

Comportamiento Organizacional en el Ámbito Educativo, Reflexiones

Organizational behavior in the educational field, Reflections

Dr. Juan Manuel Chavez Escobedo¹

Dr. Heriberto Gerardo Martinez De León²

MAE Guadalupe Martinez Herrera³

Resumen. El comportamiento organizacional es un tópico importante en las diversas organizaciones y su estudio está inmerso en áreas del conocimiento propio de profesiones como administración, economía, psicología, ingeniería comercial, industrial, entre otras, generalmente se hace énfasis en organizaciones de carácter empresarial y lucrativas, este trabajo pretende realizar una reflexión en el tema del comportamiento organizacional en el ámbito educativo específicamente tratando de contribuir al conocimiento en este sector, los educadores y administradores educativos también se han interesado por este tema y su estudio, ya que el sector educativo se ve inmerso en ello, el trabajo se realiza dentro del paradigma cualitativo.

Palabras Clave. Comportamiento organizacional, Educación, Administración Educativa.

Abstract. Organizational behavior is an important topic in various organizations and its study is immersed in areas of knowledge of professions such as administration, economics, psychology, commercial engineering, industrial, among others, emphasis is generally placed on business and lucrative organizations, This work aims to reflect on the issue of organizational behavior in the educational field, specifically trying to contribute to knowledge in this sector, educators and educational administrators have also been interested in this topic and its study, since the educational sector is immersed in it, the work is carried out within the qualitative paradigm.

Key Words. Organizational behavior, Education, Educational Administration.

Introducción

El comportamiento organizacional es el comportamiento de las personas en la organización, sea esta educativa, de manufactura, química, o de otra índole, es también un área de conocimiento que se relaciona con la administración y la psicología, pretende dar luz a las áreas administrativas empresariales para que estas sean productivas, organizadas y que se den relaciones positivas y en armonía en la organización.

En el área de las ciencias económico-administrativas es muy importante generar utilidades y contribuir al bienestar social, si alguno de estos dos pilares “flaquea” la organización se tambalea ya que ambos objetivos son primordiales para su existencia y desarrollo armónico y ascendente, los retos actuales son muchos y muy urgentes como lo son el cambio climático, hambre cero, trabajo decente entre otros, y es que el comportamiento de las personas en la organización es sin duda influenciado por diversos factores como la educación y la cultura, la organización tiene la oportunidad de generar una cultura organizacional que influye en el comportamiento individual del trabajador y del comportamiento organizacional en pro de la mejora continua.

Metodología

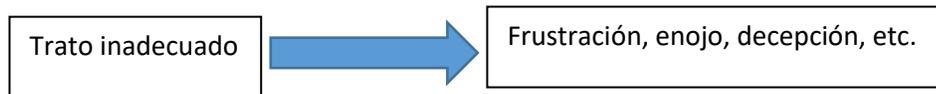
Estudio circunscrito en el paradigma cualitativo, como menciona Tamayo es de carácter flexible, se realiza análisis reflexivo así mismo una encuesta de 4 ítems a personal de una institución educativa de nivel superior con una muestra a conveniencia de 50 empleados.

Desarrollo

El comportamiento puede influir en los resultados de una operación, proceso, imagen de la organización entre otros, pero lo más importante es la influencia que puede tener en el espíritu humano, es decir un individuo bien capacitado en su organización y con un alta sentido humano deberá tener un comportamiento optimo, crítico, analítico y cálido en su trato, amable, cordial y con su buen comportamiento deberá hacer “sentir bien” al otro, si su trato es áspero, rígido, descortés y déspota podrá incrementar la probabilidad de que el “otro” se sienta mal atendido, molesto,

triste, decepcionado por mencionar algunas emociones y sentimientos que sin duda alguna afectan la toma de decisiones, productividad, ventas, entre otros.

Ejemplo:



Fuente: Elaboración Propia

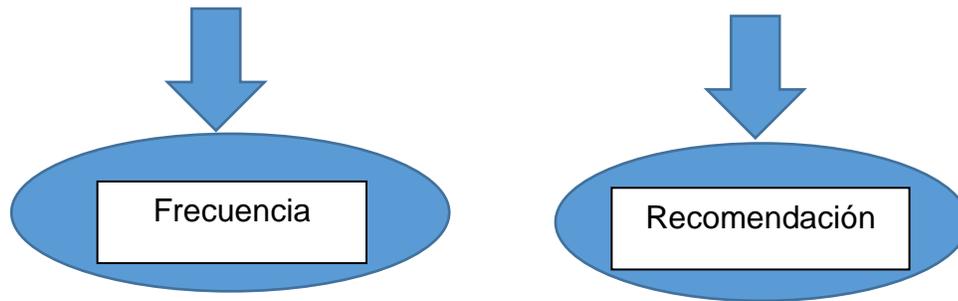
En el gráfico anterior se ilustra algunas de las emociones que pueden experimentarse si no se da un trato adecuado a las personas, en el trato o contacto con las personas se dan momentos de verdad, es decir esos momentos que pueden impactar positivamente o no a los clientes y consumidores, o bien públicos como lo son páticos, civiles, empresariales entre otros, “cada contacto con el cliente es un momento de la verdad” (Carlzon, 1996).

Para saber que momentos de verdad son importantes en la organización es muy importante la capacitación adecuada a los trabajadores, y tratar de ejemplificar situaciones donde cada uno reflexione “momentos de la verdad” en sus cotidianos procesos y niveles de contacto con clientes externos e internos, es decir ir más allá de sólo contemplar a los clientes externos, ya que los contactos con sus pares, jefes, subordinados son también relevantes e inciden en la marcha adecuada de la organización.

Los momentos de contacto o encuentros documentados pueden servir para dar una guía y generar métricas para tratar de incidir positivamente en los clientes, usuarios, consumidores y

organización.

Factores que pueden servir de métricas



Fuente: Elaboración Propia

Cuando se observa la frecuencia con la que se repite alguna petición, sugerencia o queja este es un indicador de que algo no anda del todo bien, así mismo la recomendación que se dé de la organización es un indicador positivo, pero si estas disminuyen entonces el indicador es negativo y se tendrá que analizar porque no se está recomendando.

En el ámbito educativo es muy importante hacer estudios de comportamiento organizacional y establecer métricas con indicadores de frecuencia y recomendación por lo menos.

La administración educativa se refiere a la aplicación de la administración como ciencia al campo educativo, es decir administrar las instituciones educativas, ver su operación y recursos (técnicos, humanos, financieros), mientras que la gestión educativa es la serie de acciones encaminadas a que “las cosas sucedan” y sobre todo se encamina a procesos educativos. En esta base conceptual se debe comentar que el comportamiento de los actores que laboran en las instituciones educativas es relevante para la correcta apreciación de procesos y tareas con calidad y la institución deberá de propiciar una cultura organizacional de mejora y un comportamiento organizacional con valores humanos, éticos y sensibles como:



Fuente: Elaboración Propia

Los valores mencionados en el gráfico anterior son ilustrativos más no limitativos, estos juegan un papel fundamental en la organización, y en el ámbito educativo esto debe darse armónicamente, ya que el sector educativo trata con el capital humano de un país, con el llamado bono demográfico de los países y en el caso de nuestro país existe una esperanza en futuras generaciones que se irán integrando al sector productivo nacional.

La educación se puede entender como un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje que a través de diversos medios llega al ser humano y lo ilustra para que sea mejor persona, incrementando su nivel de pensamiento, análisis y reflexión con el noble fin de apoyar con su conocimiento y acciones para tener un mejor ambiente nacional.

Tipos de Ambiente:

- Económico. El ambiente económico está formado por los aspectos de actividades económicas, financieras. Mercados, personas, actividades productivas, empresas, organismos lucrativos, entre otras.

- Político y Legal. Este contempla grupos políticos, leyes reglamentos sistemas electorales y organizaciones políticas.
- Social. Este contempla a la sociedad en general, organizaciones no gubernamentales, instituciones religiosas, de beneficencia, clubs deportivos, entre otros.

Es pertinente mencionar que las instituciones educativas y hospitales contribuyen al ambiente económico, pero según su naturaleza pública o privada también forman parte del ambiente social, y en ello no escapan las regulaciones.

El comportamiento organizacional en la escuela también se circunscribe en una dinámica que contempla elementos tales como:



Fuente:

https://www.google.com/search?q=comportamiento+organizacional+definicion&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwj1-NuXqJf7AhWqIGoFHYHkAUIQ_AUoAXoECAIQAw&biw=1280&bih=610&dpr=1.25#imgsrc=APnVkXdGJyKEDM

En este gráfico se pueden observar elementos que se tienen que tomar en cuenta e inciden en comportamiento organizacional.

Las estructuras de las instituciones deben estar bien definidas, ser claras y mostrar a los trabajadores una lógica que dé certeza de la organización en donde se encuentran, los grupos que se dan en la organización están compuestos por personas de manera tal que cada uno lleva consigo: educación y cultura definida que aporta y complementa con la cultura organizacional y de grupo en la organización, además de otras variables organizacionales como lo puede ser nuevas reglas, establecimiento de nuevas formas de trabajo, cambios en los

contratos colectivos de trabajo, reajustes de personal, implementación de procesos tecnológicos, entre otros.

Encuesta

1- ¿Considera que su comportamiento puede afectar los procesos en su organización?

SI NO

2- ¿Considera que el comportamiento grupal impacta en la forma de trabajo diario?

Si NO

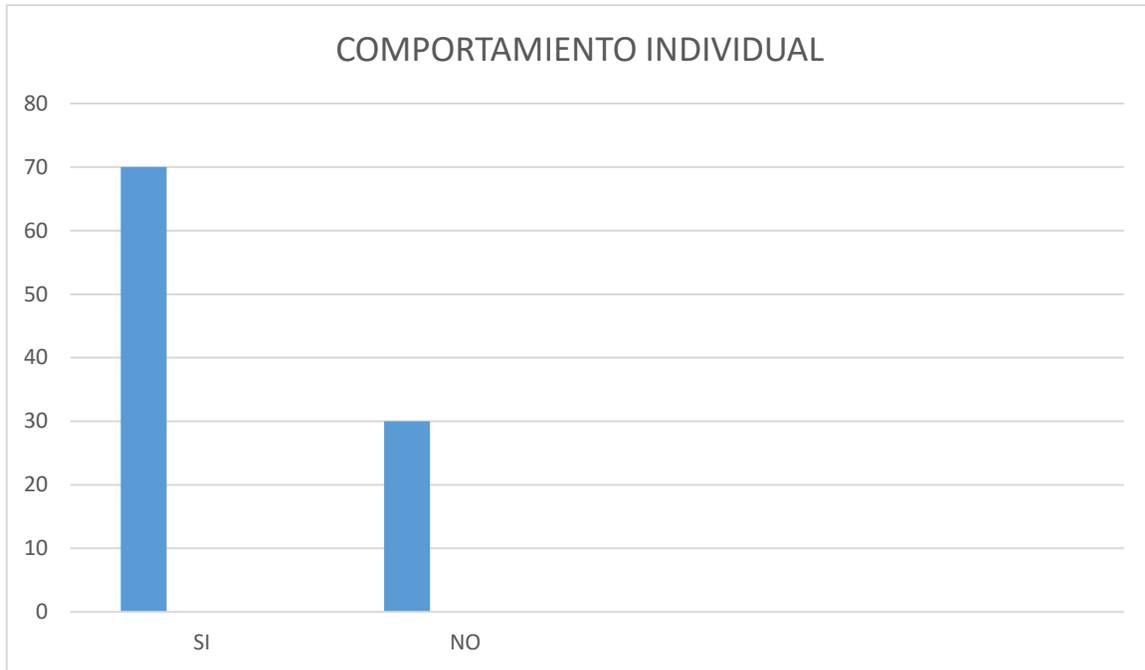
3- ¿Conoce la estructura de la organización donde labora?

SI NO

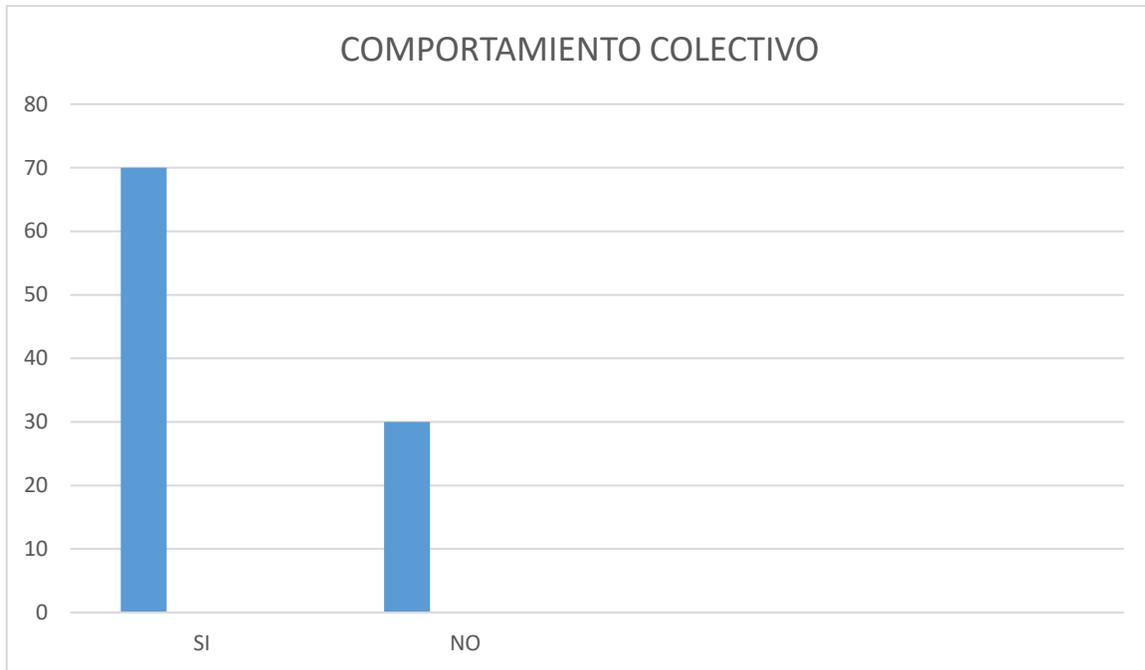
4- ¿Considera importante el comportamiento organizacional para el desarrollo de la institución?

SI NO

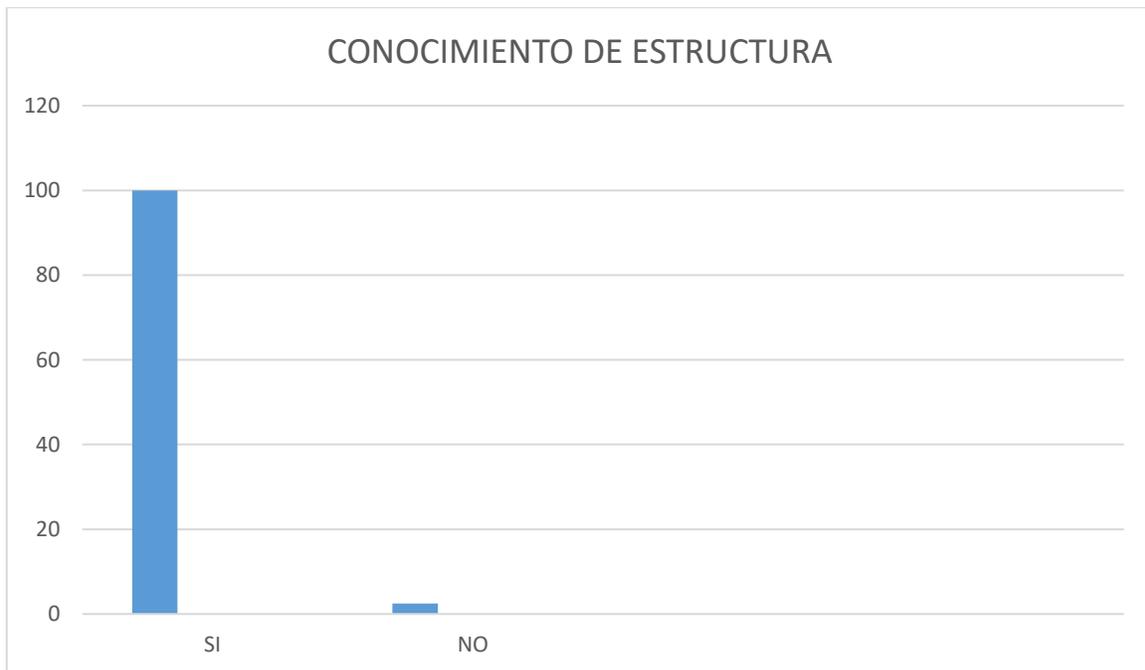
Resultados



En este gráfico el 70 % menciona que su comportamiento individual si puede incidir en los procesos de su organización, mientras que el 30% restante considera que no.



En el grafico se muestra una consistencia con la pregunta uno, ya que en lo colectivo el 70% menciona que si tiene impacto el comportamiento colectivo y el 30% dice que no.



En este grafico se observa que el 100% de los encuestados si conoce la estructura de su organización, esto es algo favorable pues da certeza y confianza.



En este cuestionamiento se muestra una consistencia con los primeros dos, ya que el 70% responde que si es importante el comportamiento organizacional y el 30% restante no, aquí hay una área de oportunidad, pues ese 30% debe ser concientizado sobre la importancia del comportamiento organizacional, individual y colectivo en la institución y su correcto desempeño, así como establecer mecanismos de apoyo y sensibilización para que conozcan las bondades del estudio e implementación de acciones de comportamiento organizacional.

Comentarios Finales

Es muy importante entender que el estudio del comportamiento en general sirve al campo de la administración, psicología y economía entre otros, la mercadotecnia y la política son también usuarios de este campo del conocimiento, y es que al entender dicha área de estudio puede servir para:

- Describir acciones, situaciones, procesos, entre otros
- Comprender acciones, estrategias, información, relevancia entre otros
- Controlar los procesos y acciones entre otros
- Predecir cambios, consecuencias, ventajas o desventajas entre otros.

El comportamiento organizacional es una área muy importante que debe seguirse estudiando dentro del campo educativo, a la luz de la administración educativa en sus diversos niveles para que cada vez más se genere información que pueda constituir una base de conocimiento para sustentar la toma de decisiones estratégicas, visionarias y profesionales para beneficio de la organización, de la nación y de la sociedad en general.

Bibliografía

Bernal Torres César. (2016). Metodología de la Investigación. Colombia: Pearson.

Carlzon Jan. (1996). El Momento de la Verdad. España: Díaz de santos.

Chiavenato Idalberto. (2009). Comportamiento Organizacional. México: MC Graw Hill.

Tamayo Tamayo Mario. (2014). El Proceso de la Investigación Científica. México: Limusa.

Robbins Stephen y Judge Timothy. (2009). Comportamiento Organizacional. México: Pearson.

Fuente Consultada el 28 de octubre de 2022 disponible en:

<https://www.gestiopolis.com/gerencia-educativa-y-su-impacto-en-el-comportamiento-organizacional-de-instituciones-educativas/#:~:text=En%20el%20campo%20educativo%2C%20el,de%20la%20comunidad%2C%20sin%20causar>

Fuente Consultada el 29 de octubre de 2022 disponible en:

<https://www.holmeshr.com/blog/comportamiento-organizacional/>

Sobre los Autores

Juan Manuel Chávez Escobedo

Es Ingeniero Comercial, Licenciado en Administración, Licenciado en Educación Media con Especialidad en Física y Química. Maestro en Dirección de Instituciones Educativas, Maestro en Relaciones Industriales, Doctor en Educación y Candidato a Doctor en Administración. Es Maestro Investigador en la Universidad Autónoma de Nuevo León. Maestro Certificado por ANFECA en Administración, Líder del Cuerpo Académico en Consolidación “Innovación Educativa y Ciencias Administrativas”, Cuenta con Perfil Deseable Otorgado por la Secretaría de Educación Pública en México. ORCID: 0000-0002-7094-2082

Correspondencia: juandoctor17@gmail.com

Heriberto Gerardo Martínez De León

Es Licenciado en Informática Administrativa, Maestro en Administración de Empresas y Doctor en Contaduría. Es Maestro Investigador en la Universidad Autónoma de Nuevo León. Es miembro del

Cuerpo Académico en Consolidación: “Innovación Educativa y Ciencias Administrativas”, Es coautor de artículos publicados en revistas arbitradas e indexadas.

Guadalupe Martínez Herrera

Es Ingeniero Mecánico Electricista, Maestro en Administración de Empresas, Actualmente es Candidato a Doctor en Administración y Liderazgo Educativo, es colaborador del Cuerpo Académico en Consolidación “Innovación Educativa y Ciencias Administrativas”, Cuenta con el Perfil deseable Otorgado por la Secretaría de Educación Pública en México.