

COMPROMISO ORGANIZACIONAL: ACTITUD LABORAL ASERTIVA PARA LA COMPETITIVIDAD DE LAS ORGANIZACIONES

Lenin J. Torres Silva* Joscelym T. Díaz Ferrer**

Recibido: abril 2011 Aceptado: marzo 2012

RESUMEN

El estudio que se realiza tiene como objetivo central el analizar el compromiso organizacional como Actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones. Así mismo, es importante resaltar que la metodología utilizada para el estudio fue de tipo descriptiva y documental, considerando la hermenéutica para el análisis e interpretación del contenido. Se concluyó que las empresas deben fortalecer el manejo de las emociones y asertividad de los trabajadores, mediante programas de formación, para que puedan comprometerse con los valores tanto interno como externos de las empresas.

Palabras Claves: Actitud, Asertividad, Compromiso Organizacional.

* Administrador. Esp. En Seguridad, Higiene y Ambiente, MSc en Organización y Sistemas, mención Gestión Administrativa. Especialista en Desarrollo de Múltiples Competencias en Psiconeurolingüística. Practitioner en PNL. Docente de la Universidad Dr. Rafael Beloso Chacin. A nivel de maestría. Docente del Centro Internacional de Educación, a nivel de pre grado. Doctor en Ciencias Sociales, mención gerencia en la Universidad Del Zulia. Candidato a Magíster en Orientación de la Conducta del Centro de Investigaciones Psiquiátricas, Psicológicas y Sexológicas de Venezuela. Autor del libro Organizaciones Inteligentes ¿Cómo Desarrollarlas? Director General de FAME. Consultores Gerenciales. E-mail: Ltorresvenezuela@hotmail.com, Ltorresvenezuela@gmail.com; fameconsultoresgerenciales@gmail.com.

** Lcda. Publicidad y Relaciones Públicas, Candidata a Magíster en Gerencia de Mercadeo, en la Universidad Dr. Rafael Beloso Chacin. Consultora Gerencial de FAME. Consultores Gerenciales. Docente del Instituto Universitario de Tecnología READIC. E-mail: joscelym@hotmail.com, joscelym@gmail.com.

ORGANIZATIONAL COMMITMENT: LABOR ASSERTIVE ATTITUDE FOR THE COMPETITIVENESS OF THE ORGANIZATIONS

ABSTRACT

The study that comes true has like central objective to examine the organizational commitment like assertive attitude for the competitiveness of the organizations. Likewise, projecting out is important that the methodology utilized for the study went from type descriptive and documentary, considering the hermeneutics for analysis and interpretation of the contents. It was concluded that companies must strengthen the handling of emotions and asertivities of the workers by means of programs, of formation, in order that they may commit oneself with the moral values so much internal like day boys of the companies.

Key Words: Attitude, Assertive, Organizational commitment

INTRODUCCIÓN

En la sociedad moderna, la mayor parte del proceso productivo se lleva a cabo en organizaciones. El hombre de hoy pasa la mejor parte de su tiempo en organizaciones, de las que depende para vivir, aprender, trabajar, ganar un salario, lograr sus metas y obtener todos los productos y servicios que necesita. Desde esta perspectiva, la dinámica de los tiempos modernos exige por parte de los líderes de las organizaciones, el contar con una serie de actitudes y habilidades, que les sean competitivas a la realidad presente de estas, y que a la vez permitan garantizar a las empresas y a sus miembros el cumplimiento de las actividades y el éxito de los objetivos institucionales previstos.

En ese sentido, se tiene pues que el éxito de una organización tal como lo expresa Navarro, García y Casiano (2007) depende de la manera como sus empleados perciben el clima organizacional; es decir si los integrantes de la empresa consideran que el clima es positivo o

negativo obedece a las percepciones de los mismos. Cuando suelen valorarlo como adecuado, cálido o positivo, es porque consideran que éste permite y ofrece posibilidades para el desarrollo del desempeño laboral, aportando estabilidad e integración entre sus actividades en la organización y sus necesidades personales. Sin embargo, el clima organizacional también puede ser percibido como negativo por parte de los empleados cuando ellos observan un desequilibrio entre sus necesidades, la estructura y los procedimientos de la misma.

De ahí que las actuales compañías, según Torres (2011) asumen actitudes asertivas, con el objeto de crear entusiasmo en cada uno de sus miembros, orientándose hacia la excelencia, con el objeto de centrarse en visiones que a la vez las guíen a ser mas competitivas y no competidoras, para adicionarle por consiguiente elevados índices de productividad, donde también, el elemento humano sea el eje fundamental.

En relación a lo anteriormente expuesto, se enfatiza que las organizaciones de este siglo requieren de gerentes, cuyo estilo de liderazgo sea efectivo, en el logro de un nexo sólido entre el individuo y la empresa empleadora, el cual dicho, debe estar basado en el compromiso de las partes involucradas mediante la aplicación de estrategias capaces de fomentar la distribución creativa del poder, la toma de decisiones compartidas y corresponsabilidad, obteniéndose un proceso de ganancia mutua en el mejoramiento de la labor desempeñada por cada uno de sus miembros.

En ese respecto, es importante resaltar el estudio de Robles y De La Garza (2009), quienes destacan que el asumir un compromiso organizacional con una empresa es tan importante, que el mismo es considerado como un factor de evaluación del desempeño laboral de los trabajadores. Dichos expertos manifiestan también, que el compromiso organizacional, es uno

de los mecanismos que tienen los responsables de la dirección de los recursos humanos para analizar la lealtad y vinculación de los empleados con su organización. Así, si se consigue que los empleados estén muy identificados e implicados en la organización en la que trabajan (compromiso actitudinal), mayores serán las probabilidades de que permanezcan en la misma.

De esta manera, los altos niveles de compromiso posibilitarán que se mantengan las habilidades colectivas generadas y las ventajas sostenibles y duraderas que la organización ha sido capaz de lograr, como actitudes asertivas, que le permitan a las organizaciones ser competitivas, puesto que las mismas son predisposiciones aprendidas para responder de una manera consistente favorable o desfavorablemente hacia un objeto determinado o respecto a éste. Son esquemas mentales que condicionan cómo una persona ve e interpreta la realidad. En las organizaciones, las actitudes son sentimientos y

creencias que determinan en gran medida cómo sus integrantes perciben su ambiente de trabajo, se comprometen con las metas y objetivos organizacionales y, en última instancia, cómo se comportan en su trabajo.

Es por tales señalamientos que el presente ensayo buscó analizar el compromiso organizacional como una actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones.

DESARROLLO

Compromiso Organizacional.

Para Díaz (2003) el compromiso organizacional puede ser definido como una actitud laboral, caracterizada por la identificación que el empleado establece con las metas, objetivos, misión y visión de la empresa, teniendo como resultado el deseo del empleado por seguir participando en ella. De esta forma, el empleado toma la organización como de él, siente que el triunfo de ésta es el suyo y asume las responsabilidades desde una perspectiva más amplia buscando el

bienestar de la organización y de todos los que la integran.

En otro orden de ideas, Robbins (2004), lo conceptualiza como un proceso psicológico donde un empleado se identifica con una organización y sus metas, quiere seguir formando parte de ella, hasta sentirla como propia, involucrándose activamente con ella y dirigiendo esfuerzos en beneficio de la organización; teniendo claro el coste que implicaría dejar la organización, estimulando así el deseo de permanencia dentro de la misma. De igual modo, Arias (2001), define el compromiso hacia las organizaciones como la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización determinada.

Igualmente, Daft (2004) menciona que en cuanto al compromiso organizacional, este ubica a la persona como individuo asumiéndolo como recurso humano, de allí que se hacen relevante los aportes de la psicología organizacional, tomando en cuenta al ser humano con sus necesidades

primarias o secundarias; dentro del cual están involucradas la actitud y la percepción conduciendo a una actuación muy particular en el grupo de trabajo.

En contrastación a lo expuesto por los autores antes señalados, se tiene que el compromiso organizacional puede considerarse como el grado de Identificación que posee un empleado con su organización, así como el deseo de seguir participando activamente en ella, e incluso se puede catalogar como lealtad del empleado. A través del compromiso los trabajadores, consolidan los valores con la organización y al mismo tiempo crea una interacción entre ésta y él para asumir los retos de la empresa y lograr la excelencia de su labor.

Asimismo, es necesario destacar que, el compromiso organizacional va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización. Es una actitud hacia el trabajo, más amplia que la satisfacción, porque se aplica a toda

la organización y no sólo al trabajo. Por lo general, el compromiso consiste en algo más estable que la satisfacción, pues es poco probable que los acontecimientos cotidianos lo cambien.

Asimismo, Kinicki y Kreitner (2003), lo reflejan como el grado donde la persona se identifica con una organización y se compromete con los objetivos de la empresa. Un análisis de estudios a individuos reveló la relación significativa e intensa del compromiso organizacional con la satisfacción en el trabajo para lograr niveles altos de compromiso, generando así una mayor productividad laboral.

En referencia a lo anterior, el compromiso organizacional es visto como un componente de tres elementos: 1) la identificación con los objetivos y valores de la organización, 2) el deseo de contribuir para que la organización alcance sus metas y objetivos, y 3) el deseo de ser parte de la organización. Dentro de esta perspectiva, el compromiso se define

como el grado de identificación y entrega que el individuo experimenta en relación con la organización de la cual es parte.

En referencia a lo antes descrito, se señala que el gran reto actual de la dirección y gestión de los recursos humanos radica en crear herramientas útiles mediante las cuales el personal pueda llegar a comprometerse con los objetivos organizacionales e integrarse a la empresa, para obtener ventajas sostenibles y duraderas en el tiempo. Siendo este uno de los mecanismos que tiene para analizar la identificación con los objetivos organizacionales, la lealtad y vinculación de los empleados con su lugar de trabajo.

Así, si se consigue que los empleados de las organizaciones que estén identificados e implicados con la empresa en la que trabajan, mayores serán las probabilidades que permanezcan en la misma. De esta manera, altos niveles de compromiso posibilita que se mantengan las capacidades colectivas generadas y las ventajas

sostenibles y duraderas que la organización ha sido capaz de lograr.

De allí, se hace referencia también, al compromiso del individuo con la organización, de modo que, se vea envuelto en decisiones que lo afectan como miembro de la misma. En verdad, tiene voz y voto en su área, ante la estructura mayor, y este tipo de participación también le garantiza la oportunidad de compartir las recompensas que surgen de cooperar en el grupo que constituye el sistema.

La Actitud Laboral en las Organizaciones

Las actitudes de los trabajadores son importantes para las organizaciones, cuando ellas son negativas, constituyen tanto un síntoma de problemas subyacentes como una causa que compone a las dificultades futuras de las empresas. El deterioro de las actividades puede generar que los empleados bajen su nivel de competitividad.

Según Davis y Newstrom (2003: 543), las actitudes "Son sentimientos y creencias que determinan en gran

parte la forma en que los empleados perciben su ambiente; formando un conjunto mental que afecta la manera de ver y juzgar el entorno laboral". De esta forma lograr que la organización pueda disponer de un mejor conocimiento de los individuos, para así poder incentivar comportamientos que repercutan en unos mejores resultados.

Para Dubrin (2003:48) la actitud "es una predisposición a reaccionar que influye en la manera en que cada persona responde a otra, a una cosa, una idea o a una situación"; las actitudes generan parte importante del comportamiento en la organización, porque están ligadas con la percepción, el aprendizaje y la motivación, por tal razón, es importante examinar los componentes actitudinales.

Contrastando los postulados teóricos de los autores antes mencionados, se tiene, que las actitudes reflejan los antecedentes y las diversas experiencias del individuo, al igual que en el desarrollo de la personalidad, la

gente importante en la vida de una persona, padres, amigos, familiares importantes, integrantes de los grupos sociales y de trabajo tienen gran influencia en las actitudes. Una de las preocupaciones centrales reside en el hecho de determinar si éstas dirigen el comportamiento humano y, de ser así, hasta que punto lo hacen.

Por ello, el compromiso organizacional, tiene un núcleo en la psique del individuo, en su manera de pensar y actuar, es decir, su compromiso se relaciona estrechamente con su mundo psicoafectivo, de allí que se puede dilucidar que cuando un empleado posee una escala de valores afectada por un entorno conflictivo en lo afectivo, y no ha sabido dar respuesta a estos, se verá reflejado en la organización.

En vista de esto, Hellriegel y Slocum (2004), lo asumen como una actitud ante el trabajo, integrada por tres componentes básicos: a) afectivo, representado por el sentimiento expresado por el

empleado hacia su organización; b) cognitivo, expresado por los conocimientos, opiniones o creencias adquiridas por el empleado a través del tiempo; y, c) comportamiento, entendido como la tendencia a actuar favorablemente hacia un hecho, idea, objeto o persona.

Aún, cuando en diversas ocasiones parece existir cierta incongruencia entre las actitudes manifestadas por una persona y las conductas observadas, no se puede afirmar que la existencia de alguna relación entre ellas, al contrario, se considera que el comportamiento de los seres humanos es muy complejo para asegurar que se conforma exclusivamente por las actitudes que se poseen.

Por ello, la conducta según los autores antes indicados, es el resultado de una combinación de variables personales, contextuales y socioculturales, entre las que se encuentran las actitudes; esta situación no es ajena para el sector empresarial ya que la actitud reflejará el nivel de compromiso que pueda tener hacia la institución,

siendo las organizaciones responsables de impartir una visión clara y de los objetivos por alcanzar, tener gente competente, buena imagen, cultura organizacional y especialmente, un capital humano motivado para generar competencias acorde con las exigencias del ambiente laboral.

a) Componente Afectivo: La afectividad como componente de la actitud es una función psíquica especial, un conjunto de emociones, estados de ánimo, sentimientos que impregnan los actos humanos a los que dan vida y color, incidiendo en el pensamiento, la conducta, la forma de relacionarse, de disfrutar, de sufrir, sentir, amar, odiar e interaccionando íntimamente con la expresividad corporal, por cuanto el ser humano no asiste a los acontecimientos de su vida de forma neutral; por tanto, confiere una sensación subjetiva de cada momento y contribuye a orientar la conducta hacia determinados objetivos influyendo en toda su personalidad.

Según Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) el afecto es el componente emocional de una actitud y suele aprenderse de los padres, maestros, líderes y compañeros. Es la parte de una actitud que se asocia con el hecho de sentirse en cierta forma con una persona, un grupo o una situación. Este componente alude a la tendencia de la persona a actuar de cierto modo hacia alguien o algo; una persona puede proceder en forma cálida, amigable, agresiva, hostil, burlona o apática, o en otras formas muy diversas y se pueden medir para examinar la conducta de las personas.

Por ello, para los autores antes mencionados, la máxima interrelación entre el psiquismo y lo somático se da en la afectividad y solamente desde el punto de vista gerencial se puede dividir en parcelas independientes cuyas manifestaciones principales son: ansiedad, estados de ánimo o humor, emociones sentimientos y pasiones.

Para Robbins y Coulter (2005:344) el componente afectivo de una actitud es “la parte emocional o sentimental de una actitud”; y se refleja cuando un individuo declara no me gusta o me gusta y este afecto puede conducir a resultados de comportamiento, que tiene por constituyente fundamental un proceso cambiante en el ámbito de las vivencias del sujeto, en su calidad de experiencias agradables o desagradables.

En ese contexto se tiene, que Robbins y Col (2005) expresan que la afectividad se caracteriza por: a) el predominio de la reacción afectiva sobre la percepción y el pensamiento. b) la inhibición de las funciones conscientes, c) dirigir el pensamiento, las tendencias y el querer hacia objetivos determinados, d) oscilar entre dos polos: lo agradable lo desagradable. El afecto codifica información de manera significativa, esto puede conllevar al contexto físico y social (como ejemplo, el sentimiento de miedo que codifica peligro).

Por ende, la información acerca de las conjuraciones cognitivas y afectivas del individuo mismo son relativa a las cognitivas de otros, en las que se encuentran incluidas las expectativas sociales representadas y proyectadas por el mismo individuo (sentimientos de orgullo pueden codificar la satisfacción que tienen los líderes con la productividad de los trabajadores).

Asimismo, Helrrigel y Slocum (2004:49), consideran que el componente afectivo lo constituye “los sentimientos, sensibilidades, disposición de ánimo y emociones sobre alguna persona, idea, acontecimiento u objeto”; es por ello, una actitud, que representa la interacción de los sentimientos, la cognición y las tendencias del comportamiento en relación con algo: otra persona o grupo, un acontecimiento, una idea entre otros.

Es por lo antes expuesto, que Helrrigel y Col (2004), distinguen descriptores básicos del dominio afectivo: emociones (son rápidos cambios de sentimientos y de fuerte intensidad, respuestas organizadas

mas allá de la frontera de los sistemas psicológicos, incluyendo lo psicológico, cognitivo, motivacional y el sistema experiencial). Por consiguiente, se puede decir que el componente afectivo de una actitud es una moderada, estable, evaluativa, predisposición hacia algo, que puede ser positiva o negativa determinando las intenciones personales e influyentes en el comportamiento de los individuos.

Contrastando lo antes descrito se afirma que, el elemento afectivo se refiere a los sentimientos, emociones, sensibilidades, disposición de ánimo sobre alguna persona, idea, acontecimiento u objeto que demuestra una persona ante su trabajo; la cual indica que el gerente de las organizaciones, asumen una posición o actitud afectiva cuando se compromete con la institución para que todos los valores establecidos se cumplan a cabalidad, logrando el éxito de la organización.

b) Componente Cognitivo:

Uno de los aspectos relevantes de la actitud parte de lo que se piensa, de

lo que se sabe y comprende acerca de los hechos o situaciones pertinentes, de allí que se habla del componente cognitivo; para Kinicki y Kreitner (2003:111), el componente cognitivo de la actitud “es todo conocimiento, opinión o creencia acerca del entorno, uno mismo o el comportamiento personal”, el concepto de si mismo varía de una época, grupo socioeconómico y cultura.

Cuán bien se identifiquen esas diferencias culturales del yo y se hagan los ajustes se puede marcar la distinción entre el éxito y el fracaso en los negocios. Por ejemplo, la comunicación y comprensión entre dos personas con nacionalidades distintas no significa que una cultura esté bien y la otra mal, simplemente son diferentes; la clave es conceptos culturalmente enraizados del yo y de su revelación, comportamiento y desenvolvimiento.

De igual manera, en concordancia a lo anterior, Kinicki y Col (2003), opina que al estudiar algo nuevo, se intenta memorizar

mediante la relación de lo que se va a aprender con lo que ya se sabe, esto llevará a que a la hora de acordarse de lo nuevo memorizado será más fácil recordarlo, utilizando entonces, este componente, las personas motivadas y saben bien que desean, para lograr de esta forma muy útil, producir un cambio de actitudes que durará mucho tiempo.

Es por ello, que en el ámbito de las organizaciones, todos los gerentes y trabajadores, antes de hacer propuestas de ejercicios y contenidos teóricos para toda la empresa y/o para los miembros que la integran, debería aplicar algunas evaluaciones para indagar el estado de cada participante respecto de su desarrollo cognitivo, saber si se encuentra todavía en su estadio de pensamiento concreto o si ya entra o entró del todo en el estadio de pensamiento formal.

Por consiguiente, habría que averiguar si sólo ve lo que tiene presente y material ante la vista o si ya teoriza a partir de lo material

presente, anticipando un futuro; qué conciencia tiene sobre su propio conocimiento y modo de hacer; si comprende lo que está procesando; si detecta errores, incoherencias y contradicciones; si sabe verificar resultados; si sabe qué estrategias ha empleado y cómo ha llegado a obtener una solución; si las soluciones tienen o no sentido en relación al problema planteado; qué cree que sabe, ignora, cómo preconice algo a aprender.

Para Alcover, Martínez Rodríguez y Domínguez (2004:213), el componente cognitivo “es un medio de interacción con el entorno que a la vez que lo construye es construida por él”; por ello, en la vida cotidiana esta actividad es constante pero no uniforme. En el ámbito del trabajo esto no es una excepción, siempre se está procesando en alguna medida información que se recibe, se cuenta, se tiene o se rechaza pero no siempre se hace de la misma manera.

Asimismo, para poder llegar a prever una conducta, se tiene que conocer muy profundamente las

actitudes muy específicas; normalmente lo que la gente dice sobre sus propias actitudes suele ser mentira y esto sucede porque no se conoce casi ninguna las actitudes respecto a los objetos y no se conocen hasta que se tiene que actuar frente a un objeto. La novedad central de ese componente es la capacidad para construir en su mente una realidad que trasciende la vivencia particular y actual, imaginando como escenarios futuros, situaciones no vividas, teorías (representaciones mentales abstractas de lo real y de lo posible) y sistemas de pensamiento.

Es decir, conjuntos organizados de conocimientos con los que manejarse para anticipar en los pensamientos, razonamientos, conocimientos, resolución de problemas, percepción, atención, memoria, motivación que dependen e influyen y son influidos en/por el desarrollo del sistema motor y el conocimiento social. Por ello, siendo el conocimiento concreto todavía no - y el formal ya sí- le permitirá razonar

sobre sí mismo y la sociedad y actuar en base a tal razonamiento.

Por otro lado, según Weiten (2006:663), el componente cognitivo “está constituido por las creencias referentes al objeto de la actitud”. Sin embargo, tradicionalmente, el estudio de dichos elementos cognitivos no ha seguido un camino integrador, por ello, la necesidad de profundizar en la integración de los componentes cognitivos, para poder determinar su influencia sobre las creencias. Así, se tiende a analizar ese aspecto de manera conjunta y relacionada, con la finalidad de elaborar modelos adecuados sobre el proceso de enseñanza-formación; vital para los gerentes de las empresas, de esta forma, las aportaciones más recientes sobre la formación ofrecen un panorama mucho más integrador, en el que las variables cognitivas y afectivo-motivacionales influyen en el proceso instruccional de manera entrelazada, pero a la vez inciden en el comportamiento de todos los miembros de la empresa.

Por ello, la importancia de desarrollar la parte cognitiva del gerente para la adaptación empresarial y de esta manera, involucrar a todos los miembros y a los trabajadores con lo que se quiere en la misión y visión de las empresas objeto de la investigación, logrando de esta manera cumplir con uno de los objetivos organizacionales de estas logrando así, el compromiso del trabajador y óptimo perfil de profesionalización de los mismos.

C) Componente Conductual:

El componente conductual es el más débil de los tres componentes, aunque no por eso deja de tener gran importancia, ya que el principal interés por el estudio de las actitudes sociales reside fundamentalmente, en la capacidad que se otorga para poder predecir o modificar el comportamiento, lo que resulta especialmente interesante en el mundo del trabajo y de la empresa. En general este reúne diversos elementos relacionados con el apego afectivo a la organización, con los valores percibidos por el trabajador

asociados a dejarla y con la obligación de permanecer en la misma.

Para Weiten (2006:663) este componente abarca “las predisposiciones a actuar en cierta forma ante el objeto”. De allí que, dentro del comportamiento esta la autorregulación que es la forma en la que el ser humano se regula y controla a si mismo, para saber cómo debe ser su actuación técnicamente, en psicología, el comportamiento se define de dos maneras: Todo lo que un organismo hace y cualquier interacción entre un organismo y su ambiente. En la gente su comportamiento se engloba dentro de un rango, siendo algunos muy comunes e inusuales, aceptados, y otros fuera de los límites aceptados.

La aceptación de un comportamiento es evaluado por las normas sociales y regulada por varios medios de control social, estudiando a las personas por varias disciplinas, incluyendo la psicología, la sociología y la antropología en el caso del comportamiento humano, y

la Etología ampliando su estudio a todo el reino animal.

El estudio de la conducta, de las personas dentro de una empresa, es un reto nunca antes pensado por los gerentes y hoy constituye una de las tareas más importantes; la organización debe buscar adaptarse a la gente que es diferente ya que el aspecto humano es el factor determinante dentro de la posibilidad de alcanzar los logros de la organización. En el medio de las organizaciones, los gerentes son modelo a seguir por sus trabajadores, lo cual son vitales para su conducta, por ello, la importancia de éstos para la organización, ya que de ellos depende la imagen de la organización.

Por otra parte, para Alcover de la Hera y Col (2004:213), este componente “abarca las predisposiciones a actuar en cierta forma ante el objeto”; centra toda la atención en el proceso, hace depender las reacciones conductuales del individuo y piensa concienzudamente cuál es la mejor decisión en una situación dada,

además, analiza las alternativas disponibles, sus costos, riesgos y consecuencias.

Por consiguiente, para poder llegar a prever una conducta, se tiene que conocer muy profundamente las actitudes muy específicas; normalmente lo que la gente dice sobre sus propias actitudes suele ser mentira y esto sucede porque no se conocen casi ningunas actitudes respecto a los objetos y no las conocemos hasta que tenemos que actuar frente a un objeto, con esto se deja aún más claro que las actitudes no influyen tanto en la conducta, es más, a veces, incluso estas determinan las actitudes, la relación entre ambas está sometida a numerosas influencias.

Asimismo, para Robbins (2004:71), el componente conductual de una actitud “remite a la intención de conducirse de cierta manera con alguien o algo”, para ello, es necesario conocer a las personas, las características en relación de la asignatura con el futuro desempeño

profesional, el desarrollo de una comunicación afectiva e interactiva, la utilización de técnicas de desarrollo del pensamiento crítico y creativo, identificar las fortalezas y debilidades del grupo y la evaluación cualitativa del individuo durante el proceso, generando que los empleados se sientan bien y por lo tanto tengan una conducta adecuada a los intereses de la organización logrando así mejorar los objetivos planteados.

Lo anterior expuesto, implica en el caso del trabajador, que la planificación de los proyectos y funciones laborales permitan a este desarrollar gradualmente un proceso de sensibilización, personalización y cooperación mediante el procesamiento de información, la realización de actividades y resolver el problema; permitiendo así lograr una conducta acorde a la visión, misión y objetivos de la institución.

Cabe destacar que los componentes antes expuestos, marcan la pauta por la acción de la persona; en este sentido, el desafío

del gerente y del trabajador, es esencial para lograr el compromiso y la actitud de cambio de estructuras mentales alejadas de la pasividad y la desintegración, entendiendo que las organizaciones, cumplen un papel trascendental en las sociedades no solo en el campo investigativo, también lo hacen en la vinculación con la colectividad, la formación de profesionales competentes y como baluartes de colectivo social.

Actitud Asertiva Laboral Como Herramienta de Competitividad en las Organizaciones.

La manera como se interactúa con los demás, puede ser una fuente de estrés importante en la vida. El entrenamiento asertivo puede reducir ese estrés, sin intimidar a los demás y sin dejar que los demás intimiden. En ese contexto, Gil'Adi (2004:30) plantean que la asertividad es la habilidad de expresar nuestras emociones y pensamientos, facilitando actuar en pro de nuestros mejores intereses y derechos sin infringir o negar lo

demás". Además, asertividad también es la posibilidad de: expresar espontáneamente sus gustos e intereses personales; hablar sobre sí mismo sin cohibirse; aceptar cumplidos cómodamente; no estar de acuerdo con alguien abiertamente; pedir aclaratorias; decir que no.

Por su parte Rodríguez (2002: 7,) plantea que "La asertividad se basa en el respeto y por tanto comporta la libertad para expresarnos respetando a los demás y asumiendo la responsabilidad de nuestros actos". Según Sánchez (2003: 1) "La asertividad es un tipo de habilidad social que se posee en mayor o menor medida. Además, una misma persona puede exhibir una respuesta más o menos asertiva según la situación que afronte y el momento en que ésta se produzca".

De lo expuesto se tiene que, una conducta asertiva facilita un flujo adecuado de información en los grupos de trabajo y potencia la creación de más de una solución a los posibles problemas laborales que vayan surgiendo en el día a día. Por

lo tanto, es una capacidad de decir sin miedo lo que se siente teniendo en cuenta como hacerlo y porque, analizando la situación y llevando a cabo la mejor reacción ante el problema la cual dará satisfacción tanto al individuo, como a los que participan en el suceso.

Por otro lado, Gil'Adí (2004:49) explica tres estilos interpersonales básicos:

1.- El estilo agresivo: los ejemplos típicos de conducta agresiva son pelear, acusar, amenazar y generalmente, pisotear a la gente sin importar sus sentimientos. La ventaja de este tipo de comportamiento es que la gente no se aprovecha de la persona agresiva. La desventaja es que la gente no quiere estar con esta persona.

2.- El estilo pasivo: una persona se comporta pasivamente cuando permite que los demás se aprovechen de ella, cuando se defiende a sí misma, y cuando hace lo que le dice, sin importar cómo se sienta al respecto. La ventaja de ser

pasivo es que rara vez se experimenta rechazo. La desventaja es que se aprovechan de él y se almacena una pesada carga de resentimiento y rabia.

3.- El estilo asertivo: una persona se comporta en forma asertiva cuando se defiende expresa sus verdaderos sentimientos y no permiten que los demás se aprovechen de ellas. Al mismo tiempo, toma en cuenta los sentimientos de los demás.

Como se puede observar, estos estilos interpersonales, prevalecen en todo momento en las personas, y en consecuencia a los gerentes, quienes no escapan de esta realidad, ya que como seres humanos, afloran sentimientos acordes a las situaciones dadas.

Por otra parte, según, Gil'Adí (2001: 39) los tipos de asertividad son:

Asertividad básica: se define como la expresión de los derechos sentimientos, creencias u opiniones personales. Ejemplo: Cuando se interrumpe dice: "perdona me

gustaría terminar lo que estoy haciendo”. Si hacen una pregunta que no se espera: “me gustaría tener unos minutos para pensarlo”.

Asertividad empática: se define a que cuando se expresan necesidades, la persona quiere demostrar sensibilidad hacia la otra. Ejemplo: Ante personas insistentes “te agradezco el ofrecimiento, prefiero estar solo”

Asertividad confrontativa: es cuando las palabras de la otra persona o sus acciones son contradictorias. Ejemplo: “Te dije que estaba bien que usaras mis discos, si primero me consultabas. Ahora estas tocando mis discos sin haberme preguntado. Primero me gustaría saber. ¿Por qué? Esto diferente de la agresión “¡aja!, ese es mi deseo ya veo que mis palabras no valen para ti” .

Es así, como la conducta asertiva ayuda también a tener la capacidad de pedir o más bien negociar de forma correcta con los que nos rodean, negociación basada en lo que deseamos transmitir de forma correcta y respetuosa sin

necesidad de ser tímido o agresivo a la hora de hablar. Es entonces una técnica para comunicar y a su vez modificar la conducta y manera de pensar de otros a través de la negociación de forma asertiva. Por tanto la persona que aborda una situación de forma asertiva tiene más posibilidades de lograr una solución satisfactoria, no solo para ella, sino para los que intervienen.

Entonces, el asertivo en el contexto organizacional, es algo que da ventaja a ciertos individuos sobre los otros que no lo son, el simple hecho de saber como y cuando pedir las cosas (como un aumento, o ascenso), da ventaja en la vida laboral; pero no solo se trata de pedir para si mismos también, el hecho de saber decir si o no, tanto a los compañero, lideres o clientes, es una habilidad que no se obtiene de la noche a la mañana. Es por ello, que la experiencia laboral es importante en cierta medida para adquirir la confianza para enfrentar los retos laborales, pero ante todo las bases que se adquieren desde la formación son aun mas determinantes en el

desempeño no solo personal sino laboralmente hablando.

Asimismo, es importante resaltar que si un gerente posee una conducta asertiva es capaz de hablar con tranquilidad y confianza a sus superiores, y transmitirles sus dudas o los problemas de su sección, de forma correcta y precisa, ayudándose no solo asimismo sino a la mejora de la calidad de la empresa a través de las buenas relaciones laborales. A su vez un individuo asertivo sabe cuando y como dirigirse a sus subordinados, manteniendo el debido respeto hacia ellos y sabiendo guiarlos, entenderlos y asimilando sus ideas, propuestas y errores, para el bien de la empresa, lo cual lo convertirá en un buen líder no usando la timidez con sus superiores, ni la agresividad con sus subordinados, mas bien tratarlos todos con la misma conducta asertiva, guardando el respeto y la iniciativa en cada situación.

CONCLUSIONES

A lo largo de su vida el hombre puede utilizar una enorme variedad de criterios orientadores para elegir su propia conducta y afianzar los rasgos éticos a nivel profesional como lo es la gerencia, aunque muchos de ellos no tengan que ver con la ética y la moral. Así mismo, se tiene, que en muchas ocasiones esa conducta del gerente, no tiene nada de objetable, pero en muchas ocasiones los directivos se preguntan si un individuo que actuó con cierta conducta, lo hizo por responsabilidad o por simple inercia, y si pudo haber actuado de manera diferente.

Es necesario realizar actividades donde se haga énfasis en la necesidad y obligatoriedad de identificarse con la visión, misión, objetivos y valores que posee las empresas, involucrándose en las acciones que se realizan, no solo en los que les corresponde según su cargo, de manera de generar sentido de pertenencia y preocupándose por la institución.

Las empresas objeto del estudio se deben fortalecer los comportamientos y sentimientos de los trabajadores mediante programas de formación, específicamente los relacionados al manejo de las emociones y la asertividad, para que los mismos puedan asumir un compromiso en cuanto a los valores, creencias y relaciones Interpersonales, tanto en la parte interna como la externa de las empresas, ya que los mismos tienen una importancia decisiva en el comportamiento y los resultados de los trabajadores.

Normalmente si se confunde la "obligación" como la "presión social", se debe aclarar que la verdadera obligación es la que da origen a méritos de carácter ético, o sea, no es la obligación que proviene del exterior, si no la que tiene que venir de nuestro interior, la que uno se impone, de una autonomía y en función de valores.

Se debe llevar a cabo programas de intervención organizacional con el fin de estimular y profundizar la identificación del

empleado con los objetivos y valores organizacionales, estimulando de esta forma el compromiso de éstos con la visión y misión de las instituciones de manera que vean y acepten la misma como parte importante de sus vidas.

Indiscutiblemente es la actitud positiva la que canaliza y garantiza el logro de los objetivos, como si fuera poco, nada más y nada menos que los objetivos, pieza fundamental en la cristalización de la planificación estratégica. De esta forma el término actitud amerita respeto por parte del personal directivo de las organizaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcover de la Hera, Martínez, Rodríguez y Domínguez (2004). Introducción a la Psicología del Trabajo. Madrid, España. McGraw-Hill/interamericana de España S.A.U.

Arias, Fernando (2001) Administración de Recursos Humanos. Editorial Trillas. México.

Daft, Richard. (2004),
Administración. (6ta Edición) México.
Thomson Editores.

Davis, Keith y Newstrom, John
(2003). Comportamiento Humano en
el Trabajo. (10ma. Edición). México.
Thomson.

Díaz Barrios, Jazmín (2003) El
compromiso de la gerencia con los
procesos de cambio organizacional.
Revista venezolana de ciencias
sociales, julio-diciembre. Volumen 7,
numero 002. Universidad Nacional
Experimental Rafael Maria Baralt.
(UNERMB) Venezuela.

Dubrin, Andrew (2003)
Empowerment y su relación con el
Compromiso Organizacional.
McGraW Hill. Barcelona España.

Gil'Adi Daniel. (2004)
Inteligencia Emocional en Practica
Manual para el éxito Personal y
organizacional. Caracas Venezuela.
McGraW Hill

Gil'Adi, Daniel. (2001).
Inteligencia emocional en práctica.
Editorial Mc Graw Hill

Hellriegel, Don y Slocum,
John, W (2004). Comportamiento

Humano. (10ma. Edición).
México.Thomson.

Ivancevich, John M.;
Konopaske, Robert y Matteson,
Michael T. (2006).Comportamiento
Organizacional. (7ma. Edición).
México. Mcgraw-Hill.

Kinicki Angelo y Kreitner
Robert (2003), Comportamiento
Organizacional. (1era. Edición).
México, Mcgraw-Hill.

Navarro, Edel, García Arturo,
Casiano, Rocio (2007). Compromiso
organizacional. Serie Libros y
Manuales: Finanzas, Contaduría y
Administración Unidad
Multidisciplinaria: CIEA

Robbins, Stephen (2004).
Comportamiento Organizacional.
(10ma. Edición).México. Pearson.

Robbins, Stephen y Coulter,
Mary (2005) Administración. Octava
Edicion. Editorial Pearson Prentice
Hall

Robles, José y de La Graza
María (2009). El compromiso
organizacional y la actitud de los
profesores de ciencias económico

administrativas de las IES públicas frente a las necesidades de capacitación institucionales.

Revista Ciencia. UAQ. Vol.2, No.2.

Rodríguez, Clara (2002). Inteligencia Emocional en Directivos de Educación Básica. Trabajo de grado. URBE.

Sánchez, Carme (2003) SÍNTOMAS DE FALTA DE ASERTIVIDAD. Extraído el 15 de marzo del 2011 de:http://www.csalto.net/ansiedad_social/s%C3%ADntomas_asertividad.htm

Torres, Lenin (2011) Organizaciones Inteligentes. ¿Cómo desarrollarlas? Editorial Universidad del Zulia. Venezuela.

Weiten, Wayner (2006). Psicología Temas y Variaciones. (6ta Edición) México. Thomson.