



COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

PRIMER PARCIAL

Semana I

“Los trabajadores son pieza clave para el éxito de una organización”

Introducción

¿A qué se debe que en algunas empresas las cosas parecen caminar de maravilla, mientras que en otras parece un verdadero vía crucis?, ¿De qué depende que el personal adopte una actitud positiva o negativa con respecto a la administración de la empresa?

Los empresarios se preocupan por el uso de información sobre mercados, productos, deseos del consumidor, precios y otras cosas relacionadas con el exterior de una empresa, mucho de esta información puede obtenerse a través de la realización de investigaciones de mercado o de opinión de consumidores, a través de una encuesta técnicamente concebida y realizada. Pero, lo que ocurre dentro de la organización puede ser tan importante o más que el exterior.

Lo que pase en el interior puede llevar a la empresa a la ruina o puede proyectarla; es en el interior donde se pueden encontrar focos infecciosos o se puede generar la innovación necesaria y esto es conocer el sentir de la gente que labora en ella.

De allí la importancia de identificar la conducta de los trabajadores, pues, a partir de ello vamos a conocer cómo los trabajadores se adaptan dependiendo de ello su rendimiento y productividad.

Definiciones de Comportamiento organizacional

- “Es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización.” Stephen P. Robbins (1998)
- “El estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se trata por lo tanto de una herramienta humana para beneficio de las personas y se aplica de modo general a la conducta de las personas en toda clase de organización” Davis, K & Newstrom J. (1991)
- “Es la materia que busca establecer en que forma afectan los individuos, los grupos y el ambiente en el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, siempre buscando con ello la eficacia en las actividades de la empresa”. “Es una disciplina que investiga el influjo que los individuos, grupos y estructura ejercen sobre la conducta dentro de las organizaciones, a fin de aplicar esos conocimientos para e desarrollo de éstas”. Gigson
- Cherrington (1989: 27): “El campo del comportamiento organizacional se desarrolló primordialmente gracias a las contribuciones de la psicología, la sociología y la antropología. Cada una de ellas aportó ideas relevantes para los acontecimientos organizacionales que se combinaron en una materia por separado conocida como comportamiento organizacional. Otras tres disciplinas que ejercieron una influencia menor en el desarrollo del comportamiento organizacional son la economía, las ciencias políticas y la historia.”
- Barón y Greenberg (1990: 4): “El campo del comportamiento organizacional busca el conocimiento de todos los aspectos del comportamiento en los ambientes organizacionales mediante el estudio sistemático de procesos individuales, grupales y organizacionales; el objetivo fundamental de este conocimiento consiste en aumentar la efectividad y el bienestar del individuo.”

- El CO se puede definir como la comprensión, el pronóstico y la administración del comportamiento humano en las organizaciones.
- El CO es un campo de estudio que trata de prever, explicar, comprender y modificar el comportamiento humano en el contexto de las empresas.
- El CO se enfoca en los comportamientos observables (conversar, trabajar) y en las acciones internas (pensar, percibir y decidir); también estudia el comportamiento de las personas (como individuos o como miembros de unidades sociales mayores) y analiza el comportamiento de esas unidades mayores (grupos y organizaciones).
- El CO es el estudio de los y de los grupos dentro de las organizaciones.
- El CO es el campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento de las organizaciones, con el objeto de aplicar tales conocimientos para mejorar su eficacia.
- El CO es el estudio de la forma en que las personas actúan dentro de las organizaciones y la aplicación de ese conocimiento.
- Es una herramienta humana para beneficio de los humanos.



Importancia del comportamiento organizacional

El Comportamiento Organizacional tiene que ver concretamente con las situaciones relacionadas con el empleo, cómo el comportamiento afecta en el rendimiento de la organización, tiene énfasis en la conducta de los empleados, el trabajo, el ausentismo, la rotación de oficio, la productividad, el rendimiento humano y la gerencia.

Se dice que el Comportamiento Organizacional incluye los temas centrales de la motivación, el comportamiento del líder y el poder, la comunicación interpersonal, la

estructura de grupos y sus procesos, el aprendizaje, la actitud de desarrollo y la percepción, los procesos de cambios, los conflictos, el diseño de trabajo y la tensión en el trabajo (Robbins, S. 1999)

El comportamiento humano dentro de las organizaciones es impredecible debido a que es originada en necesidades y sistemas de valores muy arraigadas en las personas. No existen fórmulas simples y prácticas para trabajar con la gente, ni existe una solución ideal para los problemas de la organización. Todo lo que se puede hacer es incrementar la comprensión y las capacidades existentes para elevar el nivel de calidad de las relaciones humanas en el trabajo. Las metas son difíciles de alcanzar, pero poseen un gran valor. Si se está dispuesto a pensar en las personas como seres humanos se puede trabajar eficazmente con ellas (Davis y Newstrom, 1990)

La comunicación juega un papel fundamental dentro de cualquier organización, ya que para mejorar el comportamiento de las personas es necesario comunicar. La comunicación se torna necesaria para transmitir ideas, pensamientos, sentimientos, actitudes, etc., la cultura y la educación se transmite y se adquiere gracias a la comunicación. Y dentro de las organizaciones es sumamente importante que exista un flujo de información tanto interno como externo con el afán de lograr retroalimentación entre todos los elementos y lograr una mejor productividad.

Importancia del comportamiento organizacional

- Ayuda a predecir qué hará la gente al interior de las empresas.
- Estudia la forma de predecir la conducta de los individuos y los grupos.
- Busca resultados eficaces a través del estudio de los individuos, los grupos y la estructura de la empresa.
- Posee buenas habilidades en el trato con la gente.
- Incluye la capacidad de entender a los empleados.
- Se retroalimenta con los resultados del comportamiento organizacional.
- Tiene conocimiento de las habilidades de los individuos y los grupos para que trabajen con mayor eficiencia y productividad.
- Es un requisito básico para poder tener éxito en la conducción de una empresa.
- Reemplaza la intuición por el estudio sistemático.
- Busca adaptar los recursos humanos con la tecnología de punta.

Factores clave del comportamiento organizacional

Pueden clasificarse en cuatro áreas:

- **Personas y grupos:** las personas que laboran en una empresa forman parte del sistema social interno, que está formado por individuos y grupos grandes y pequeños. Existen grupos informales o extraoficiales, como también existen grupos formales y oficiales.

La fuerza laboral está compuesta por personas muy diversas, con distintos niveles de educación, cultura, conocimientos y habilidades. Se recomienda a los empresarios que estén preparados para afrontar situaciones en las que algunas personas pretendan imponer su forma de trabajo, dejando a un lado su compromiso con la empresa.

Los grupos humanos se caracterizan por su dinamismo: se forman, cambian y se desintegran.

- **Estructura:** en toda empresa las personas están relacionadas en forma estructurada para que su trabajo pueda coordinarse efectivamente. La ausencia de estructura generaría caos, además de serios problemas de cooperación, negociación y toma de decisiones al interior de la organización.
- **Tecnología:** el principal aporte de la tecnología es el incremento de la productividad de los trabajadores. Asimismo influye en las tareas realizan las personas y afecta significativamente las relaciones laborales. Tal es así que los trabajadores en construcción de un edificio no se relacionan de la misma manera que los de un casino.
- **Entorno:** toda empresa funciona en un contexto de un ambiente interno y otro externo; y es parte de un sistema más extenso que incluye muchos otros elementos como el gobierno, las instituciones estatales, el sector privado, las familias, etc.

Así, las empresas reciben la influencia de su ambiente externo, el cual afecta el comportamiento de las personas que laboran en ellas.

Disciplinas relacionadas con el comportamiento organizacional

Según Robbins & Judge (2013, p. 13), el comportamiento organizacional es una ciencia aplicada al comportamiento que se nutre de las contribuciones de varias disciplinas, sobre todo la psicología, la psicología social, la sociología y la antropología. Las contribuciones de la psicología han sido básicamente a nivel individual, o micronivel, de análisis; en tanto que las otras disciplinas han ayudado a la comprensión de conceptos más extensos, tales como los procesos grupales y la organización.



Para Chiavenato (2009, p. 8), el comportamiento organizacional es una ciencia que se enriquece con las aportaciones de varias disciplinas del comportamiento. Las sobresalientes son:

- **Las ciencias políticas**

De las que retoma conceptos relativos al poder, el conflicto, la política organizacional, etcétera.

- **La antropología**

Que analiza la cultura de las organizaciones, los valores y las actitudes, entre otros aspectos.

- **La psicología**

Que ha desarrollado conceptos relativos a las diferencias individuales, la personalidad, los sentimientos, la percepción, la motivación, el aprendizaje, etcétera.

- **La psicología social**

Que analiza conceptos relativos al grupo, la dinámica grupal, la interacción, el liderazgo, la comunicación, las actitudes, la toma de decisiones en grupo, entre otros.

- **La sociología**

En lo referente al estatus, el prestigio, el poder, el conflicto, y varios otros.

- **La sociología organizacional**

En lo referente, especialmente, a la teoría de las organizaciones y la dinámica de las organizaciones.

