

## **Evaluación de las Variables del Comportamiento Organizacional a Nivel Grupal en el desempeño de una Pyme comercializadora de productos lácteos de la Ciudad de Portoviejo**

### **Autores:**

Mg. Columba Consuelo Bravo Macías, [columbabravo@hotmail.com](mailto:columbabravo@hotmail.com);

PhD. Ernesto Negrin Sosa, [ernestonegrinsosa@gmail.com](mailto:ernestonegrinsosa@gmail.com)

Mg. Alexander Palacios Zurita, [apalacios@espam.edu.ec](mailto:apalacios@espam.edu.ec)

Ing. Jessica Vélez Ganchozo, [jessy\\_vega\\_velez@hotmail.es](mailto:jessy_vega_velez@hotmail.es)

### **Resumen**

La presente investigación tiene como objetivo la Evaluación de las Variables del Comportamiento Organizacional a Nivel Grupal en el desempeño de una Pyme comercializadora de productos lácteos (CPL) en la Ciudad de Portoviejo, se identificaron variables en el nivel planteado para su respectivo estudio, se utilizó el método de expertos con el propósito de discernir las variables a nivel grupal objeto de estudio, dando como resultado que las variables trabajo en equipo y comunicación son las que poseen mayor influencia en este tipo de organización, se estructuró un cuestionario para la instrumentación de la encuesta conformado por 20 preguntas dirigidas a los trabajadores la información fue ingresada en una hoja de cálculo en Excel 2013, y se realizó la presentación resumida con tablas y gráficos estadísticos que permitieron apreciar de manera clara la información, , mostrando como resultado las insuficiencias, en las variables: trabajo en equipo y comunicación. Las aportaciones de esta investigación dan inicio a lo que constituirá un mecanismo de medición del Comportamiento Organizacional, el trabajo investigativo proporcionó una visión distinta con relación a la percepción que tenían los directivos de la empresa evidenciando indicadores bajos, los resultados del estudio facilitan la gestión para el cambio, encaminada a la mejoría del desempeño laboral y empresarial.

Palabras clave: Comportamiento Organizacional, comunicación, trabajo en equipo, desempeño empresarial.

## **INTRODUCCIÓN**

.A nivel mundial se quiere tener seguridad de que las empresas pueden aguantar mucho tiempo y para ello se hace indispensable conocer sobre el comportamiento humano. Alrededor de la década de los años 60 del pasado siglo comienza a ganar un auge mayor el Comportamiento Organizacional (CO), creándose como un campo particular dentro de las ciencias de la administración de empresas que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización. (Robbins and Judge, 2013)

Las organizaciones marcan las pautas y estrategias para producir mejores resultados, se entienden como elementos o entidades que administran recursos, conformadas por personas, de cuyo comportamiento y desempeño depende, en gran medida el éxito, por lo que es necesario centrar la atención en el recurso humano, como lo más valioso de la empresa, ya que los individuos son seres inteligentes, con creatividad, sentimientos y pensamiento propio. (San Martin Ferrero, 2013)

Toda organización es un sistema social y la expresión de una realidad política, cultural, económica, donde coexisten diversos criterios que deben estructurarse en armonía, para garantizarse un equilibrio dinámico y donde participa un conglomerado humano que se interrelaciona de una manera particular al realizar las actividades y funciones que le son asignadas a los empleados

Las organizaciones son esenciales para el desarrollo de un país, ellas interactúan y se complementa en busca de mejorar su desempeño. En la actualidad el vínculo entre la gran empresa y las PYME va tomando un mayor auge. Las organizaciones se van dirigido a fortalecer su capacidad de gestión y de producción para poder enfrentar los retos cada vez más cercanos y exigentes del entorno económico-social en que estas organizaciones se desempeñan (Flores, 2012). Las PYMES por la versatilidad empresarial que

envuelve, este tipo de organizaciones, por su estructura pueden adaptarse ante cambios que la actividad económica exige en la actualidad.

En la actualidad la ventaja competitiva de las organizaciones se centra en sus empleados por la capacidad de generar soluciones, esto se hace más sensible en la PYME donde los comportamientos que estos adopten en las mismas serán fundamentales para que obtengan éxito, pero los estudios realizados sobre el comportamiento organizacional se han centrado en la gran empresa.

Dentro de los sectores donde más se ha desarrollado las PYMES en Ecuador está el de los servicios y dentro de este la comercialización a esto no escapa la provincia de Manabí (Araque y Arguello, 2015). Las empresas dedicadas al servicio son muy susceptibles a las percepciones de sus clientes, esto las obliga a contar con sistemas y empleados con comportamiento de acuerdo a las exigencias de los clientes.

Existe en la actualidad grandes retos para las PYMES, que están inmersas en la necesidad de potenciar el comportamiento de sus empleados para lograr ventajas competitivas, en esta investigación se exponen resultados de las variables del CO a nivel grupal con el propósito de mejorar el desempeño empresarial de la Pyme en la ciudad de Portoviejo.

## **Materiales y Métodos**

Para esta investigación se han utilizado métodos tales como:

**Método bibliográfico:** este método permitió fundamentar la teoría conceptual de la investigación que se formalizó mediante la búsqueda de artículos científicos, libros e internet, revistas entre otros.

**Método Descriptivo:** con este método se logró describir el desempeño, actitudes y características que tenían las personas que conformaban la empresa comercializadora de productos lácteos del cantón Portoviejo.

**Método Inductivo:** Este método ayudó a observar las principales falencias que estaban afectando a la empresa, encontrando así respuesta al problema planteado, siendo la encuesta la herramienta que nos brindó respuestas

específicas que ayudaron a evaluar las variables del Comportamiento Organizacional a nivel grupal y su incidencia en el desempeño empresarial.

Método Deductivo: Con la ayuda de este método se logró identificar de forma general los problemas que estaban afectando el comportamiento de los trabajadores.

Método de expertos: para la selección de los integrantes del equipo de trabajo (expertos) se utilizó el denominado coeficiente de competencia que se determina mediante la expresión:

$$K = (k_c + k_a)/2 [X.x]$$

Donde:

Kc: es el coeficiente de conocimiento o información que tiene el experto acerca del problema, calculado sobre la valoración del propio experto.

Ka: es el coeficiente de argumentación o fundamentación de los criterios del experto.

Se empleó para obtener la información sobre los expertos un cuestionario de competencia donde en su primera parte se evaluaron las características que identifican al experto y la puntuación asignada. En la segunda parte se solicitó al profesional que se evaluó como experto su valoración con relación a las fuentes que tributan su conocimiento y que avalan la condición de especialista en el tema del CO.

Con la información recopilada se calculó el coeficiente de competencia K del experto, al promediar la puntuación correspondiente a cada una de las partes del cuestionario, debía estar en un rango de  $0.7 \leq K \leq 1$ , con el objetivo de hacer una selección rigurosa de los profesionales propuestos. Para la determinación de la concordancia en los criterios de los miembros del equipo de trabajo se propuso el método del coeficiente de Kendall. (Hernández *et. Al* , 2010)

Para la .selección y evaluación de las variables del CO a estudiar en el nivel grupal se utilizó el instrumento escala tipo Likert, el cual contiene un listado de todas las variables del Comportamiento Organizacional en el nivel grupal, con la opción de evaluación en una escala decreciente del 5 a 1 donde cada experto otorgó una única evaluación a cada variable.

5.-mucho influencia

- 4.- mediana influencia
- 3.- regular influencia
- 2.- poca influencia
- 1.- ninguna influencia

Con la aplicación de los cuestionarios a los integrantes del equipo de expertos seleccionados, se procedió a obtener la sumatoria de todos los ítems, con la finalidad de determinar cuáles son las variables que más influencia tienen en el Comportamiento Organizacional de la empresa. A los expertos se les asignó una numeración.

**Resultados y discusión.-** Los resultados de este trabajo investigativo se muestran a continuación:

Tabla 1

Sumatoria de la escala Likert aplicadas a los expertos

VARIABLES NIVEL GRUPAL	Expertos							TOTAL
	#1	# 2	# 3	# 4	# 5	# 6	# 7	
Comunicación	5	5	4	5	5	5	5	34
Toma de decisiones	4	4	4	5	4	4	4	29
Solución de conflictos	5	4	4	5	4	4	5	31
Liderazgo	5	5	5	4	5	4	4	32
Trabajo en equipo	5	5	5	5	5	5	5	35
Cultura	4	4	4	5	4	4	4	29
Aprendizaje	3	3	4	4	4	3	4	25

Se consigue identificar las variables que tenían mayor predominio en la empresa comercializadora de alimentos, el instrumento que se aplicó se obtuvo resultados exactos que ayudaron a encaminar que la variable trabajo en equipo con una puntuación de 35 y comunicación con 34, siendo las variables con mayor incidencia para este tipo de organización. Se denota que cuando se trabaja en equipo es distinto el comportamiento de las personas o trabajadores y la variable comunicación se constituye en una base fundamental para el desarrollo de la misma, las otras variables como: liderazgo y solución de conflictos que están por encima de la puntuación de

30 también son importantes para el desarrollo de las actividades en las Pymes, ya que éstas dependen mucho del talento humano.

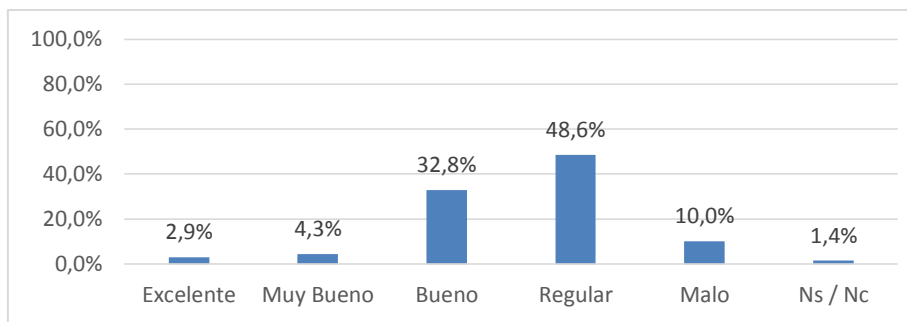
Con las variable seleccionadas por los expertos se procede a escoger la herramienta de la encuesta que contenía un banco de 20 preguntas claras y sencillas que facilito dar respuestas a los participantes de la empresa conociendo las diferentes opiniones que tenían de la organización.

Obtenida la información de los cuestionarios respectivos, se inició con el ingreso de datos, se procedió a la creación de una hoja de cálculo en el programa Excel 2013. En esta actividad, se ubicaron como títulos las preguntas, en cada columna y cada fila corresponde a una persona que respondió debidamente el cuestionario, realizando 20 preguntas enfocadas 10 al trabajo en equipo y 10 a la comunicación, por ser las variables que tuvieron mayor influencia en la organización.

#### Cuadro 1

Resultados de las 10 preguntas relacionadas al trabajo en equipo en forma resumida:

<i>Excelente</i>	<b>2</b>	<b>2,9%</b>
<i>Muy Bueno</i>	<b>3</b>	<b>4,3%</b>
<i>Bueno</i>	<b>23</b>	<b>32,8%</b>
<i>Regular</i>	<b>34</b>	<b>48,6%</b>
<i>Malo</i>	<b>7</b>	<b>10,0%</b>
<i>Ns / Nc</i>	<b>1</b>	<b>1,4%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>



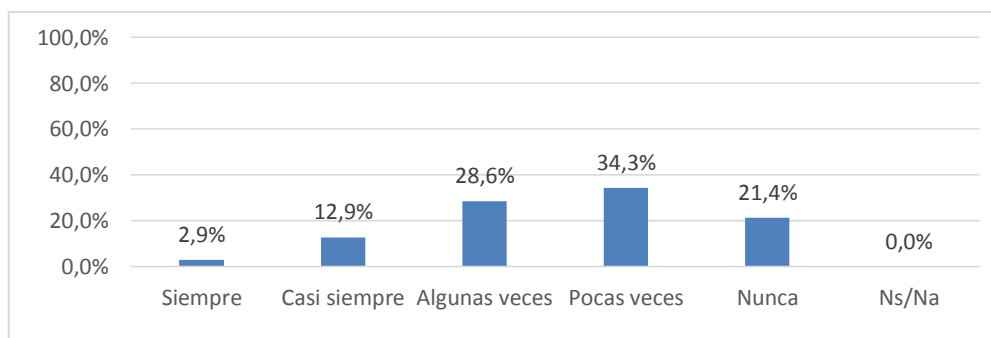
**Gráfico 1 .** Resumen del cuestionario aplicado en la Pyme CPL de Portoviejo

De la cantidad de respuestas citadas anteriormente se obtiene que el 48,6 % responde de manera regular y malo, aproximadamente el 60% de respuestas están en estas dos categorías. Esto probablemente se da por la falta de interacción que existe entre empleador y trabajador además la poca confianza para dar a conocer ideas y opiniones a sus superiores, dando como resultado que consideran al trabajo en equipo como regular a malo dentro de la empresa.

#### Cuadro 2

Resultados de las 10 preguntas relacionadas a la comunicación en forma resumida:

<i>Siempre</i>	2	2,9%
<i>Casi siempre</i>	9	12,9%
<i>Algunas veces</i>	20	28,6%
<i>Pocas veces</i>	24	34,3%
<i>Nunca</i>	15	21,4%
<i>Ns/Na</i>	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>



**Gráfico 2** Resumen en del cuestionario aplicado en la Pyme CPL de Portoviejo

En las interrogantes sobre la variable de comunicación en las 10 preguntas, se obtiene que la tendencia mayoritaria es de responder algunas veces con el 28% y pocas veces con el 34%, en conjunto, estos resultados denotan que la comunicación que existe en la empresa tiene dificultades que podría generar graves problemas a futuro, es importante tomar acciones que contribuyan favorablemente al comportamiento de los trabajadores con el fin de mejorar el desempeño empresarial.

### **Análisis general de los resultados**

Trabajo en equipo.- Como se observa en los resultados del estudio, el trabajo en equipo es una variable que no se la está considerando por la organización, de no dar soluciones inmediatas se podría correr el riesgo de que los trabajadores busquen otra fuente de trabajo, ocasionando serias consecuencias negativas para la empresa.

Comunicación.- Siendo la comunicación la base para toda organización de acuerdo a los resultados obtenidos se denota problemas en esta variable dándole escasa importancia en la empresa CPL, ya que con las respuestas obtenidas se comprueba que existe un personal que considera que no se le está informando de los cambios que se dan en la organización.

El análisis de estas dos variables de Comportamiento Organizacional resulta de gran pertinencia en la empresa objeto de estudio, y de manera efectiva muestran transcendencia para el desempeño Empresarial.

### **Conclusiones**

El estudio de las variables del Comportamiento Organizacional a nivel grupal es fundamental para determinar el comportamiento de los trabajadores y su incidencia en el desempeño empresarial.

La aplicación de los instrumentos de evaluación permitió identificar a las variables del Comportamiento Organizacional a nivel grupal, con mayor incidencia en este tipo de organización (trabajo en equipo y comunicación)

El perfeccionamiento de las variables del Comportamiento Organizacional es un proceso continuo para el crecimiento del desempeño empresarial de las PYME CPL.



## Bibliografía

- Araque, W, Arguello, A. (2015). Caracterización del proceso de internacionalización de las PyME ecuatorianas. *Fir Faedpyme*, 7, 35 – 46.
- Flores, G. (2012). Contribución clave en la economía. *Académica ECO Negocios*. 21, 28– 34.
- Hernández, A. (2013). *Diagnóstico de clima laboral manual de descripción y perfil de puestos*. Matanzas: Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos.
- San Martín Ferrer, Leyaney, (2013) *Diagnóstico de la organización del trabajo en el proceso de producción de caramelo nacional en la UEB José A. Echeverría*. Matanzas: Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos.
- Robbins, S y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México, Pearson.
- Robbins, S y Timothy J. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México, Pearson.

### Anexo 1.

Cuestionario para evaluación del trabajo en equipo y comunicación en la empresa comercializadora de productos lácteos

Datos personales:

Edad \_\_\_\_\_ Genero \_\_\_\_\_ tiempo que  
lleva en la institución \_\_\_\_\_  
Profesión o título \_\_\_\_\_

---

Área en la que desempeña su función

---

Marque con una x su nivel de satisfacción (excelente, muy bueno, bueno, regular, malo, no sabe/no aplica). donde excelente es la mayor puntuación y no sabe /no aplica el nivel más bajo.



10. Como se siente cuando ayuda a un miembro de su equipo de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Preguntas	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
1. ¿Los mensajes que recibo son claros y precisos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ¿El lenguaje que se utiliza es comprensible por todos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ¿Cómo considera la comunicación que existe entre superior y los subordinados?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ¿Tengo toda la información que necesito para realizar las tareas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. ¿Existen medios adecuados para intercambiar con el resto de los empleados?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. ¿Los canales para la entrega de información que se utilizan son adecuados?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. ¿Los rumores son mal vistos en la organización?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. ¿La organización se					

preocupa por mantenernos al tanto de los sucesos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. ¿Se estimula la buena comunicación entre todos los miembros de la organización?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. ¿Se puede emitir criterios sobre la actividad empresarial con facilidad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>