	523
	Uso de los incentivos salariales	527
	Un programa completo de pagos	535
	Resumen	537

## SECCIÓN 6

### CONCLUSIÓN

<b>24</b>	<b>Perspectivas del comportamiento organizacional</b>	<b>544</b>
	Modelos de comportamiento organizacional	544
	Limitaciones del comportamiento organizacional	553

X

**SECCIÓN 7****CASOS ILUSTRATIVOS**

<b>1</b>	<b>Dudley Lodge</b>	<b>566</b>
<b>2</b>	<b>Video Electronics Company</b>	<b>573</b>
<b>3</b>	<b>Albatros Electrical Company</b>	<b>577</b>
<b>4</b>	<b>Middle National Bank</b>	<b>581</b>
<b>5</b>	<b>Spacetrronics</b>	<b>583</b>
<b>6</b>	<b>United Mutual Insurance Company</b>	<b>587</b>
<b>7</b>	<b>Calificación del desempeño</b>	<b>595</b>
<b>8</b>	<b>El sitio de exportaciones Palmer</b>	<b>597</b>

Índices	603
Índice onomástico	605
Índice analítico	613