

Javier Humberto Villacis-Mesías; Ángel Eduardo Godoy-Veliz; Jimena Elizabeth Monte-De-Oca-Sánchez
Beatriz Elizabeth Ramírez-Rodríguez

Análisis del comportamiento organizacional PostCovid-19 en empresas públicas

PostCovid-19 organizational behavior analysis in public companies

Javier Humberto Villacis-Mesías

javiervm46@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-2331-4075>

Ángel Eduardo Godoy-Veliz

as.angelegv66@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-7232-1629>

Jimena Elizabeth Monte-De-Oca-Sánchez

ua.jimenamontesdeoca@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-9529-8249>

Beatriz Elizabeth Ramírez-Rodríguez

up.beatrizramirez@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Puyo, Pastaza
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-5442-4429>

Recibido: 01 de mayo 2022

Revisado: 25 de junio 2022

Aprobado: 01 de agosto 2022

Publicado: 15 de agosto 2022

Javier Humberto Villacis-Mesías; Ángel Eduardo Godoy-Veliz; Jimena Elizabeth Monte-De-Oca-Sánchez
Beatriz Elizabeth Ramírez-Rodríguez

RESUMEN

El comportamiento organizacional es el estudio de la interacción de un individuo en un grupo de personas, El objetivo del presente estudio fue determinar la influencia de la pandemia en el comportamiento organizacional de los funcionarios públicos de las ciudades de Ambato y Santo Domingo, después del confinamiento por Covid-19 y retorno presencial. Se aplicó el método de investigación descriptivo, considerando a una muestra de 50 funcionarios quienes respondieron una encuesta clasificada en cuatro factores. Como resultados se determinó que sí hubo afectación provocada por el Covid 19, misma que ha dejado secuelas a nivel de salud tanto física como psicológica en los servidores públicos, además de un deterioro en las relaciones interpersonales, esto debido al temor de contagiarse, pero todos estos factores han determinado que exista en estas instituciones una deficiente atención a los usuarios, una desmotivación en los colaboradores lo que afectado el desempeño y productividad del personal.

Descriptores: Pandemia; influencia social; comportamiento humano; funcionario público; interacción social. (Tesaurus UNESCO).

ABSTRACT

Organizational behavior is the study of the interaction of an individual in a group of people. The objective of the present study was to determine the influence of the pandemic on the organizational behavior of public officials in the cities of Ambato and Santo Domingo, after confinement. by Covid-19 and face-to-face return. The descriptive research method was applied, considering a sample of 50 officials who responded to a survey classified into four factors. As results, it was determined that there was an affectation caused by Covid 19, which has left sequels at the level of both physical and psychological health in public servants, in addition to a deterioration in interpersonal relationships, this due to the fear of being infected, but all These factors have determined that there is a deficient attention to users in these institutions, a demotivation in the collaborators, which affected the performance and productivity of the personnel.

Descriptors: Pandemic; social influence; human behavior; civil servant; social interaction. (UNESCO Thesaurus).

Javier Humberto Villacis-Mesías; Ángel Eduardo Godoy-Veliz; Jimena Elizabeth Monte-De-Oca-Sánchez
Beatriz Elizabeth Ramírez-Rodríguez

INTRODUCCIÓN

El comportamiento organizacional y la motivación en el sector público ecuatoriano ha ido evolucionando conforme a cambiado el entorno, y mucho más con la globalización, misma que permite a través del uso de la tecnología, y de manera particular con el internet, una comunicación más amplia entre los diferentes actores de la sociedad, esto hace que las estructuras organizacionales tiendan a funcionar en base a redes de trabajo, con trabajadores eficientes en donde la motivación no solamente se fundamente en el dinero sino también en la satisfacción en el trabajo, por medio del reconocimiento, lo que les hace a los empleados, cada vez más efectivos, y que las organizaciones sean más eficientes y eficaces en el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales(Alles, 2007)

La estructura de las organizaciones en las empresas públicas debe estar estrechamente relacionada con la misión, visión y objetivos institucionales con respecto a la función del Estado como un todo, pero este detalle no se ha desarrollado dentro de las instituciones del estado ecuatoriano debido a los diferentes motivos, razón por la cual es de gran importancia analizar el comportamiento organizacional de las instituciones del sector público. (Alpuche de la Cruz & Leines Cortez, 2019)

Dentro de las organizaciones, en su disertación (Arias Plata & Méndez Astacio, 2022) señalan que el comportamiento que desarrollan los empleados dentro del entorno en que laboran, son las respuestas de la experiencia interna y externa que poseen, así como también de las condiciones laborales. Por lo tanto, los colaboradores distinguen los sistemas, procedimientos, objetivos y habilidades productoras con la relación de necesidades y aspiraciones, por ende, para que la organización pueda sobrevivir debe existir un clima laboral con las condiciones necesarias y sobre todo la confianza será considerada un factor clave dentro de la empresa.

Según González (2008) afirma que la gestión del capital humano analiza el comportamiento humano en las organizaciones a través de la comprensión de las causas

Javier Humberto Villacis-Mesías; Ángel Eduardo Godoy-Veliz; Jimena Elizabeth Monte-De-Oca-Sánchez
Beatriz Elizabeth Ramírez-Rodríguez

y los efectos que generan el nivel de desempeño en cada uno de los integrantes de las organizaciones. Al comprender mejor las causas y los efectos de los impactos positivos o negativos del desempeño de los componentes de las organizaciones, que son los individuos, los grupos formales e informales y el tipo de estructura organizacional, se mantiene una ventaja sustentada en el nivel de desempeño que se refleja en la productividad.

Por otro lado, Ivancevich (2006) dice que hay diversas fuerzas que dan nueva forma a la naturaleza de la administración de las organizaciones. Una cantidad cada vez mayor en las organizaciones reconoce esto y busca canalizar sus talentos directivos para lograr metas, utilizando sus conocimientos sobre cada una de las seis fuerzas principales: poder de los recursos humanos, globalización, diversidad cultura, rapidez del cambio, el nuevo contrato psicológico entre trabajador y empleador, y la tecnología.

Alles (2007) menciona que el comportamiento organizacional se refiere a todo lo relacionado con las personas en el ámbito de las organizaciones, desde su máxima conducción hasta el nivel de base, las personas actuando solas o grupalmente, el individuo desde su propia perspectiva, hasta el individuo en su rol de jefe o directivo, los problemas y conflictos y los círculos virtuosos de crecimiento y desarrollo.

Por su parte, De la Cruz & Cortez (2021) concluyen que es evidente que, dentro de las organizaciones, los colaboradores son elementos principales e indispensables para lograr los objetivos empresariales en base a la estructura organizacional y la diferenciación de cada empresa se da en la forma de resolver los problemas que se presentan dentro de ellas. Las organizaciones buscan perfeccionar sus talentos y dividirlos por áreas de acuerdo con el desempeño y la estructura jerárquica de la organización para poder desarrollar los procesos tanto internos como externos de mejor manera.

En ese mismo orden ideas, Robbins (2009) expone que los gerentes hacen cosas a través de otras personas. Tomas decisiones, asignan recursos y dirigen las actividades

Javier Humberto Villacis-Mesías; Ángel Eduardo Godoy-Veliz; Jimena Elizabeth Monte-De-Oca-Sánchez
Beatriz Elizabeth Ramírez-Rodríguez

de otros a fin de alcanzar ciertas metas. Los gerentes realizan su trabajo en una organización, que es una unidad social coordinada en forma consciente que se compone de dos o más personas, que funciona con relativa continuidad para lograr una meta común o un conjunto de ellas. Según esta definición, las empresas de manufactura y servicios son organizaciones, igual que las escuelas, hospitales, iglesias, unidades militares, tiendas al menudeo, departamentos de policía y las instituciones de los gobiernos federal, estatal y local. Los individuos que supervisan las actividades de otros y que son responsables de alcanzar las metas de dichas organizaciones, son los gerentes.

Franklin Fincowsky and Krieger (2012), habla que el elemento clave de cada organización no es su instalación, maquinaria o equipo, sino su gente, además, nos menciona que las organizaciones son entidades sociales coordinadas, que operan de manera liberada para alcanzar metas específicas (tareas imposibles de realizar por individuos que actuaran solos) a través de una estructura determinada. La diferencia estriba en los objetivos que persigue cada organización, y en el hecho de que unas ofrecen productos mientras que otras brindan servicios, e incluso algunas ponen ambos a disposición de los consumidores.

Lazzati (2000), menciona que las organizaciones y sus miembros tratan permanentemente de mejorar su desempeño, lo cual requiere un cambio efectivo del comportamiento en el trabajo. Las organizaciones lo hacen porque su éxito depende no solo de su arquitectura (estrategia, estructura y sistemas) y de su operación, sino también, y en gran medida, del accionar de sus recursos humanos. Los miembros de la organización lo hacen para satisfacer sus aspiraciones personales (remuneración, desarrollo, progreso) y al mismo tiempo contribuir al propósito de la organización.

Díaz y Gonzales (2021), mencionan que el covid-19 impulsa el cambio en las empresas, forzó al mundo empresarial a centrarse en el valor humano, en la medida en que el bienestar y preservación de la salud física y mental de los empleados se hizo prioritaria.

Javier Humberto Villacis-Mesías; Ángel Eduardo Godoy-Veliz; Jimena Elizabeth Monte-De-Oca-Sánchez
Beatriz Elizabeth Ramírez-Rodríguez

Se debe realizar acciones como promover el autocuidado y desarrollar prácticas para prevenir e intervenir problemas en la salud física y mental de los trabajadores, como resultado de la pandemia, son claras muestras de interés organizacionales por preservar lo importante y colocar al ser humano en el centro de la organización.

A raíz del inicio de la pandemia a finales del año 2019 en donde el mundo entero ignoraba la gravedad y afectación de este virus a la humanidad es necesario referirse sobre que es el COVID-19. La OMS en su página oficial menciona: La enfermedad por coronavirus (COVID-19) es una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2.

La mayoría de las personas infectadas por el virus experimentarán una enfermedad respiratoria de leve a moderada y se recuperarán sin requerir un tratamiento especial. Sin embargo, algunas enfermarán gravemente y requerirán atención médica. Las personas mayores y las que padecen enfermedades subyacentes, como enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades respiratorias crónicas o cáncer, tienen más probabilidades de desarrollar una enfermedad grave. Cualquier persona, de cualquier edad, puede contraer la COVID-19 y enfermar gravemente o morir.

A causa de la aparición de este virus el comportamiento organizacional a nivel de todas las empresas a experimentado un cambio extremo por tal razón el objetivo del presente estudio es, determinar cómo influyó la pandemia en el comportamiento organizacional en los funcionarios públicos de la Dirección de Tránsito de la Municipalidad de Ambato y del Patronato Municipal de Santo Domingo de los Tsáchilas, considerando que son personas que tienen como principal misión atender a los usuarios que lleguen hasta las dependencias y además mantienen una convivencia de 8 horas de trabajo diario con los demás colaboradores de la organización. Es decir, hay tener el compromiso organizacional, el cual se define como el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico,

Javier Humberto Villacis-Mesías; Ángel Eduardo Godoy-Veliz; Jimena Elizabeth Monte-De-Oca-Sánchez
Beatriz Elizabeth Ramírez-Rodríguez

en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea (Robbins y Judge, 2009, p.80).

Según Newstrom (2011), expresa que “las personas con un alto impulso del logro asumen la responsabilidad de sus acciones y resultados, controlan su destino, buscan una realimentación periódica y les gusta ser parte de un esfuerzo individual o colectivo para ganar una meta” (p.109). Esto hace notar que el personal que siente esta cualidad que viene siendo una motivación intrínseca, está dispuesto al logro de sus metas y objetivos trazados en pro de la organización. De la misma manera, Robbins y De Cenzo (2008, p.224) expresan que cuando los individuos se colocan en trabajos que estimulan su impulso al logro, esta automotivados y requieren muy poco tiempo o energía del supervisor directo.

METODOLOGÍA

Para la presente investigación se aplicó el método descriptivo; pues mediante la aplicación de un cuestionario se recopilaron los datos, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información. La población de estudio la conforman 138 funcionarios de la Dirección de Tránsito de Ambato y Santo Domingo, de los cuales se identificaron a 50 funcionarios públicos que prestaron su colaboración. Los datos se obtuvieron mediante la técnica de la encuesta mediante 20 preguntas clasificadas en grupos por factores.

RESULTADOS

Dentro del análisis del factor 1 Condiciones De Trabajo, obtenemos como resultado que el mayor porcentaje de los funcionarios encuestados muy pocas veces se encuentran motivados con sus equipos de trabajo debido a que sus lugares de trabajo son inadecuado, además, no cuentan con acceso a equipos y herramientas necesarias para trabajar de manera eficiente, esto es por causa de que no se ha implementado una cultura

Javier Humberto Villacis-Mesías; Ángel Eduardo Godoy-Veliz; Jimena Elizabeth Monte-De-Oca-Sánchez
 Beatriz Elizabeth Ramírez-Rodríguez

organizacional, afectando a las condiciones de trabajo equitativas y a las constantes capacitaciones que se deberían realizar con temas relacionados a la bioseguridad para evitar y saber cómo actuar mediante un caso de Covid 19.

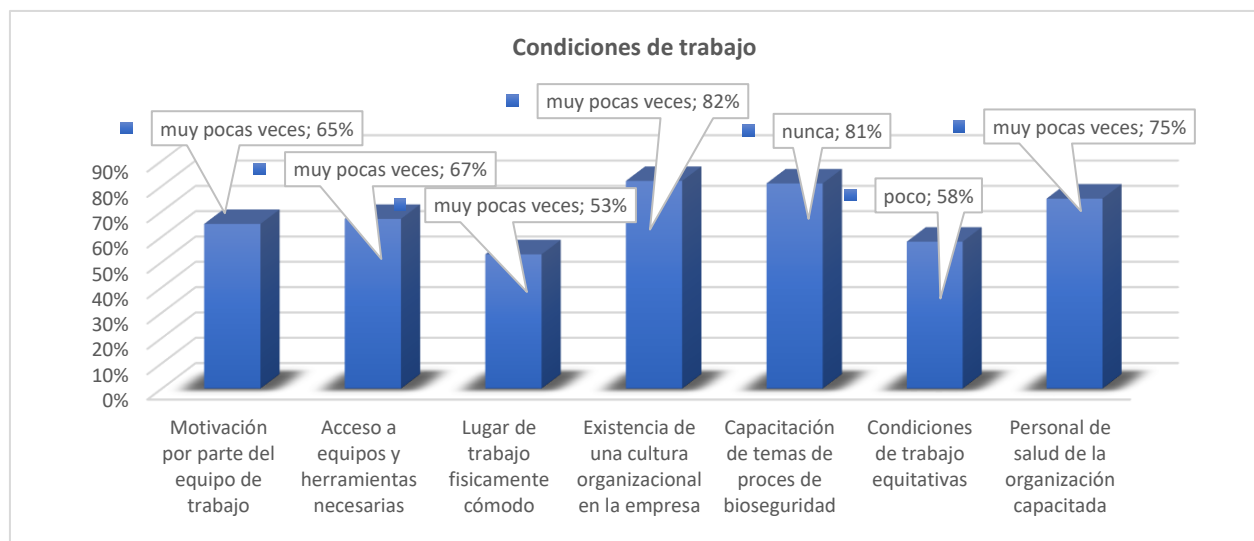


Figura 1. Factor condiciones de trabajo.

Dentro del análisis del factor 2 Relaciones Humanas, obtenemos como resultados que el mayor porcentaje de los trabajadores muy pocas veces cuenta con reconocimientos por destacarse en sus labores, además, mencionan que la cantidad de trabajo es injusta y tienen temor a contagiarse por el virus Covid 19, sobre todo porque consideran que esta pandemia les afectó mucho su salud mental y por último mencionaron que existe un ligero cambio en la forma de relacionarse con los demás compañeros de trabajo.

Javier Humberto Villacis-Mesías; Ángel Eduardo Godoy-Veliz; Jimena Elizabeth Monte-De-Oca-Sánchez
Beatriz Elizabeth Ramírez-Rodríguez

S

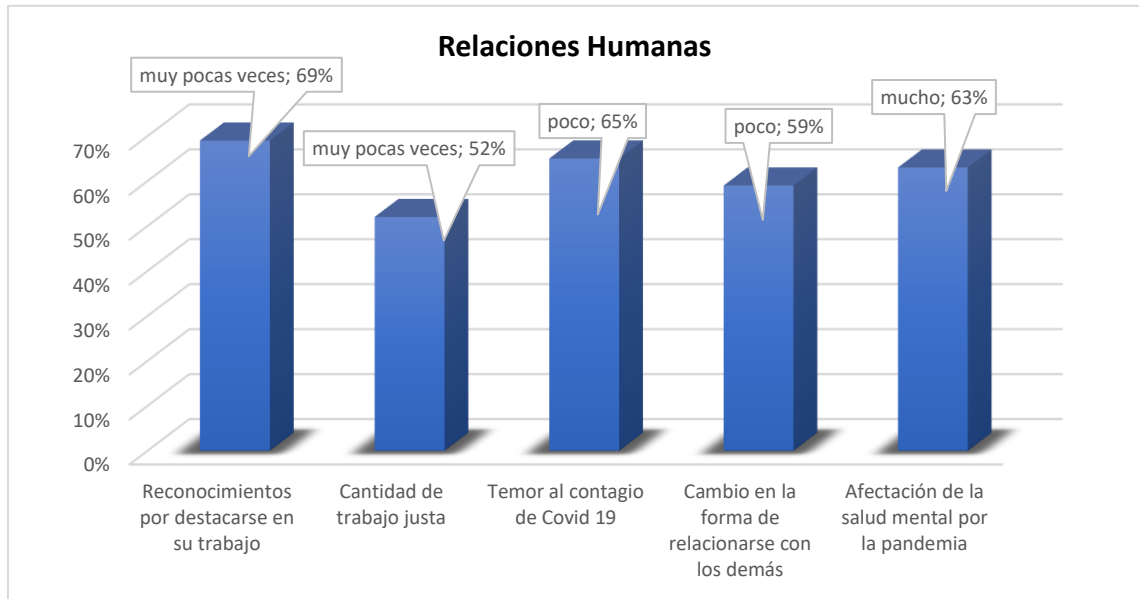


Figura 1. Factor condiciones de trabajo.

Dentro del análisis del factor 3 Comunicación, la mayoría de los funcionarios públicos encuestados recomendarían a la organización como un buen lugar de trabajo muy pocas veces, otro aspecto importante es que consideran poco necesario mantener las actividades virtuales, sin embargo, mencionan que la información para prevenir el Covid 19 fue inadecuada y tienen mucho miedo de contagiarse en caso de que un compañero presente síntomas de este virus.

Javier Humberto Villacis-Mesías; Ángel Eduardo Godoy-Veliz; Jimena Elizabeth Monte-De-Oca-Sánchez
Beatriz Elizabeth Ramírez-Rodríguez

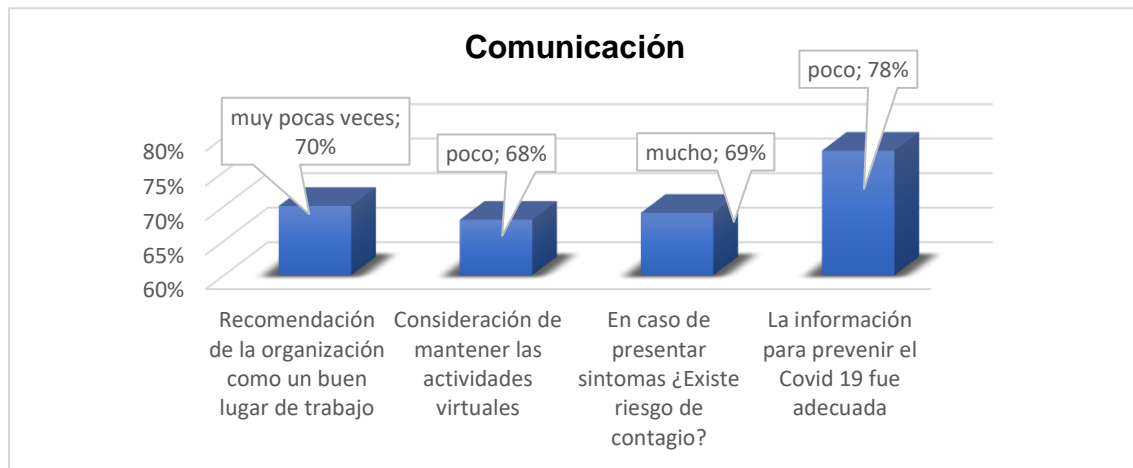


Figura 3. Factor comunicación.

Como resultado del análisis del factor 4 Apoyo Psicológico, mas del 50% de los encuestados presenta estrés dentro de la organización, además, es deficiente el apoyo por parte del inmediato superior jerárquico en las actividades organizacionales, en consecuencia, no se han implementado los suficientes protocolos de bioseguridad para evitar el contacto directo con los usuarios con el objetivo de impedir el contagio por Covid 19 y ellos consideran como una medida oportuna las actividades recreativas para evitar el estrés dentro de las actividades diarias.

Javier Humberto Villacis-Mesías; Ángel Eduardo Godoy-Veliz; Jimena Elizabeth Monte-De-Oca-Sánchez
Beatriz Elizabeth Ramírez-Rodríguez

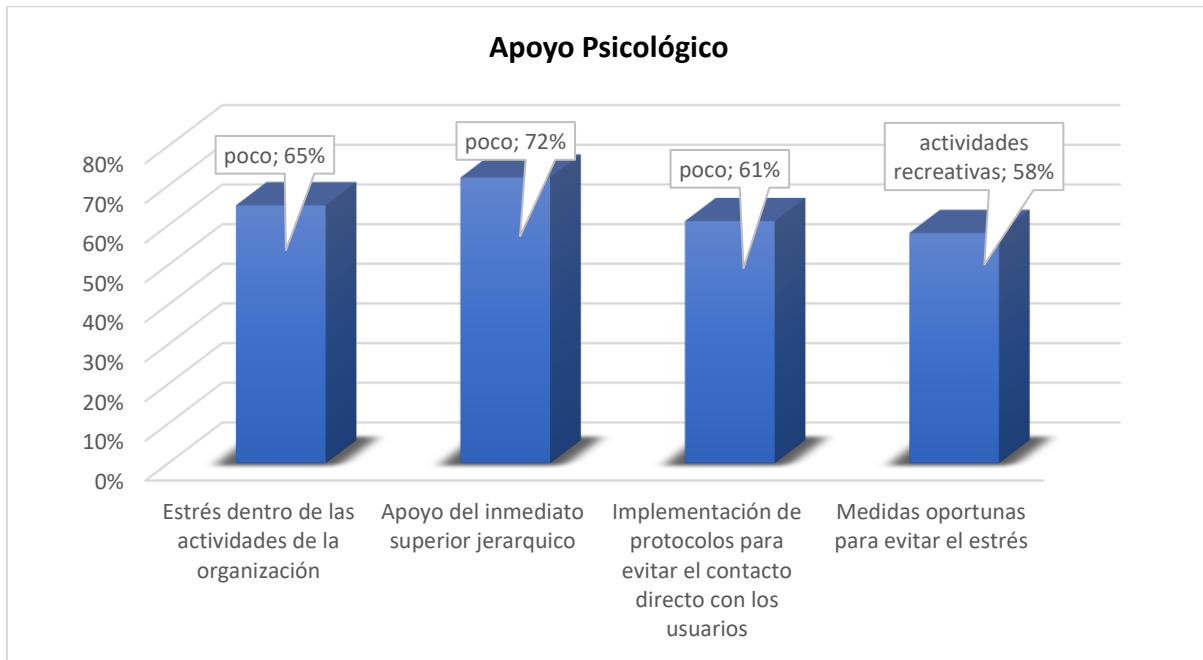


Figura 4. Apoyo Psicológico.

Factor 1: Condiciones de trabajo, este factor nos permite determinar qué tan satisfecho se encuentra el empleado con las condiciones actuales de trabajo luego de haber enfrentado un proceso muy difícil a raíz de la emergencia sanitaria que cambió todos los aspectos de la forma habitual de trabajo en todas las empresas y mucho más en aquellas que brindan atención a usuarios de forma directa.

Factor 2: Relaciones Humanas, está relacionado con identificar de qué manera actualmente existe la relación tanto con los compañeros de trabajo como con los usuarios que realizan trámites en las dependencias.

Javier Humberto Villacis-Mesías; Ángel Eduardo Godoy-Veliz; Jimena Elizabeth Monte-De-Oca-Sánchez
Beatriz Elizabeth Ramírez-Rodríguez

Factor 3: Comunicación, nos permite determinar si luego de la emergencia sanitaria la comunicación ha sido una herramienta más útil entre los líderes de la organización con el fin de brindar apoyo al personal.

Factor 4: Apoyo Psicológico, es necesario saber si en las dependencias pública se ha brindado a los empleados apoyo psicológico para afrontar el tema de la pandemia cuando sus colaboradores han tenido la enfermedad o han pasado circunstancias traumáticas a causa del virus.

CONCLUSIONES

Con esta investigación concluimos que, las instituciones públicas carecen de varios factores que provocan una actitud renuente por parte de los colaboradores debido a que hay muchas deficiencias que deben ser corregidas luego de que las condiciones han tenido que cambiar por casos de fuerza mayor que todavía siguen afectado el comportamiento de los servidores públicos que como consecuencia obtenemos un bajo rendimiento en sus actividades individuales y grupales.

La afectación que provocó el Covid 19 ha dejado secuelas a nivel de salud tanto física como psicológica en los servidores públicos, además de un deterioro en las relaciones interpersonales, esto debido al temor de contagiarse, pero todos estos factores han determinado que exista en estas instituciones una deficiente atención a los usuarios, una desmotivación en los colaboradores lo que afectado el desempeño y la productividad del personal.

Las instituciones públicas donde se realizó el correspondiente estudio reflejan la desconfianza que existe por parte de los empleados ya que el personal médico no tiene la suficiente capacidad para brindar atención en casos de emergencia lo que ha provocado que los empleados no recomienden a la institución como un lugar seguro para trabajar poniendo en evidencia las falencias que existen en la organización. El apoyo

Javier Humberto Villacis-Mesías; Ángel Eduardo Godoy-Veliz; Jimena Elizabeth Monte-De-Oca-Sánchez
Beatriz Elizabeth Ramírez-Rodríguez

psicológico ha sido deficiente presentando algún problema psicológico como: estrés y ansiedad haciendo evidente una afectación.

De la investigación realizada es pertinente concluir que los inmediatos superiores de la organización deben tener la capacidad de interpretar el comportamiento de sus subordinados para mantener la comunicación activa con su equipo y así lograr el conocimiento de sus intereses y preferencias ya que a pesar de haber atravesado un momento difícil los hace vulnerables a ciertos estímulos tanto negativos como positivos, que pueden causar afectaciones en el desarrollo de sus actividades. Es importante conservar momentos en los cuales se generen criterios de crecimiento y resiliencia entre colaboradores.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Regional Autónoma de los Andes; por motivar el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Alles, M. (2007). Comportamiento Organizacional. Comportamiento. [Organizational behavior]. (1ª ed.). Buenos Aires: Granica.

Alpuche de la Cruz, E., & Leines Cortez, L. L. (2021). El análisis del comportamiento organizacional: una perspectiva desde la activación en el marco de la COVID-19. [The analysis of organizational behavior: a perspective from activation in the framework of COVID-19]. *Gestión y Estrategia*, (60). <https://n9.cl/zk1xw>

CIENCIAMATRIA

Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología

Año VIII. Vol. VIII. Nro. 4. Edición Especial 4. 2022

Hecho el depósito de ley: FA2021000002

ISSN-L: 2542-3029; ISSN: 2610-802X

Instituto de Investigación y Estudios Avanzados Koinonía (IIEAK). Santa Ana de Coro. Venezuela

Javier Humberto Villacis-Mesías; Ángel Eduardo Godoy-Veliz; Jimena Elizabeth Monte-De-Oca-Sánchez
Beatriz Elizabeth Ramírez-Rodríguez

Arias Plata, E., & Méndez Astacio, G. (2022). Comportamiento organizacional durante la pandemia Covid-19, en el área de servicio al cliente. [Organizational behavior during the Covid-19 pandemic, in the customer service area]. Premium de Humanos Seguros, mayo-agosto 2020 (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña).

De la Cruz, E. A., & Cortez, L. L. L. (2021). El análisis del comportamiento organizacional: una perspectiva desde la activación en el marco de la COVID-19. [The analysis of organizational behavior: a perspective from activation in the framework of COVID-19]. *Revista Gestión y Estrategia*, (60), 79-90.

Franklin Fincowsky, E. y Krieger. (2012). Comportamiento Organizacional. [Organizational behavior]. (1ª ed.). Mexico: Pearson Education.

Ivancevich, J., Konopaske, R. & Matteson, M. (2006). Comportamiento Organizacional. [Organizational behavior] (7ª ed.). México: McGraw- HILL Interamericana., S.A.

Newstrom, J. (2011). Comportamiento Humano en el trabajo. [Human behavior at work]. (12ª ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana.

Lazzati, S. (2000). Management del cambio y del desempeño.[Change and performance management]. Ediciones Macchi, Argentina.

Robbins, S. & DeCenzo, D. (2008). Supervisión. [Supervision].(5ª ed.). México: Pearson.

Robbin,S. & Judge,T.(2009). Comportamiento Organizacional. [Organizational behavior]. (13ª ed.). México: Pearson

Romero González, R. (2008). Comportamiento organizacional: nuevos retos. [Organizational behavior: new challenges]. Edited by Miguel Porrúa Ángel. Primera ed. Madrid.

CIENCIAMATRIA

Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología

Año VIII. Vol. VIII. Nro. 4. Edición Especial 4. 2022

Hecho el depósito de ley: FA2021000002

ISSN-L: 2542-3029; ISSN: 2610-802X

Instituto de Investigación y Estudios Avanzados Koinonía (IIEAK). Santa Ana de Coro. Venezuela

Javier Humberto Villacis-Mesías; Ángel Eduardo Godoy-Veliz; Jimena Elizabeth Monte-De-Oca-Sánchez
Beatriz Elizabeth Ramírez-Rodríguez

©2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia
Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)