

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Disciplina que investiga el influjo que los individuos, grupos y estructuras ejercen sobre la **conducta** dentro de las organizaciones, a fin de aplicar esos conocimientos y mejorar la **eficiencia** de ellas. *Stephen Robbins*

Describir el modo en que se conducen las personas

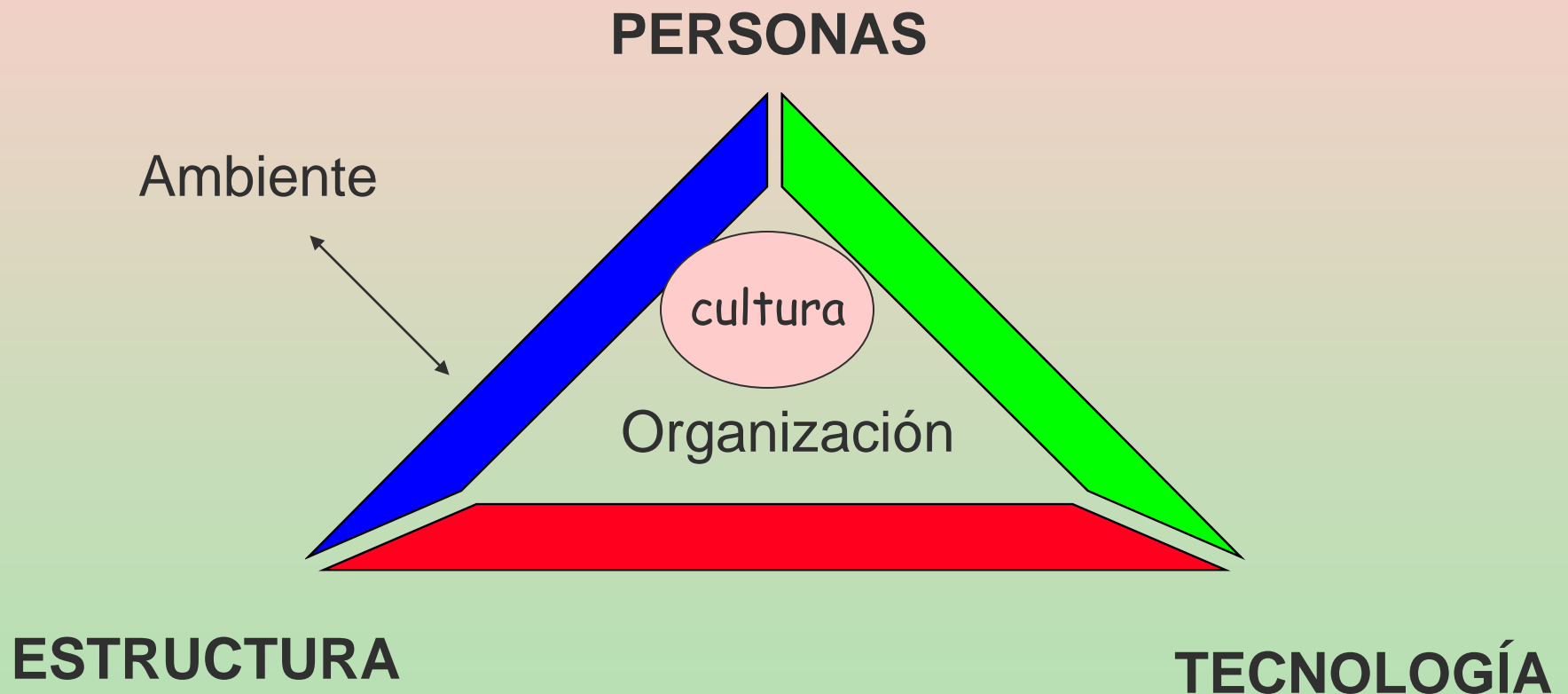
Comprender el comportamiento de las personas.

Predecir la conducta futura de los empleados

Controlar, parcialmente, las actividades humanas.



Elementos del Comportamiento Organizacional.



CULTURA ORGANIZACIONAL

Crea un marco de referencia que NORMA el **comportamiento** de los empleados dentro de los límites de la organización, en lo que respecta a **cómo hacen sus tareas, sus creencias y valores.**



CULTURA ORGANIZACIONAL

Conjunto de **suposiciones, creencias, valores**
y normas que **comparten** los miembros de
una organización.

Davis y Newstrom 1991.



EJEMPLOS DE CULTURA ORGANIZACIONAL

- ✓ Vestuario de los empleados.
- ✓ Maquillaje de las empleadas.
- ✓ Jefes y subalternos usan el mismo comedor.
- ✓ **Calidad en el trabajo**, compañerismo... .
- ✓ Relaciones de la organización con sus empleados .
- ✓ Trato al cliente, relaciones con la comunidad...
- ✓ Manera de tomar decisiones.
- ✓ Fiesta de fin de año, cumpleaños...

ELEMENTOS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL



Valores Compartidos.

Representa lo que se **valora** en la organización. P.e.
Calidad en el trabajo, trabajo en equipo, creatividad...

Reglas y Políticas.

Información **escrita general** para regular las relaciones de la organización con sus empleados.

Normas.

Información **escrita específica** para regular las relaciones de la organización con sus empleados.

Costumbres.

Prácticas **no escritas de comportamiento.**

Ceremonias y Eventos.

Reuniones para celebrar eventos de importancia en la organización.

Conductas Gerenciales.

Comportamiento gerencial que se desea transmitir al personal. P.e. Disciplina, puntualidad...

Adiestramiento.

Programas diseñados específicamente para lograr conductas.

Ambiente Físico.

Características de los locales, oficinas... .

Trato con Terceros.

Atención con los clientes, proveedores....

Recompensas.

Recompensas, premios, placas, bonos. ¿Cómo se logran?
¿Qué se castiga?, ¿Cómo?

Metas y Medición.

¿Existen?, ¿Quién y cómo la fijan?, ¿cómo se miden?,
¿y si hay desviación?.

Comunicaciones.

Trato telefónico, tipo de comunicación, reuniones..

• LA CULTURA ORGANIZACIONAL ES UN PODEROSO FRENO AL CAMBIO.

• El Cambio Organizacional requiere de mucho más tiempo que el que necesita el cambio tecnológico.

• *Laudon y Laudon 1996*

“... Nos esforzamos por alcanzar el **liderazgo** en nuestras áreas de responsabilidad. Para ello tenemos una visión clara de hacia **dónde nos dirigimos**, basados en un mejor **conocimiento del consumidor y el mercado**.

Siempre tratamos de hacer lo que es **correcto** y tenemos presentes **los valores y principios** que rigen la operación de la compañía.

Actuamos bajo convicción de que los hombres y mujeres serán siempre nuestro **activo más importante**.

Y, **todos los días**, además **retamos lo convencional**, porque reconocemos que los **nuevos desarrollos e innovaciones** representarán una mejor calidad de vida para nuestros consumidores”.