



Service  
News #

34



# ¿Cómo los factores internos de las personas influyen en el rendimiento laboral?



**Autor:** Lourdes Lepe Garrido  
**Diseñador:** Ana Gabriela Ramos

**BANCO CHN**  
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

TODOS A  
**BCRD** CHN



Cada ser humano es único. A pesar de ser parte de una misma especie, las diferencias físicas, biológicas y psicológicas definen seres distintos. Desde el momento de la concepción, se marcan características específicas, una de ellas es el **temperamento**, entendido como el factor heredado en cuanto a formas de accionar ante distintas circunstancias o factores externos que atañen a la persona.

Al crecer, las experiencias vividas, la familia, el entorno, entre otros factores, ayudan a la construcción de la **personalidad**, (Larsen & Buss, 2005) la definen como el conjunto de rasgos psicológicos y mecanismos dentro de un individuo, los cuales son organizados y estables, influyendo en las interacciones y adaptabilidad al entorno físico, social y mental.

Entonces, la personalidad involucra tanto los rasgos y mecanismos adquiridos, combinando el temperamento.

## Los mecanismos de la personalidad se basan en tres momentos específicos:

El humano, al ser adaptativo, es capaz de organizar características de su personalidad a diferentes entornos, con el objetivo de lograr algún cometido, como lo pueden ser: la adaptación, la sobrevivencia, la superación o bien, la obtención de logros. Cada entorno proporciona recursos y amenazas diferentes, por lo que mecanismos distintos serán activados bajo la circunstancia que lo amerite.

### 1 ENTRADA

### 2 REGLAS DE DECISIÓN

### 3 EFECTOS



Tomando en cuenta que un mecanismo de personalidad se compone de tres elementos, es entonces cuando dependiendo del entorno, se activa la **ENTRADA** para que un determinado mecanismo de la personalidad aflora, aprenda de su entorno e identifique factores útiles para **TOMAR DECISIONES**, con el fin de provocar **EFFECTOS** o reacciones a favor del bienestar personal.

## EJEMPLO

1

### ENTRADA

(lo que la persona percibe del entorno)

Ana trabaja en el departamento de ventas de una empresa. Un día su jefe informa que **las ventas han bajado y el equipo debe mejorar sus resultados**.

En esta etapa Ana recibe información del entorno, por ejemplo:

- Observa que algunos compañeros están preocupados.
- Analiza los reportes de ventas del mes.



2

Con la información recibida, Ana reflexiona y analiza qué puede hacer. Su mecanismo de personalidad se activa y piensa:

- "Si mejoro mi estrategia de atención al cliente, puedo vender más".
- "Voy a contactar nuevamente a clientes antiguos".

Entonces decide:

- Preparar una lista de clientes potenciales.
- Mejorar la forma en que presenta los productos.

### TOMA DE DECISIONES

(procesamiento interno)



3

### EFFECTOS

(las consecuencias de las decisiones tomadas)

Después de aplicar sus decisiones:

- Ana logra aumentar sus ventas.
- El jefe reconoce su esfuerzo.





Dentro de una familia, comunidad o grupo de trabajo, las personas aplican sus conocimientos, experiencias previas y memoria de trabajo para poder llevar a cabo una tarea, sin embargo, la expresión y forma de actuar de cada uno varía, aflorando factores de su personalidad organizada. De igual manera al enfrentar conflictos, en busca de la resolución de problemas, mecanismos en busca de soluciones afloran por parte de todos los integrantes, pero no todos expondrán sus ideas o frustraciones de la misma manera, por lo que **la personalidad de cada integrante del equipo influye en la convivencia y trabajo realizado.**

Por otro lado, el **rendimiento** es definido por la Real Academia Española como el producto o utilidad que rinde o da alguien o algo. Siendo así, cuando un factor externo, ya sea físico o social, afecta a la persona, se producen cambios en el comportamiento con el fin de buscar la adaptación y homeostasis en todo sentido; cuando esta se logra, la adaptación ocurre y la persona interactúa de manera determinada frente a los diferentes retos que vaya experimentado y su rendimiento es notorio. Sin embargo, cuando no se logra una adaptación adecuada, la persona puede experimentar disconformidad y así será también su influencia en el entorno y el rendimiento en sus tareas.

**Por lo anterior, es posible decir que, así como el entorno afecta a la persona, también la persona afectará al entorno de manera directa o indirecta.**





Un sistema está conformado por un conjunto de seres vivos que se relacionan entre sí. Las relaciones que se generen entre los miembros, serán definidas por los propósitos por las que fue creado en sistema.

**Los sistemas simples pueden ser abiertos o cerrados.** Los sistemas abiertos, reciben un cambio o "input", por lo que cambian su estructura y contenido. Por su lado los sistemas cerrados al recibir un cambio o "input" no cambia su estructura, pero sí el contenido que lo atañe.

**Si se analiza desde la persona,** si la mentalidad es cerrada y poco abierta al cambio, el sistema interno es cerrado, por lo que la persona no cambiará su estructura central (rigidez de opiniones, manerismos, reacciones físicas o formas de expresión inamovibles), sin embargo, sigue aprendiendo de su entorno y conserva el contenido. Por otro lado, si la mentalidad es abierta, al recibir el cambio o input, la persona es más propenso a cambiar mentalidades o adaptar nuevas formas de trabajo a su sistema de creencias y modo de operación.



**Si el sistema se analiza como una organización** conformada por un grupo de personas en un entorno laboral, al ser un sistema cerrado, al llegar un nuevo integrante (input), con ideas disonantes, reacciones diferentes y cambios en la forma de trabajo, el sistema no cambiará su estructura o será más resistente, no se adaptará a lo nuevo y seguirá trabajando de la misma o manera similar. Si el sistema es abierto, al llegar un nuevo integrante, el sistema será más propenso a adaptar a su estructura los cambios que trae consigo el input. La adaptación del sistema al cambio, así como de la persona al sistema, será más aceptada.

**En el ámbito laboral, la adaptabilidad y rendimiento de la persona dependerá de su capacidad interna, así como del tipo de sistema en el que se encuentre.**

## Bibliografía

- ★ D. Melgosa, A., & Melgosa, J. (2001). Para la pareja. Safeliz.
- ★ Fernández Ledesma, J. (2005). Sistemas Organizacionales. Teoría y Práctica. Bogotá: U. Cooperativa de Colombia.
- ★ Larsen, R., & Buss, D. (2005). Psicología de la Personalidad. McGraw-Hill Interamericana.
- ★ Real Academia Española. <https://dle.rae.es/rendimiento>
- ★ Vazques Gonzalez, I. (2007). Formación superior en prevención de riesgos laborales. Parte obligatoria y común. Lex Nova, S.A.U.