

## CAPÍTULO 1 Introducción al comportamiento organizacional

### Administración y CO

La formación de administradores tradicionalmente se basaba en dos enfoques principales: uno con énfasis en el contenido del trabajo administrativo (lo que se hace) en términos de finanzas, marketing, producción, administración humana, tecnología, etcétera, y el otro con énfasis en la administración como proceso (cómo hacerlo) en términos de planeación, organización, dirección y control, así como de competencias, comportamientos y habilidades necesarios para un buen desempeño administrativo. De un lado la formación técnica y, del otro, la actuación conductual. Por tanto, el proceso administrativo requiere que la formación de los administradores incluya un conocimiento profundo del CO para saber lidiar con personas, grupos, equipos y sus interacciones dentro de las estructuras organizacionales. Comprender los procesos administrativos es el mejor antídoto para superar las frecuentes limitaciones gerenciales por falta de capacidad para la comunicación, el liderazgo, las relaciones interpersonales, así como las dificultades para el proceso de decisión, la inestabilidad en cuestiones humanas y la dificultad para integrar las funciones empresariales o resolver conflictos organizacionales, etcétera. El CO muestra exactamente la dinámica organizacional, o sea, cómo ocurren las cosas dentro de las organizaciones.

### La filosofía de RH en Xerox

"Xerox desea construir una relación íntima de asociación con sus colaboradores, fundamentada en la satisfacción de las expectativas mutuas, de ambas partes. Su filosofía de RH está fundada en ciertas premisas básicas del CO, a saber:

- Nuestra relación está fundada en alcanzar el objetivo de la negociación y los objetivos de la vida profesional de cada quien.
- Buscamos construir una visión común del futuro del negocio, compartida por la empresa y los colaboradores.
- La ética, el respeto, la confianza y la responsabilidad son aspectos primordiales en las relaciones.
- Aprovechamos al máximo nuestros talentos en busca de la calidad y productividad, y procuramos reconocerlos y recompensarlos en función de nuestros resultados.

- El desarrollo de competencias profesionales es vital para una relación duradera."

### **En busca de la productividad**

La productividad es la relación entre lo que se produce (cantidad de unidades producidas) y los factores de producción (recursos) utilizados. Cuanto mayor sea la producción en relación con los factores empleados, tanto mayor será la productividad, que se enfoca en producir más progresivamente cada vez con menos factores. El índice de productividad de la agroindustria brasileña está superando al de los países más productivos del mundo gracias a las tecnologías modernas utilizadas, no solo en la producción y zafra, sino también en las características de los productos en sí.