



# Comportamiento organizacional y su papel en la gestión de negocios

## *Organizational Behavior and its Role in Management of Business*

Iván Marcelo Suárez Guevara <sup>1</sup>, Marlon Rubén Tinajero Jiménez <sup>2</sup>, Ibett Mariela Jácome Lara <sup>3</sup>

1. Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador. Email: [ivan.suarez@utc.edu.ec](mailto:ivan.suarez@utc.edu.ec) ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3178-3274>
2. Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador. Email: [marlon.tinajero@utc.edu.ec](mailto:marlon.tinajero@utc.edu.ec) ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9545-2197>
3. Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador. Email: [ibett.jacome@utc.edu.ec](mailto:ibett.jacome@utc.edu.ec) ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4847-4371>

Recibido: 04/1/2020

Aceptado: 19/03/2020

**Para Citar:** Suárez Guevara, I., Tinajero Jiménez, M., & Jácome Lara, I. (2020). Comportamiento organizacional y su papel en la gestión de negocios. *Revista Publicando*, 7(24), 1-8. Recuperado de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2072>

**Resumen:** Los gerentes hacen el trabajo a través de las personas. Asignan los recursos, dirigen las actividades de los demás y toman decisiones para alcanzar los objetivos de la organización. La organización es una unidad social coordinada, compuesta por dos o más personas, que funciona para lograr un objetivo común. Los gerentes son responsables del funcionamiento de la organización. El mundo se ha convertido en una aldea global. Comprender el comportamiento organizacional se ha vuelto muy importante para los gerentes de hoy. La globalización ha presentado desafíos y oportunidades para el comportamiento organizacional. Varios cambios como el aumento en el número de mujeres empleadas, reducción de personal corporativo, aumento en el número de trabajadores temporales están ocurriendo en las organizaciones. Los negocios están cambiando hacia donde está la tecnología. Se puede decir que los negocios se han vuelto tecnológicos. Hay muchos desafíos y oportunidades para que los gerentes usen conceptos de comportamiento organizacional. El comportamiento organizacional se enfoca en cómo mejorar la productividad, reducir el absentismo, la rotación y el comportamiento desviado en el lugar de trabajo y aumentar el comportamiento de ciudadanía organizacional y la satisfacción laboral. Tiene que ver con el estudio de lo que las personas hacen en una organización y cómo su comportamiento afecta el desempeño de la organización. El siguiente documento es de naturaleza conceptual e intenta explicar qué es el comportamiento de la organización y su papel en la gestión de los negocios.

**Palabras clave:** Globalización, Comportamiento organizacional, Comportamiento de ciudadanía organizacional, Satisfacción laboral.



**Abstract:** Managers get the work done through people. They allocate the resources, direct the activities of others, and take decisions to attain organizational goals. Organization is a coordinated social unit, composed of two or more people, which functions to achieve a common goal. Managers are responsible for the functioning of the organization. The world has become a global village. Understanding Organizational Behavior has become very important for managers today. Globalization has presented challenges and opportunities for Organizational Behavior. Various changes such as increase in the number of women employees, corporate downsizing, increase in number of temporary workers are taking place in the organizations. Business is shifting to where the technology is. One can say that Business has become technology driven. There are a lot of challenges and opportunities for managers to use organizational behavior concepts. Organizational Behavior focuses on how to improve productivity, reduce absenteeism, turnover and deviant workplace behavior and increase organizational citizenship behavior and job satisfaction. It is concerned with the study of what people do in an organization and how their behavior affects the organizations performance. The following paper is conceptual in nature and it attempts to explain what Organization Behavior is and its role in management of business.

**Keywords:** Globalization, Organizational Behavior, Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction.



## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones son tan antiguas como la raza humana. A medida que pasaba el tiempo, las personas se dieron cuenta de que podían satisfacer colectivamente sus necesidades de una manera muy efectiva. Por lo tanto, se unieron para satisfacer sus necesidades y deseos.

Las personas que sienten que tienen habilidades, talentos y conocimientos forman grupos para producir los bienes y servicios. La organización es un grupo de personas que trabajan juntas para lograr algún propósito. Las personas que trabajan juntas esperan mutuamente completar ciertas tareas de manera organizada.

Las organizaciones son una parte inevitable de la vida humana. La organización ayuda a aumentar la especialización y la división del trabajo, utiliza tecnología a gran escala, gestiona el entorno externo, ayuda a economizar los costos de transacción y ejerce poder y control. La globalización ha presentado muchos desafíos y oportunidades para las organizaciones. Es imperativo que las organizaciones funcionen de manera efectiva. La efectividad organizacional requiere que proporcionen bienes y servicios de buena calidad a un costo razonable. Además, cada organización debe satisfacer la participación de sus partes interesadas. El grado de satisfacción derivado de las partes interesadas muestra la efectividad de la organización. Es responsabilidad de los gerentes mantener satisfechos a los tenedores de intereses. Los gerentes son responsables del funcionamiento de la organización. Ellos hacen el trabajo a través de las personas. Asignan los recursos, dirigen las actividades de los demás y toman decisiones para alcanzar los objetivos de la organización. Es aquí donde entra en juego el comportamiento organizacional. El comportamiento organizacional ayuda a los gerentes a lograr la efectividad organizacional. Ayuda a aprovechar la experiencia, las habilidades y el conocimiento necesarios para lograr los objetivos de la organización.

## DESARROLLO

Para el desarrollo de este proceso investigativo, se plantea como metodología la encaminada hacia una orientación científica particular que se encuentra determinada por la necesidad de indagar en forma precisa y coherente una situación, en tal sentido Davila define la metodología “como

aquellos pasos previos que son seleccionados por el investigador para lograr resultados favorables que le ayuden a plantear nuevas ideas”. (2015, p.66)

Lo citado por el autor, lleva a entender que el desarrollo de la acción investigativa busca simplemente coordinar acciones enmarcadas en una revisión bibliográfica con el fin de complementar ideas previas relacionadas con el comportamiento organizacional y su rol en la gestión de negocios a través de una revisión de literatura, para así finalmente elaborar un cuerpo de consideraciones generales que ayuden a ampliar el interés propuesto.

## TIPO DE INVESTIGACIÓN

Dentro de toda práctica investigativa, se precisan acciones de carácter metodológico mediante las cuales, se logra conocer y proyectar los eventos posibles que la determinan, así como las características que hacen del acto científico un proceso interactivo ajustado a una realidad posible de ser interpretada. En este sentido, se puede decir, que la presente investigación corresponde al tipo documental, definido por Castro (2016), “se ocupa del estudio de problemas planteados a nivel teórico, la información requerida para abordarlos se encuentra básicamente en materiales impresos, audiovisuales y/o electrónicos”. (p.41).

En consideración a esta definición, la orientación metodológica permitió la oportunidad de cumplir con una serie de actividades inherentes a la revisión y lectura de diversos documentos donde se encontraron ideas explícitas relacionadas con los tópicos encargados de identificar a cada característica insertada en el estudio. Por lo tanto, se realizaron continuas interpretaciones con el claro propósito de revisar aquellas apreciaciones o investigaciones propuestas por diferentes investigadores relacionadas con el tema de interés, para luego dar la respectiva argumentación a los planteamientos, en función a las necesidades encontradas en la indagación.

## FUENTES DOCUMENTALES

El análisis correspondiente a las características que predomina en el tema seleccionado lleva a incluir diferentes fuentes documentales encargadas de darle el respectivo apoyo y en ese sentido cumplir con la valoración de los hechos a fin de generar nuevos criterios que sirven de



referencia a otros procesos investigativos. Para Castro (2016) las fuentes documentales incorporadas en la investigación documental o bibliográfica, “representa la suma de materiales sistemáticos que son revisados en forma rigurosa y profunda para llegar a un análisis del fenómeno” (p.41). Por lo tanto, se procedió a cumplir con la realización de una lectura previa determinada para encontrar aquellos aspectos estrechamente vinculados con el tema, con el fin de explicar mediante un desarrollo las respectivas apreciaciones generales de importancia.

#### TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La conducción de la investigación para ser realizada en función a las particularidades que determinan a los estudios documentales tiene como fin el desarrollo de un conjunto de acciones encargadas de llevar a la selección de técnicas estrechamente vinculadas con las características del estudio. En tal sentido Bolívar (2015), refiere, que es “una técnica particular para aportar ayuda a los procedimientos de selección de las ideas primarias y secundarias”. (p. 71).

Por ello, se procedió a la utilización del subrayado, resúmenes, fichaje, como parte básica para la revisión y selección de los documentos que presentan el contenido teórico. Es decir, que mediante la aplicación de estas técnicas se pudo llegar a recoger informaciones en cuanto a la revisión bibliográfica de los diversos elementos encargados de orientar el proceso de investigación. Tal como lo expresa Bolívar (2015) “las técnicas documentales proporcionan las herramientas esenciales y determinantes para responder a los objetivos formulados y llegar a resultados efectivos” (p. 58). Es decir, para responder con eficiencia a las necesidades investigativas, se introdujeron como técnica de recolección el método inductivo, que hizo posible llevar a cabo una valoración de los hechos de forma particular para llegar a la explicación desde una visión general.

Asimismo, se emplearon las técnicas de análisis de información para la realización de la investigación que fue ejecutada bajo la dinámica de aplicar diversos elementos encargados de determinar el camino a recorrer por el estudio, según Bolívar (2015) las técnicas de procesamiento de datos en los estudios documentales “son las encargadas de ofrecer al investigador la visión o pasos que debe cumplir durante su ejercicio, cada una de ellas debe estar en correspondencia con

el nivel a emplear” (p. 123). Esto indica, que para llevar a cabo el procesamiento de los datos obtenidos una vez aplicado las técnicas seleccionadas, tales como: fichas de resumen, textual, registros descriptivos entre otros, los mismos se deben ajustar al nivel que ha sido seleccionado.

## RESULTADOS

### DEFINICIONES

**Organización:** una unidad social conscientemente coordinada, compuesta por dos o más personas, que funciona de manera relativamente continua para lograr un objetivo común o un conjunto de objetivos.

**Comportamiento organizacional:** según Robbins y Judge (2009) define al comportamiento organizacional como un estudio sistemático de las acciones y actitudes que las personas exhiben dentro de las organizaciones.

### Disciplinas que contribuyen al campo del comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional es una ciencia conductual aplicada e implica la integración de estudios emprendidos en disciplinas conductuales como psicología, sociología, antropología, psicología social y ciencias políticas (Trelles Rodríguez, 2001).

**Psicología:** es la ciencia o el estudio del comportamiento e incluye el comportamiento humano y el animal. Los aspectos intrapersonales del comportamiento organizacional, como la motivación, la personalidad, el aprendizaje de actitudes, la percepción, el entrenamiento y el desarrollo, el estrés laboral, las emociones y el manejo de conflictos, deben su estudio a la psicología. Varias pruebas psicológicas se llevan a cabo en organizaciones para la selección de empleados, midiendo los atributos de personalidad y la capacidad. La contribución de la psicología ha enriquecido enormemente el campo del comportamiento organizacional.

**Sociología:** es el estudio del comportamiento grupal. La sociología ha enriquecido el comportamiento organizacional en el campo del liderazgo, la dinámica grupal, la comunicación, las organizaciones formales e informales, el proceso grupal y la toma de decisiones.



**Antropología:** es el estudio de la raza humana y su cultura. Las organizaciones tienen su propia cultura. La cultura influye en el comportamiento humano. La percepción de un empleado sobre las cosas y su funcionamiento está influenciada por la cultura de su organización. La antropología es más relevante para el comportamiento organizacional actual debido a la globalización, fusiones y adquisiciones de varias industrias. Hoy las personas tienen que trabajar en organizaciones con diversidad en la fuerza laboral.

**Psicología social:** esta asignatura es una combinación de los conceptos de psicología y sociología. Se centra en la influencia de las personas entre sí y trata de lograr un mejor comportamiento humano en la organización. Una de las áreas clave que ha ayudado a gestionar es "Cambiar": cómo implementarlo con éxito y reducir la resistencia.

**Ciencia política:** las organizaciones son entidades políticas y es la ciencia política la que ayuda a comprender los comportamientos de las personas dentro de un entorno político. Las reglas y regulaciones gubernamentales juegan un papel decisivo en el crecimiento de las organizaciones.

#### **Papel del comportamiento organizacional en la gestión de los negocios.**

El comportamiento organizacional proporciona solución, así como una visión hacia la solución de muchos desafíos que enfrentan las organizaciones. Algunos de los roles importantes que desempeña el comportamiento organizacional en la administración de negocios son los siguientes:

**1. Globalización:** debido a la globalización, las organizaciones ya no se limitan a un país en particular. El trabajo del gerente está cambiando con la expansión de las organizaciones a través de las fronteras nacionales. Ejemplo, Volkswagen construye sus autos en México, Mercedes y BMW en Sudáfrica. Debido a la globalización, la gerencia tiene que lidiar con los problemas de idiomas, leyes, ética de trabajo, estilos de gestión, etc. Las funciones de contratación, capacitación, etc. deben adquirir una perspectiva global. El comportamiento organizacional ayuda a la administración a ser flexible y proactiva y le permite ejecutar la organización a escala global.

**2. Gestión de la diversidad de la fuerza laboral:** las organizaciones son una mezcla heterogénea de personas en términos de edad, género, raza, etc. La gestión de la diversidad de la fuerza laboral se ha convertido en una preocupación mundial. Los gerentes tienen que tratar con individuos y grupos que pertenecen a diferentes culturas étnicas. Tienen que ejercer control y canalizar el comportamiento en la dirección deseada. El comportamiento organizacional ayuda a los gerentes a lidiar efectivamente con la diversidad de la fuerza laboral promoviendo su conciencia, aumentando las habilidades de diversidad, fomentando la cultura y la diversidad de género.

**3. Mejora de la calidad y la productividad:** las industrias se enfrentan al problema del exceso de oferta. Esto ha aumentado la competencia en gran medida. Casi todos los gerentes se enfrentan al mismo problema de mejorar la productividad, la calidad de los bienes y servicios que brinda su organización. Se están implementando programas como la reingeniería de procesos de negocios y la Gestión de calidad total para lograr estos fines. El comportamiento organizacional ayuda a los gerentes a empoderar a sus empleados, ya que son las fuerzas principales para implementar este cambio.

**4. Mejora del servicio al cliente:** la mayoría de los empleados trabajan en el sector de servicios. El trabajo en el sector de servicios es muy exigente. Requiere una interacción continua con los clientes de la organización, es decir, los clientes. La gerencia debe asegurarse de que los empleados hagan todo lo posible para satisfacer a los clientes de la organización. La actitud y el comportamiento de un empleado afecta la satisfacción del cliente. El comportamiento organizacional ayuda a los gerentes a mejorar el servicio al cliente y el desempeño organizacional (Felcman, 2002).

**5. Mejora de las habilidades de las personas:** el comportamiento organizacional ayuda a mejorar la gestión de los negocios, ya que ayuda a mejorar las habilidades de las personas. Proporciona información sobre las habilidades que los empleados pueden usar en el trabajo, como diseñar trabajos y crear equipos efectivos.

**6. Innovación y cambio:** el comportamiento organizacional ayuda a estimular la innovación y el cambio. Los empleados pueden ser un obstáculo o un instrumento de cambio. Es el comportamiento organizacional el que fomenta ideas y

técnicas para promover la innovación y el cambio al mejorar la creatividad de los empleados.

7. **Equilibrio trabajo-vida:** Las organizaciones que no ayudan a los empleados a lograr el equilibrio trabajo-vida no podrán

retener a sus empleados más talentosos. El comportamiento organizacional me ayuda a diseñar trabajos flexibles que pueden ayudar a los empleados a lidiar con los problemas de equilibrio de la vida laboral.

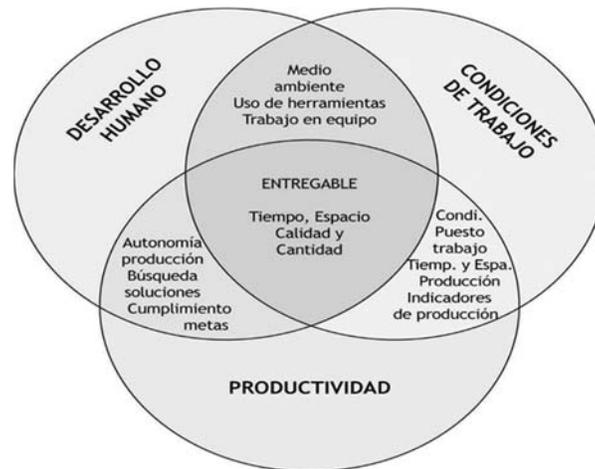


Fig. 1. Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos

### La Motivación del Personal

Siguiendo a Martínez (2007) para el logro de todo lo anterior, es primordial que todo y cada uno de los integrantes de la organización, en nuestro caso de la corporación formativa se encuentra motivado. Entendiendo la motivación como una energía positiva originario del vinculado de aspiración, deseo, valores, desafío y sentimentalismos individuales, que se revela a través de la realización de las tareas determinadas y el logro de objetivo comunes.

Para eso se debería incorporar:

- Orientación al trabajo basado en el principio del energía personal y compartido;
- Orientación al rendimiento de las ideas y acciones de las personas;
- Satisfacción por el esfuerzo del trabajo;
- Potenciación de la fortaleza de la persona y los grupos, emplazar al desarrollo sostenido;

- Pensamiento del aprendizaje como proceso firme para las personas y para la organización en general;
- Inclusión de la evaluación permanente, a todos los niveles como punto de creencia del aprendizaje y sus beneficios. Desde esta mirada, la motivación supone interpretar y adecuar a la realidad de una forma inteligente.

Esta perspectiva consiste en considerar invariablemente a la incitación en el contorno laboral como un compromiso social de toda la ordenación, responsabilidad que, en su práctica de corto, mediano y largo plazo, pone en marcha mecanismo de permanente revisión de aquellos factores internos y organizacionales que influyen en la incitación de las personas orientada a la productividad individual y colectiva.

### CONCLUSIONES

Por lo tanto, el comportamiento organizacional juega un papel importante en la gestión de los negocios.



Es ese campo de estudio el que descubre el impacto que las personas, los grupos y la estructura tienen en el comportamiento dentro de una organización y aplica ese conocimiento para hacer que las organizaciones trabajen de manera más efectiva.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bolívar, J. (2015). *Investigación Documental*. México: Pax.
- Brunet, I. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, Diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Castro, J. (2016). *Técnicas Documentales*. México: Limusa.
- Davila, A. (2015). *Concepto de terminos científicos*. Caracas: Oasis.
- Felcman, I. 2. (2002). *Cultura organizacional en la administración pública*. Ediciones cooperativas.
- Martinez, D. (2007). *Gestion de Recursos Humanos para Organizaciones Públicas*. Graglia: Educc.
- Robbins, S., & Judge, A. (2009). *Organisational Behaviour*. Pearson Prentice Hall.
- Trelles Rodríguez, I. (2001). *Comunicación Organizacional, selección de lecturas*. La Habana: Editorial Félix Varela.

