

# INSTITUTIONS AND THEIR IMPACT ON THE ORGANIZATIONAL BEHAVIOR

## LAS INSTITUCIONES Y SU INCIDENCIA EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL



María Roselia Aira<sup>1</sup>

### RESUMEN

Esta investigación se centra en establecer la influencia de las instituciones sociales en el comportamiento organizacional. En su desarrollo se recurrió a una estrategia metodológica de tipo descriptiva y documental. Se abordan las conceptualizaciones de institución, organización y comportamiento organizacional, relacionándolos para verificar su incidencia en el estudio. Se concluye que el comportamiento organizacional es vital en las organizaciones para canalizar el entendimiento y control de las conductas laborales, enrumbándolas hacia la armonización de las relaciones y los esfuerzos para el logro de los objetivos organizacionales; bajo el amparo de las instituciones vigentes.

**Palabras clave:** Instituciones sociales, reglas, organizaciones, comportamiento organizacional.

### ABSTRACT

This research focuses on establishing the influence of social institutions in organizational behavior. In its development it was used a descriptive and methodological documentary strategy. Conceptualizations of institution, organization and organizational behavior are discussed, relating them to verify their impact on the study. It is concluded that organizational behavior is vital in organizations to channel the understanding and control of work behaviors, route towards harmonization of relations and efforts to achieve organizational goals; under the aegis of existing institutions.

**Keywords:** Social institutions, rules, organizations, organizational behavior.

---

<sup>1</sup> Lic. Administración (UNESR). Magister en Administración de Empresas (UC). Docente de la Universidad de Carabobo. Correo: mariaroselia@hotmail.com

REVISTA arbitrada indizada, incorporada o reconocida por instituciones como:  
LATINDEX / REDALYC / REVENCYT / CLASE / DIALNET / SERBILUZ / [IBT-CCG UNAM / EBSCO](#)  
[Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB / www.cvtisr.sk](#) / Directory of Open Access Journals (DOAJ) / [www.journalfinder.uncg.edu](#) / [Yokohama National University Library.jp](#) / [Stanford.edu](#) / [www.nsd.org](#) / [University of Rochester Libraries](#) / [Korea Foundation Advanced Library.kfas.or.kr](#) / [www.worldcatlibraries.org](#) / [www.science.oas.org/infocyt](#) / [www.redhucyt.oas.org/fr.dokupedia.org/index](#) / [www.iib.ynu.ac.jp](#) / [www.jinfo.lub.lu.se](#) / [Université de Caen Basse-Normandie SICD-Réseau des Bibliothèques de L'Université](#) / [Base d'Information Mutualiste sur les Périodiques Electroniques Joseph Fourier et de L'Institut National Polytechnique de Grenoble](#) / [Biblioteca OEI](#) / [www.sid.uncu.edu.ar](#) / [www.ifremer.fr](#) / [www.unicaen.fr](#) / [www.science.oas.org](#) / [www.biblioteca.ibt.unam.mx](#) / [Cit.chile](#) / [Journals in Electronic Format-UNC-Chapel Hill Libraries](#) / [www.biblioteca.ibt.unam.mx](#) / [www.ohiolink.edu](#) / [www.library.georgetown.edu](#) / [www.google.com](#) / [www.google.scholar](#) / [www.altavista.com](#) / [www.dowling.edu](#) / [www.uce.resourcelinker.com](#) / [www.biblio.vub.ac](#) / [www.library.yorku.ca](#) / [www.rzblx1.uni-regensburg.de](#) / EBSCO / [www.opac.sub.uni-goettingen.de](#) / [www.scu.edu.au](#) / [www.docelec.scd.univ-paris-diderot.fr](#) / [www.lettres.univ-lemans.fr](#) / [www.bu.uni.wroc.pl](#) / [www.cvtisr.sk](#) / [www.library.acadiau.ca](#) / [www.mylibrary.library.nd.edu](#) / [www.brury.uonbi.ac.ke](#) / [www.bordeaux1.fr](#) / [www.ucab.edu.ve](#) / [www.phoenicis.dgsca.unam.mx](#) / [www.ebscokorea.co.kr](#) / [www.serbi.luz.edu.ve/scielo](#) / [www.rzblx3.uni-regensburg.de](#) / [www.phoenicis.dgsca.unam.mx](#) / [www.liber-accion.org](#) / [www.mediacioneducativa.com.ar](#) / [www.psicopedagogia.com](#) / [www.sid.uncu.edu.ar](#) / [www.bib.umontreal.ca](#) / [www.fundacionunamuno.org.ve/revistas](#) / [www.aladin.wrlc.org](#) / [www.blackboard.ccn.ac.uk](#) / [www.celat.ulaval.ca](#) / +++ /  
No bureaucracy / not destroy trees / guaranteed issues / Partial scholarships / Solidarity  
/ Electronic coverage guaranteed in over 150 countries / Free Full text / Open Access  
[www.revistaonegotium.org.ve](#) / [revistanegotium@gmail.com](#)

## INTRODUCCIÓN

Las instituciones son básicas en la sociedad, ya que estas estructuran las interacciones sociales, además de crear expectativas estables sobre el comportamiento de los demás. Las instituciones limitan y al mismo tiempo permiten el comportamiento. La evolución de la sociedad y la economía fomentan y orientan a las llamadas instituciones, como entes que concentran múltiples aspectos buscando ordenar, clarificar y relatar algunas perspectivas de la vida social que hoy agrupan. La existencia de reglas implica unas restricciones.

Sin embargo, dichas limitaciones pueden abrir posibilidades, que de otra forma no existirían. Se parte de la institucionalidad de la familia, pues allí se establece una estructura de interacciones, el individuo crece y se desarrolla comprendiendo que la sociedad y su participación en ella es una red de instituciones, debido a que cada sistema al que pertenece es poseedor de una serie de normativas que permiten y facilitan la interacción entre los participantes, además de hacerlo protagonista de un rol específico.

Y, es precisamente esta realidad la que impulsa la exploración de la influencia de las instituciones establecidas en el sistema social que se desarrolla en las organizaciones, habida cuenta que estas conductas se vinculan con la interrelación de los individuos en grupos y la participación de ellos, en estructuras establecidas. En atención a esto, el estudio planteado tiene como objetivo medular el establecimiento de la influencia de las instituciones sociales en el comportamiento organizacional, considerando la diversidad de roles que los individuos desempeñan en las distintas organizaciones a las cuales pertenecen.

Para alcanzar el propósito planteado, se han sistematizado unas interrogantes que permitirán jerarquizar la investigación, a saber:

1.- ¿Cuáles son los elementos teóricos necesarios para iniciar el estudio de las instituciones y su incidencia en el Comportamiento Organizacional?

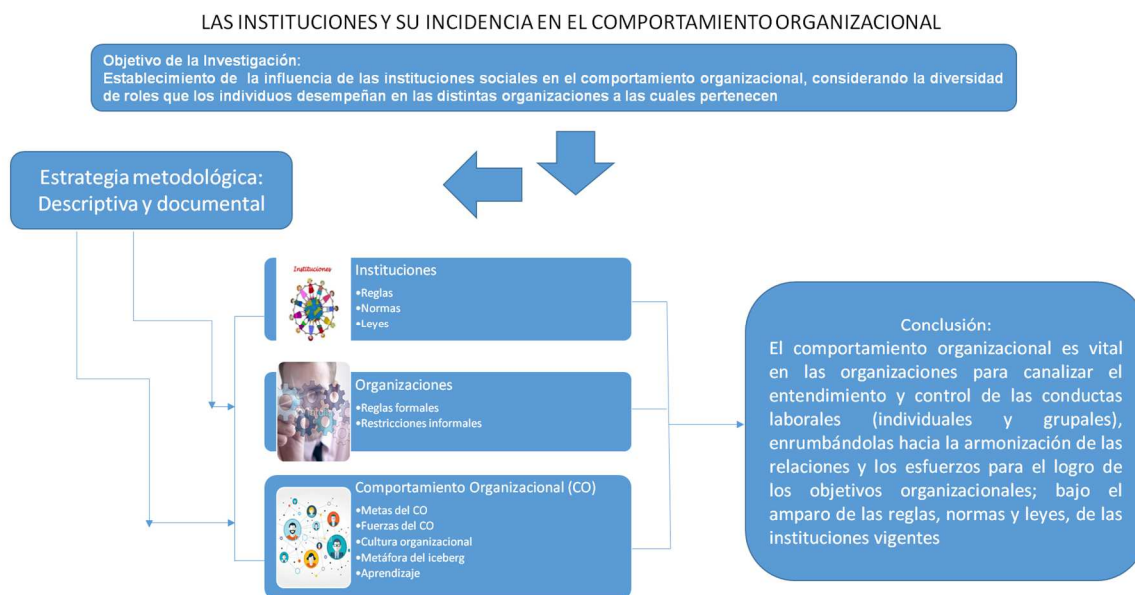
2.- ¿El entorno de las organizaciones regula las normas y reglas que prevalecen en ellas?

3.- ¿Las instituciones inciden en el comportamiento humano dentro de las organizaciones?

4.- ¿El comportamiento de los individuos se presenta de igual manera en los diferentes roles que representan en las variadas organizaciones a las que pertenecen?

Promovido por la existencia de las organizaciones, se le da cabida al estudio del comportamiento de los individuos y los grupos, asociados en estructuras, con el objeto de aplicar estos conocimientos en la mejora de la eficacia de las mismas, y así hacerlas rentables para sus accionistas y atractivas para sus trabajadores; bajo los parámetros establecidos en las instituciones que prevalecen en el país; y, las normas y reglas que imperan en la sociedad y en cada organización en particular.

A fin de desarrollar este estudio, se ha construido un esquema que dirija el abordaje de los tópicos a desplegar en el mismo, con el objeto de situar adecuadamente cada sección del contenido.



Fuente: Elaboración Propia (2015).

## METODOLOGÍA

Se desarrolló un esquema metodológico que permitiera la consecución del objetivo propuesto, así como la disposición de una ruta de argumentos clara, concreta y precisa referidas al objetivo medular de la investigación; empleando una estrategia

metodológica de tipo descriptiva y documental, fundamentado en los autores que a continuación se destacan:

Hernández. R, Fernández, C y Baptista, L. (2006:92), señala “con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

Bernal (2010:11), señala que un estudio documental es “un análisis de la información escrita sobre el tema a desarrollar, con el fin de establecer diferencias, relaciones, posturas o estado actual del conocimiento en referencia al tema de estudio”, aplicando la técnica de síntesis y análisis de contenido. La síntesis expresada en las ideas principales de un escrito, resaltando los pensamientos más interesantes y sobresalientes. Y, en el análisis de contenido donde el objetivo examinado sufre una separación en la mente del investigador, pretendiendo describir los componentes básicos de un fenómeno determinado extrayéndolo de un contenido dado.

De acuerdo a Noguero (2002:173), “el análisis de contenido pretende sustituir las dimensiones interpretacionistas y subjetivas del estudio de documentos o de comunicaciones por unos procedimientos cada vez más estandarizados que intentan objetivar”; convirtiendo en datos los contenidos de los documentos, para poder ser analizados y tratados en forma mecánica.

Las técnicas de recolección de información comprendieron: La recopilación del material bibliográfico y electrónico, contenido en textos, revistas, medios de comunicación, trabajos, datos cualitativos e informes de diversas fuentes realizados en el país y fuera de él por instituciones educativas a nivel superior, relacionadas con el objeto de estudio. Posteriormente, se ordenó, clasificó y seleccionó el material útil para la investigación.

## **RESULTADOS**

En atención al objetivo señalado en el presente estudio, aquí se revelan los resultados de la revisión bibliográfica y el análisis e interpretación del mismo, en un esquema que agrupa el marco conceptual en tres (03) secciones, a saber: las instituciones, que incluye las reglas, las normas y las leyes; las organizaciones, comprendiendo las reglas formales y las restricciones informales; y, finalizando con el comportamiento Organizacional (CO), que admite las metas del CO, las fuerzas del CO, la cultura organizacional, la metáfora del iceberg y el aprendizaje organizacional.

Adicionalmente, se le da respuesta a la primera interrogante planteada para alcanzar el objetivo medular, como lo es: ¿cuáles son los elementos teóricos necesarios para iniciar el estudio de las instituciones y su incidencia en el comportamiento organizacional?

## **LAS INSTITUCIONES**

Las instituciones son estructuras sociales que implican una causalidad reconstitutiva hacia abajo, pues actúan de cierta forma sobre los hábitos de pensamiento y acción de los individuos, generando efectos descendientes significativos. Entre tanto, las instituciones van acarreado ciertas regularidades en el comportamiento, y se van estableciendo hábitos concordantes entre la población, incentivando creencias y propósitos que van en el mismo sentido; fortaleciendo la estructura institucional.

Las instituciones dependen tanto de las actividades de los individuos como de las restricciones y modelos que siguen; y, si logran una retroalimentación positiva, se fortalecerán y perpetuarán. Las instituciones son proclives a delimitar y moldear las aspiraciones de los individuos y crean una base para su existencia entre muchas mentes individuales que convergen en su seno. Se concibe a las instituciones como un tipo especial de estructura social con el potencial de lograr cambios en los agentes, incluyendo cambios en sus propósitos o preferencias.

Plantea Searle (2005) que las instituciones son un tipo especial de estructura social que implica reglas potencialmente codificables y normativas (evidentes o inherentes) de interpretación y comportamiento. Algunas de estas reglas se refieren a símbolos o significados, como lo es el idioma y la moneda.

Hodgson (2011) define a las instituciones como sistemas de reglas sociales establecidas y extendidas que estructuran las interacciones sociales. Knight (1992) supone a las instituciones como un conjunto de reglas que estructuran de cierta manera las interacciones sociales, consideradas esencialmente como un equilibrio, normas y reglas. Wells (1970) plantea que las instituciones sociales constituyen un elemento conceptualmente más general, conocido como estructura social.

Continuando con el guion establecido, la conceptualización de las reglas expresa un sustrato tácito de conocimiento que nunca se puede articular de manera completa, ni siquiera con el más deliberado de los actos. Para Toumela (1995) las reglas son el producto de acuerdos explícitos elaborados por una autoridad y que implican sanciones; este autor también considera la conceptualización de las normas como las regularidades comportamentales que se desarrollan en la sociedad debido a las intenciones y a las expectativas de reciprocidad; que incluyen una red de creencias mutuas e incorporan aprobación o desaprobación.

Las leyes constituyen preceptos establecidos por las autoridades competentes, en las que se ordena o restringe alguna acción; en atención a la justicia, y cuyo incumplimiento conlleva a una sanción. Commons (1934) aseguraba que las instituciones parecen semejar a un edificio, por su estructura de leyes y reglamentaciones, dentro del cual los individuos interactúan.

Cabe destacar que Roland (2004) distinguió entre instituciones de movimiento lento (como la cultura) e instituciones de movimiento rápido (como las normas legales y los planes organizativos). Mantuvo que la razón por la que los planos institucionales trasplantados no lograban sus objetivos en muchos países del Sur es que chocaban con las instituciones de “movimiento lento” del país anfitrión, como las normas sociales y las estructuras del poder arraigadas.

Estos resultados se originan en valores profundamente enraizados que favorecen las obligaciones personalistas y los lazos existentes, además de estimular las sospechas hacia la burocracia y las reglas denominadas universales. En este orden de ideas, es predecible la resistencia a la nueva normativa, debido a que los presuntos beneficiarios aprecian la realidad a través de una óptica cultural diferente.

A objeto de este escrito, se considerarán a las instituciones como un conjunto de componentes o reglas de diferente índole que van desde las normas sociales a los valores y a las leyes establecidas, desde los derechos de propiedad a las organizaciones complejas (como las dependencias del estado y las sociedades anónimas, desde las prácticas recurrentes a la cultura establecida y preponderante). A partir de este concepto, se puede afirmar que existen instituciones cuando algo ejerce influencia externa sobre el comportamiento de los actores sociales.

## **LAS ORGANIZACIONES**

De acuerdo con Gracia de Thielen (2000), la organización es una institución social en el seno de la cual existe un sistema de actividades coordinadas conscientemente, y posee una estructura la cual es relativamente estable en el tiempo, tiende hacia determinados fines y es incida e incide sobre el medio ambiente. Caracterizándose las mismas por: 1.- un grupo grande de personas que persiguen determinados fines, 2.- conjunto de actividades coordinadas conscientemente, 3.- estructura de autoridad, 4.- medio ambiente, y 5.- tecnología.

North (1994) opina que la evolución institucional en una economía, viene dada por las interacciones entre las instituciones y las organizaciones. Es decir, si las instituciones son las reglas del juego, las organizaciones y sus empresarios serán los jugadores, en el mismo. En esencia, se plantea que las organizaciones están hechas de grupos de individuos unidos por un propósito común para alcanzar ciertos objetivos.

Continua North expresando la existencia dentro de las organizaciones de las reglas formales y las restricciones informales, considerando las reglas formales, como las normativas legales impuestas por los tribunales; las leyes, las constituciones, las reglas, las sanciones, los incentivos, el idioma, entre otras consideraciones. Y, las restricciones informales, representadas por las normas de comportamiento, convenciones, códigos auto-impuestos de conducta, entre otras; es decir, consiste en la transmisión cultural de los valores.

Derivado del análisis de contenidos relacionado con las organizaciones, se aporta que las mismas surgen como un tipo especial de sociedad, atendiendo a un sistema de reglas usualmente aceptadas, con características adicionales, debido a que cuenta con: 1.- criterios para establecer sus límites y para distinguir a sus miembros de los que no lo son, 2.- principios de soberanía para determinar quién está a cargo, y 3.- cadena de órdenes que definen las responsabilidades dentro de la organización. Las organizaciones atienden a las reglas formales y a las restricciones informales, e incluyen a los partidos políticos, empresas, sindicatos, colegios, universidades y otros.

## **COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

En este aparte final dentro del marco teórico-conceptual, se acentúan aspectos relativos a la conducta individual y grupal dentro de las organizaciones, destacando las metas y las fuerzas del CO, la cultura organizacional, la metáfora del iceberg y el aprendizaje organizacional.

El comportamiento organizacional es definido por Davis y Newstrom (2005) como el estudio y aplicación de los conocimientos sobre la manera en la que las personas (tanto en lo individual como en grupo) actúan en las organizaciones. Esta disciplina pretende identificar medios para que actúen más eficazmente.

El Comportamiento Organizacional brinda unos muy útiles instrumentos para muchos niveles de análisis; como contribuir con los administradores a estudiar las conductas de los individuos en una organización, la comprensión de la complejidad de las relaciones interpersonales; el examen de la dinámica de las relaciones dentro de grupos pequeños, ya sea formales e informales, la coordinación de esfuerzos en las relaciones intergrupales, y, hasta el análisis de los sistemas integrales con relaciones interorganizacionales.

Las metas del Comportamiento Organizacional son cuatro, a saber: a.- Describir: que consiste en detallar sistemáticamente el modo en que se conducen las personas en una amplia variedad de condiciones. b.- Comprender: el por qué las personas se comportan como lo hacen. Es decir, buscar las explicaciones últimas del comportamiento. c.- Predecir: consiste en anticipar la conducta futura de los empleados; lo ideal sería que los administradores tuvieran la capacidad de predecir la probabilidad de que ciertos empleados sean productivos o de que se ausenten. Y, d.- Controlar: consistente en la procura de promover ciertas actividades humanas en el trabajo; esto motivado a que son los administradores los que se hacen responsables de los resultados de desempeño.

Todas estas metas del área inspiran a los encargados de las organizaciones para impulsar la obtención de mejores resultados tanto en sus acciones particulares como en los resultados de sus empleados; y finalmente en las organizaciones que conducen.

Davis y Newstrom (2005) consideran que la naturaleza de las organizaciones se ve influenciada por un complejo conjunto de fuerzas. La realidad de que las personas trabajen en conjunto en una organización para cumplir un objetivo implica la existencia de algún tipo de estructura de relaciones formales; las personas también hacen uso de la tecnología en el cumplimiento de sus labores, de manera que se da una interacción entre personas, estructura y tecnología; recibiendo estos elementos la influencia del entono.

Las *personas* conforman un sistema social interno en las organizaciones, que consta de individuos y grupos dinámicos, es decir, se forman, cambian y desmantelan. Y, pueden ser informales no oficiales y grupos formales oficiales. La fuerza de trabajo se ha vuelto diversa, lo que implica que las personas arriban a un empleo con una amplia variedad de antecedentes educativos, talentos y perspectivas. Las *estructuras* definen las relaciones formales y el desempeño que tienen las personas en las organizaciones. La realización de las actividades de una organización supone la existencia de puestos diversos.

La *tecnología* aporta los recursos con los que trabaja la gente e influye en las tareas que esta ejecuta; esta, ejerce significativa influencia en las relaciones de trabajo e intensifica la presión en el Comportamiento Organizacional para mantener el equilibrio entre los sistemas técnicos y sociales. Y, el *entono interno y externo* impacta en las organizaciones, asumiendo que estas no se encuentran solas, sino que forman parte de un sistema mayor con muchos elementos a considerar, como lo son el gobierno, la familia y otras organizaciones, además, de que la ciudadanía espera que las organizaciones sean socialmente responsables con la colectividad.

Dubrin (2000) sostiene que la cultura organizacional está referida al sistema de valores y creencias compartidas que influyen en la conducta de los miembros de la misma; implicando que muchas personas se guían por los mismos valores y los interpretan de igual manera. Los valores se desarrollan con el tiempo y reflejan la historia y las tradiciones de una empresa. La cultura está compuesta por las costumbres.

Las dimensiones de la cultura organizacional considera las siguientes premisas, a saber: 1.- Los valores: constituyen la base cultural de cualquier organización y guían su comportamiento; 2.- La diversidad relativa: ordenan la existencia de cierto grado de homogeneidad; 3.- La asignación de recursos y premios: la retribución de dinero y otros recursos envían un mensaje sobre lo que se valora en la empresa; 4.- El grado del cambio: una organización dinámica y veloz tiene una cultura distinta de otra estable y lenta; 5.- La fuerza de la cultura: una cultura fuerte guía a los empleados en muchos actos cotidianos, que promoverá la satisfacción de los clientes internos y externos.

De acuerdo con Celis (2014), el estudio del Comportamiento Organizacional se dirige a una cantidad de aspectos que no son identificables a simple vista, puesto



que la tendencia es a observar en las organizaciones solo los aspectos formales, como lo son estrategias, objetivos, políticas y procedimientos, tecnología, estructura, autoridad formal y líneas de mando. Sin embargo, debajo de esta estructura se encuentran algunos elementos informales que los administradores necesitan comprender para ayudarse a entender el por qué los trabajadores actúan de determinada forma; tal y como se observa en la Metáfora de la organización como iceberg propuesta por Robbins (2004).

### **METAFORA DE LA ORGANIZACIÓN COMO ICEBERG**



Fuente: Celis, M. (2014). Adaptado de Robbins 2004.

De acuerdo a Rojas (2004), el aprendizaje es el proceso por el cual se produce en la conducta un cambio relativamente duradero, como resultado de la práctica o la experiencia. Ese cambio en la conducta, supone un proceso de ayuda a su realización. En este sentido, existen distintas teorías que hacen referencia a variadas técnicas y/o procedimientos para aprender.

Una de ellas es el aprendizaje por condicionamiento operante, el cual ocurre como consecuencia de la conducta controlada por el reforzador que la precede. Esta teoría fue iniciada por Skinner y supone que el comportamiento estaba determinado desde afuera. Este aprendizaje supone que si se crean consecuencias agradables que sigan a formas específicas de comportamiento, entonces aumentará la frecuencia de éste y, es posible que los individuos repitan la conducta deseada si se le refuerza positivamente para que lo haga. En el campo laboral, la conducta

mostrada lleva a la obtención de la recompensa o reforzamiento positivo, o a evitar una sanción o reforzamiento negativo.

Otra teoría es la del aprendizaje social, que señala que los individuos pueden aprender al observar lo que ocurre a otras personas, por lo que se le diga y por las experiencias directas e indirectas. Pasando por una etapa de atención, otra de retención, la reproducción y finalmente el reforzamiento. Los individuos serán motivados al exhibir el comportamiento modelado si se les proporcionan incentivos o recompensas.

Al analizar los hallazgos teóricos-conceptuales referidos al comportamiento organizacional, se encuentran aspectos que denotan la necesaria coexistencia de los conceptos previamente desarrollados; en virtud, de que es precisamente el comportamiento organizacional la disciplina que estudiará a la organización y aplicará sus conocimientos para incentivar el adecuado desempeño laboral de los individuos y grupos dentro de la misma; comprendiendo la complejidad de las relaciones interpersonales, a fin de predecir las conductas de los miembros de la estructura y controlar las actividades humanas en el trabajo con el objeto de promover exitosos resultados de desempeño.

Las organizaciones proveen una estructura de relaciones formales que busca sincronizar el desempeño laboral, garantizando la ejecución de todas las actividades y previniendo la duplicación de las mismas; además, promueve la adecuada interacción entre el personal que participa en el sistema laboral. La coordinación de valores y creencias que constituyen la cultura organizacional influyen en el comportamiento de los miembros de la estructura. Adicionalmente, la incidencia de los aspectos formales e informales propuestos por la metáfora del iceberg, ayudan a los gerentes de instituciones y organizaciones a determinar los aspectos formales de la estructura y a detectar y canalizar todos los aspectos informales que coexisten en las agrupaciones laborales.

Otro aspecto que es preciso destacar es el aprendizaje, debido a que en las organizaciones se practican unas conductas distintivas originadas por la práctica y la experiencia, y son los individuos que participan en la estructura los que requieren modificar su conducta y adaptarla a las necesidades de las organizaciones, para lo cual la organización proporcionará incentivos o recompensas, además del rol que debe desempeñar en cada instancia de su vida los individuos, atendiendo a la organización a la cual pertenecen.

## **CONCLUSIONES**

Una vez realizada la disertación acerca de los tópicos relevantes relacionados con las instituciones, las organizaciones y el Comportamiento Organizacional, se pueden establecer resultados, en atención al objetivo señalado en este estudio, acerca del establecimiento de la influencia de las instituciones sociales en el

comportamiento organizacional, considerando la diversidad de roles que los individuos desempeñan en las distintas organizaciones a las cuales pertenecen.

Las instituciones son el resultado de las interacciones y las aspiraciones humanas, sin que sean diseñadas de manera consciente con todos los detalles por algún individuo o grupo, y sabiendo que históricamente las instituciones han precedido a todo individuo; estas han evolucionado y se han convertido en un conjunto de entes que rigen las sociedades, las relaciones entre las naciones y los individuos, implementando las reglas propias que son compartidas por todos los participantes en las instituciones que prevalecen.

La segunda cuestión formulada en la sistematización de las interrogantes, acerca de si ¿el entorno de las organizaciones regula las normas y reglas que prevalecen en ellas?, se le da respuesta en la identificación de la nueva realidad institucional generada por la evolución de las sociedades, la cual debe ser distinguida esencialmente como un equilibrio entre las reglas, las normas y las leyes que prevalecen en las instituciones existentes. Tomando en cuenta que las instituciones residen en sistemas abiertos que son permeables a las necesidades de la población, a los avances tecnológicos, que son un conjunto de elementos interdependientes, y que tienen relaciones con otras instituciones, entre otros aspectos. Y, necesariamente inciden directamente en el desenvolvimiento rutinario de las organizaciones.

Las instituciones regulan a las organizaciones, debido a que estas últimas deben acatar todas las reglas formales establecidas y amparadas por los organismos del Estado que velan por el cumplimiento de las reglas, normas y leyes vigentes y dirigidas a las regulaciones de las organizaciones. En este sentido, es oportuna la afirmación, de que las organizaciones constituyen entes independientes, públicos o privados que son normados y monitoreados, y que ajustan sus reglas formales a las exigencias de las instituciones. Además de que poseen restricciones informales sustentadas en las normas de comportamiento y en la transmisión cultural de valores.

En las organizaciones se desarrollan actividades con o sin fines de lucro, dirigidas a una operación en particular y abarcando individuos de diferentes culturas y educación, que se relacionan con sus pares de manera diversa, y con comportamientos distintivos hacia compañeros de trabajo que no pertenezcan a su mismo nivel dentro de la estructura organizacional. Todo esto, induce a la gerencia de las organizaciones a dirigir su atención al comportamiento de los individuos a fin de establecer límites y reglas que faciliten la interacción dentro de las organizaciones, con el objeto de velar por las buenas relaciones entre los compañeros de trabajo, donde se beneficie la organización en la que interactúan con mayor rentabilidad, desempeño y emprendimiento; destacando los aspectos visibles de la metáfora del iceberg como son estructuras, estrategias, objetivos, políticas y procedimientos, tecnología, autoridad formal y la línea de mando.

Se afirma que en las organizaciones prevalecen las restricciones informales, representadas por las normas de comportamiento, convenciones, códigos auto impuestos de conducta, entre otras; es decir, se observan comportamientos producto de la transmisión cultural de los valores y de los conflictos interpersonales e intergrupales, actitudes, percepciones, normas de grupo e interacciones informales; todo producto de los sentimientos, temores, actitudes, diversidad de roles y suposiciones individuales, que se manifiestan en las relaciones grupales dentro de la organización; los cuales se observan en los aspectos no visibles de la metáfora del iceberg destacada previamente.

Sin embargo, este comportamiento humano dentro de las organizaciones, además de ser inducido por las restricciones informales definidas en el párrafo previo, es regulado formalmente por las reglas, normas y leyes que dictan las instituciones actuales en el país o en el ámbito de desempeño de la organización estudiada; promoviendo de esta forma el comportamiento apegado a los preceptos vigentes. Y, de esta manera se le da respuesta a la tercera interrogante planteada en la sistematización, referida a si ¿las instituciones inciden en el comportamiento humano dentro de las organizaciones?, afirmándose que efectivamente, las instituciones si inciden en el comportamiento humano dentro de las organizaciones.

El hecho de identificar los diversos comportamientos de los individuos en el ámbito de las distintas organizaciones a las que pertenece, constituye un aporte fundamental de la disciplina del comportamiento organizacional, debido a que cada individuo actuará en los espacios dependiendo del rol que represente en los distintos ámbitos, y estos pueden ser muy cercanos o lejanos en cuanto a actividades a desempeñar se refiere. Resultando, que la cuarta interrogante planteada en la sistematización, que reza: ¿el comportamiento de los individuos se presenta de igual manera en los diferentes roles que representan en las variadas organizaciones a las que pertenecen?, es negativa. Cada individuo actuará atendiendo a las responsabilidades, actividades y líneas de autoridad que lo regulen en las organizaciones en las cuales interactúe.

En atención a lo previamente expresado es que la participación del comportamiento organizacional se hace vital en las organizaciones, debido a que esta disciplina puede canalizar en entendimiento y control, de las conductas individuales y grupales, enrubándolas hacia la armonización de las relaciones y los esfuerzos para el logro de los objetivos organizacionales; bajo el amparo de las reglas, normas y leyes, de las instituciones vigentes relacionadas con alguna organización determinada.

## REFERENCIAS

Baptista, P., Fernández, C., & Hernández, R. (2006). Metodología de la Investigación. *México, Compañía.*

Bernal T., C. (2010). Metodología de la investigación. Prentice Hall. 3era Edición. Colombia.

- Celis, M. (2014). La conducta en las organizaciones. Bases para su estudio con una perspectiva sistémico-social. Biblioteca FACES-UC. 1era reimpresión de la 1era edición
- Commons, J.R. (1934). Institutional Economic – Its Place in Political Economy. New York: Macmillan.
- Davis, K. N. J.(2005). Comportamiento Humano en el Trabajo.
- Dubrin, A. J. (2000). Fundamentos de administración. International Thomson.
- Gracia de T., A. y Thielen, J. (2000). Introducción a la Administración. Alfa Impresores, C.A. 3era Edición. Valencia – Edo. Carabobo.
- Hodgson, G. M. (2011). CS N° 8, 17- 53, julio –diciembre 2011. Cali – Colombia.
- Knight, J. (1992). Institutions and Social Conflict. Cambridge: Cambridge University Press.
- Noguero, F. L. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. XXI. Revista de educación, (4), 167-180.
- North, D.C. (1994). Economic Perfotmance through Time. American Economic Review 84 (3), 359-67.
- Robbins, S.y Judge, T. (2004) Comportamiento Organizacional. 13 Edición.
- Rojas, M. E. (2004). La conducta individual como respuesta a los factores formales organizacionales. Academia, 3(6), 4-11.
- Roland, G. (2004). Understanding Institutional Change: Fast-moving and Slow-moving Institutions. Studis in Comparative International Development 38 (Winter): 109-131. (links).
- Searle, J.R. (2005). What Is an Institutions? Journal of Institutional Economics, 1 (1), 1-22.
- Tuomela, R. (1995). The Importance of Us: A Philosophical Study of Basic Social Notions. Stanford, Calif.: Stanford University Press.
- Wells, A. (1970). Social Institutions. London: Heinemann. Williamson, O. (1985). The Economic Institutions of Capitalism. New York: The Free Press. (Links).