



Universidad de Buenos Aires
Facultad de Ciencias Económicas



El Comportamiento Organizacional

AR Tema extractado del libro "**Análisis Funcional de Sistemas y Tecnologías de la Información**" de Aníbal M. Mazza Fraquelli - ISBN 978-987-26981-3-3

Presentación del tema

El **Comportamiento Organizacional** (*Organizational Behavior, OB*) es un campo de estudio que analiza cómo las personas, los grupos y las estructuras influyen en el comportamiento dentro de las organizaciones. Su objetivo principal es comprender, explicar y predecir conductas con el fin de mejorar la efectividad organizacional.

Desde la perspectiva de las **Tecnologías de la Información (Information Technologies, IT)**, el comportamiento organizacional adquiere especial relevancia, ya que la incorporación de sistemas de información modifica rutinas, relaciones de poder, formas de comunicación y procesos de toma de decisiones. En consecuencia, entender cómo reaccionan las personas frente a la tecnología se vuelve un elemento central para la gestión moderna.

Desarrollo

El comportamiento organizacional, observado desde una mirada orientada a los sistemas de información, puede analizarse en distintos niveles interrelacionados.

a) Nivel individual y uso de tecnologías

En el nivel individual, el OB estudia aspectos como la motivación, las actitudes, la percepción y el aprendizaje. Cuando una organización implementa un nuevo sistema —por ejemplo un **ERP (Enterprise Resource Planning – Planificación de Recursos Empresariales)**— estos factores influyen directamente en la aceptación o rechazo de la tecnología.

La percepción de complejidad del sistema, la utilidad percibida (*perceived usefulness*) y la facilidad de uso (*ease of use*) condicionan el comportamiento del usuario. Desde TI, comprender estas variables permite diseñar mejores estrategias de capacitación y adopción tecnológica.

b) Nivel grupal y trabajo mediado por sistemas de información

En el nivel grupal, el comportamiento organizacional analiza la dinámica de equipos, el liderazgo y la comunicación. La introducción de herramientas colaborativas, plataformas de gestión de proyectos o sistemas de **Workflow Management System (WMS – Sistemas de Gestión de Flujos de Trabajo)** redefine la manera en que los equipos interactúan.

Por ejemplo, un sistema de tickets en un área de soporte técnico formaliza la comunicación, reduce la informalidad y modifica las relaciones jerárquicas, impactando directamente en el comportamiento del grupo y en su desempeño.

c) Nivel organizacional, cultura y tecnología

A nivel organizacional, el OB se enfoca en la cultura, la estructura y el clima organizacional. Los sistemas de información no son neutros: reflejan y refuerzan valores, normas y formas de control.

La implementación de **Business Intelligence (BI – Inteligencia de Negocios)** o **Data Analytics (Análítica de Datos)** puede fomentar una cultura orientada a la toma de decisiones basada en datos (*data-driven decision making*), pero también generar tensiones si los actores perciben un aumento en el control o la supervisión.

Desde esta perspectiva, el comportamiento organizacional permite anticipar resistencias y diseñar mecanismos de alineación entre tecnología, estrategia y cultura.

d) Ejemplo aplicado

Una organización que introduce un sistema de evaluación de desempeño automatizado puede mejorar la trazabilidad y objetividad de la información. Sin embargo, si los empleados perciben el sistema como una herramienta de control excesivo, pueden surgir conductas defensivas, carga incompleta de datos o desconfianza. El análisis del comportamiento organizacional permite interpretar estas reacciones y ajustar el uso del sistema para lograr los objetivos esperados.

Conclusión

El comportamiento organizacional es una disciplina clave para comprender cómo las personas interactúan con las tecnologías y los sistemas de información dentro de las organizaciones. Desde la mirada de las Tecnologías de la Información, su aporte principal consiste en explicar por qué los proyectos tecnológicos no dependen únicamente de soluciones técnicas, sino del comportamiento humano en contextos organizacionales complejos.

Para los estudiantes de licenciatura en administración, integrar el enfoque del comportamiento organizacional con el análisis de sistemas de información resulta fundamental para gestionar de manera efectiva los procesos de cambio, la adopción tecnológica y la toma de decisiones basada en información confiable.

Preguntas de autoevaluación

1. ¿Por qué el comportamiento organizacional es relevante en la implementación de sistemas de información?
2. ¿Cómo influyen las actitudes individuales en la adopción de nuevas tecnologías?
3. ¿De qué manera los sistemas de información modifican la dinámica de los equipos de trabajo?
4. ¿Qué relación existe entre cultura organizacional y uso de tecnologías de la información?

5. ¿Por qué comprender el comportamiento organizacional reduce el riesgo de fracaso en proyectos de TI?
-

Material de Clases

Compilado por **Aníbal M. Mazza Fraquelli** Doctor de la Universidad de Buenos Aires para el uso de sus clases en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires.

Contenidos de esta página

Los contenidos **aquí incluidos integran desarrollos y escritos propios del autor, así como materiales de terceros (documentos, textos, fragmentos, conceptos, imágenes, esquemas, definiciones u otros recursos)**, los cuales son utilizados a título ilustrativo, explicativo o formativo, respetando la normativa vigente en materia de derechos de autor y citando las fuentes cuando corresponde.

La selección, organización, adaptación pedagógica y contextualización de los contenidos constituye un trabajo original del autor, orientado a facilitar los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Este material no persigue fines comerciales y su reproducción, total o parcial, queda limitada al ámbito educativo, debiendo preservarse siempre la mención de la autoría y las fuentes originales.

Autorización de uso

Se permite la reproducción, comunicación pública, distribución y utilización total o parcial de los contenidos de su material, en formato físico o digital, con fines exclusivamente educativos, académicos o de divulgación, siempre que se respete la integridad del contenido y se incluya la correspondiente referencia a la fuente y a la autoría.

Las ideas, opiniones e interpretaciones contenidas en este material corresponden exclusivamente al autor.

Queda expresamente excluido cualquier uso con fines comerciales.