

e-Book

Guía para mejorar el comportamiento organizacional



Berlitz®

El comportamiento organizacional es la forma en que las personas interactúan dentro de un grupo. Para fines de negocios, se trata de entender por qué los colaboradores de una empresa actúan de cierta manera y cómo se les puede influenciar de forma positiva para aumentar su productividad y satisfacción laboral.

Aunque es común asociar el comportamiento organizacional con la labor cotidiana del área de recursos humanos, hay varias diferencias notables.

El comportamiento organizacional abarca el estudio y análisis de diversos aspectos de la operación de una empresa para cumplir sus metas y algunos de estos factores pueden ir más allá del terreno del departamento del capital humano, como lo es la tecnología con la que opera la empresa o los códigos de ética personales de los trabajadores.

Beneficios de la mejora del comportamiento organizacional

Conocer y medir el comportamiento organizacional es clave para entender el potencial de una empresa y para identificar áreas de oportunidad en su crecimiento. Los beneficios son múltiples si se aplican acciones correctas para mejorarlo:

- Incremento de la satisfacción de los colaboradores
- Desarrollo de liderazgo en diversos niveles de la compañía
- Mejora del desempeño de los equipos
- Aumento de un ambiente de trabajo positivo para los integrantes de la empresa
- Desarrollo de nuevas ideas, soluciones e innovación en general
- Innovación y mejor liderazgo dentro de los equipos

La responsabilidad de estudiar e identificar las áreas de oportunidad en el comportamiento de la empresa recae en distintas posiciones del organigrama. Esta es otra diferencia con el área de recursos humanos, ya que el comportamiento organizacional es supervisado por integrantes de diferentes áreas e incluso con el apoyo de la consultoría de una persona fuera de la empresa.

Guía para mejorar el comportamiento organizacional

Las personas generalmente recomendadas para encargarse del tema son:

- **Integrante del área de Recursos Humanos:** tiene acceso a información esencial para medir el comportamiento, entre ellas, ausentismo laboral, rotación de personal, evaluaciones de desempeño y un panorama del mercado laboral y lo que buscan los candidatos en las empresas.
- **Directivos y gerentes:** están en contacto directo con los trabajadores y pueden saber sus opiniones, motivaciones y metas profesionales.
- **Líderes internos:** aunque no tengan un puesto de dirección, son las personas que por su personalidad han sido reconocidas como trabajadores que pueden influir a los demás colaboradores.
- **Expertos en diferentes áreas:** psicología, sociología y hasta antropología son algunas de las especialidades que brindan el conocimiento básico para entender las razones y consecuencias de un comportamiento dentro de la empresa. Puede ser un rol externo que se cubra con la contratación de consultores.

¿Quién dicta el comportamiento organizacional?

Las anteriores figuras pueden ser responsables de medir y proponer adecuaciones que mejoren el comportamiento organizacional. Sin embargo, dicho comportamiento es dictado por cuatro elementos y la forma en que se relacionan entre sí:

1. **Colaboradores:** son todos los integrantes de la organización, incluyendo directivos, gerentes y la gente a su cargo.

2. **Estructura:** es la forma de la empresa. Cómo es gestionada y sus niveles de interacción entre las distintas áreas.

3. **Tecnología:** los recursos de hardware y software con los que opera la compañía.

4. **Ambiente externo:** va desde la situación socio-económica del país, los proveedores de la empresa, su competencia en el mercado, la percepción de los clientes y hasta la ubicación geográfica de las oficinas.

Cuando se tienen identificados los factores y responsables de mejorar el comportamiento organizacional surge un nuevo reto: cómo medirlo.

Medición del comportamiento organizacional

Cada organización es distinta. Ya sea en tamaño, tipo de sector donde opera o recursos disponibles para la operación. Por tal, cada empresa tendrá sus propios indicadores para la medición del comportamiento. Sin embargo, algunos parámetros generales que se pueden utilizar son:





- Ausentismo
- Tiempo para la ejecución de tareas
- Grado de productividad
- Rotación de personal
- Calidad y cantidad de producción
- Retroalimentación por parte de los colaboradores
- Errores y fallos humanos

Los recursos físicos de la compañía tienen cierta influencia en el comportamiento organizacional, pero es la relación entre las personas lo que marca una mayor diferencia en la forma de conducir los equipos.

Este descubrimiento viene desde la década de los 20, cuando la empresa Western Electric Company realizó una serie de estudios en su planta de trabajadores buscando factores que aumentarían su productividad.

Previo al experimento, los directores de la compañía eléctrica consideraban que cambiar el diseño de las instalaciones sería fundamental para el incremento de la productividad. Para su sorpresa, fueron los factores sociales y la relación entre las personas los que influyeron en mayor medida.

Tendencias en el estudio del comportamiento organizacional

A poco más de un siglo del experimento en la compañía eléctrica, el estudio del comportamiento organizacional ha evolucionado a la par de las tendencias sociales y culturales del mundo.

Por ejemplo, ahora se analizan aspectos como la relación de los trabajadores con la tecnología, características demográficas como la raza y clase social y hasta el nivel educativo y antecedentes sociales que afectan la toma de decisiones.

Incluso, con el cambio de muchos paradigmas sociales y el desarrollo del llamado branding personal, la ética ha entrado como un factor determinante del comportamiento organizacional y cómo los valores personales afectan el trabajo diario o las decisiones laborales.

Guía para mejorar el comportamiento organizacional



Otra nueva perspectiva es desde el punto de vista de la interacción de un trabajador con sus tareas y la organización en general. El llamado engagement permite conocer el entusiasmo y compromiso de un empleado para plantear posibles escenarios de crecimiento o detectar áreas que requieran atención.

Sin duda, tomarse el tiempo para estudiar el comportamiento organizacional puede traer múltiples ventajas competitivas a cualquier empresa. Otra ventaja que se puede proporcionar a los equipos de trabajo, es la capacidad de escribir y hablar en otro idioma. Si esta capacitación se brinda de la mano de expertos en la enseñanza, las habilidades y alcances del personal aumentan para cumplir con más objetivos y responsabilidades.

Berlitz es una institución reconocida a nivel mundial por su experiencia en la enseñanza de distintos idiomas y bajo diversas modalidades.

13.1% de las renunciaciones en una empresa se debe a un mal ambiente laboral.

*Fuente: estudio realizado por la plataforma de reclutamiento Love Mondays en trabajadores mexicanos.

Tanto en línea o en modo presencial, los estudiantes aprenden a su ritmo y con el apoyo de maestros calificados que los guían en el aprendizaje para así mejorar su crecimiento personal.

Berlitz[®]

Berlitz es una empresa líder en la instrucción de idiomas y capacitación intercultural para ejecutivos. Con más de 145 años de experiencia y presencia en 70 países, nuestro compromiso es brindar una solución integral al nivel de las necesidades de cada empresa. Ofrecemos distintas modalidades de cursos y contamos con el portafolio de programas de comunicación más amplio del mundo, el cual se adapta al sector de la industria a la que pertenezca cada compañía.