

# Capítulo 6



El impacto del comportamiento de los  
individuos en las organizaciones



# El impacto del comportamiento de los individuos en las organizaciones

## *The impact of the behavior of individuals on organizations*

Macias-Loor, Jazmina Mariela

Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas

✉ Correo: jazmina.macias@utelvt.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7423-5713>

Andrade Conforme, Carelys Liseth

Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas

✉ Correo: carelys.andrade.conforme@utelvt.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8944-6487>

Pilatuña Vélez, Luis David

Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas

✉ Correo: luiz.pilatuna.velez@utelvt.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6266-9733>

Pin Zamora, Luis Fernando

Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas

✉ Correo: luis.pin.zamora@utelvt.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8052-6544>

## Resumen

Debido a la importancia que contrae el comportamiento organizacional representando un eje dinamizador para la eficiencia en una empresa, es necesario considerar la forma en la cual se desarrollan los individuos dentro del área de trabajo, puede ser favorable o no favorable según la situación en la que se maneje el caso. Por consiguiente, el objetivo de la investigación es analizar el impacto que tiene el comportamiento de los colaboradores internos dentro de las organizaciones a fin de convertirse en una llave maestra para alcanzar un liderazgo eficaz. La metodología aplicada es de carácter descriptiva, en la cual se recolecta información mediante datos bibliográficos para brindar interpretación del comportamiento de las personas en sus ambientes de trabajo a través del método analítico. Se encuentra que las entidades a fin de seguir siendo competitivas

recurren a medidas para reducir sus costos mediante reingeniería en sus procesos y despidos de personal, lo cual impacta en la mente de los colaboradores al caer en un ambiente de incertidumbre quitando el sentido de pertenencia de los miembros de la organización. Finalmente se concluye que mayor responsabilidad recae sobre los altos mandos, al tener como deber implementar métodos orientados a los pensamientos y forma de actuar de los trabajadores, los cuales aporten positivamente al ambiente organizacional para hacer sentir realizados a los colaboradores internos.

## Palabras clave

Comportamiento, liderazgo, ambiente laboral, organizaciones

## Abstract

Due to the importance of organizational behavior, which represents a dynamizing axis for the efficiency of a company, it is necessary to consider the way in which individuals develop within the work area, which can be favorable or unfavorable depending on the situation in which the case is handled. Therefore, the objective of the research is to analyze the impact that the behavior of internal collaborators has within the organizations in order to become a master key to achieve an effective leadership. The methodology applied is descriptive in nature, in which information is collected through bibliographic data to provide interpretation of the behavior of people in their work environments through the analytical method. It is found that in order to remain competitive, entities resort to measures to reduce their costs by reengineering their processes and personnel layoffs, which impacts on the minds of employees by falling into an atmosphere of uncertainty, removing the sense of belonging of the members of the organization. Finally, it is concluded that greater responsibility falls on top management, whose duty it is to implement methods oriented to the thoughts and actions of workers, which contribute positively to the organizational environment to make internal collaborators feel fulfilled.

## Key words

Behavior, leadership, work environment, organizations

## Introducción

Actualmente el mundo está caracterizado por una fuerte competencia a nivel nacional e internacional, por lo que se hace imperativo buscar alternativas de solución que conduzcan a mejorar la calidad y eficiencia de los servicios de cada empresa, de ello depende dos factores básicos que son la adquisición de nueva tecnología y equipos avanzados que permitan ser más eficientes producción de bienes y servicios, por otro lado, la implementación de proyectos organizacionales que aumenten las oportunidades de ventas a través de brindar un mejor servicio brindado por personal altamente motivado (Díaz et. al, 2021).

El incentivar a los trabajadores da como resultado un buen comportamiento organizacional; el cual analiza aspectos de cómo se gestiona el capital humano dentro de la empresa, por tanto, la organización de cada miembro, su identidad con la entidad, personal y el desarrollo de carrera, estos se expresan como: motivación, creatividad, productividad, identificación y pertenencia emergente (Molina et. al 2016).

Según Martínez (2005) dentro de cada organización, las personas se dividen en pequeños grupos en los que tendrán que realizar diferentes actividades de acuerdo a sus tareas asignadas, donde pasarán horas en diferentes ambientes, por lo que cada persona tendrá diferentes perspectivas, capacitaciones y comportamientos. Por eso es necesario lograr un comportamiento organizacional adecuado para lograr mayores niveles de eficiencia dentro de la empresa.

A pesar de que el ambiente laboral va cambiando de manera muy rápida y los valores al igual que los recurso son cada vez más escasos, es necesario comprender que esto influye en el rendimiento de los trabajadores en las empresas, por esta razón el comportamiento organizacional debe ser un proceso guiado por un enfoque integral orientado hacia el clima laboral, el proceso clave y la estructura de la empresa, utilizando una perspectiva amplia del sistema.

En cuanto al conocimiento de los individuos dentro de su ámbito laboral donde realizan las actividades programadas por la organización, junto con el desarrollo de la sociedad, la organización también tiene muchos cambios, se han hecho progresos de formas aceptables intentando equilibrar la calidad de vida con la productividad deseada. Mencionan Pesántez & Guapacaza (2012) por esta razón se han desarrollado nuevos métodos con una visión en la que el pensamiento humanista destacado es precisamente en su nombre, el centro de su preocupación humana

Para lo cual según Díaz (2013) se deben usar nuevos métodos a considerar porque no hay organizaciones iguales, cada una tiene su propia historia, reglas, patrones de comunicación, sistemas, procedimientos, y estructuras que conforman su cultura, las organizaciones son regidas por un conjunto de normativas distintas.

Al no existir fórmulas o prácticas simples para trabajar con las personas y sin soluciones única e ideales para los problemas de la organización, todo lo que se puede hacer es aumentar la comprensión y la capacidad de sobrevivir en las relaciones humanas en el trabajo (González et. al, 2015).

A fin de una mayor comprensión de cada empleado, se busca conocer lo mayormente posible al individuo, sus características generalmente son de fácil obtención por parte del administrador e incluyen información útil acerca del historial del empleado. Estas son: edad, género, estado civil, habilidades de cada individuo, forma de aprendizaje, personalidad, ambiente, situaciones, actitudes y satisfacción con el trabajo.

Destacan García et. al (2020) que todos los profesionales necesitan de la comprensión de los fenómenos organizacionales al tener la responsabilidad del manejo de personas y recursos de la sociedad. En la actualidad moderna con los nuevos avances de las tecnologías la competencia en las empresas y todos los ámbitos es evidente, ya que el desarrollo de las empresas también va ligadas al desarrollo, actualmente la competencia se rige por compromisos de ver los hechos, decir, dirigir, pensar y sentir.

Cabe recalcar que es de vital importancia el estudio organizacional, éste se considera un eje que dinamiza la eficiencia y eficacia en las empresas, actualmente constituye una reflexión muy importante. Para que una empresa se desarrolle se debe considerar como punto clave la actitud de quienes la conforman, es por esto que la herramienta organizacional es necesaria en todas las empresas que deseen su rápido y eficaz desarrollo.

## Metodología

La modalidad es investigativa, es decir los datos que se presentarán en el documento son de investigaciones obtenidas de internet cuyas fuentes serán verídicas y confiables, donde el tema de estudio es “el impacto del comportamiento de los individuos en las organizaciones”. La investigación es basada con datos de profesionales conocedores del comportamiento de los individuos en las diferentes organizaciones.

### Descriptiva

Como lo indica Abreu (2012) una investigación descriptiva es la que analiza las características de una población o fenómeno sin la necesidad de entrar a conocer las relaciones que existen entre ellas

### Método de recolección de datos bibliográficos.

Se requieren datos bibliográficos que certifiquen la relevancia e importancia de este, para así fundamentar y estructurar nuestra investigación con datos e información científica.

### Método Analítico

Al analizar el comportamiento que tienen las personas cuando son sometidas a ciertos tipos de trabajos en un ambiente ya creado en las organizaciones, de tal manera que el individuo se pueda adaptar a su entorno laboral para realizar sus respectivas actividades de manera eficaz y más productiva (Carlessi, 2018).

## Resultados

Según Monterroso (2016) de acuerdo a la investigación realizada con respecto al impacto del comportamiento de los individuos en las organizaciones, se puede concluir que sin importar de donde se obtenga la información se llegará al mismo resultado de que lo más importante es el comportamiento de quienes conformen las empresas, organizaciones de cualquier índole u sindicatos, también se debe considerar que actualmente comparado con años atrás existe una gran diferencia con los avances tecnológicos y esto hace que la competencia es visible en todos los medios.

La autora Tristá (2019) menciona que el comportamiento humano es clave, la empresa de manera analista dirige el enfoque hacia esta acción realista, el comportamiento se enfoca a los actos y actitudes de los individuos en la organización. Con la finalidad de mejorar el comportamiento laboral en la institución el comportamiento organizacional da uso al estudio sistemático.

En general el comportamiento organizacional dependerá de la manera en cómo es gestionada el capital humano, así como la manera de cómo están integrados los miembros que la conforman, debe identificar cómo se identifican con la institución, al igual de la manera en la que se manifiesta su incremento emocional y profesional en su ambiente, como se da la motivación, la creatividad diaria, la productividad, la pertenencia y la identificación con su ambiente laboral y la empresa.

Asimismo, en la mayoría de los estudios, al referirse a algún instrumento o factor que afecta el comportamiento humano, se debe establecer que el comportamiento de los empleados no es resultado directo de factores organizacionales existentes, sino que depende de un gran factor organizacional. Fuera de alcance. Sobre la medición de las valoraciones de los empleados sobre estos factores en relación con las actuaciones realizadas.

Las experiencias, interacciones del colectivo con la empresa, son determinados por factores como; clima, cultura y el cambio organizacional que influyen en la



conformación de los diversos niveles de la responsabilidad social, siendo de esta manera determinante en la efectividad de cumplir los objetivos sociales de cada empresa (Páramo, 2017).

Según Ribes (2015) los requisitos de comportamiento organizacional se reducen y conducen a la indiferencia, además, la indiferencia y la inconsistencia afectan la efectividad de la capacidad humana, lo que muestra que la motivación de los empleados moldea el comportamiento y otros aspectos en el lugar de trabajo, a saber, la percepción quien está trabajando.

El talento humano tiene las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral, de esta manera se puede o no conllevar un comportamiento organizacional de satisfacción, la resistencia o participación, la motivación o también la desmotivación, son factores que puede afectar gravemente a una empresa o institución si los empleados no están motivados se refleja en su trabajo.

Según Ganga & Villacís (2018) por ello Las opiniones y reacciones varían según las diferencias individuales y se ven afectadas por diversos factores que pueden afectar muchas ideas y por lo tanto se forma la actitud del empleado como la organización, el trabajo en equipo, la comunicación, la motivación, la satisfacción, la toma de decisiones, las relaciones, la existencia futura. . planificación de objetivos de gestión, entre otros, desarrollados en el lugar de trabajo utilizando las mismas ideas descritas anteriormente.

Suárez et. al (2020) mencionan que, en el ámbito de las organizaciones, el comportamiento satisfactorio de un trabajador se manifiesta con satisfacción al trabajo que realiza mientras participa activamente y se compromete como actor del sistema donde laboralmente creando un impacto en el logro de las metas y la misión de la organización.

Hay que decir que hay algunos casos en diferentes partes de la república, a nivel local y regional, que parecen mostrar cómo las personas piensan acerca de las organizaciones al utilizar nuevos métodos y prácticas de trabajo en sus lugares de trabajo. mejorar la salud y las condiciones de trabajo de los trabajadores a través de los recursos humanos. (García et. al, 2020).

En empresas u organizaciones donde no se le brinda un excelente ambiente laboral al personal, los trabajadores suelen tener comportamientos donde se evidencia la apatía, baja motivación, falta de interés, falla en la comunicación y poco esfuerzo para promover la resolución de problemas.

Considerando esta afirmación, se puede decir que el éxito de las organizaciones está bajo el liderazgo de sus líderes, quienes deben tener las cualidades que los definan como verdaderos líderes; sea creativo, fomenta y atraiga el cambio, desarrolle la cohesión dentro de las organizaciones a través de la integración de equipos, sea flexible, confíe en los miembros de la comunidad científica para tomar decisiones, y más. (Díaz et. al, 2021).

Cada vez hay más pruebas de que las organizaciones de éxito ponen a la gente primero, logrando mejores resultados en sus empresas y sus ingresos, los administradores inteligentes han aprendido que los empleados de su organización son su única ventaja competitiva, por esta razón son priorizados. Los competidores podrán imitar los productos, procesos, ubicaciones, canales de distribución, pero si no cuenta con un personal motivado, las ganancias varían en gran medida.

Sin embargo, indican Ganga & Villacís (2018) es más complicado de rivalizar una fuerza de trabajo conformada por personas que estén bien preparadas y a su vez motivadas, esto muestra las características que distinguen a las compañías exitosas de las no tienen éxito alguno, es importante calidad de las personas que logran contratar y retener las que aseguran el éxito. Se puede resaltar al menos cuatro de ellas:

- Valoran y respetan la diversidad cultural, buscando una fuerza diversificada de acuerdo a su edad, el género u origen étnico lo cual carece de relevancia.
- Muestran interés por la familia; apoyan a los trabajadores equilibrando las responsabilidades laborales al igual que las personales mediante programas con horarios flexibles además instalaciones locales de guardería.

- Invierten determinadas cantidades de dinero en la capacitación de los empleados para mantener sus destrezas actualizadas.
- Las organizaciones empoderan a sus empleados transfiriendo autoridad y responsabilidad a niveles inferiores.

Es una realidad que las empresas que priorizan a sus trabajadores logran contar con una fuerza de trabajo más integrada y dedicada, su estado de ánimo feliz y comprometido con sus labores que debe realizar a diario, representando una mayor productividad y satisfacción de los empleados, de esta manera ellos están dispuestos a realizar un esfuerzo extra y así obtener un mejor desempeño y completar su trabajo con entusiasmo.

El método de priorizar a los trabajadores permite que las organizaciones contraten personal con más inteligencia, de preferencia que sean conscientes y leales, es fácil decir “yo pongo a mis trabajadores en primer lugar”, es importante no confundir las palabras con los actos ya que son totalmente diferentes (Martínez, 2005).

Para lograr ser competitivos en la economía global, acuden a medidas de reducción de costos, hacen la reingeniería de sus procesos y reducen el tamaño de su personal permanente, llevándose los puestos a otros países, en los cuales tienen costos más bajos, también contratan empleados a tiempo completo para sustituir a los puestos eventuales.

Las organizaciones en crisis comienzan a reducir el negocio como primer paso, y las empresas que no están en crisis siempre evalúan las necesidades de sus empleados para reducir y aumentar los empleados que consideran innecesarios hasta que se consideran necesarios en la competencia actual. Desafortunadamente, muy pocas organizaciones pueden ofrecer empleo permanente a sus empleados o brindarles cierto grado de seguridad laboral.

En la mayoría de las entidades actuales, los empleados tienen costos variables, los niveles de personal se mantienen al mínimo y los empleados se agregan o despiden

según sea necesario. Cabe señalar que la estrategia de reducir los costos laborales es popular en todo el mundo.

Las empresas u organizaciones basan su enfoque en el paradigma de la complejidad, mostrando una visión la cual rescata la innumerable casualidad que existe en las relaciones de los factores; la incertidumbre de su ocurrencia e interacción; la no linealidad entre la causa y el efecto; y la coexistencia del orden y del desorden.

En esto intervienen tanto los factores internos como de los externos, es decir, en las empresas existen estas variables tanto controlables como no controlables y estas interactúan de manera continua, siendo el comportamiento humano y su interdependencia con la dimensión técnica de la organización una de estas variables inherentes al sistema (Monterroso, 2016).

Para los empleados, trabajar en las empresas u organizaciones es muy complicado ya que deben regirse a todas las experiencias organizacionales, sin embargo, el comportamiento de algunos miembros puede hacer que los empleados puedan tener experiencias organizacionales agradables enriqueciendo sus conocimientos, si no se maneja bien este tema puede suceder todo lo contrario, la noción del comportamiento humano y su rol en el desarrollo organizacional es consecuencia de una evolución histórica y metodológica en el estudio de la Administración combinado con los aportes de la Psicología Laboral y Organizacional.

Comprender cómo funciona el comportamiento en el lugar de trabajo ayuda a los gerentes a involucrar, administrar, crear o aconsejar comportamientos, actitudes, relaciones, contexto organizacional y entorno. (Suárez et. al, 2020).

## Discusión

Mediante la revisión de las distintas investigaciones sobre el impacto del comportamiento organizacional, definimos el comportamiento como la forma de vida de un individuo y un conjunto de acciones que realiza en respuesta a su entorno; siendo respuesta a un motivo que incluye componentes psicológicos, fisiológicos y motores.

Para obtener un exitoso manejo acertado en el desarrollo de las organizaciones y empresas, se encuentra en la actitud de las personas que forman parte de ella, debido a esto el comportamiento organizacional es considerado como una herramienta necesaria que logra muchos beneficios para todas las empresas sin distinción.

Con los resultados de una adecuada gestión organizacional se obedecerá en gran parte a cómo se da la motivación e inspiración, también se debe tomar en cuenta un conjunto de factores que van desde la creatividad, la productividad y el sentido de pertenencia de los miembros de la organización, de esta manera se logra un mejor uso del denominado capital humano.

Según González et. al (2015) los diferentes procesos influyen en el comportamiento de la organización y sus diferentes niveles de análisis se convierten en los que permiten desarrollar estrategias adecuadas para comprender y mejorar los desafíos. lo cual es lograr cambios en las empresas y de esta manera convertirse en la llave maestra para lograr alcanzar un liderazgo más eficaz.

Con este método se generarán ventajas competitivas que aumentan el beneficio de la empresa para que luego pueda generar lucros y mayores ventas de sus productos o servicios, para esto se debe considerar que el adecuado ambiente laboral, la adecuada motivación con los puntos más adecuados para los trabajadores van de la mano con sus preocupaciones diarias y sus necesidades que de una u otra forma terminan influenciando el rendimiento de la empresa (Ribes, 2015).

Las grandes empresas son líderes en los mercados nacionales e internacionales con un índice de aprendizaje de sus colaboradores que son los mejores para lograr resaltar en la comercialización de los productos o servicios que brinde.

## Conclusión

El componente primordial de una organización son las personas, quienes están mezcladas en diversos ambientes, en medida esto puede ser positivo o negativo,

por esta razón se debe considerar métodos de despeje de pensamientos para que se relajen, recargue energías y vuelva más dinámico y motivado con un sentido de pertenencia hacia la empresa, el cual parte con responsabilidad desde los altos mandos, con la finalidad de poder determinar la razón de un inconveniente.

Cada empresa debe contar con un método para mejorar el ambiente laboral, ya que el individuo que representa la organización puede influenciar el entorno de trabajo de la entidad y eventualmente generar el suficiente impacto sobre el resto de sus compañeros de gestión. El manejo de la empresa con respecto a la influencia que genera la personalidad de sus integrantes y el impacto que conlleva a la organización puede ser moldeable, es decir, si se sabe orientar los pensamientos y manera de actuar de los individuos de manera favorable.

El buen comportamiento de un individuo es necesario para la óptima gestión organizacional al ser el resultado de una adecuada motivación, productividad, creatividad y el sentido de pertenencia de los miembros de la organización u empresa. De esta manera se puede lograr un mejor uso del capital humano y así se lograr ventajas competitivas aumentando los beneficios de la empresa. La motivación, los incentivos hacia los miembros de las organizaciones es muy importante de modo empresarial, convirtiéndose así en la llave maestra para alcanzar un liderazgo eficaz.

## Referencias bibliográficas

- Abreu, J. (2012). Hipótesis, Método & Diseño de Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(2), 187-197.
- Carlessi, H. (2018). *Manual de término en investigación científica, tecnología y humanística*. Lima: Bussiness Support Aneth.
- Díaz, G., Quintana, M., & Fierro, D. (2021). La competitividad como factor de crecimiento para las organizaciones. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 145-161. doi:10.33890/innova.v6.n1.2021.1465

- Díaz, S. (2013). Lo humano en la Teoría de las Organizaciones. *Visión general*(1), 45-57. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545895008.pdf>
- Ganga, F., & Villacís, H. (2018). Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas de Guayaquil. *Revista perspectivas*(42), 97-122. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332018000200005&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200005&lng=es&nrm=iso)
- García, C., Celis, E., & Contreras, O. (2020). Identificación profesional y comportamiento organizacional de los profesionales de la comunicación. *Suma de Negocios*, 11(25), 139-148. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2215-910X2020000200139&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-910X2020000200139&lng=en&nrm=iso)
- González, I., Melo, N., & Limón, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/212/21233043002.pdf>
- Martínez, J. (2005). Las personas en la organización. *Revista equidad y desarrollo*(3), 35-43.
- Molina, L., Briones, Í., & Arteaga, H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Ciencias económicas y empresariales*, 2(4), 498 - 510.
- Monterroso, E. (2016). Competitividad y estrategia: conceptos, fundamentos y relaciones. *RED sociales*, 3(3), 4-26.
- Páramo, D. (2017). Cultura y comportamiento humano. *Pensamiento y gestión*(43), 1-15. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-62762017000200001&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762017000200001&lng=en&nrm=iso)

- Pesántez, S., & Guapacaza, D. (2012). *Análisis del comportamiento organizacional del personal docente, administrativo y de servicios de la universidad politécnica salesiana, sede cuenca*. Cuenca: Tesis previa a la obtención del título de ingeniero comercial.
- Ribes, E. (2015). En busca de una teoría de la conducta radicalmente psicológica: Respuesta a Marino Pérez. *Acta Comportamentalia*, 23(1), 25-33. Obtenido de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-81452015000100003&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-81452015000100003&lng=pt&nrm=iso)
- Suárez, M., Álvarez, M., & Vásquez, M. (2020). La Cultura Organizacional a través de las teorías organizacionales: nacimiento, crecimiento y madurez. *Revista San Gregorio*(40), 145-156. doi:10.36097/rsan.v1i40.1387
- Tristá, B. (2019). La orientación del comportamiento humano en las instituciones de educación superior. *Retos de dirección*, 13(2), 229-245. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552019000200229&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552019000200229&lng=es&nrm=iso)



