



## EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

**CPA. Hugo Campos Rocafuerte, MSc. MAE.**

Docente Unidad Académica de Ciencias Contables Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Universidad Técnica de Babahoyo Facultad de Ciencias Administrativas

hcamposr@ymail.com

**LCDO. CPA. Wilmer Espinoza Toalombo, MT.**

Asesor contable y tributario

wilmerespinozat6@hotmail.com

**Econ. Rosa Aurora Espinoza Toalombo, MAE.**

Docente Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales Universidad Estatal de Milagro, Ecuador

espinoza18266@yahoo.com

**Ab. Magyuri Zambrano Burgos MSc.**

Docente Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales Universidad Estatal de Milagro, Ecuador

mzambrano1965@hotmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Hugo Campos Rocafuerte, Wilmer Espinoza Toalombo, Rosa Aurora Espinoza Toalombo y Magyuri Zambrano Burgos (2016): "El comportamiento organizacional y su influencia en la calidad y productividad de la organización", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (marzo 2016). En línea: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/03/calidad.html>

### RESUMEN

El comportamiento organizacional busca determinar en qué forma la actitud de las personas se ve afectado por los individuos, los grupos y el ambiente en las organizaciones, buscando la eficacia en las actividades de la empresa. El estudio del comportamiento que tienen las personas dentro de una empresa es un reto nunca antes pensado por los gerentes y que hoy constituye una de las

tareas más importantes en la organización ya que debe adaptarse a la gente que es diferente, debido a que el aspecto humano es el factor determinante dentro de la posibilidad de alcanzar los logros de la organización. El clima y la cultura organizacional constituyen dos componentes de esencial importancia para la elevación de la productividad laboral, el clima organizacional es esencial en el proceso de sociabilización del conocimiento en una empresa siendo una premisa trascendental de su logro en tiempos donde la colaboración es fuente de ventajas competitivas. La cultura organizacional su relevancia para la vida de las instituciones así como comportamiento organizacional la motivación del personal la implementación de los cambios en las organizaciones con los principales elementos de la realidad organizacional construyendo una política donde el alcance de los objetivos sea importante obtenerlo y compartirlo con todos sus integrantes. Solo así los valores culturales de esa organización se constituirán en su principal fuente de referencia.

**Palabras claves:** Comportamiento organizacional, motivación, eficacia, productividad laboral.

## **ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND ITS INFLUENCE ON THE QUALITY AND PRODUCTIVITY OF THE ORGANIZATION**

### **ABSTRACT**

Organizational behavior seeks to establish in that way affect individuals, groups and the environment in the attitude of people in organizations, looking for efficiency in the activities of the company. The study of the behavior of people within a company is a challenge never before thought by managers and that today constitutes one of the most important in organizing tasks since it must adapt to people who are different, due to the human dimension is the determining factor in the possibility of achieving the accomplishments of the organization. Climate and organizational culture are two components of essential importance for the elevation of labor productivity, the organizational environment is essential in the process of socialization of knowledge in a company being a transcendental premise of its achievement in times where collaboration is a source of competitive advantages. Organizational culture its

relevance for the life of the institutions as well as organizational behavior the motivation of the staff the implementation of changes in organizations with the main elements of the organizational reality building a policy where the scope of the objectives is important to obtain and share it with all of its members. Only thus the cultural values of that organization shall constitute its main reference source.

**Key words:** individuals, motivation, efficiency and labor productivity.

## INTRODUCCIÓN

El comportamiento organizacional es un campo de estudio en el que se investiga el impacto en que individuos se involucran en los mismos objetivos de la empresa mediante la motivación y liderazgo para alcanzar la eficacia.

Son mucho los autores que han tratado de describir el llamado fenómeno de la cultura organizacional: Según (Robbins, 2009) “Plantea que la cultura organizacional es la percepción común que comparten los miembros de la organización sistema de significado compartido y agrega que cada organización perfecciona un conglomerado de hipótesis de sabiduría implícitas por medio de reglas que dirigen el comportamiento en el lugar de trabajo”.

Según (Chiavenato, 2009) “El comportamiento organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones”.

Haciendo una revisión de las diferentes culturas se puede notar que existen fuertes culturas donde los valores centrales y los principios sostienen y se comparten entre sus empleados lo cual crea un clima interno de mucho control y culturas débiles que son fácilmente cambiantes y dependen de las nuevas tendencias y constantes cambios en la dirección de las empresas los cuales

tienen como resultado la propensión de los empleados a abandonar la organización utilizando a la empresa como un escalón en sus carreras.

Forma parte de la cultura de una organización la influencia de los fundadores que han trazado la historia las costumbres los símbolos que identifican la organización el modo de transmitir y comunicar información tanto interna como externa lo que forma una imagen de la organización como un todo. La incidencia del entorno y como se inserta la organización en la cultura nacional la cual influye sobre la cultura de la organización el comportamiento y las percepciones comunes que adquieren las personas están ligadas a su forma de vida y afectan sus actitudes en su centro laboral.

Los directivos deben tener en cuenta las características de su personal que es contratado integrarlos y orientarlos hacia los lineamientos que están implícitos en la cultura de la organización. Hoy en día es importante que la dirección o alta gerencia de una organización tome en consideración aspectos generales de la cultura organizacional para tomar nuevas iniciativas e incorporar cambios en la organización como puede ser el caso de un sistema de gestión de calidad en función de la satisfacción de los clientes la cual cambia la percepción y replantea los lineamientos y políticas que traza la organización para conducirse por el éxito de su gestión.

El desarrollo de seguridad de las organizaciones depende, cada vez en mayor medida, de las personas que las completan. En un medio cambiante, la adaptabilidad y la disposición de las mejores oportunidades por partes de las organizaciones, la racionalización de sus actividades y el aumento de su productividad, procede de la capacidad de sus empleados y de su actuación social.

Se debe valorar la creatividad, la innovación, la maleabilidad, el trabajo en equipo, la calidad de la atención al receptor de nuestros servicios o productos, la autoevaluación, la formación permanente y el gusto por el trabajo bien hecho, desde el convencimiento de que todo ello causara en la calidad del servicio que presta la organización a su entidad. La ejecución de estos cambios, para que sean exitosas, debe nutrirse de una profunda inteligencia

elucidación de la realidad esto es, que tomando los principales elementos ordenados de la realidad organizacional, genere mezcladas posibilidades de poner en marcha un proceso que tramite y dirija el fortalecimiento y desarrollo de los actores intrínsecos. Las organizaciones siempre poseen una política individual, pero la jactancia es construir una política de lo colectivo donde el logro de los objetivos sea fundamentalmente rebasado y compartido por la mayoría de sus integrantes.

## **DESARROLLO**

El comportamiento organizacional investiga el impacto que tienen los individuos y las estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones con la finalidad de aplicar el conocimiento y la eficiencia en las organizaciones.

Los conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones se trata de una herramienta humana para beneficio de la gente y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organizaciones de aquí se tendrá la necesidad de comprender el comportamiento organizacional. El remite a los distintos tipos de relaciones que se establecen en una empresa<sup>1</sup>.

Por una parte ayuda a comprender las relaciones de los trabajadores entre si también ayuda a entender la influencia que el entorno ejerce sobre la empresa analiza la estructura de un negocio puesto que los trabajadores tienen que estar coordinados estructuralmente para trabajar en equipo por otro lado analiza el factor tecnológico el cual forma parte de la empresa.

El clima organizacional ejerce una significativa influencia en la cultura de la organización esta comprende el patrón de conductas creencias y valores compartidos por los miembros de la organización los cuales determinan en gran parte su cultura y en este sentido el clima ejerce una influencia directa

---

<sup>1</sup> (Lic. María Virginia Ravelo Castro, 2011)

porque las percepciones de los individuos determinan sustancialmente los valores que conforman la cultura de la organización<sup>2</sup>.

Este induce a los individuos a tomar determinados comportamientos estos inciden en la actividad de la organización y en su sentido de pertenencia la calidad de los servicios que prestan así como su efectividad eficiencia eficacia impacto social y el desempeño general de la organización.

Para que el ambiente laboral se convierta en una fuente de salud debe existir en el mismo un clima que cree confianza y favorezca la eliminación de sentimientos y actitudes negativas hacia la organización o algunos de sus miembros deberá sentirse que se hace algo útil que proporciona un sentido al esfuerzo que se realiza cada individuo debe sentir la preocupación de la organización por sus necesidades y problemas.

Un clima positivo favorece el cumplimiento de los objetivos generales que persigue la organización a partir de la existencia de un mayor sentimiento de pertenencia. Por el contrario un clima negativo supone faltas de identificación con sus objetivos y metas así como un deterioro del ambiente de trabajo que ocasiona situaciones de conflicto bajo rendimiento ausencias e ineficacia<sup>3</sup>.

Los líderes de una organización desempeñan un papel activo de la formación y reforzamiento del clima y la cultura organizacional ellos determinan que se debe atender medir y controlar participan en los incidentes críticos y las crisis empresariales planifican la enseñanza y el adiestramiento y establecen los criterios para el reclutamiento selección promoción y segregación de los empleados.

El proceso de sociabilización es aquel mediante el cual las normas y contenidos esenciales se transmiten a los nuevos miembros del grupo. La productividad es una condición necesaria pero no suficiente para el éxito económico de una organización es claro que entre mayor sea la productividad

---

<sup>2</sup> (Caralo Castillo, 2000)

<sup>3</sup> (José Guadalupe Salazar Estrada, 2009)

mayor será la probabilidad de que esta organización sobreviva y prospere con el pasar del tiempo<sup>4</sup>.

La cual a través de esquemas de indicadores que reflejan cuantitativamente el grado de cumplimiento de las metas enfoque que no toma en consideración aspectos trascendentes dentro de las organizaciones como son los conocimientos técnicos las dimensiones sociales así como las actitudes del factor humano hacia el trabajo donde estas proponen verdaderos retos para evaluar la productividad organizacional.

### **El Clima Organizacional**

En palabras de (MARTINEZ, 2007) el estudio del climas organizacional es una tarea liada, porque la llevaría mucho tiempo en tratar de alcanzar todos los factores que los establecen. Para evitar esta complejidad se hace forzoso detallar las variables de mayor interés. Estas variables se relacionan con la estructura y los métodos organizacionales. En nuestro tiempo el ejercicio eficiente de organizaciones requiere de invenciones constantes en sus planteamientos operativos y en sus principios de organización. Se debe pensar en buscar en el limitado de cada organización soluciones que permitan mejorar el trabajo que se realiza para responder de forma favorable a las necesidades que le presentan su contexto interno y externo. Antes esta situación conviene estudiar el clima organizacional puesto que son varios los factores que lo determinan incitando una percepción positiva o negativa en sus integrales y en los recibidores de su labor.

### **La Motivación del Personal**

Siguiendo a (MARTINEZ, 2007) para el logro de todo lo anterior, es primordial que todo y cada uno de los integrales 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

---

<sup>4</sup> (Quintero, 2003)

se revela a través de la realización de las tareas determinadas y el logro de objetivo comunes. Para eso nuestra creación debería incorporar:

- Orientación al trabajo basado en el principio del energía personal y compartido;
- Orientación a la 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.

Según el autor LITWIN Y STINGER da a conocer sobre la coexistencia de nueve dimensiones que expondría el clima existente en una establecida organización y estas dimensiones son:

- **Estructura:** representa el conocimiento acerca de la cantidad de las reglas, procedimientos, gestiones, y otras limitaciones a que se ven enfrentado el desarrollo de su trabajo esto es la medida en que la organización pone más énfasis en la sociedad improductiva.
- **Responsabilidad y empoderamiento:** es la perspicacia organizacional acerca de su albedrío en la toma de decisiones

relaciona con su trabajo cuyo riesgo es que la supervisión que recibe deje de ser de tipo general y se convierta en un control asfixiante que no permite construir y desarrollar en el personal el sentimiento de ser su propio jefe en lo específico de sus tareas.

- **Recompensa:** pertenece a la percepción de los miembros acerca de la conciliación de la recompensa tomada por el trabajo bien hecha. Es la medida en que la organización esgrime más el premio que el castigo u ordenanza.
- **Desafío:** es el conocimiento que tiene el personal acerca de las provocaciones que presume el trabajo, es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgo deducido, a fin de lograr los objetivos formulados en un área determinada.
- **Relaciones:** corresponde a la perspicacia del personal acerca de la existencia de un clima de trabajo grato y de buenas relaciones sociales, tanto entre colegas como entre jefes y subordinados.
- **Cooperación:** es la apreciación del personal sobre la presencia de un ánimo de ayuda de parte de los dirigentes y de otros miembros del grupo aquí hace referencia esta puesto en el apoyo mutuo tanto en niveles superiores como inferiores.
- **Estándares:** se trata de las expectativas que pone la organización sobre las normas de desempeño.
- **Conflictos:** es el nivel en que las partes de la organización, tanto pares como superiores, aceptan los dictámenes discordantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surgen.
- **Identidad:** este concierne a la organización como un elemento importante intrínsecamente de los grupos de trabajo.

La motivación influye mucho en la productividad porque si no hay un ambiente armónico los trabajadores no se sentirán bien a la hora de trabajar como observaremos en el siguiente cuadro:

**Tabla Nº 1**

<b>Factores que favorecen la motivación</b>	<b>Factores que dificultan la motivación</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Clara comprensión y conocimiento del trabajo a desarrollar.</li><li>❖ Proporcionar recompensas y alabanzas.</li><li>❖ Facilitar tareas que incrementan el desafío, la responsabilidad y la libertad.</li><li>❖ Animar y favorecer la creatividad. Involucrar a los voluntarios en la solución de los problemas. Ayudar al desarrollo de habilidades personales.</li><li>❖ Indicar como el trabajo de los voluntarios contribuye al logro de los objetivos de la organización.</li><li>❖ Mediar en los conflictos que dificultan el desarrollo del trabajo.</li><li>❖ Tener los medios adecuados para desarrollar las tareas eficazmente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Fuerte crítica hacia el trabajo.</li><li>❖ Escasa definición del trabajo a desarrollar y de sus objetivos.</li><li>❖ Supervisión de las tareas no adecuada.</li><li>❖ No dar respuesta sincera a las cuestiones planteadas.</li><li>❖ Adoptar decisiones unilaterales.</li><li>❖ No estar dispuesto a aceptar nuevas ideas.</li><li>❖ Ocultar la verdad.</li><li>❖ No dar elogios por el trabajo bien realizado.</li><li>❖ Asignar trabajos aburridos o tediosos.</li><li>❖ Falta explícita de reconocimientos.</li><li>❖ Ausencia de comunicación entre los diferentes niveles.</li><li>❖ Sentimiento de no formar parte del equipo.</li></ul>

**Elaborado por: Autores**

El crecimiento motivacional de una persona equivale al beneficio entre el valor que se le asigna al premio y la expectativa de su posible logro.

## **CONCLUSIONES**

- El comportamiento organizacional tiene su importancia en que es un proceso que se fundamenta en el estudio del individuo como parte vital de una estructura y que su estado conductual va a trascender en la producción de la organización por lo tanto conocerlo a través de los métodos organizados va a ser de eficacia para la empresa. así como sus

posibilidades con respecto a la calidad de vida en el trabajo cómo funcionan los equipos, el sentido común del tiempo los procesos de cambio planificado.

- La productividad depende del comportamiento del individuo en buscar una mejora continua en actividades económicas y condiciones cambiantes.
- Podemos concluir haciendo énfasis en la misión y objetivo primario que la empresa debe llevar acabo es primordial en el sentido de proporcionar un parámetro para examinar todos los aspectos del funcionamiento de todos los comportamientos organizacionales cuando están enfocados en la provisión de las condiciones y recursos esenciales para el logro de la misión de la organización.

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:**

Caralo Castillo, N. D. (05 de Diciembre de 2000). *IPortal de Relaciones Publicas*. Obtenido de Portal de Relaciones Publicas:  
<http://www.rppnet.com.ar/culturaorganizacional.htm>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Mc Graw Hill.

José Guadalupe Salazar Estrada, J. C. (28 de Agosto de 2009). *Scielo*.  
Obtenido de Scielo: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352009001000004&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352009001000004&script=sci_arttext)

Lic. María Virginia Ravelo Castro, T. I. (15 de Agosto de 2011). *Influencia del sistema de gestión de calidad en la cultura organizacional del Centro Nacional de Toxicología*. Obtenido de Influencia del sistema de gestión de calidad en la cultura organizacional del Centro Nacional de Toxicología: [http://bvs.sld.cu/revistas/anu/vol\\_1\\_1\\_12/tox11111.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/anu/vol_1_1_12/tox11111.htm)

Martinez, D. (2007). *Gestion de Recursos Humanos para Organizaciones Publicas*. Graglia: Educc.

Quintero, T. (28 de 07 de 2003). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis:  
<http://www.gestiopolis.com/el-comportamiento-organizacional/>

Robbins, S. (2009). *Comportamineto Otganizacional*. Mexico: Pearson.

Salas, E. (1990). <http://www.redalyc.org/pdf/805/80522105.pdf>. (R. L. Psicología, Ed.) Recuperado el 25 de 01 de 2016, de <http://www.redalyc.org/pdf/805/80522105.pdf>

Vega, M. M. (2008). Recuperado el 26 de 02 de 2016, de [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000200004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000200004&script=sci_arttext)