



Influencia del comportamiento organizacional como práctica necesaria para la administración de las Pequeñas y Medianas Empresas

Revista Publicando, 5 No 14 . No. 2. 2018,192-201. ISSN 1390-9304

Influencia del comportamiento organizacional como práctica necesaria para la administración de las Pequeñas y Medianas Empresas

Walter Ramiro Jiménez Silva¹, Iván Fernando Silva Ordoñez², Washington Marcelo Gallardo Medina³

1 Universidad Técnica de Ambato, walterrjimenez@uta.edu.ec

2 Universidad Técnica de Ambato, Ivanfsilva@uta.edu.ec

3 Universidad Técnica de Ambato, wm.gallardo@uta.edu.ec

RESUMEN

Este trabajo se propuso como objetivo a caracterizar los modelos del comportamiento organizacional y proponer un modelo exploratorio del Comportamiento Organizacional que pudiera servir para poder caracterizar este como práctica necesaria para la administración de las Pequeñas y Medianas Empresas en la Sociedad del Conocimiento. La investigación tuvo carácter exploratorio a partir de una revisión de la literatura sobre el CO. Esta se realizó tanto para el término “Comportamiento Organizacional”, como para su traducción al inglés “Organizational Behavior” y su aparición en el título de la referencia. La búsqueda se realizó, para ambos términos tanto en Google Académico como en Scopus. Esta búsqueda en Scopus permitió constatar la complejidad del tema objeto de estudio de indicó el limitado nivel de investigaciones sobre esta temática en el mundo de habla hispana.

Se llegó a la conclusión que el investigador en CO enfrenta como alternativas:

- a) Formular un modelo que tome en cuenta como variables independientes las que estén a nivel del sistema grupo e individuo y como variable dependiente aquellas que influyan en el rendimiento de la organización, como productividad y ausentismo.
- b) Tomar en cuenta un modelo orientado hacia la Innovación, es decir que considere el cambio necesario para desarrollar la Empresa en la Sociedad del Conocimiento, tomando en cuenta la Orientación hacia el mercado y hacia el aprendizaje como Organización.

Palabras claves: comportamiento organizacional, pymes, modelos comportamiento organizacional, innovación y comportamiento organizacional



**Influencia del comportamiento organizacional como práctica necesaria
para la administración de las Pequeñas y Medianas Empresas**

Revista Publicando, 5 No 14 . No. 2. 2018,192-201. ISSN 1390-9304

**Influence of organizational behavior as a necessary practice for the administration
of Small and Medium Enterprises**

ABSTRACT

The objective of this work was to characterize the models of organizational behavior and to propose an exploratory model of Organizational Behavior that could serve to characterize this as a necessary practice for the administration of Small and Medium Enterprises in the Knowledge Society.

The research was exploratory based on a review of the literature on CO. This was done for the term "Organizational Behavior" and for its translation into English "Organizational Behavior" and its appearance in the title of the reference. The search was conducted, for both terms in Google Scholar and Scopus. This search in Scopus made it possible to confirm the complexity of the topic under study, indicating the limited level of research on this subject in the Spanish-speaking world.

It was concluded that the researcher in CO faces as alternatives:

- a) Formulate a model that takes into account as independent variables those that are at the level of the group and individual system and as a dependent variable those that influence the performance of the organization, such as productivity and absenteeism.
- b) Take into account a model oriented towards Innovation, that is, consider the necessary change to develop the Company in the Knowledge Society, taking into account the Orientation towards the market and towards learning as an Organization

Keywords: organizational behavior, SMEs, organizational behavior models, innovation and organizational behavior



Influencia del comportamiento organizacional como práctica necesaria para la administración de las Pequeñas y Medianas Empresas

Revista Publicando, 5 No 14 . No. 2. 2018,192-201. ISSN 1390-9304

1. INTRODUCCIÓN

El estudio del comportamiento organizacional tiene como dificultad fundamental el poder tomar en cuenta la variedad de tópicos a los que está asociado esta y en particular el considerar el lado humano de la actividad laboral (Greenberg & Baron, 2003). El estudio del Comportamiento Organizacional (CO) está ligado a ir mas allá de la Economía de la Empresa tomando en cuenta la Psicología y la Sociología de la Organización (Robbins & Judge, 2012).

Siguiendo la obra clásica de (Robbins, 2004) el CO puede definirse:

El comportamiento organizacional (con frecuencia se abrevia como CO) es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones.(Robbins, 2004, p. 10).

Esta definición que puede considerarse clásica maraca como esencial el propósito de poder mejorar la “efectividad de las organizaciones”.

En la literatura resulta usual el encontrar los estudios sobre el comportamiento organizacional asociados al liderazgo (Babcock-Roberson & Strickland, 2010; Çokluk & Yilmaz, 2010) o a la cultura organizacional (Alotaibi, Mokhtar, Taib, & Yusoff, 2015; Erkutlu, 2011) y también por las implicaciones del CO en la innovación y a la Gestión del Conocimiento (Søilen & Tontini, 2013).

El surgimiento y desarrollo de la Sociedad del Conocimiento (Krüger, 2006) ha impuesto una nueva dinámica en las Organizaciones que hace imprescindible que no pueden obviarse los estudios y en particular la forma en que los gerentes comprenden y saben encauzar el CO de su Organización (Martín, 2007).

Un aspecto esencial del CO es que su estudio involucra necesariamente la percepción de los empleados de este (Jin & Hahm, 2017; Newman, Nielsen, & Miao, 2015) y en relación con un constructo que no resulta de fácil conceptualización para los investigadores. El CO depende a la vez de un contexto y resulta habitual en la literatura encontrar estudios referidos a los más diversos países (Luo & Liu, 2014; Noor, Bhatti, Khan, & Khan, 2011; Y. Wang, 2015) o la comparación de distintas culturas (L. Wang, Hinrichs, Prieto, & Howell, 2013).



Influencia del comportamiento organizacional como práctica necesaria para la administración de las Pequeñas y Medianas Empresas

Revista Publicando, 5 No 14 . No. 2. 2018,192-201. ISSN 1390-9304

En América Latina y en particular en Ecuador trabajos como el de (RoseroI et al., 2017) utilizaron a (Godet, 2000) para caracterizar las variables independientes a nivel individual, grupal y organizacional llegando como conclusión que:

.. al realizar el diagnóstico de los problemas principales que afecta a las variables del comportamiento organizacional determinadas en las farmacias objeto de estudio, se determinó que las variables más afectadas actualmente son: comunicación, estilos de liderazgo, poder y políticas, toma de decisiones en grupo y políticas y prácticas de los Recursos Humanos.(RoseroI et al., 2017, p. 8)

Este trabajo se propuso como objetivo a caracterizar los modelos del comportamiento organizacional y proponer un modelo exploratorio del CO que pudiera servir para investigaciones futuras de muestra grupo de investigación en esta temática y poder caracterizar el comportamiento organizacional como práctica necesaria para la administración de las Pequeñas y Medianas Empresas en la Sociedad del Conocimiento.

2. METODOS

La investigación tuvo carácter exploratorio a partir de una revisión de la literatura sobre el CO. Esta se realizó tanto para el término “Comportamiento Organizacional” como ara su traducción al inglés “Organizational Behavior” y su aparición en el título de la referencia. La búsqueda se realizó, para ambos términos tanto en Google Académico como en Scopus. Para la búsqueda en Google Académico se determinaron un total 405 referencias sobre CO. Para la búsqueda más específica en idioma inglés se determinaron un total de 138 artículos relacionados directamente con los modelos de Co (Organizational Behavior Models). Todas las búsquedas se realizaron para el periodo 2008 al 2017.

La búsqueda en Scopus permitió constatar la complejidad del tema objeto de estudio determinándose un total de 1234 referencias, para la búsqueda en idioma inglés (Organizational Behavior) y para el mismo periodo 2008-2017. La búsqueda del término en idioma español, incluso para su aparición, no sólo en el título, sino en palabras claves y resumen, indicó sólo aparecieron 10 referencias y demuestra el limitado nivel de investigaciones sobre esta temática en el mundo de habla hispana.

3. RESULTADOS

Como ya se señaló la dificultad que enfrenta cualquier investigador en el tema de CO es la misma complejidad del objeto de estudio que puede abordarse desde distintas



Influencia del comportamiento organizacional como práctica necesaria para la administración de las Pequeñas y Medianas Empresas

Revista Publicando, 5 No 14 . No. 2. 2018,192-201. ISSN 1390-9304

perspectivas. El mismo análisis de las 10 referencias en idioma español encontradas en Scopus permite una caracterización de los estudios realizados en América Latina y España. Lógicamente al limitar la búsqueda a una fuente como Scopus estamos tomado en cuenta sólo revistas de alto impacto. De estos trabajos 5 abordan el CO desde el punto de vista psicológico: (C. Dávila, Finkelstein, & Castien, 2011; M. C. Dávila & Jiménez, 2012; M. C. de León & Finkelstein, 2011; M. C. D. De León & Finkelstein, 2016; Shkoler & Tziner, 2017) y el resto desde el punto de vista de la Administración (Arredondo Trapero, Ferrer, & Castaño, 2011; Beuren, Altoé, & Vesco, 2015; Do Couto & Coelho, 2015; Orozco, Chavarro, & Ruiz, 2010; Terán Rosero et al., 2017).

Los modelos de CO han sido caracterizados por Androniceanu (2011):

- Autocrático: La base de este modelo es el poder con una orientación gerencial de autoridad.
- Modelo de Custodia: La base de este modelo son los recursos económicos con una orientación gerencial del dinero. El resultado del rendimiento es cooperación pasiva.
- Modelo de Apoyo: La base de este es el liderazgo con una orientación gerencial de apoyo. Los empleados a su vez están orientados hacia el desempeño laboral y la participación.
- Modelo Colegial: La base de este modelo es la asociación con una orientación gerencial de trabajo en equipo. Los empleados a su vez están orientados hacia la responsabilidad

Un modelo más complejo es el planteado por (Robbins, 2004) que toma en cuenta variables independientes a:

- a) Nivel del Sistema de la Organización
- b) Nivel del Grupo
- c) Nivel Individual

Como bien señala este autor: “Aun cuando es complicado, este modelo no hace justicia a la complejidad del tema del CO.” (Robbins, 2004, p. 32).

Menos analizado aparece en la literatura apareció la consideración de los aspectos a tomar en cuenta para la gestión dentro de la Sociedad del Conocimiento.

En esta dirección (Androniceanu, 2011) señaló como claves del nuevo modelo organizacional:



Influencia del comportamiento organizacional como práctica necesaria para la administración de las Pequeñas y Medianas Empresas

Revista Publicando, 5 No 14 . No. 2. 2018,192-201. ISSN 1390-9304

- a) Capital Intelectual
- b) Liderazgo y Colaboración
- c) Gestión del Conocimiento
- d) Gestión de Procesos
- e) Mediciones

Como se puede analizar cada uno de estos aspectos es de gran complejidad y la crítica fundamental que puede hacerse al trabajo de Androniceanu (2011) es su generalidad y como el autor mismo señala este trabajo sólo puede tomarse como un marco de referencia general.

Un aspecto que aparece como clave en el criterio de los autores y en particular para las PYMES es siguiendo a (Keskin, 2006) partir de tres aspectos claves:

- a) Orientación hacia el mercado
- b) Orientación al aprendizaje como Organización
- c) Desarrollo de capacidades de Innovación.

El esquema general de este modelo se presenta en la Figura 1:

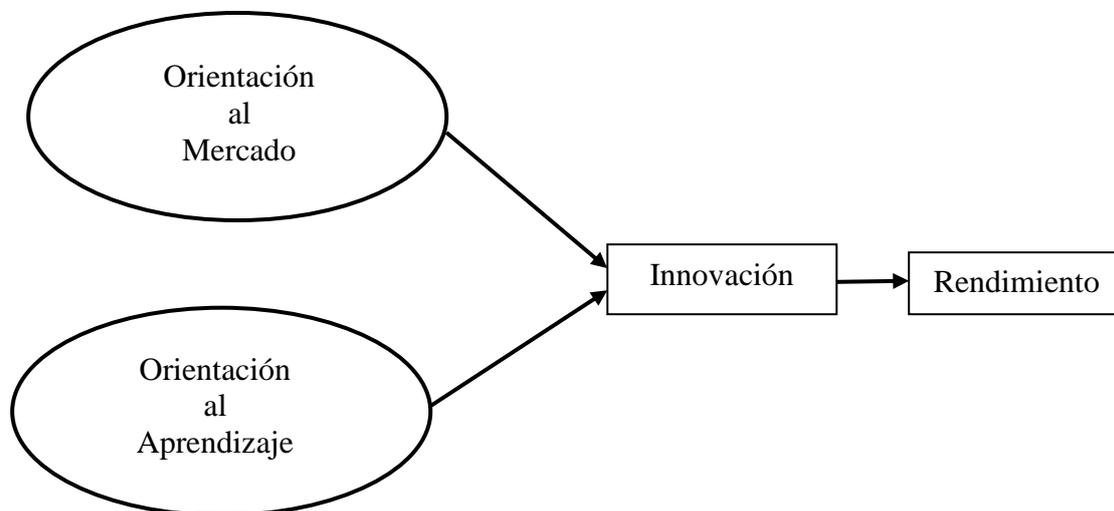


Figura 1, Modelo de CO orientado hacia la Innovación. Tomado de (Keskin, 2006, p. 409)

Como bien señala este mismo autor:

Las interrelaciones entre la orientación del mercado de una empresa, la orientación al aprendizaje y la capacidad de innovación son un área de investigación importante



Influencia del comportamiento organizacional como práctica necesaria para la administración de las Pequeñas y Medianas Empresas

Revista Publicando, 5 No 14 . No. 2. 2018,192-201. ISSN 1390-9304
para los investigadores en la literatura de gestión, estrategia y marketing. Sin embargo, la mayoría de los estudios empíricos se llevaron a cabo en gran escala empresas en los países desarrollados e ignoraron a las pequeñas y medianas empresas (PYME) en general, y en los países en desarrollo en particular. (Keskin, 2006, p. 396).

Como resultado fundamental del análisis realizado aparece que los estudios de la CO pueden orientarse siguiendo a (Robbins, 2004) al análisis de las variables independientes en los distintos niveles de la organización, o intentar tomar en cuenta la necesidad de que la organización impulse la Innovación con una orientación más marcada hacia el aprendizaje y el mercado intentado adaptarse a la Sociedad del Conocimiento.

4. CONCLUSIONES

Del análisis realizado se desprenden:

El investigador en CO enfrenta dos alternativas para poder formular un modelo para el estudio de este:

- a) Formular un modelo que tome en cuenta como variables independientes las que estén a
 - Nivel del Sistema de la Organización
 - Nivel del Grupo
 - Nivel Individual

Y como variable dependiente aquellas que influyan en el rendimiento de la organización, como productividad y ausentismo.

- d) Tomar en cuenta un modelo orientado hacia la Innovación, es decir que considere el cambio necesario para desarrollar la Empresa en la Sociedad del Conocimiento, tomando en cuenta la Orientación hacia el mercado y hacia el aprendizaje como Organización

El análisis realizado reveló igualmente la necesidad de desarrollar estudios a nivel de Latinoamérica que puedan profundizar en las características particulares de las PYMES en nuestra región.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alotaibi, G. B. G., Mokhtar, S. S. B. M., Taib, C. A. B., et al. Yusoff, R. Z. B. (2015).

The influence of organizational culture and leadership behavior on innovation



Influencia del comportamiento organizacional como práctica necesaria para la administración de las Pequeñas y Medianas Empresas

Revista Publicando, 5 No 14 . No. 2. 2018,192-201. ISSN 1390-9304
performance. *International Journal of Business Research*, 15(5), 47-56. doi:
10.18374/IJBR-15-5.5

- Androniceanu, A. (2011). Organizational behavior in the knowledge based society, a practical research in the romanian business environment.
- Arredondo Trapero, F. G., Ferrer, J. A. R., et al.Castaño, L. E. V. (2011). Organizational citizen behavior and csr. *Cuadernos de Administracion*, 24(43), 221-239.
- Babcock-Roberson, M. E., et al.Strickland, O. J. (2010). The relationship between charismatic leadership, work engagement, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 144(3), 313-326. doi: 10.1080/00223981003648336
- Beuren, I. M., Altoé, S. M. L., et al.Vesco, D. G. D. (2015). Perception of organizational justice and citizenship behavior: A study in the perspective of the strategic performance measurement system. *Cuadernos de Administracion*, 28(51), 133-157. doi: 10.11144/Javeriana.cao28-51.pjcc
- Çokluk, O., et al.Yilmaz, K. (2010). The relationship between leadership behavior and organizational commitment in turkish primary schools. *Bilig*, 54, 75-92.
- Dávila, C., Finkelstein, M. A., et al.Castien, J. I. (2011). Gender differences in prosocial behavior: Organizational citizenship behavior. *Anales de Psicología*, 27(2), 498-506.
- Dávila, M. C., et al.Jiménez, G. (2012). The role of values in the prediction of organizational commitment and organizational citizenship behavior. *Anuario de Psicología*, 42(1), 51-64.
- de León, M. C., et al.Finkelstein, M. A. (2011). Individualism/collectivism and organizational citizenship behavior. *Psicothema*, 23(3), 401-406.
- De León, M. C. D., et al.Finkelstein, M. (2016). Organizational citizenship behaviour and well-being. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 16(1), 35-48.
- Do Couto, H. L. G., et al.Coelho, C. (2015). Critical factors in the behavior of public managers responsible for sustainable procurement: Differences between organizational and individual consumption. *Revista de Administracao Publica*, 49(2), 519-543. doi: 10.1590/0034-7612113443



Influencia del comportamiento organizacional como práctica necesaria para la administración de las Pequeñas y Medianas Empresas

Revista Publicando, 5 No 14 . No. 2. 2018,192-201. ISSN 1390-9304

- Erkutlu, H. (2011). The moderating role of organizational culture in the relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors. *Leadership & Organization Development Journal*, 32(6), 532-554. doi: 10.1108/01437731111161058
- Godet, M. (2000). La caja de herramientas de la planificación estratégica. *Francia: GERPA*, 115.
- Greenberg, J., et al. Baron, R. A. (2003). *Behavior in organizations: Understanding and managing the human side of work*: Pearson College Division.
- Jin, X., et al. Hahm, S. W. (2017). The effect of employee's perception of supervisor's characteristics on organizational citizenship behavior: Mediating role of trust in supervisor. *Information (Japan)*, 20(7), 5143-5152.
- Keskin, H. (2006). Market orientation, learning orientation, and innovation capabilities in smes: An extended model. *European Journal of Innovation Management*, 9(4), 396-417.
- Krüger, K. (2006). El concepto de sociedad del conocimiento. *Revista bibliográfica de geografía y ciencias sociales*, 683(11).
- Luo, H., et al. Liu, S. (2014). Effect of situational leadership and employee readiness match on organizational citizenship behavior in china. *Social Behavior and Personality*, 42(10), 1725-1732. doi: 10.2224/sbp.2014.42.10.1725
- Martín, I. (2007). Retos de la comunicación corporativa en la sociedad del conocimiento: De la gestión de información a la creación de conocimiento organizacional. *Signo y pensamiento*, 26(51).
- Newman, A., Nielsen, I., et al. Miao, Q. (2015). The impact of employee perceptions of organizational corporate social responsibility practices on job performance and organizational citizenship behavior: Evidence from the chinese private sector. *International Journal of Human Resource Management*, 26(9), 1226-1242. doi: 10.1080/09585192.2014.934892
- Noor, M., Bhatti, A. M., Khan, M. A. A., et al. Khan, M. Y. (2011). The impact of employees perception of organizational climate on organizational citizenship behavior. Mediating role of organizational commitment and moderating impact of social network ties in pakistani context. *European Journal of Social Sciences*, 22(1), 81-96.



Influencia del comportamiento organizacional como práctica necesaria para la administración de las Pequeñas y Medianas Empresas

Revista Publicando, 5 No 14 . No. 2. 2018,192-201. ISSN 1390-9304

- Orozco, L. A., Chavarro, D. A., et al. Ruiz, C. F. (2010). R & d departments and innovation in the manufacturing industry of colombia: A comparative analysis from the perspective of organizational behavior. *Innovar*, 20(37), 101-116.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*: Pearson educación.
- Robbins, S. P., et al. Judge, T. (2012). Essentials of organizational behavior.
- Rosero I, G. J. T., Montenegro, B. L., Obando I, V. J. G. I. I., Realpe, I. A., Cabrera I, F. J. V. S., et al. Fernández, A. (2017). Diagnóstico de las variables del comportamiento organizacional en farmacias de sangolquí, ecuador. *Rev Cubana Invest Bioméd*, 36(1).
- Shkoler, O., et al. Tziner, A. (2017). The mediating and moderating role of burnout and emotional intelligence in the relationship between organizational justice and work misbehavior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(2), 157-164. doi: 10.1016/j.rpto.2017.05.002
- Søilen, K., et al. Tontini, G. (2013). Knowledge management systems and human resource management policies for innovation benchmarking: A study of st ericsson. *International Journal of Innovation Science*, 5(3), 159-171. doi: 10.1260/1757-2223.5.3.159
- Terán Rosero, G. J., Montenegro Obando, B. L., García Ibarra, V. J., Realpe Cabrera, I. A., Villarreal Salazar, F. J., et al. Fernández Lorenzo, A. (2017). Diagnosis of the organizational behavior variables in pharmacies from sangolquí, ecuador. *Revista Cubana de Investigaciones Biomedicas*, 36(1).
- Wang, L., Hinrichs, K. T., Prieto, L., et al. Howell, J. P. (2013). Five dimensions of organizational citizenship behavior: Comparing antecedents and levels of engagement in china and the us. *Asia Pacific Journal of Management*, 30(1), 115-147. doi: 10.1007/s10490-010-9237-1
- Wang, Y. (2015). Examining organizational citizenship behavior of japanese employees: A multidimensional analysis of the relationship to organizational commitment. *International Journal of Human Resource Management*, 26(4), 425-444. doi: 10.1080/09585192.2011.560882