

II TALLER INTERNACIONAL DE TURISMO: Retos y aprendizajes, hacia un turismo sostenible.

**TÍTULO: EVALUACIÓN DE IMPACTO DEL MODELO DE
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL, COMO ALTERNATIVA DE LA
EDUCACIÓN AVANZADA.**

**EVALUATING THE IMPACT OF MODEL OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR
AS AN ALTERNATIVE TO ADVANCED EDUCATION.**

Autores:

Dr. C. Ramiro Jesús Pérez Hernández, <https://orcid.org/0000-0002-2277-3667>.

Dr. C. Arline Ruiz Betancourt, Escuela Ramal Mintur. La Habana

Resumen:

Las organizaciones necesitan incorporar acciones que les permitan ser líderes en el mercado, y a sus trabajadores, obtener los conocimientos, habilidades y conductas para que alcancen el desempeño laboral superior, siendo competentes en sus ocupaciones y contribuyan con la participación activa en sus estrategias, al éxito de las mismas. El trabajo evalúa el impacto del comportamiento organizacional como alternativa de la educación avanzada y el nivel de competitividad en los mercados.

Palabras Clave: Comportamiento Humano; Educación Avanzada; Competitividad, Sostenibilidad.

Summary: Organizations need to incorporate actions that allow them to be leaders in the market and their workers, obtain the knowledge, skill and behaviors so that the archive superior job performance being competent In there occupations and contributing with active participation in their strategies to their success. The objective is to evaluate the impact of organizational behavior as an alternative to education advanced and navel of the Competitiveness in the marketing, .

Keywords: Behavior Human; Advanced Education; Competitiveness; Sostenibility.

Introducción:

Las organizaciones necesitan incorporar acciones que les permitan ser líderes en el mercado, y a sus trabajadores, obtener los conocimientos, habilidades y conductas para que alcancen el desempeño laboral superior, siendo competentes en sus ocupaciones y contribuyan con la participación activa en sus estrategias, al éxito de las mismas.

El capital humano constituye el componente más importante de la organización, ya que mediante su comportamiento, contribuye a los ingresos de la misma y la orientación a los clientes para el logro de la eficiencia y eficacia como efectividad en el proceso de producción de bienes y servicios. (Pérez, 2020)⁽¹⁾.

La evaluación del comportamiento de los trabajadores en cada una de las organizaciones, también constituye un factor importante para la medición del incremento de la competitividad en los mercados. Robbins (1998) , describe que el comportamiento organizacional es el “ Campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, grupos y estructuras ejercen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los resultados para el mejoramiento de la eficacia de una organización” (2).

Algunos autores tratan el tema del comportamiento humano y organizacional como parte de la teoría de educación avanzada, buscando en este capital el mejoramiento humano, profesional y laboral. Entre ellos se encuentran, Borges (2014) (3). Valdés (2015)(4) Peñalver (2016)(5). Añorga (2017)(6). Garrido (2020)(7) Ruiz (2021)(8) y se destaca la doctora Añorga, quien en su trabajo “Modelo de Evaluación de Impacto”, considera al capital humano como el componente más importante de la organización, identificando los indicadores (elementos) de las variables (procesos u objetos) que miden este comportamiento (variables de comportamiento humano, profesional y laboral con indicadores para su medición) (Añorga, 1999).(9).

Añorga (2020), consideró que la teoría de la Educación Avanzada constituye un acercamiento necesario a los comportamientos humanos. Al respecto plantea, referido a esta teoría, que “(...) Sus relaciones con otras ciencias, permite poseer un objeto de estudio bien definido, el comportamiento humano, que se llega al mismo, de acuerdo con los resultados de la práctica....” (10)

Así, el comportamiento organizacional estudia lo que las personas realizan en una organización y la forma en que ese comportamiento afecta el desempeño laboral y su efectividad.

Al respecto , una de las problemáticas existentes en las organizaciones , que no contribuye a que se alcancen los niveles de efectividad que demanda la sociedad cubana, es el estudio insuficiente como investigación , del impacto que los individuos, grupos y estructuras ejercen sobre el comportamiento organizacional, lo que trae como consecuencia que su capital humano no brinde el mejor servicio a los clientes, según la satisfacción de sus necesidades y expectativas, referido al tema de calidad total y que las mismas conozcan como resultado, el nivel de competitividad existente en su mercado para la planificación de forma perspectiva (a corto plazo) y prospectiva (a largo plazo) de sus estrategias .

Otro de los problemas actuales en las entidades y en la formación, es que no se emplea de forma correcta el Cuadro de Mando Integral orientado por el Estado como perspectivas estratégicas de las organizaciones que aprenden, cómo mejorar su crecimiento con un capital humano competente, que produzcan en los procesos claves los productos y servicios solicitados por los clientes para el logro de su efectividad y el incremento de la competitividad en los mercados.

El **objetivo** de la investigación que se declara es: Evaluar el modelo de impacto del comportamiento organizacional, como alternativa de la educación avanzada para el mejoramiento de su efectividad y del incremento de su competitividad en los mercados.

Métodos: Se asume la concepción dialéctico materialista. los métodos teóricos utilizados fueron revisión documental de otros autores que estudiaron el tema de comportamiento humano y organizacional como alternativa de la Educación Avanzada y de la estructura del capital humano en el mundo y Cuba , con el Enfoque Sistémico Estructural , análisis Documental, .Histórico Lógico, encuestas, entrevistas y el histórico-lógico, analítico- la observación, que se realizó mediante la técnica de revisión documental, Este trabajo es el resultado de las indagaciones teóricas y empíricas realizadas en las organizaciones de diferentes Organismos de la Administración Central del Estado (OACE) en los Trabajos Finales , a los cuales se les impartió el Diplomado de Dirección y Gestión Empresarial establecido por el Estado en la Escuela Ramal del Mintur , donde con la participación de diferentes especialistas de esta institución , de el Trabajo en Equipo con otros especialistas), se emplearon los diagnósticos, determinándose los problemas que afectan la implementación del Sistema de Gestión de Capital Humano (SGCH) y el de Dirección e Integrado de Gestión Empresarial , mediante la capacitación técnica , que como inversión y pertinencia social , contribuyeron a la generalización a las entidades del Ministerio de Turismo y otras de los OACE . La metodología empleada para la medición de los resultados cuantitativos por parte de los evaluados, fue, mediante el empleo del cálculo estadístico matemático de la suma, resta y multiplicación.

Resultados:

El capital humano se estructura como razón más importante de una organización, con diferentes términos, considerados con varios modelos de sus activos de diferentes formas, algunos como parte del capital intelectual.

(Edvinsson y Malone, 1999) (Citado por Cuesta, 2010)⁽¹¹⁾.

En el sector del turismo Pérez (2020), se ha dedicado a su estudio. Veamos el modelo en la Figs. 1.



Fig.2 Mapa Conceptual de la Estructura del Capital Humano. (Pérez, 2017, 2020).⁽¹²⁾

Dicho modelo concibe que en el capital humano se ponen de manifiesto algunos componentes cognitivos (conocimientos) y afectivos (conductas) de la personalidad, que identifican sus competencias laborales, lo que contribuye a que estos participen en los procesos, de acuerdo con las estrategias de la organización y necesidades y expectativas de los clientes.

Otros autores definen en dicha estructura como parte de sus relaciones al **capital social**, donde se mide esta responsabilidad de la entidad con el territorio y aporte de la misma, así como su impacto por el mejoramiento ambiental y la comunidad. (Nahapiet. y Ghosal, 1998)⁽¹³⁾ (Cohen y Prusak, 2001)⁽¹⁴⁾ (Bueno, 2002)⁽¹⁵⁾.

El modelo propuesto concibe que en el capital humano se ponen de manifiesto algunos componentes cognitivos (conocimientos y habilidades) - afectivos (conductas) de la personalidad, que identifican **sus competencias laborales (con conocimientos, habilidades y conductas) como capital intelectual y emocional**, que con su estructura (**capital estructural**) y relaciones (**capital relacional**) , contribuyen a que este participe en los procesos, según las estrategias de las organizaciones y los clientes, incluyendo en este último las relaciones con proveedores que suministran los insumos necesarios, quienes son considerados como activos intangibles y hoy por la responsabilidad social que tiene la entidad con el territorio y aporte de la misma, se evalúa su impacto por el mejoramiento ambiental y la comunidad (**capital social**) .(Pérez, 2020).⁽¹⁶⁾

Discusión:

El análisis crítico de estos modelos, valorados por algunos de los autores estudiados, con sus componentes o dimensiones que miden la estructura del capital humano, según la fig.2, permitieron la identificación de sus indicadores. (Pérez, 2020).⁽¹⁷⁾

Con el empleo de uno de los elementos del Cuadro de Mando Integral (CMI), del mapa estratégico, se propone como resultado del diagnóstico de sus componentes o dimensiones del capital humano perteneciente a cada uno de los procesos en que participa en sus organizaciones, se evalúa el nivel de competitividad de cada una de estas.

El procedimiento para la evaluación cuantitativa y cualitativa de la estructura del capital humano y de las perspectivas estratégicas que miden el comportamiento y nivel de competitividad de las organizaciones, se realiza, según ejemplo de una entidad , a la cual le brindamos el servicio de consultoría, con un estudio de caso, donde se ponen de manifiesto las debilidades y fortalezas de la misma que trabaja por la implantación de sistema de dirección y gestión empresarial⁽¹⁶⁾⁽¹⁷⁾⁽¹⁸⁾ y del sistema integrado de gestión⁽¹⁹⁾⁽²⁰⁾⁽²¹⁾ , acorde con los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución aprobados en los Congresos del Partido Comunista de Cuba⁽²²⁾⁽²³⁾ , donde mostramos los resultados cuantitativos en las Fig.4.2 y tablas 4.1 y 4.2, del libro de Pérez (2020), de la forma siguiente:

El la figura 4.2 se ilustra la identificación de las perspectivas estratégicas a que pertenecen dichos problemas con los indicadores de cada una de estas perspectivas, mediante la elaboración de un Mapa Estratégico que forma parte del Cuadro de Mando Integral.



Fig.4.2 Mapa estratégico de una organización (adaptado de [fuente no legible], 2020)

Acorde a esta evaluación cualitativa, se obtuvo cuantitativamente los resultados de la estructura de su capital humano de la forma siguiente:

Tabla. 4.1 Evaluación cuantitativa del comportamiento organizacional por procesos.

No.	Procesos	CI	CE	CES	CR	CS	Suma	Prom.
1	Dirección	4	3	3	3	4	17	3.4
2	Integrado de Gestión	3	3	3	3	3	15	3.0
3	Económico –Financiero	3	3	3	3	3	15	3.0
4	Mercadotecnia e Innovación	3	3	3	3	3	15	3.0
5	Proceso clave	2.5	3	3.5	3	4	16	3.2
6	Aseguramiento	3	3	3	3	4	16	3.2
	Entidad	3.08	3	3.08	3	3.5	15.66	3.13

Simbología

Horizontal

No. Número de los procesos identificados

Procesos. Descripción de los procesos identificados.

CI. Puntos obtenidos como resultado cualitativo del capital intelectual evaluado.

CE. Puntos obtenidos como resultado cualitativo del capital emocional evaluado.

CES. Puntos obtenidos como resultado cualitativo del capital estructural evaluado.

CR. Puntos obtenidos como resultado cualitativo del capital intelectual evaluado

CS. Puntos obtenidos como resultado cualitativo del capital intelectual evaluado.

SUMA. Puntos obtenidos como resultado cuantitativo de la suma de la estructura de capital humano de cada proceso.

PROMEDIO. Puntos promedio obtenidos como división de la suma entre el número de componentes o dimensiones de la estructura de capital humano (5), que se pudo obtener también del resultado cuantitativo del diagnóstico de cada proceso evaluado.

Vertical

Entidad. Promedio en cada componente o dimensión de la estructura de capital humano como resultado de la suma obtenida, dividida por el número de procesos evaluados.

Suma. Puntos obtenidos como resultado cuantitativo de la suma de la estructura de capital humano de cada proceso.

PROMEDIO. Puntos promedio obtenidos como división de la suma entre el número de componentes o dimensiones de la estructura de capital humano (5), que se pudo obtener también del resultado cuantitativo del diagnóstico de cada proceso evaluado

Según los resultados de los procesos evaluados como parte del comportamiento organizacional se miden las perspectivas estratégicas por las dimensiones identificadas en cada una de éstas, según el modelo propuesto siguiente:

Tabla. 4.2 Evaluación cuantitativa del diagnóstico de competitividad, según las perspectivas estratégicas

No.	Perspectivas –Dimensiones	Calificación de cada dimensión (1 muy mal, 2 mal, 3 regular, 4 bien, 5 muy bien). (Alto, Medio y				
		1	2	3	4	5
1	EconómicaFinanciera			3.0		
2	Cliente (Calidad y Mercados)			3.0		
3	ProcesosOperativos			3.2		

4	Crecimiento (Capital Humano, Sociedad, Medio Ambiente, Logística. Innovación)			3.32		
5	Competitividad			3.13		

Simbología

Horizontal

No. Número de las perspectivas estratégica identificadas

Perspectivas estratégicas-dimensiones. Descripción de las perspectivas estratégicas con sus dimensiones identificadas.

Numeración del 1 al 5. Calificación de cada perspectiva evaluada con sus dimensiones (1 muy mal, 2 mal, 3 regular, 4 bien, 5 muy bien). (Alto 4-5, Medio 3 y -3 Bajo).

Vertical

1. Promedio de puntos obtenidos como resultado cualitativo en la perspectiva estratégica evaluada por las dimensiones correspondientes al proceso a que pertenece en el rango del 1 al 1,9.

2. Promedio de puntos obtenidos como resultado cualitativo en la perspectiva estratégica evaluada por las dimensiones correspondientes al proceso a que pertenece en el rango del 2 al 2,9.

3. Promedio de puntos obtenidos como resultado cualitativo en la perspectiva estratégica evaluada por las dimensiones correspondientes al proceso a que pertenece en el rango del 3 al 3,9.

4. Promedio de puntos obtenidos como resultado cualitativo en la perspectiva estratégica evaluada por las dimensiones correspondientes al proceso a que pertenece en el rango del 4 al 4,9.

5. Promedio de puntos obtenidos como resultado cualitativo en la perspectiva estratégica evaluada por las dimensiones correspondientes al proceso a que pertenece en el rango de 5.

Competitividad. Puntos promedio obtenidos como resultado de su suma entre el número de perspectivas evaluadas, incorporándose la calificación en el nivel correspondiente.

La calificación final obtenida del nivel de competitividad será el mismo resultado del comportamiento organizacional. En esta tabla se reflejan los resultados obtenidos en los procesos operacionales o claves, de clientes y de mercado y económicos financieros para la obtención de la puntuación de la perspectiva estratégica de crecimiento, sumando los mismos para restárselo al total de puntos obtenidos, después de multiplicar el promedio de puntos por las cuatro dimensiones existentes en el modelo. Ej.

Suma de las perspectivas operativas, de clientes y financieras: 9.2

Multiplicación del promedio de puntos obtenido por las cuatro perspectivas:

$$3.13 \times 4 = 12.52$$

Obtención de la puntuación de la perspectiva de crecimiento: $12.52 - 9.2 = 3.32$

Según dichos resultados se evaluará la competitividad de la forma siguiente: De 0 a 2,9 Nivel Bajo, de 3 a 3,9 Nivel Medio y de 4 a 5 Nivel Alto, por lo que esta organización obtuvo evaluación de nivel medio .

Como se puede apreciar los resultados obtenidos en la evaluación de la estructura de capital humano por procesos se corresponden con el nivel de competitividad alcanzado, el cual permite la elaboración del plan de acciones de desarrollo, acorde a las facultades que otorgadas para la autonomía, efectividad y competitividad establecidas en las normas jurídicas y cubanas actuales. .

Conclusiones:

El modelo propuesto permite que los Cuadros y capital humano en general, en los cursos para trabajadores que se imparten, estudien el comportamiento organizacional, lo que las personas realizan en su entidad y la forma en que ese comportamiento afecta el desempeño y su efectividad.

El resultado del empleo de los indicadores que caracterizan la estructura del capital humano, realizando el análisis crítico de los problemas existentes y propuestas de soluciones **contribuyen con creatividad e innovación , a la investigación y desarrollo de su talento y capacidades , de su comportamiento organizacional en beneficio de nuevos productos y servicios de las entidades a las que pertenecen** , tomando conciencia de la importancia de la misma para el mejoramiento de efectividad e incremento de su competitividad en los mercados con la implementación del sistema de gestión por competencias y de capital humano en la organización que se puede emplear también en las consultorías y asesorías a las entidades que lo solicitan.

Dicho modelo con sus dimensiones e indicadores son de aplicación y generalización también en todas las universidades y niveles de enseñanza de la Educación Superior, al insertarse como parte de sus trabajos finales como investigación como una alternativa de la Educación Avanzada , que busca el mejoramiento profesional y humano , al igual que en la implementación del Sistema de Dirección e Integrado de Gestión por su significación teórica, metodológica y práctica de la investigación, respondiendo a un tema de la actualidad, reconocido internacionalmente por muchos autores.

Referencias:

- (1) Pérez R. 2020. Capital Humano. La integración de su sistema con enfoque por competencia Editorial Academia. GECYT. La Habana. ISBN 978-959-270-360-5.2017. CENDA, no. 1472.. Pag.6.
- (2) Robbins,S.1998. AdministraciónyComportamiento Organizacional,8vaedición, PrenticeHall,México.
- (3) BorgesOquendoLC.
2014.ModelodeEvaluacióndelImpactodelposgradoacadémicoenlos docentesde laFacultad deCienciasMédicas“General Calixto García”.[Tesis enopción al gradocientíficodeDoctor enCienciasPedagógicas].ISPEJV.LaHabana;Cuba.
- (4) ValdésFleitasMC.
2015.Programaeducativomejoramientodeldesempeñoprofesionaldelos bibliotecariosescolares.[Tesis enopción alGradoCientíficodeDoctor enCiencias Pedagógicas]. Universidad de las Ciencias Pedagógicas “Enrique José Varona”. La Habana;
- (5) PeñalverRodríguez,CL.
2016.ProgramaEducativoparaelmejoramientopermanentedelos comportamientoshumanosenlostrabajadores deservicio del Hospital Universitario General Calixto García. [Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas]. LaHabana.Cuba;
- (6) AñorgaMoralesJA.2017. Desdela utopíaalarealidad, algunos mitos yfantasías, al cabo de35 añosde laEducaciónAvanzada.LaHabana:Universidad deCienciasPedagógicas “EnriqueJoséVarona”;
- (7) GarridoGarcíaR.J. 2020. Tesisenopciónalgradodedoctorencienciaspedagógicas comportamientohumanodelosestudiantesde laespecialidaddecirugía generaldes delos referentes que ofreceel humanismocristianoal pensamiento pedagógicocubano,
- (8) RuizBetancourt A.V. 2021
ProgramaEducativoparaelmejoramiento delcomportamiento humanode conductoresde procesos clave en la cadena hotelera GranCaribeenlaHabana” Tesisen opciónalgradode DoctorenCienciasPedagógicas. UCPEJV.LaHabana;Cuba.
- (9) Añorga JA. 1999. . Modelo de evaluación de impacto. Proyecto de investigación sobre la evaluación de impacto del postgrado, ISPEJV, La Habana.

- (10) Añorga JA. 2020 Lo increíble de los comportamientos humanos, la pedagogía, las Ciencias de la educación y la Educación Avanzada. Universidad de Ciencias Pedagógicas “Enrique José Varona”, La Habana, Cuba. Revista Panorama. Cuba y Salud [Internet]. [citado];15(2):53-59. Disponible en: <http://www.revista-panorama.sld.cu/index.php/rpan/article/view>
- (11) Cuesta, A. 2010. Tecnología de Gestión de Recursos Humanos, 3ra edición, Editorial Academia, LaHabana.. Pág. 99-103.
- (12) Pérez R. 2020. Capital Humano. La integración de su sistema con enfoque por competencia Editorial Academia. GECYT. La Habana. ISBN 978-959-270-360-5.2017. CENDA, no. 1472. Pag. 29.
- (13) Nahapiet, J.; Ghosal, S. 1998 “Social capital, intellectual capital and the organizational advantage”, Academy of Management .Review, number 23::Pag. 242-266.
- (14) Cohen, D. y PrusaK, L. 2001.“In good company: how social capitals make organizations work”, Harvard University School Press, Boston, Massachusetts.
- (15) Bueno, E. 2002 “El Capital social en el nuevo enfoque del capital intelectual de las organizaciones”, Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Número 2/3, España..Pag. 117-345.
- (16) CECMDecreto281/2007 SistemadeDirecciónyGestión Empresarial, LaHabana.: Actualizado. 2018Modificativo del SistemadeDirecciónyGestión Empresarial, LaHabana..
- (17) _____2014):Decreto326/14.Reglamento delCódigodelTrabajo, La Habana.
- (18) CE Decreto-Ley 34/2021.Sistema Empresarial Estatal Cubano.
- (19) ONN Norma Cubana. ISO9001/2015.Sistema deGestión deCalidad..
- (20) ONN Norma Cubana. ISO 14001/2015.Sistema deGestión de Medio Ambiente.
- (21) ONN Norma Cubana. ISO 45001/2018.Sistema deGestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- (22) PCC(2016):Lineamientosde lapolíticaeconómicaysocialdelPartidoylaRevolución cubana. VII Congreso,LaHabana.
- (23) PCC(2021):LineamientosdelapolíticaeconómicaysocialdelPartidoylaRevolución cubana. VIICongreso,LaHabana.