



CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN
AGROINDUSTRIAL Y AGROPECUARIA**

TEMA:

**DIAGNÓSTICO DEL COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL DE LAS EMPRESAS
COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS LÁCTEOS EN
PORTOVIEJO PARA LA MEJORA DE SU DESEMPEÑO
EMPRESARIAL**

AUTORA:

MÓNICA LOURDES BRAVO BRAVO

TUTORA:

ING. COLUMBA C. BRAVO MACÍAS, MG

CALCETA, JULIO 2016

DERECHOS DE AUTORÍA

Mónica Lourdes Bravo Bravo, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o clasificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual a las Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de propiedad intelectual y su reglamento.

.....
MÓNICA L. BRAVO BRAVO

CERTIFICADO DE TUTORA

Columba Bravo Macías certifica haber tutelado la tesis **DIAGNÓSTICO DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS LÁCTEOS EN PORTOVIEJO PARA LA MEJORA DE SU DESEMPEÑO EMPRESARIAL** que ha sido desarrollada por Mónica Lourdes Bravo Bravo, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Agroindustrial y Agropecuaria, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
ING. COLUMBA C. BRAVO MACÍAS, Mg

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondientes, declaran que han **APROBADO** la tesis **DIAGNÓSTICO DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS LÁCTEOS EN PORTOVIEJO PARA LA MEJORA DE SU DESEMPEÑO EMPRESARIA**, que ha sido propuesto, desarrollada y sustentada por Mónica Lourdes Bravo Bravo, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Agroindustrial y Agropecuaria, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
ING. JENNY I. ZAMBRANO DELGADO, Mg
MIEMBRO

.....
ING. CESAR H. ANDRADE MOREIRA, Mg
MIEMBRO

.....
Ph.D. ERNESTO NEGRÍN SOSA
PRESIDENTE

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que nos da la oportunidad de una educación superior de calidad y en la cual estamos forjando nuestros conocimientos profesionales día a día

A Dios que me brinda sabiduría, amor y paciencia, me ayuda en los momentos más difíciles brindándome valor, fortaleza no solo como estudiante, si no como persona.

A mis padres y familiares, son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

.....
MÓNICA L. BRAVO BRAVO

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres, por demostrarme siempre sus cariños y sus apoyos incondicionales sin importar nuestras diferencias de opiniones, siento que nos faltaron muchas cosas por vivir juntos y sé que esto es tan especial para ustedes como para mí. A mi esposo porque lo amo, por estar a mi lado cuando más lo necesito brindándome su apoyo incondicional, por siempre estar dispuesto a escucharme y ayudarme en cualquier momento, a mi querida cuñada que estuvo en el momento que más la necesitaba. Finalmente, a cada una de las personas más valiosas de mi vida, que con su apoyo hicieron posible esta tesis y por la gran calidad humana que me han demostrado con su amistad.

.....
MÓNICA L. BRAVO BRAVO

CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA	ii
CERTIFICADO DE TUTORA	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
CONTENIDO GENERAL.....	vii
CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS.....	ix
RESUMEN	xi
PALABRAS CLAVE.....	xi
ABSTRACT.....	xii
KEY WORDS	xii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	2
1.3. OBJETIVOS	4
1.4. IDEA A DEFENDER.....	4
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	5
2.1. DIAGNÓSTICO.....	5
2.2. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	10
2.3. COMPORTAMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES	13
2.4. CULTURA ORGANIZACIONAL.....	16
2.5. VARIABLES DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.....	17
2.6. EMPRESAS	19
2.7. PRODUCTOS LÁCTEOS	21
2.8. EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS LÁCTEOS	21
2.9. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL	22
2.10. MOTIVACIÓN.....	23
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	25
3.1. UBICACIÓN	25
3.2. DURACIÓN.....	25
3.3. VARIABLES DE ESTUDIO.....	25
3.4. MÉTODOS.....	26

3.5. TÉCNICA.....	26
3.6. MANEJO DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
CAPÍTULO IV. RESULTADO Y DISCUSIÓN.....	30
4.1. FASE 1. REALIZACIÓN DE UNA BÚSQUEDA BIBLIOGRÁFICA SOBRE LOS ELEMENTOS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL, COMO FUNDAMENTO TEÓRICO	30
4.2. FASE 2. IDENTIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS LÁCTEOS EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO	30
4.3. FASE 3. DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS LÁCTEOS.....	31
4.4. FASE 4. PRESENTACIÓN DE UNA PROPUESTA DE SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS ENCONTRADOS QUE CONTRIBUYAN A MEJORAR EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS LÁCTEOS.....	51
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	56
5.1. CONCLUSIONES	56
5.2. RECOMENDACIONES	57
BIBLIOGRAFÍA.....	58

CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS

CUADROS

Cuadro 1. Tamaño de las empresas.....	19
Cuadro 4.1. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas.....	31
Cuadro 4.2. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas.....	31
Cuadro 4.3. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas.....	32
Cuadro 4.4. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas.....	33
Cuadro 4.5. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas.....	33
Cuadro 4.6. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas.....	34
Cuadro 4.7. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas.....	35
Cuadro 4.8. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas.....	35
Cuadro 4.9. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas.....	36
Cuadro 4.10. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas.....	37
Cuadro 4.11. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas.....	38
Cuadro 4.12. Análisis de la ficha de observación.....	39
Cuadro 4.13. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas.....	40
Cuadro 4.14. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas.....	41
Cuadro 4.15. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas.....	41
Cuadro 4.16. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas.....	42
Cuadro 4.16. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas.....	43
Cuadro 4.17. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas.....	43
Cuadro 4.18. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas.....	44
Cuadro 4.19. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas.....	45
Cuadro 4.20. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas.....	46
Cuadro 4.21. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas.....	46
Cuadro 4.22. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas.....	47
Cuadro 4.23. Análisis de la ficha de observación.....	48
Cuadro 4.24. Intervención de factores del comportamiento.....	49
Cuadro 4.25. Propuesta de solución para la mejora del desempeño empresarial.....	50
Cuadro 4.26. Constancia del desempeño empresarial sin falencias.....	52
Cuadro 4.27. Propuesta de solución para la mejora del desempeño empresarial.....	53
Cuadro 4.28. Constancia del desempeño empresarial sin falencias.....	54

FIGURAS

Gráfico 4.1. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta.....	31
Gráfico 4.2. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta.....	32
Gráfico 4.3. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta.....	32
Gráfico 4.4. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta.....	33
Gráfico 4.5. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta.....	34
Gráfico 4.6. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta.....	34
Gráfico 4.7. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta.....	35
Gráfico 4.8. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta.....	36
Gráfico 4.9. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta.....	36

Gráfico 4.10. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta.....	37
Gráfico 4.11. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta.....	38
Gráfico 4.13. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta.....	40
Gráfico 4.14. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta.....	41
Gráfico 4.15. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta.....	41
Gráfico 4.15. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta.....	42
Gráfico 4.16. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta.....	43
Gráfico 4.17. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta.....	44
Gráfico 4.18. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta.....	44
Gráfico 4.19. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta.....	45
Gráfico 4.20. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta.....	46
Gráfico 4.21. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta.....	47
Gráfico 4.22. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta.....	47

RESUMEN

El presente trabajo se realizó en la ciudad de Portoviejo, ubicado geográficamente a los 01 grados, 3 minutos, y 8 segundos de latitud sur, y 80 grados, 27 minutos, y 2 segundos de longitud oeste. Limita al norte, con los cantones Rocafuerte, Sucre, Junín y Bolívar; al sur, con el cantón Santa Ana; al oeste con el cantón Montecristi y el Océano Pacífico y al este con los cantones Pichincha y Santa Ana, cuyo objetivo principal fue realizar el diagnóstico del Comportamiento Organizacional de las empresas comercializadoras de productos lácteos, para contribuir a la mejora de su desempeño para identificar los factores recurrentes tanto internos como externos que se encuentran inmerso en las actividades que efectúan las instituciones. Las empresas investigadas en este proyecto fueron Lacycon y Pura Crema, en dichas instituciones se aplicaron métodos deductivos para identificar las principales falencias que afectan el rendimiento del personal dentro de la institución, para esto se realizó una encuesta para verificar la verdadera problemática existente en ambas empresas. También se aplicó el método inductivo en el cual se utilizó una ficha de observación en la que se determinaron cuáles eran los factores que afectan la conducta laboral de los trabajadores, la misma información que permitió obtener y analizar los resultados y diagnóstico, y de la misma manera se presentó una propuesta reflejada en la solución de los problema identificados, planteando mejoras a cada factor recurrente que intervienen en las diferentes organizaciones y rendimiento de los trabajadores con el fin de obtener mejor desempeño laboral, obtener mayor productividad y sobre todo crear un ambiente armónico y competente para el desarrollo de las mismas.

PALABRAS CLAVE

Comportamiento Organizacional, producto, empresa, mejoras, desempeño empresarial.

ABSTRACT

This work was done in the city of Portoviejo, located geographically and to 01 degrees, 3 minutes, 8 seconds south latitude, and 80 degrees, 27 minutes and 2 seconds west longitude. It limits the north, with Rocafuerte, Sucre, Bolivar and Junín cantons; south, with the canton Santa Ana; west with the Montecristi and the Pacific Ocean and the east with Pichincha and Santa Ana cantons, whose main objective was to make the diagnosis of Organizational Behavior trading companies of dairy products, to contribute to improving their performance to identify recurring internal and external factors that are immersed in the activities performed institutions. The companies investigated in this project were Lacycon and Pura Crema, in these institutions deductive methods were applied to identify the main shortcomings that affect the performance of staff within the institution, for this, a survey was conducted to verify the real problems existing in both companies. the inductive method in which a tab observation which determined what factors affect work behavior of workers, the same information that allowed us to obtain and analyze the results and diagnosis were used was also applied, and the same a proposal reflected way was presented in the solution of the identified problem, proposing improvements to each recurring factor involved in different organizations and worker performance in order to obtain better job performance, higher productivity and above all create a harmonious environment and responsible development of them.

KEY WORDS

Key words: Organizational behavior, product, company, improvements, business performance

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Las empresas en la actualidad están enfocadas al desarrollo así que es vital cuidar el recurso más importante que es el talento humano, de ello depende la eficiencia laboral y el alcance de los objetivos; que cada empresa se haya planteado en las actividades que desarrollan, considerándolas como parte fundamental para el éxito o fracasos de las mismas.

El comportamiento organizacional (CO) está relacionado con el estudio de la conducta de las personas en una empresa u otros, enfocándose en el trabajo que desempeñan y el clima laboral que desarrollan, contando con variables como la productividad, el ausentismo, la satisfacción que perciben. El manejo de estas conlleva a que la empresa se desarrolle en un ambiente competente y vital para el crecimiento.

El mal manejo de las variables trae consecuencias negativas a la empresa, el ausentismo, por cualquier causa que se haya dado (enfermedad, irresponsabilidad, entre otros), debe ser controlado y evitar que sea de manera continua, ya que si el puesto de trabajo está vacío retrasa las actividades y provoca un descenso en la productividad, llegando a ocasionar insatisfacción por parte de quien maneja la empresa.

En la ciudad de Portoviejo se realizará un estudio detallado de empresas que comercialicen productos lácteos para diagnosticar el comportamiento organizacional, a través de encuestas que permitan recolectar datos, por estas razones que se plantea la siguiente interrogante.

1.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo diagnosticar el comportamiento organizacional de las empresas comercializadoras de productos lácteos de la ciudad de Portoviejo para mejorar el desempeño empresarial?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se centra en el desempeño del ámbito empresarial, identificando las ventajas de las personas, examinando la actitud, aptitud y productividad de quienes conforman la empresa, para poder así aumentar el rendimiento de la organización comercializadora de lácteos en la ciudad de Portoviejo.

El comportamiento organizacional permite identificar, categorizar y organizar las percepciones compartidas que los integrantes de una institución tienen acerca de las características propias del entorno laboral; estos a su vez permitió ubicar cuales son los puntos críticos que enfrenta esta institución, desarrollando así recomendaciones y acciones que modifiquen las estrategias organizacionales para alcanzar un ambiente de trabajo favorable (Martínez, 2009).

La fundamentación teórica de esta investigación parte de reconocer el CO como disciplina de desarrollo muy reciente con un bajo nivel de especificidad y de estructuración, debido a que se encuentra en un proceso de búsqueda de identidad y ser aún una disciplina en gestación, se constituye en un caso interesante de relación entre teoría y práctica.

Legalmente “los trabajadores deben estar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio, que garantice salud, integridad, seguridad y bienestar” esto es lo que menciona el artículo 326, literal 5 de la constitución de la republica 2008

del Ecuador. Por esta razón un ambiente laboral adecuado, es necesario para el desarrollo de actividades.

En lo que respecta al ámbito social, los funcionarios y trabajadores de las empresas analizadas están trabajando en un ambiente cálido y propicio, el cual hace que sus actitudes y conocimientos afloren, ocasionando un desarrollo considerable en sus actividades, proporcionando soluciones a posibles problemas o realizando propuestas que coadyuven al desarrollo organizacional.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diagnosticar el comportamiento organizacional de las empresas comercializadoras de productos lácteos en la ciudad de Portoviejo para contribuir a la mejora de su desempeño empresarial.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Realizar una búsqueda bibliográfica sobre los elementos del comportamiento organizacional, como fundamento teórico.

- ✓ Identificar las empresas comercializadoras de productos lácteos en la ciudad de Portoviejo.

- ✓ Determinar los factores que intervienen en el comportamiento organizacional en las empresas comercializadoras de productos lácteos seleccionadas.

- ✓ Presentar propuesta de solución a los problemas encontrados que contribuyan a mejorar el desempeño organizacional en las empresas comercializadoras de productos lácteos estudiadas.

1.4. IDEA A DEFENDER

El diagnóstico del comportamiento organizacional de las empresas comercializadoras de productos lácteos objeto de estudio en Portoviejo contribuye a la mejora de su desempeño empresarial.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. DIAGNÓSTICO

Rodríguez (2010) señala que un diagnóstico es un estudio previo a toda planificación que consiste en la recopilación de información y obtención de conclusiones e hipótesis.

Para Prieto (2012) el Diagnóstico debe ser un verdadero aporte en la toma de decisiones acertadas en beneficio de los objetivos de supervivencia, crecimiento y unidad de la empresa. Los directores de áreas y en general los miembros de la compañía debe interpretar la información estadística y más aún si esta se ilustra a través de gráficas, cuadros y mapas, y así iniciar el plan de forma oportuna.

Otros autores como Pérez y Veiga (2010) señalan que el diagnóstico es el estudio de la realidad, la identificación de oportunidades y amenazas del entorno, de los puntos fuertes y débiles internos, y el escrutinio del futuro factible de todo ello para tomar decisiones y formular planes de acción.

En este contexto Martínez (2010) expresa que el diagnóstico es una labor eminentemente práctica, exploratoria, encaminada al conocimiento de la naturaleza de una situación (entendida en sentido amplio) con el fin de tomar una decisión sobre la misma; esta decisión puede consistir en encuadrar la situación en una categoría de clasificación que permita establecer si presenta carencias o no, para, a partir de ahí, elaborar un pronóstico sobre su desarrollo que permita articular medios para prevenirlas (intervención preventiva) o subsanarlas (intervención modificativa).

2.1.1. IMPORTANCIA DEL DIAGNÓSTICO

El diagnóstico es la base sobre la que tomamos todas las decisiones del proyecto. En él se encuentran todas las hipótesis de las que partimos al planear nuestro trabajo futuro y las posibles reacciones del sistema a la introducción de la nueva propuesta (Rodríguez, 2010).

En el diagnóstico se encuentran todas las hipótesis de las que se parte al planear un trabajo futuro y las posibles reacciones del sistema a la introducción de la nueva propuesta. Por ello, si hay errores en este, con seguridad fracasará la implementación del proyecto. La formación y perspectiva del trabajo social es sustancial para conseguir tener una visión global e integral de la persona en situación de su entorno más y de su red de relaciones, así lo menciona (Hidalgo, 2010).

2.1.2. BENEFICIO DEL DIAGNÓSTICO

Rodríguez (2010) define los beneficios más relevantes del diagnóstico que se detallan a continuación:

- ✓ Permite conocer mejor la realidad, la existencia de debilidades y fortalezas, entender las relaciones entre los distintos actores sociales que se desenvuelven en un determinado medio y prever posibles reacciones dentro del sistema frente a acciones de intervención o bien cambios suscitados en algún aspecto de la estructura de la población bajo estudio.
- ✓ Definir problemas y potencialidades. Profundizar en los mismos y establecer ordenes de importancia o prioridades, como así también que problemas son causa de otros y cuales consecuencia.

- ✓ Diseñar estrategias, identificar alternativas y decidir acerca de acciones a realizar.

2.1.3. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE LA ORGANIZACIÓN

Hernández (2011) determina que el diagnóstico organizacional fundamenta sus intervenciones al observar a la empresa o institución como un sistema, por lo cual es necesario que se diagnostique el funcionamiento en forma global, es decir, ver el todo, no solo la parte financiera, de mercado, de producción o de recursos humanos.

En cambio, Rodríguez (2010) define al diagnóstico organizacional como el proceso de medición de la efectividad de una organización desde una perspectiva sistémica, o como un proceso de evaluación focalizado en un conjunto de variables que tienen relevancia central para la comprensión, predicción y control del comportamiento organizacional.

2.1.4. USO DEL DIAGNÓSTICO

Rodríguez (2010) argumenta que el uso del diagnóstico sirve para conocer mejor la realidad, la existencia de debilidades y fortalezas, entender las relaciones entre los distintos actores sociales que se desenvuelven en un determinado medio y prever posibles reacciones dentro del sistema frente a acciones de intervención o bien cambios suscitados en algún aspecto de la estructura de la población bajo estudio. También nos sirve para definir problemas y potencialidades. Profundizar en los mismos y establecer órdenes de importancia o prioridades, como así también que problemas son causa de otros y cuales consecuencia. Diseñar estrategias, identificar alternativas y decidir acerca de acciones a realizar.

2.1.5. HERRAMIENTAS DE DIAGNÓSTICO

Para Pérez (2011) las herramientas del diagnóstico deben ser de aplicación directa y puede ser usada por una organización en sus diferentes niveles, para analizar diferentes aspectos de carácter ergonómico, dado que provee excelente información para la toma de decisiones. El beneficio que se obtiene con su aplicación es el conocimiento de la organización real en que se desarrollan las operaciones de una empresa, para asumir el riesgo y aprovechar las oportunidades que le brinda el entorno.

Otro autor como Chertorivski (2013) valora que un diagnóstico es una herramienta que sirve para establecer un amplio entretenimiento de un sistema y, con base en éste, determinar si un cambio es deseable.

2.1.6. ORGANIZACIÓN

Hernández (2011) expresa en sus publicaciones que la organización es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia; a diferencia de Caligiore (2010) que determina que una organización es un grupo de personas con responsabilidades específicas, que actúan juntas para el logro de un propósito específico determinado por la organización.

La organización es un objeto difuso, con fronteras sociales que no corresponde con las físicas y las legales. La organización no es exclusivamente el resultado de las fuerzas del entorno tanto como lo es del deseo estratégico. Es un objeto multideterminado, cruzado por lógica de acción contradictorio, completo por su naturaleza diversa y dinámico, por su incesante cambio, es un objeto cultural, político, económico e histórico, muy distante de la visión ortodoxa que lo definen como transparente, monolítica, armónica, ordenada y racional en pos de la eficiencia (Gámez, 2011).

2.1.7. PRINCIPIOS DE ORGANIZACIÓN

Hernández (2011) enfatiza en la importancia de la prevención y la planeación, indicando que además de estos dos inicios existen muchos principios que hay que observar para organizar una empresa. A continuación, se detallan los siguientes principios para una óptima organización del trabajo:

- ✓ Principio de unidad de objetivos. - Una estructura organizacional es eficaz si facilita a la cooperación de los miembros hacia el logro del objetivo de la empresa.
- ✓ Principio de jerarquía. - Cuando más claras sean las líneas de autoridad de cada nivel, más eficaces serán las decisiones y la comunicación organizacional.
- ✓ Principio de equidad en carga de trabajo. - El trabajo del administrador, cuando organiza una empresa, es equilibrar las cargas de trabajo de forma de que todos los miembros tengan, acorde a su nivel y capacidades técnicas, responsabilidades que se lleven a cabo dentro de una jornada laboral.
- ✓ Principio de primacía de la autoridad lineal sobre la asesora. - También es necesario aclarar que la autoridad para fines de organización, se clasifica en líneas de asesores y normativas.
- ✓ Principio de primacía de autoridad normativa. - La autoridad normativa debe ser la reguladora y traductora de la estrategia normas de operación, no un nivel jerárquico que genera burocracia y aislamiento a las áreas.
- ✓ Principio de unidad de mando. - Este principio indica que cada miembro de la organización debe ser responsable solo frente a una autoridad. Este no implica que el colaborador se aislé, sin espíritu de equipo.

2.2. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

James (2010) describe el comportamiento organizacional ayuda a que los empresarios observen el comportamiento de los individuos en la organización y facilita la comprensión de la complejidad de las relaciones interpersonales en las que interactúan las personas.

Según Margareth y Romero (2011) su definición formal, del comportamiento organizacional es el estudio de los individuos y grupos dentro de las organizaciones. El aprendizaje sobre comportamiento organizacional ayuda a comprender mejor el contexto del trabajo en relación con el individuo y otras personas. También puede ampliar las posibilidades de éxito en su proyección profesional en los nuevos lugares de trabajo en un contexto más dinámico, cambiante, complejo y desafiante como el que se presenta hoy, así como el reto del mañana.

Bolívar (2011) definen el comportamiento organizacional es el estudio que investiga el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficiencia de la organización.

Tapia (2010) asume que el comportamiento Organizacional implica analizar de manera específica al individuo, los grupos y la estructura organizacional. El CO ha tomado importancia, las organizaciones han notado que el aspecto humano es un factor determinante para incrementar la productividad, el éxito y el rendimiento; Asimismo, apoya al cumplimiento de metas, objetivos y obtención de resultados.

2.2.1. IMPORTANCIA DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Tapia (2010) El comportamiento organizacional es de suma importancia para el individuo y la organización, ya que representa el reflejo pleno del personal dentro de su área de trabajo, como también el desarrollo de grupos y equipos o departamentos lo cual llevará al buen funcionamiento del sistema organizacional.

El autor indica que la importancia del comportamiento humano dentro de las organizaciones es impredecible debido a que se origina en necesidades y sistemas de valores muy arraigadas en las personas. No existen fórmulas simples y prácticas para trabajar con las personas, ni existe una solución ideal para los problemas de la organización. Todo lo que se puede hacer es incrementar la comprensión y las capacidades existentes para elevar el nivel de calidad de las relaciones humanas en el trabajo.

La importancia en las organizaciones combina ciencia y personas, tecnología y humanidad. No obstante, las sociedades deben entender las organizaciones y utilizarlas de la mejor manera posible, porque son necesarias para lograr los beneficios del progreso de la civilización.

2.2.2. FACTORES CLAVE DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Existe un conjunto de fuerzas que afectan a las empresas, las cuales pueden clasificarse en cuatro áreas: personas, estructura, tecnología y entorno en que opera un negocio según (Alles 2010).

✓ **PERSONAS**

Las personas que conforman una organización tienen comportamientos individuales o grupales. Desde ya comportamientos grupales no se manifiestan siguiendo el mismo diseño que la estructura formal y a su vez hay que tener en cuenta que los individuos integran varios grupos en forma simultánea.

✓ **ESTRUCTURA**

Las organizaciones tienen algún tipo de estructura formal, aun las menos estructuradas. Desde el momento en que un grupo de personas trabajan en conjunto para cumplir objetivo, ya que existe algún tipo de estructura.

✓ **TECNOLOGÍA**

La tecnología aporta los recursos con que trabajan las personas e influye en las tareas que ellas realizan, con su ayuda se construyen edificios, se diseñan maquinas, se crean procesos de trabajo, etc. La tecnología también afecta de manera significativa las relaciones laborales, siendo así que los trabajadores en una fábrica de ladrillos no se relacionan de la misma manera que los de un restaurante.

✓ **ENTORNO**

Todas las empresas funcionan en el contexto de un ambiente interno y otro externo. Ninguna empresa existe aislada, es parte de un sistema más grande que abarca muchos otros elementos, como el gobierno, las familias y otras empresas.

2.2.3. NIVEL ORGANIZACIONAL

Una Organización es un conjunto de personas que actúan juntas y dividen las actividades de forma adecuada para alcázar un propósito en común depende de las actividades y de los esfuerzos colectivos de muchas personas que colaboran en su funcionamiento. Los recursos humanos están constituidos por individuos y grupos (Chiavenato, 2010).

2.2.4. CLIMA ORGANIZACIONAL

Castellanos (2012) explica que el clima organizacional, o clima laboral, corresponde a las percepciones compartidas que los miembros de una organización tienen de las estructuras, procesos y entorno del medio laboral, y constituye un importante indicador del funcionamiento de la organización, del grado de motivación, satisfacción y compromiso de sus miembros.

Gómez (2011) argumenta que el clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas

2.3. COMPORTAMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES

Gibson *et al.*, (2010), cita las características más importantes del comportamiento dentro de las organizaciones, las cuales a continuación se detallan:

2.3.1. EL INDIVIDUO

El desempeño individual es la base del desempeño organizacional. Comprender la conducta individual es, por lo tanto, fundamental para la administración eficaz.

2.3.2. CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES

Como el desempeño organizacional depende del individual, los administradores deben poseer algo más que un conocimiento base de los determinantes del desempeño individual. La psicología y la psicología social contribuyen a ampliar en conocimiento acerca de las relaciones entre actitudes, percepciones, personalidad, valores y desempeño individual.

2.3.3. MOTIVACIÓN INDIVIDUAL

La motivación y la capacidad de trabajo interactúan para determinar el desempeño. La teoría de la motivación intenta explicar y pronosticar como se estimula, se sostiene y se detiene la conducta de los individuos.

2.3.4. RECOMPENSAS Y EVALUACIÓN

Una de las más poderosas influencias en el desempeño individual es el sistema de recompensas de la organización. La administración puede utilizar recompensas para incrementar el desempeño actual de los empleados.

2.3.5. GRUPOS E INFLUENCIA INTERPERSONAL

Son también fuerzas poderosas que afectan el desempeño organizacional. El comportamiento de grupos y sus expectativas tienen gran repercusión en la conducta individual y la influencia interpersonal.

2.3.6. COMPORTAMIENTO DE GRUPO

Los grupos se forman debido a la acción administrativa y a los esfuerzos individuales. Los administradores crean grupos de trabajo para realizar los trabajos y tareas asignados, estos grupos se los conocen como grupos formales.

2.3.7. COMPORTAMIENTO Y CONFLICTO INTERGRUPAL

Conforme funcionan e interactúan los grupos con otros grupos, cada uno desarrolla un conjunto único de características, incluida la estructura, la cohesión, papeles, normas y procesos. El grupo en esencia crea su propia cultura y pueden cooperar o competir con otros grupos y aquella competencia intergrupala puede crear conflictos.

2.3.8. PODER Y POLÍTICA

El poder es la capacidad de hacer que alguien realice algo que usted desea o que haga que las cosas sucedan de forma en que usted quiere que ocurran. Las personas en la sociedad se sienten incómodas en el concepto de poder; incluso, a algunas le ofende profundamente debido a que la esencia de poder es el control sobre los demás.

2.3.9. LIDERAZGO

En todas las organizaciones existen líderes; se les puede encontrar en grupos formales e informales; pueden ser administradores o no administradores. La importancia del liderazgo eficaz para obtener desempeño individual, grupal y organizacional depende de ciertos rasgos y comportamientos, separados y combinados.

2.4. CULTURA ORGANIZACIONAL

Amador (2013) menciona que los factores que mediatizan la influencia de la cultura organizacional sobre el liderazgo pueden ser externos a la organización, por ejemplo, consideran que los cambios del entorno en que se desenvuelve la empresa, son motivos suficientes para provocar cambios internos en la organización.

La cultura organizacional determina la forma como funciona una empresa y, esta se observa a través de sus estrategias, estructuras y sistema. Una buena organización formada de valores y normas permite a cada uno de los individuos identificarse con ellos y, poseer conductas positivas dentro de la misma obteniendo mayor productividad por parte de los mismos, así como fuera de la empresa demostrando al público una buena imagen del lugar donde laboran y lo satisfecho que se siente en ella.

Según Arechavala (2014) la actividad empresarial como todas estas son condicionadas por una serie de supuestos, costumbres, hábitos y valores que el emprendedor asimila de su medio ambiente, sea de manera consciente o inconsciente.

En este sentido Ruíz y Naranjo (2012) señalan que la cultura organizacional está compuesta de variables endógenas y factores exógenos, son de la siguiente manera como los detallan, tales como:

1. Un sistema socio estructural compuesto de relaciones entre las estructuras, las estrategias, las políticas y otros procesos formales de gerencia.
2. Un sistema cultural que agrupa los aspectos expresivos y afectivos de la organización en un sistema colectivo de símbolos significativos.
3. Los empleados como individuos, con su talento, sus experiencias y su personalidad, creadores, formadores y unificadores de importancia, que elaboran activamente una realidad organizacional coherente a partir del flujo continuo de los acontecimientos.

Es lo que los empleados perciben y la manera en que esta percepción crea un patrón de creencias, valores y expectativas. Algunas de las definiciones de cultura organizacional la describen como símbolos, lenguaje, ideologías, rituales y mitos, guiones organizacionales derivados de los comportamientos individuales de los fundadores o líderes, también lo definen como un producto, histórico, basado en símbolos y una abstracción del comportamiento y los propios productos del comportamiento.

2.5. VARIABLES DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Dentro del estudio del comportamiento organizacional Martínez (2011), considera las variables dependientes e independientes como.

Las variables dependientes que considera son las siguientes:

2.5.1. PRODUCTIVIDAD

La empresa es productiva si entiende que hay que tener eficacia (logro de metas) y ser eficiente (que la eficacia vaya de la mano del bajo costo) al mismo tiempo.

2.5.2. AUSENTISMO

Toda empresa debe mantener bajo el ausentismo dentro de sus filas porque este factor modifica de gran manera los costos, no cabe duda que la empresa no podrá llegar a sus metas si la gente no va a trabajar.

2.5.3. SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

Que la cantidad de recompensa que el trabajador recibe por su esfuerzo sea equilibrada y que los mismos empleados se sientan conformes y estén convencidos que es eso lo que ellos merecen.

2.5.4. ROTACIÓN

Se refiere al retiro constante ya sea voluntario o involuntario de los trabajadores en la organización. Una alta tasa de rotación puede entorpecer el funcionamiento eficiente de la organización, esto en los casos en que el personal que se va, posee conocimientos y experiencias que se requieren en la organización, y además se debe encontrar un reemplazo al que debe prepararse para que asuma este puesto, es decir se está incurriendo en costos de reclutamiento, selección y entrenamiento.

Las variables independientes que afectan el comportamiento individual de las personas son:

2.5.5. VARIABLES DEL NIVEL INDIVIDUAL

Que son todas aquellas que posee una persona y que la han acompañado desde su nacimiento, como sus valores, actitudes, personalidad y sus propias habilidades que son posiblemente modificables por la empresa y que influirían en su comportamiento dentro de la empresa.

2.5.6. VARIABLES A NIVEL GRUPAL

El comportamiento que tienen las personas al estar en contacto con otras es muy distinto. Por lo que esto representa un factor de estudio para las organizaciones.

2.5.7. VARIABLE A NIVEL DE SISTEMAS DE ORGANIZACIÓN

Los individuos y los grupos conformarán la organización, en consecuencia, los procesos de trabajo, las políticas y las prácticas que realice la organización tendrán un impacto que debe analizarse.

2.6. EMPRESAS

La empresa es una persona o conjunto de ellas las cuales aportan unos recursos determinados para obtener un determinado beneficio, desempeñando una actividad económica. Para ello, dicha empresa utiliza una serie de inputs cuya transformación genera unos outputs (Vértice, 2011).

Según Hernández (2011) una empresa es la unidad económica social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción socialmente útil de acuerdo con las exigencias del bien común

En cambio, Chiavenato (2010) se refiere a la empresa como una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos. Explicando este concepto, el autor menciona que la empresa es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social

2.6.1. CLASIFICACIÓN EMPRESAS

Hernández (2011) de acuerdo a que los criterios de las empresas varían según su organismo. Clasificó a las empresas de una manera más difundida de la siguiente manera:

- a. **Por su tamaño, número de empleados y ventas netas anuales.**

Cuadro 1.1. Tamaño de las empresas

Tamaño	Número de empleados	Ventas netas anuales
Micro	1 a 15 empleados	Hasta \$ 900 000 00
Pequeña	16 a 100 empleados	Hasta \$ 900 000 00
Mediana	101 a 250 empleados	Hasta \$ 20 000 000 00
Grande	Más de 250 empleados	Más de \$ 20 000 000 00

Según Hernández 2011

- b. **Por su giro.** - El giro es ya sea industrial, comercial o de servicios. Las empresas industriales se dedican tanto a la extracción y transformación de recursos naturales (renovables o no) como a la actividad agropecuaria y la producción de artículos de consumo final. Las empresas comerciales se dedican a la compraventa de productos terminados, y sus canales de distribución son los mercados mayoristas, minoristas o detallistas, así como los comisionistas. Las empresas de servicio ofrecen productos intangibles, y sus fines pueden ser o no lucrativos.
- c. **Por el origen de su capital o recursos.** - Por el origen y propiedad de sus recursos, las empresas son públicas, privadas, transaccionales o mixtas.

Las empresas públicas son aquella cuyo capital proviene del Estado y su propósito de satisfacer las necesidades que no cubre la iniciativa privada.

Las empresas privadas se distinguen porque su capital proviene de inversionistas particulares. Las transaccionales son empresas, ya sea privada o pública cuyo capital proviene del extranjero y tienen presencia de muchos países. Las empresas mixtas trabajan con capital del Estado y de la iniciativa privada.

2.7. PRODUCTOS LÁCTEOS

Aranceta y Sierra (2011) coincidieron al definir que el producto de lácteos es, uno de los primeros que el ser humano fue capaz de fabricar a partir de una materia prima, en su momento, indudablemente escasa y costosa.

El grupo de los lácteos (también productos lácteos, lácticos o derivados lácteos) incluye alimentos como la leche y sus derivados procesados (generalmente fermentados). Las plantas industriales que producen estos alimentos pertenecen a la industria láctea y se caracterizan por la manipulación de un producto altamente perecedero, como la leche, que debe vigilarse y analizarse correctamente durante todos los pasos de la cadena de frío hasta su llegada al consumidor (Castillo *et al.*,2010).

2.8. EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS LÁCTEOS

Para Chacón (2013) las empresas comercializadoras o comerciales se clasifican a su vez en mayoristas, minoristas y las comisionistas.

Las empresas mayoristas adquieren bienes, mercancías o productos en grandes cantidades para distribuirlos entre las empresas minoristas, también a

otras mayoristas, pero a gran escala. Empresas minoristas son las que venden sus productos a una escala menor que las mayoristas, normalmente al consumidor final del producto. Por último las comisionistas que se encargan de vender los productos que no son suyos a cambio de una comisión.

Las empresas de servicios como expresa su nombre se caracterizan por la venta de servicios, bien sean profesionales o de cualquier otro tipo. Algunas empresas de servicios pueden ser:

- ✓ Empresas de servicios financieros como son los bancos, financieras, casas de empeño o de cambio entre otros.
- ✓ Empresas que se dedican a la venta de seguros de vida, de vehículos, de daños a terceros.
- ✓ Las empresas de servicio médico
- ✓ Empresas que se dedican a la renta de departamentos, hoteles, pasadas.
- ✓ Renta de transportes terrestres, navegables y aéreos.
- ✓ Servicios a la comunidad como lo es agua, energía eléctrica y gas
- ✓ Empresas de comunicaciones, como lo es el internet, televisión por cable y red de telefonía.

2.9. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador (Quintero *et al.*, 2010).

2.9.1. SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR

La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador.

2.9.2. AUTOESTIMA

La autoestima es un proceso porque varía constantemente sube y baja de acuerdo a los diferentes aspectos de nuestra vida o a las situaciones que estamos viviendo.

2.9.3. TRABAJO EN EQUIPO

El trabajo en equipo nos permite aprender de nuestros compañeros, y también nos ayuda a conocernos más a nosotros mismos; nos vuelve más creativos y nos enseña lecciones imprescindibles para crecer como profesionales y como personas.

2.9.4. CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJADOR

El proceso de la capacitación para un trabajador lleva a mejorar continuamente las actividades laborales, con el fin de implantar mejores formas de trabajo.

2.10. MOTIVACIÓN

Según Martínez (2012) la motivación es un factor crucial en las organizaciones en la productividad, y esto nos plantea la siguiente pregunta: ¿por qué unas personas rinden más que otra en el trabajo? El término motivación ha sido utilizado de tan diversas formas en psicología que actualmente no existe un acuerdo general sobre el tipo de conducta que pueda ser clasificada como conducta motivada.

Sobre este ámbito Blanco (2010) valora que la motivación es un elemento clave en el entorno laboral, aprender a motivar nos muestra, desde un enfoque práctico, las técnicas que nos ayudaran s incrementar la motivación en el trabajo.

2.10.1. IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN EN LA EMPRESA

Para Martínez (2012) el personal y rendimiento son dos pilares fundamentales en la organización. La dirección tiende a maximizar la eficiencia y productividad del individuo y este, a su vez, centra su esfuerzo en sus propias necesidades. Para que la motivación del personal tenga éxito, intereses personales y empresariales deberán coincidir.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La presente investigación del diagnóstico del comportamiento organizacional de las empresas comercializadoras de productos lácteos, se centrará en la ciudad de Portoviejo provincia de Manabí.

3.2. DURACIÓN

Se estima una duración de doce meses iniciando el mes de octubre del 2014 hasta el mes de septiembre del 2015; según lo estipula el Art. 29 del Manual del Sistema de Investigación Institucional.

3.3. VARIABLES DE ESTUDIO

Se estudiaron dos variables las cuales se detallan a continuación:

3.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Comportamiento organizacional.

3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Desempeño empresarial.

3.4. MÉTODOS

3.4.1. MÉTODO DESCRIPTIVO

En esta investigación se utilizaron los datos recopilados para realizar un resumen de la información en forma gráfica y analítica de las empresas comercializadoras de productos lácteos.

3.4.2. MÉTODO DEDUCTIVO

Este método se utilizó para identificar las principales falencias que está afectando el rendimiento del personal dentro de las empresas comercializadoras de productos lácteos en la ciudad de Portoviejo, en la cual se estableció una propuesta de solución a los problemas encontrados.

3.4.3. MÉTODO INDUCTIVO

Este método permitió obtener y analizar los resultados del diagnóstico del comportamiento organizacional en las empresas comercializadoras de productos lácteos.

3.5. TÉCNICA

3.5.1. OBSERVACIÓN

Con la observación directa se pudo establecer las posibles falencias que influían en el comportamiento de los trabajadores de las empresas comercializadoras de productos lácteos. Esta técnica es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoyó la investigadora para obtener el mayor número de datos.

3.5.2. ENCUESTA

Para la recolección de información se elaboró un cuestionario de once preguntas que fueron preparadas con el objetivo de obtener la información necesaria y poder diagnosticar el desempeño organizacional, para dar solución a los problemas que surgen en las organizaciones.

3.5.3. ESTADÍSTICA

La estadística fue una técnica indispensable al momento de haber obtenido las respuestas de las encuestas, los datos se ordenaron, analizaron y tabularon para lograr un mejor entendimiento e interpretación de los mismos, además se utilizaron instrumentos gráficos circulares o de anillos.

3.6. MANEJO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se fue realizando de una manera sistemática y ordenada, para lo cual se desarrollaron las siguientes fases:

3.6.1. REALIZACIÓN DE UNA BÚSQUEDA BIBLIOGRÁFICA SOBRE LOS ELEMENTOS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL, COMO FUNDAMENTO TEÓRICO

Se utilizó información relacionada al tema de estudio, para aquello se realizó la investigación bibliográfica que fue la que permitió recopilar y analizar la información secundaria contenida en diversas fuentes bibliográficas de artículos científicos, fuentes de internet, libros, revistas, entre otras; las cuales sirvieron para argumentar el marco teórico, que permitió diagnosticar el comportamiento organizacional de manera coherente.

3.6.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS LÁCTEOS EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO

Se identificó el número de empresas comercializadoras de productos lácteos en la que se accedió a la búsqueda de información de la ciudad de Portoviejo.

3.6.3. DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS LÁCTEOS SELECCIONADAS

Se procedía a la identificación de los factores recurrentes ya sean estos internos que se encuentran inmersos en las actividades que efectúan las empresas comercializadoras de productos lácteos, de la ciudad de Portoviejo. Para esto se recurrió a métodos como el deductivo e inductivo.

Al realizar la encuesta a los empleados que laboran en cada una de las empresas comercializadoras de productos lácteos identificadas, la cual esta encuesta estuvo conformada por once preguntas que fueron contestadas en un periodo máximo de cinco minutos por persona.

Los factores que intervinieron en el comportamiento organizacional en las empresas comercializadoras de productos lácteos se determinaron de acuerdo a los resultados establecidos en la encuesta.

3.6.4. PRESENTACIÓN DE UNA PROPUESTA DE SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS ENCONTRADOS QUE CONTRIBUYAN A MEJORAR EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS LÁCTEOS ESTUDIADAS

Mediante el conocimiento de la problemática de las empresas comercializadoras de productos lácteos se presentó una propuesta de solución a los problemas encontrados aplicando mejoras del comportamiento del personal en las organizaciones.

El alcance de la evaluación del comportamiento organizacional permitirá una mejora del desempeño empresarial, cumpliendo con los objetivos para elevar la motivación y satisfacción de los trabajadores dentro de la misma.

CAPÍTULO IV. RESULTADO Y DISCUSIÓN

Los principales resultados de la presente investigación se describen a continuación en las diferentes fases desarrolladas:

4.1. FASE 1. REALIZACIÓN DE UNA BÚSQUEDA BIBLIOGRÁFICA SOBRE LOS ELEMENTOS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL, COMO FUNDAMENTO TEÓRICO

En esta fase se realizó una compilación de información sobre los elementos más importantes del Comportamiento Organizacional la cual tuvo como finalidad brindar información bibliográfica sobre el tema, se encontró como uno de los factores clave del Comportamiento Organizacional la persona que forma parte de una organización ya sea individual o grupal, la tecnológica que aporta a los recursos con los que trabaja el personal dentro de una empresa y el entorno donde todas funcionan con el contexto de un ambiente interno o externo. En la investigación realizada se encontró como comportamiento en las organizaciones características importantes que deben ser parte de una empresa como son: individuo, características individuales, motivación individual, recompensas e evaluación, comportamiento, conflicto intergrupales, poder, política y liderazgo todos forman parte de una organización.

4.2. FASE 2. IDENTIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS LÁCTEOS EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO

Se identificaron las empresas comercializadoras de productos lácteos de la ciudad de Portoviejo disponibles para ejecutar el presente estudio las cuales son:

- ✓ Pura Crema:

Ubicada en la avenida entre segunda y tercera transversal.

Gerente: sr. Oswaldo Cabrera.

✓ Lacycon:

Ubicada en la calle principal km 3 vía a Manta, Sector 1, actividad que realiza venta al por mayor de productos lácteos (yogurt chivería, chivigurt, helado de yogurt, entre otros)

Gerente: sr. Xavier García

4.3. FASE 3. DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS LÁCTEOS SELECCIONADAS

En esta fase se analizaron los datos de la encuesta que fue aplicada a una población de 43 personas de las empresas comercializadoras de productos lácteos Lacycon y Pura Crema de la ciudad de Portoviejo, por el número limitado de la población, no resultó necesario la determinación de una muestra.

OBJETIVO:

Determinar los factores que intervienen en el Comportamiento Organizacional de la empresa Lacycon de Portoviejo.

ENCUESTA N°1

Aplicada al personal que labora en la empresa Lacycon con 20 empleados en total.

En esta investigación se analizarán los datos encontrados en las siguientes fases:

Pregunta N°1

¿La empresa tiene misión y visión?

Cuadro 4.1. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	60%
No	8	40%
Total	20	100%

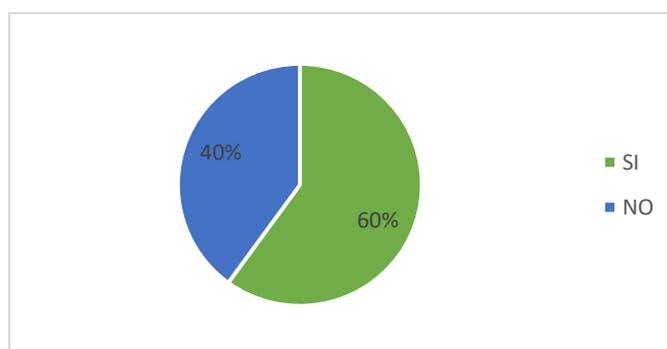


Gráfico 4.1. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta

Análisis. - Según el 60% de los encuestados la empresa si dispone de misión y visión, el 40% aclara que en la empresa no existe una misión y visión.

Pregunta N°2

¿Usted tiene conocimiento de la misión y visión de la empresa?

Cuadro 4.2. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	70%
No	6	30%
Total	20	100%

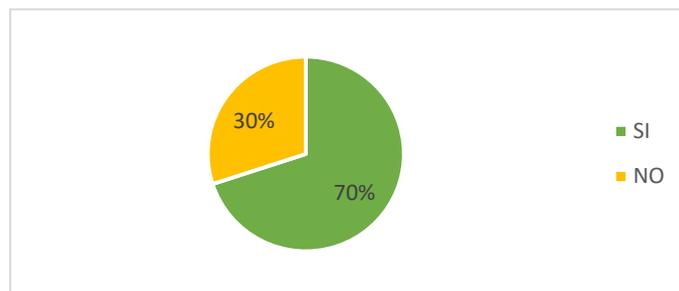


Gráfico 4.2. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta

ANÁLISIS. - En la empresa comercializadora de productos lácteos Lacycon de Portoviejo, el personal que labora en la misma tiene un 70% de conocimiento de la misión y visión de la empresa, y un 30% no tiene el conocimiento apropiado de la misma.

Pregunta N°3

¿Sus opiniones e ideas innovadoras son consideradas y tomadas en cuenta para aplicarse?

Cuadro 4.3. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	25%
A veces	4	20%
No	11	55%
Total	20	100%

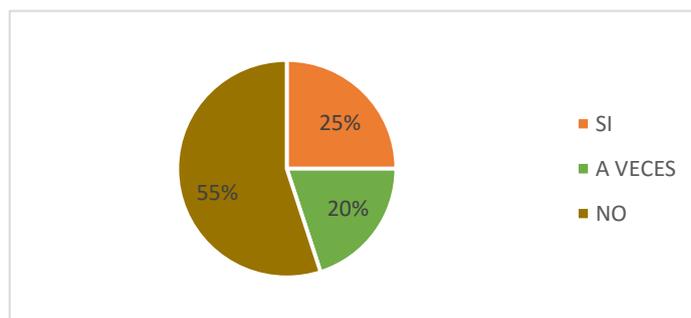


Gráfico 4.3. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta

ANÁLISIS. - El 25% del personal que trabaja en la empresa está de acuerdo con que sus opiniones e ideas son consideradas y tomadas en cuenta para aplicarse, 20% supone que de vez en cuando sus ideas son interesantes y el 55% del personal expresan que sus ideas son valoradas y no son aplicables en ningún momento.

Pregunta N°4

¿Usted siente que está adaptado a las exigencias de su puesto de trabajo o entorno?

Cuadro 4.4. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	10%
A veces	6	30%
No	12	60%
Total	20	100%

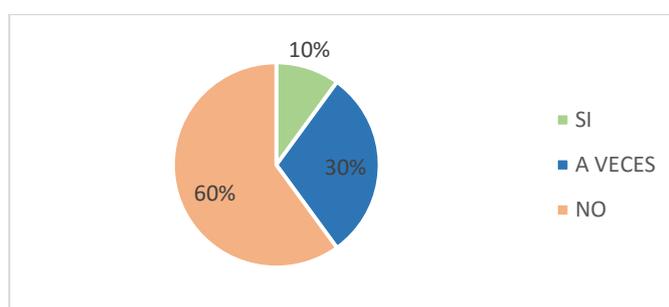


Gráfico 4.4. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta

ANÁLISIS. - Un 10% de los empleados siempre se encuentra adaptado a las exigencias de su trabajo, en cambio un 30% casi nunca encuentra que su trabajo le exige adaptación para poder trabajar en él y el 60% de ellos no sienten que estén adaptado a las peticiones que le exige su puesto de trabajo.

Pregunta N°5

¿Usted está de acuerdo con que sus iniciativas reciben el apoyo del resto de las Unidades?

Cuadro 4.5. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	30%
Casi siempre	3	15%
A veces	2	10%
Nunca	9	45%
Total	20	100%

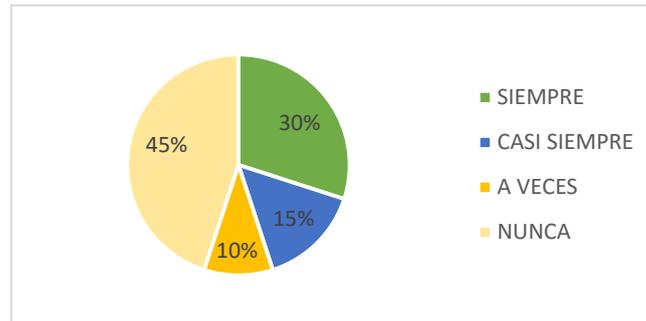


Gráfico 4.5. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta

ANÁLISIS. - El 30% de los trabajadores siempre reciben el apoyo del resto de las unidades para poder alcanzar su mérito, un 15% casi siempre aportan con el apoyo necesario, el 10% a veces, el 45% del personal no reciben el apoyo porque no lo creen preciso.

Pregunta N°6

¿Usted le notifica a su supervisor sobre todos los elementos que necesita para la realización de las actividades regulares?

Cuadro 4.6. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	65%
A veces	4	20%
Nunca	3	15%
Total	20	100%

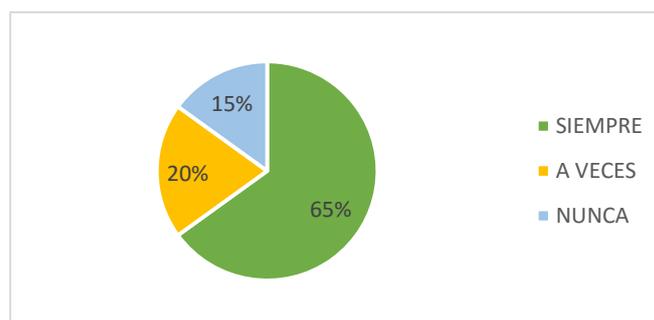


Gráfico 4.6. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta

ANÁLISIS. - El 65% del personal si cree necesario describirle al supervisor los implementos que le obliga a tener para poder realizar sus actividades, un 20% a veces lo notifica, una pequeña parte del personal que es un 15% no le confirman a su supervisor que necesita herramientas para poder trabajar sin ningún conveniente.

Pregunta N°7

¿Usted considera que su supervisor valora y toma en cuenta su opinión, sobre la mejor manera de realizar algo?

Cuadro 4.7. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	20%
Casi siempre	4	20%
A veces	2	10%
Nunca	10	50%
Total	20	100%

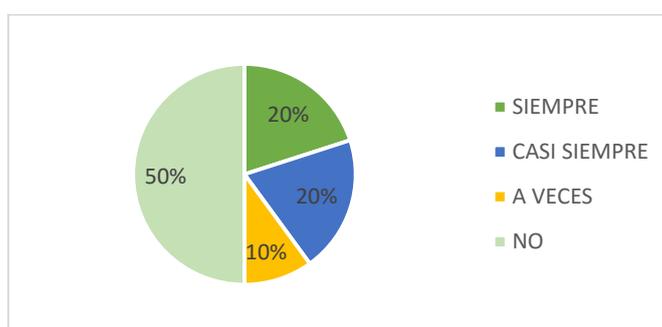


Gráfico 4.7. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta

ANÁLISIS. - En la empresa Lacycon un 20% afirman que su supervisor si toma en cuenta sus opiniones para una mejor implementación del trabajo, un 20% de vez en cuando su funcionario toma en consideración unas de sus expresiones importantes, y otro 10% del personal dice que a veces sus opiniones si son tomadas en cuentas, en cambio el 50% del personal señala que el supervisor no toma en cuenta sus opiniones para un mejor mérito.

Pregunta N°8

¿Las actividades que usted realiza están basadas en una planificación previa?

Cuadro 4.8. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	15%
A veces	6	30%
Nunca	11	55%
Total	20	100%

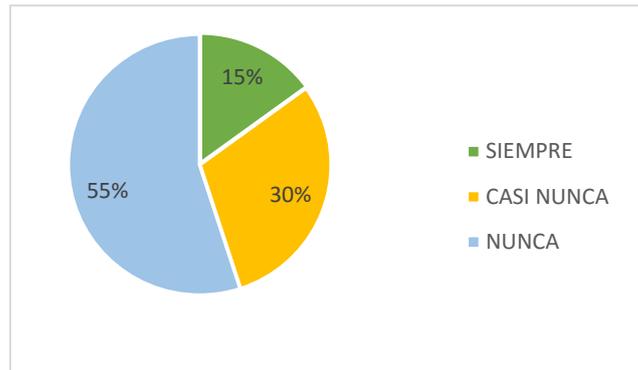


Gráfico 4.8. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta

ANÁLISIS. - Un 15% expresa que sus actividades al realizarse siempre se encuentran basadas a una planificación previa, el 30% del personal informa que casi nunca sus actividades se encuentran basadas en una planificación, en cambio el 55% de ellos al realizar cualquier actividad nunca se basa a una planeación ya sean antes puesta.

Pregunta N°9

¿Cómo califica las relaciones entre los empleados en cuanto a la cordialidad y buen trato entre las personas que laboran en la empresa?

Cuadro 4.9. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	15%
Buena	5	25%
Regular	12	60%
Mala	0	0%
Total	20	100%

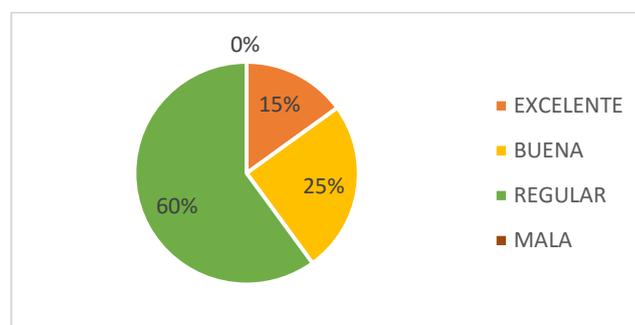


Gráfico 4.9. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta

ANÁLISIS. - En la empresa Lacycon con un 15% del personal tiene una excelente cordialidad y buen trato, el 25% de ellos el buen trato y la cordialidad es buena y la mayor parte como es el 60% del personal dice que es regular el respeto hacia los compañeros y supervisores.

Pregunta N°10

¿Los directivos de esta empresa los motivan cuando tienen problemas de trabajo?

Cuadro 4.10. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	25%
Casi siempre	3	15%
A veces	12	60%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

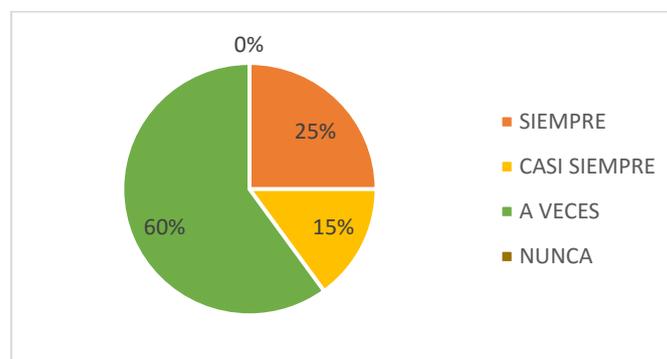


Gráfico 4.10. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta

ANÁLISIS. - El 25% del personal que labora en la empresa expresa que los directivos si los motivan cuando existe problema, un 15% supone que casi siempre hay motivación por parte de los directivos y la mayor parte como es el 60% expresa que a veces hay motivación por parte de los superiores.

Pregunta N°11

¿Usted considera que su supervisor recurre al apoyo externo para lograr la obtención de recursos o soluciones deseadas?

Cuadro 4.11. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	10%
A veces	7	35%
Nunca	11	55%
Total	20	100%

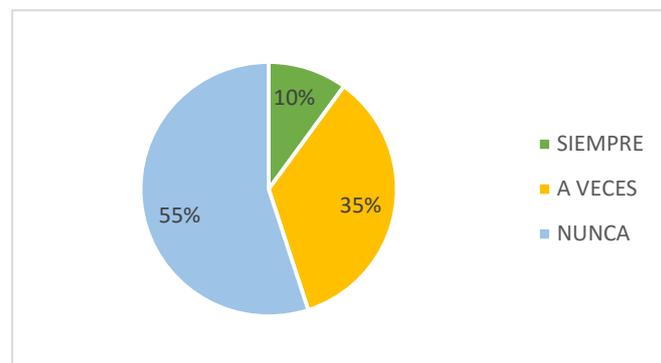


Gráfico 4.11. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta

ANÁLISIS. - El 10% del personal considera que su supervisor acude al apoyo externo para lograr la obtención de recursos y soluciones deseadas, el 35% a veces solicita al sustento externo y el 55% expresa que sus superiores no recurren al fundamento exterior para tener una solución mejor para su trabajo.

La ficha de observación es realizada con el fin de obtener o encontrar resultados ya que los trabajadores de la empresa se reservaron sus criterios con el fin de no tener ningún tipo de compromiso o problemas con el supervisor de la empresa.

Cuadro 4.12. Análisis de la ficha de observación

Ficha de observación				
Tema: comportamiento organizacional de las empresas comercializadoras de productos lácteos.				
Nombre de la empresa: Lacycon s. A				
Peguntas	Si		No	
La empresa presenta misión y visión				X
Los trabajadores tienen conocimiento de la misión y visión de la empresa.				X
Iniciativa	Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
El personal propone actividades adecuadas para cada uno de los procesos.		X		
Considera el desarrollo de métodos eficientes, estableciendo metas y objetivos, así como el logro de ellos.		X		
Calidad				
El personal recibe el apoyo del resto de las Unidades.			X	
El personal está capacitado para realizar su trabajo.	X			
Existe apoyo externo para la solución de problemas.		X		
Existe planificación para la realización de un trabajo.		X		
Relaciones interpersonales				
Existe cordialidad entre los compañeros de trabajo.		X		
El personal evita los conflictos dentro del equipo de trabajo.		X		
Motivación				
Los directivos motivan al personal de trabajo.	X			

ENCUESTA N°2

Aplicada en la empresa comercializadora de productos lácteos de Pura Crema de Portoviejo.

Esta encuesta se aplicó al personal que labora en la empresa de Pura Crema, fue aplicada a 23 persona que trabaja en la misma de la ciudad de Portoviejo donde se obtuvieron los siguientes datos:

OBJETIVO:

Determinar los factores que intervienen en el Comportamiento Organizacional de la empresa Pura Crema de Portoviejo.

Pregunta N°1

¿La empresa tiene misión y visión?

Cuadro 4.13. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	74%
No	8	26%
Total	23	100%

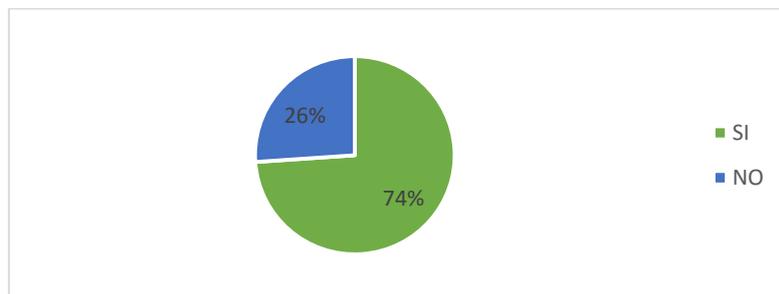


Gráfico 4.13. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta

Análisis. - En la empresa Pura Crema un 74% del personal considera que se hay misión y visión en la misma y el 26% del personal expresa que la empresa no tiene misión y visión

Pregunta N°2

¿Usted tiene conocimiento de la misión y visión de la empresa?

Cuadro 4.14. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	65%
No	8	35%
Total	23	100%

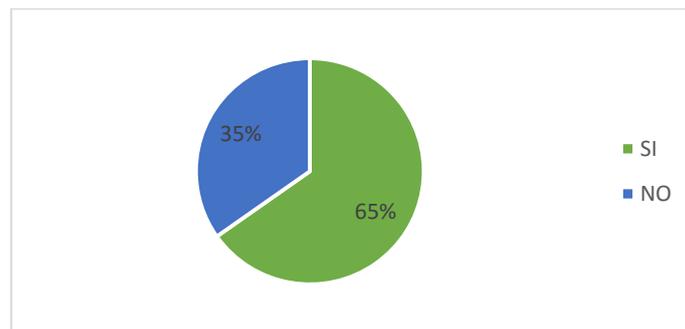


Gráfico 4. 14. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta

ANÁLISIS. - El personal que labora en la empresa Pura Crema, el 65% tiene en claro cuál es la misión y visión de la misma en cambio el 35% de ellos no tienen el conocimiento de la misión y visión.

Pregunta N°3

¿Sus opiniones e ideas innovadoras son consideradas y tomadas en cuenta para aplicarse?

Cuadro 4.15. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	26%
A veces	3	13%
No	14	61%
Total	23	100%

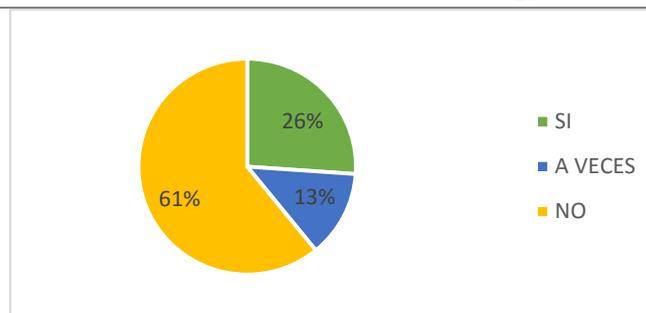


Gráfico 4.15. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta

ANÁLISIS. - El personal que labora en la empresa de productos lácteos Pura Crema de Portoviejo, el 26% está de acuerdo con que sus opiniones e ideas son consideradas y tomadas en cuenta para aplicarse, el 13% a veces están de acuerdo con que sus opiniones son tomadas en cuenta y 61% de ellos dicen que sus opiniones no son consideradas.

Pregunta N°4

¿Usted siente que está adaptado a las exigencias de su puesto de trabajo o entorno?

Cuadro 4.16. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	22%
A veces	6	26%
No	12	52%
Total	23	100%

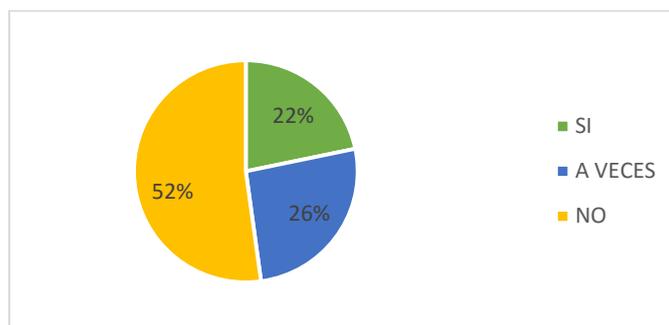


Gráfico 4.15. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta

ANÁLISIS. - El 22% de los trabajadores siempre se encuentra adaptado a las exigencias de su trabajo, en cambio un 26% a veces se encuentra que su trabajo le exige adaptación para poder trabajar en él y el 52% de ellos no sienten que estén adaptado a las peticiones que le exige su puesto de trabajo.

Pregunta N°5

¿Usted está de acuerdo con que sus iniciativas reciben el apoyo del resto de las Unidades?

Cuadro 4.16. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	35%
Casi siempre	3	13%
A veces	12	52%
Nunca	0	0%
Total	23	100%

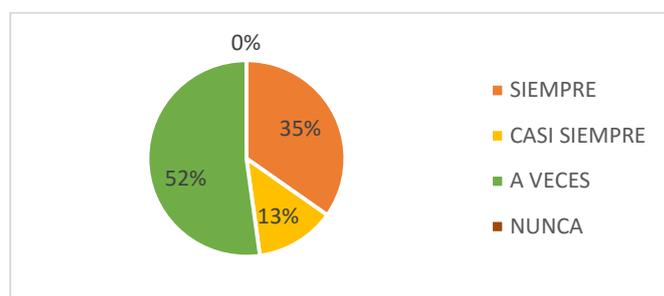


Gráfico 4.16. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta

ANÁLISIS. - El 35% de los trabajadores siempre reciben el apoyo del resto de las unidades para poder alcanzar su mérito, un 13% casi siempre aportan con el apoyo necesario, el 52% del personal a veces reciben el apoyo porque lo creen preciso.

Pregunta N°6

¿Usted le notifica a su supervisor sobre todos los elementos que necesita para la realización de las actividades regulares?

Cuadro 4.17. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	22%
A veces	6	26%
Nunca	12	52%
Total	23	100%

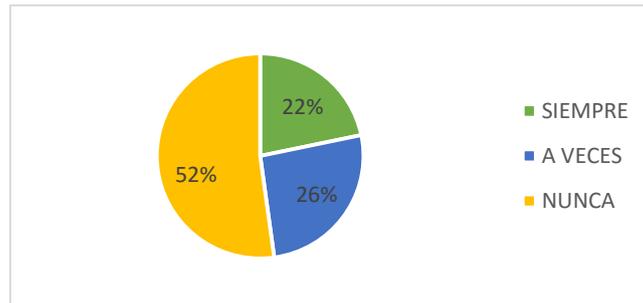


Gráfico 4.17. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta

ANÁLISIS. - El 15% de los trabajadores siempre cree necesario informarle al supervisor los implementos que le obliga a tener para poder realizar sus actividades, un 20% a veces lo notifica y la mayor parte del personal que es un 52% no le confirman a su supervisor que necesita herramientas para poder trabajar sin ningún conveniente.

Pregunta N°7

¿Usted considera que su supervisor valora y toma en cuenta su opinión, sobre la mejor manera de realizar algo?

Cuadro 4.18. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	22%
Casi siempre	5	22%
A veces	13	56%
Nunca	0	0%
Total	23	100%

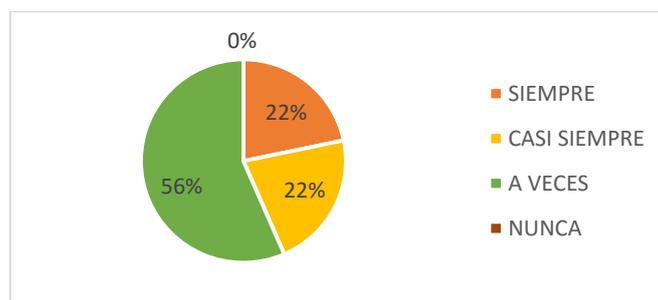


Gráfico 4.18. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta

ANÁLISIS. - En la empresa Pura Crema el 22% del personal afirman que su supervisor si toma en cuenta sus opiniones para una mejor implementación del trabajo, un 22% de vez en cuando su funcionario toma en consideración unas

de sus expresiones importantes, en cambio el 56% del personal señala que el supervisor no toma en cuenta sus opiniones para un mejor mérito.

Pregunta N°8

¿Las actividades que usted realiza están basadas en una planificación previa?

Cuadro 4.19. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	18%
A veces	4	17%
Nunca	15	65%
Total	23	100%

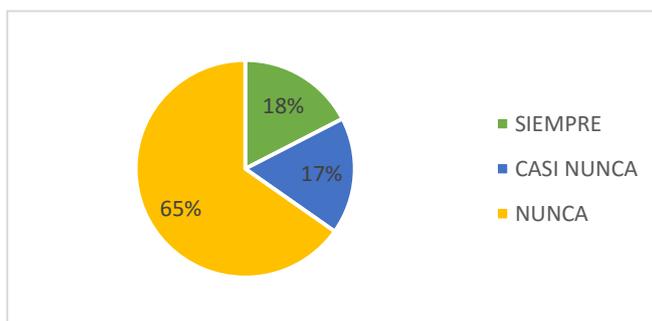


Gráfico 4.19. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta

ANÁLISIS. - Un 18% expresa que sus actividades al realizarse siempre se encuentran basadas a una planificación previa, el 17% del personal informa que casi nunca sus actividades se encuentran basadas en una planificación, en cambio el 65% de ellos al realizar cualquier actividad nunca se basa a una planeación previa.

Pregunta N°9

¿Cómo califica las relaciones entre los empleados en cuanto a la cordialidad y buen trato entre las personas que laboran en la empresa?

Cuadro 4.20. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	12	52%
Buena	7	31%
Regular	4	17%
Mala	0	0%
Total	23	100%

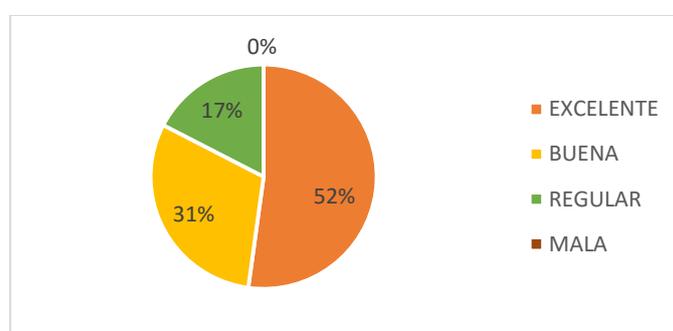


Gráfico 4.20. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta

ANÁLISIS. - El 52% del personal explica que siempre existe cordialidad y buen trato en la empresa, el 31% dice que es buena la comprensión y respeto entre ellos y el 17% del personal que labora en la misma expresa que es regular el buen trato entre ellos.

Pregunta N°10

¿Los directivos de esta empresa los motivan cuando tienen problemas de trabajo?

Cuadro 4.21. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	22%
Casi siempre	3	13%
A veces	15	65%
Nunca	0	0%
Total	23	100%

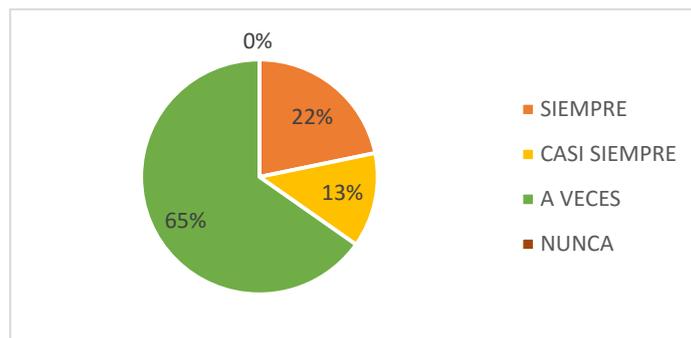


Gráfico 4.21. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta

ANÁLISIS. - El personal que labora dentro de la empresa el 22% dice que el supervisor si los motiva cuando tienen problema de trabajo, el 13% de ellos a veces expresa que existe motivación y el 65% de ellos dice que nunca existe motivación por parte de los superiores.

Pregunta N°11

¿Usted considera que su supervisor recurre al apoyo externo para lograr la obtención de recursos o soluciones deseadas?

Cuadro 4.22. Valores de las frecuencias y porcentajes de las encuestas

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	22%
A veces	4	17%
No	14	61%
Total	23	100%

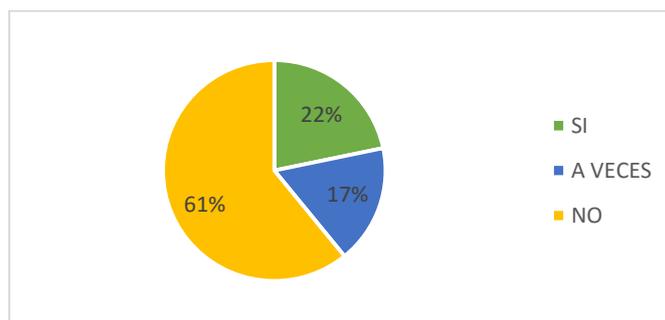


Gráfico 4.22. Porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta

ANÁLISIS. - Existe un 22% del personal que dice que su supervisor acude al apoyo externo para obtener mayor solución a lo planteado, el 17% de los trabajadores expresan que a veces el supervisor recurre al apoyo exterior con

la actitud de tener grandes resultados y el 61% del personal que labora en la empresa dice que su superior no requiere a ningún apoyo para mejorar.

La ficha de observación es realizada con el fin de encontrar resultados ya que los trabajadores de la empresa reservaron sus criterios con el fin de no tener ningún tipo de compromiso o problemas.

Cuadro 4.23. Análisis de la ficha de observación

Ficha de observación				
Tema: comportamiento organizacional de la empresa comercializadora de productos lácteos				
Nombre de la empresa: Pura Crema				
PREGUNTAS	SI		No	
La empresa presenta misión y visión				X
Los trabajadores tienen conocimiento de la misión y visión de la empresa.				X
INICIATIVA	Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
El personal propone actividades adecuadas para cada uno de los procesos.		X		
Considera el desarrollo de métodos eficientes, estableciendo metas y objetivos, así como el logro de ellos.		X		
CALIDAD				
El personal recibe el apoyo del resto de las Unidades		X		
El personal está capacitado para realizar su trabajo.	X			
Existe apoyo externo para la solución de problemas.		X		
Existe planificación para la realización de un trabajo.		X		
RELACIONES INTERPERSONALES				
Existe cordialidad entre los compañeros de trabajo.	X			
El personal evita los conflictos dentro del equipo de trabajo.		X		
MOTIVACIÓN				
Los directivos motivan al personal de trabajo.	X			

FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS LÁCTEOS

En el cuadro 4.23 es elaborado con el fin de obtener los factores que intervienen en el Comportamiento Organizacional de las dos empresas encuestadas en la que se encontraron los siguientes factores.

Cuadro 4.24. Intervención de factores del comportamiento

Factores	Porcentaje de factores	
	Pura crema	Lacycon
Misión y visión	26%	40%
No se toman en cuenta opiniones adecuadas de los empleados	61%	55%
No están adaptados a las exigencias del trabajo	60%	61%
Falta de comunicación entre empleados y supervisores	52%	65%
No tienen planificación previa para el trabajo	65%	55%
Relación entre compañeros y supervisores regulares	52%	60%

4.4. FASE 4. PRESENTACIÓN DE UNA PROPUESTA DE SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS ENCONTRADOS QUE CONTRIBUYAN A MEJORAR EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS LÁCTEOS ESTUDIADAS

MEJORAS DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA LACYCON

En el cuadro 4.25 es realizado con el fin de proponer las mejoras a los problemas encontrados en dicha empresa y dar una solución pertinente.

Cuadro 4.25. Propuesta de solución para la mejora del desempeño empresarial

Propuesta de mejoras.				
Preguntas	Respuestas	Fallas	Mejoras	Responsables de las mejoras
La empresa tiene misión y visión	NO	En la empresa no se ha establecido una misión y visión	Realizar una misión y visión para la empresa	Departamento de Gerencia
Los trabajadores tienen conocimiento de la misión y visión	NO	Según la observación que se realizó en la empresa los trabajadores no saben la misión y visión de la misma	Hacer uso oficial de una presentación de misión y visión de la empresa ya sea en poster para una visualización fácil de captar.	Departamento de Gerencia
Usted siente que está adaptado a las exigencias de su puesto de trabajo o entorno	A VECES	Falta un poco de estimulación en cuanto al desempeño del empleado	Capacitar a los empleados mediante charlas referentes a la actividad o cargo que están desarrollando.	Jefe de cada departamento
Usted está de acuerdo con que sus iniciativas reciben el apoyo del resto de las Unidades	A VECES	Falta integración y socialización de ideas entre todas las unidades de trabajo	Realizar confraternidades o actividades donde se incluyan todos los departamentos y empleados, con el fin de fomentar las buenas relaciones laborales.	Los directivos de la empresa
Usted le notifica a su supervisor sobre todos los elementos que necesita para la realización de las actividades regulares	A VECES	Existe excelente comunicación y relación entre empleado - superior.	Mantener las relaciones laborales entre empleados - superiores. Prevalciendo la equidad entre ambos rangos.	Trabajadores de la empresa

Usted considera que su supervisor valora y toma en cuenta su opinión, sobre la mejor manera de realizar algo	A VECES	De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta, son muy tomadas en cuenta las ideas y opiniones de los empleados	Seguir valorando las ideas y opiniones de los demás, siempre y cuando estas ideas aporten al desarrollo de la empresa.	Los directivos de la empresa
Las actividades que usted realiza están basadas en una planificación previa	A VECES	Los empleados están aptos para realizar los diferentes roles asignados en la empresa.	Incentivar y estimular al equipo de trabajo a que continúe desarrollando y aplicando las planificaciones previas al desarrollo de cualquier actividad planteada.	Los directivos de la empresa
Cómo califica las relaciones entre los empleados en cuanto a la cordialidad y buen trato entre las personas que laboran en la empresa	A VECES	Existe deficiencia en la integración entre todos los empleados y superiores de la empresa.	Realizar charla de valores y de Relaciones Humanas para mejorar el trato interno y externo de la empresa	Los directivos de la empresa
Los directivos de esta empresa los motivan cuando tienen problemas de trabajo	A VECES	Falta un poco de motivación en cuanto al desempeño de los empleados	Solucionar los problemas que presenten en la empresa mediante el diálogo y la comprensión, para mejorar el desempeño y las relaciones en la empresa.	Los directivos de la empresa

EL BUEN DESEMPEÑO DE LA EMPRESA EN LAS CUALES NO SE ENCUENTRAN FALLAS

En el cuadro 4.26 es elaborado ya que en estos factores no tienen ningún tipo de problema y es ratificado con el fin de no cambien su buen desempeño es esta parte importante para los supervisores.

Cuadro 4.26. Constancia del desempeño empresarial sin falencias

Preguntas	Respuestas	Ratificación del buen desempeño	Seguir con la ratificación	Responsables del buen desempeño
Sus opiniones e ideas innovadoras son consideradas y tomadas en cuenta para aplicarse	SIEMPRE	La empresa tiene un plan constante de mejoras	Continuar con la aplicación de un plan de mejoras por lo menos cada 6 meses o cada año	Los directivos de la empresa
Usted considera que su supervisor recurre al apoyo externo para lograr la obtención de recursos o soluciones deseadas	SIEMPRE	Existe buen desempeño y actualización competitiva de parte de los supervisores.	Continuar desarrollando estrategias competitivas.	Los directivos de la empresa

MEJORAS DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA PURA CREMA

El cuadro 4.27 es elaborado con el propósito de dar solución y mejoras a cada una de los factores importantes de la empresa.

Cuadro 4.27. Propuesta de solución para la mejora del desempeño empresarial

Propuesta de mejoras.				
Preguntas	Respuestas	Fallas	Mejoras	Responsables de las mejoras
La empresa contiene misión y visión	NO	En la empresa no se ha establecido una misión y visión	Realizar una misión y visión para la empresa	Departamento de Gerencia
Los trabajadores tienen conocimiento de la misión y visión	NO	Según la observación que se realizó en la empresa los trabajadores no saben la misión y visión de la misma	Hacer uso oficial de una presentación de misión y visión de la empresa ya sea en poster para una visualización fácil de captar.	Departamento de Gerencia
Usted siente que está adaptado a las exigencias de su puesto de trabajo o entorno	A VECES	No tiene buena estimulación en cuanto al desempeño del empleado	Dar capacitando a los empleados mediante charlas referentes a la actividad o cargo que están desarrollando.	Jefe de cada departamento
Sus opiniones e ideas innovadoras son consideradas y tomadas en cuenta para aplicarse	A VECES	Le falta a la empresa tener un plan constante de mejoras	Continuar con la aplicación de un plan de mejoras por lo menos cada 6 meses o cada año	Los directivos de la empresa
Usted está de acuerdo con que sus iniciativas reciben el apoyo del resto de las Unidades	A VECES	Falta integración y socialización de ideas entre todas las unidades de trabajo	Realizar confraternidades o actividades donde se incluyan todos los departamentos y empleados, con el fin de fomentar las buenas relaciones laborales.	Los directivos de la empresa
Usted considera que su supervisor valora y toma en cuenta su opinión, sobre la mejor manera de realizar algo	A VECES	De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta, son muy pocas tomadas en cuenta las ideas y opiniones de los empleados	Seguir valorando las ideas y opiniones de los demás, siempre y cuando estas ideas aporten al desarrollo de la empresa.	Los directivos de la empresa
Las actividades que usted realiza están basadas en una planificación previa	A VECES	Los empleados están pocos aptos para realizar los diferentes roles asignados en la empresa.	Impulsar y estimular al equipo de trabajo a que continúe desarrollando y aplicando las planificaciones previas al desarrollo de cualquier actividad planteada.	Los directivos de la empresa
Los directivos de esta empresa los	A VECES	Falta un poco de motivación en cuanto al	Solucionar los problemas que presenten en la	Jefe de cada

motivan cuando tienen problemas de trabajo	desempeño de los empleados	empresa mediante el diálogo y la comprensión, para mejorar el desempeño y las relaciones en la empresa.	departamento
--	----------------------------	---	--------------

EL BUEN DESEMPEÑO DE LA EMPRESA EN LAS CUALES NO SE ENCUENTRAN FALLAS

En el cuadro 4.28 es elaborado ya que no contiene ningún tipo de problema en esta parte de los factores más importantes de la empresa y de sus trabajadores.

Cuadro 4.28. Constancia del desempeño empresarial sin falencias

Preguntas	Respuestas	Ratificación del buen desempeño	Seguir con la ratificación	Responsables del buen desempeño
Usted le notifica a su supervisor sobre todos los elementos que necesita para la realización de las actividades regulares	SIEMPRE	Existe excelente comunicación y relación entre empleado - superior.	Mantener las relaciones laborales entre empleados - superiores. Prevalciendo la equidad entre ambos rangos.	Los directivos de la empresa
Cómo califica las relaciones entre los empleados en cuanto a la cordialidad y buen trato entre las personas que laboran en la empresa	SIEMPRE	Existe deficiencia en la integración entre todos los empleados y superiores de la empresa.	Continuar con las charlas de buenos valores y Relaciones Humanas para mejorar el trato interno y externo de la empresa	Los directivos de la empresa
Usted considera que su supervisor recurre al apoyo externo para lograr la obtención de recursos o soluciones deseadas	SIEMPRE	Existe buen desempeño y actualización competitiva de parte de los supervisores.	Continuar desarrollando estrategias competitivas.	Los directivos de la empresa

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Al culminar este presente trabajo, la autora concluye lo siguiente:

- ✓ La búsqueda bibliográfica de los elementos del Comportamiento Organizacional permitió conocer los diferentes aspectos que contribuyen a un mejor desempeño del talento humano en el contexto empresarial.

- ✓ Para realizar la presente investigación se procedió a identificar dos empresas de productos lácteos como son Lacycon y Pura Crema en las cuales se realizó una encuesta a los empleados de ambas instituciones para obtener la información necesaria en el ámbito objeto de estudio.

- ✓ Mediante el análisis de los resultados de las encuesta aplicadas en las empresas estudiadas se identifican como deficiencia fundamentales:
 - ✓ Misión y visión
 - ✓ No se toman en cuenta opiniones adecuadas de los empleados.
 - ✓ No están adaptados a las exigencias del trabajo.
 - ✓ Falta de comunicación entre empleados y supervisores.
 - ✓ No tienen planificación previa para el trabajo.
 - ✓ Relación entre compañeros y supervisores regulares.

- ✓ Se elabora en base a los problemas detallados un plan de mejora estructurado con la finalidad de ofrecer soluciones a estas insatisfacciones.

5.2. RECOMENDACIONES

- ✓ Dar seguimiento al cumplimiento del plan de acciones de mejoras mediante los mecanismos de control de las empresas estructuradas.
- ✓ Extender las aplicaciones del análisis del Comportamiento Organizacional a otras variables del interés que evidencia insuficiencia.
- ✓ Aplicar los resultados metodológicos de esta tesis en otras empresas afines en el contexto Ecuatoriano.
- ✓ Emplear la memoria escrita de esta tesis como material de referencia y apoyo en la formación en temas relacionados con el comportamiento organizacional.

BIBLIOGRAFÍA

Amador, L. 2013. Cultura organizacional y liderazgo: Reflexiones sobre algunos resultados de entidades bancarias. Madrid, ES. Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones. Vol. 17. Nº. 2. p 155-172.

Aranceta, J; Sierra, LI. 2011. Leche, Lácteos y Salud. Madrid, ES. Medica Panamericana. p 9.

Arechavala, R. 2014. Veinte Años de Cultura Empresarial en el Occidente de México. Guadalajara ME. Editorial Universitaria de Guadalajara, Centro Universitario de Centros Económicos.

Alles M. 2010. Comportamiento Organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por Competencias. Buenos Aires, AR. Granica. p 544.

Bolívar, F. 2011. Comportamiento organizacional. Disponible en <http://es.slideshare.net/freddybolivar1/comportamiento-organizacional-robbins-2011>

Blanco, A. 2010. Aprender a Motivar. BA. p 25.

Castellanos, J. 2012. Diagnóstico del clima organizacional. Editorial Académica Española.

Castillo, R; Lagarrigue, J. 2010. Productos lácteos: Tecnología, Ediciones UPC; p 228

Caligiore, I; Diaz, J. 2010. Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: estudio de un caso, Universidad de Zulia, VE. Revista Venezolana de Gerencia. Vol. 8. p 645.

Chacón, D. 2013. Diferencia entre empresas de servicios y comercializadoras en sus estados financieros.

Chertorivski, S. 2013. De la idea a la práctica: Experiencia en administración pública. México. Random House Mondadori Editorial.

- Chiavenato, I. 2010. Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. 2ed. MÉ.
- Vértice. 2011. Dirección y gestión de empresas. La gestión económica y laboral en las PYMES. p 1. (En línea). ESP. Disponible en: books.google.es/books?isbn=8499313078
- Gibson, J; Ivancevich, J; Donnelly, J; Konopaske, R. 2010. Organizaciones. Comportamiento. Estructura y Procesos. 10ed.
- Gómez, C. 2011. Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. Acta Colombiana de Psicología 11 (97)-113, 04.
- Hernández, S; Pulido, A. 2011. Fundamentos de gestión empresarial. Colonia Desarrollo santa Fe. ME. Mc Graw Hill. Ed. rev. p 22, 25, 26, 105.
- Hidalgo, A. 2010. Trabajo Social en el ámbito de la Ley de Dependencia: Reflexiones y sugerencias. p. 13.
- James, J. 2010. Comportamiento Organizacional. Psicología y empresa. Disponible en <http://psicologiayempresa.com/%C2%BFque-es-el-comportamiento-organizacional.html>
- Margareth,G; Romero,N 2011. Comportamiento Organizacional del Talento Humano. En las Instituciones Educativas. vol. 8. Fundación Miguel Unamuno y Jugo Maracaibo, VE. p113. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/782/78218453007.pdf>
- Martínez, R. 2010. Diagnóstico Pedagógico (Fundamentos Teórico). Universidad de Oviedo.
- Martínez, W. 2011. Variables del comportamiento organizacional. Disponible en <http://willianmartinez.blogspot.com/2011/08/variables-dependientes-e-independientes.html>
- Martínez, M. 2012. Motivación. La Gestión Empresarial. p 21
- Pérez, J; Veiga, C. 2010. Diagnostico Económico de la Empresa. Pozuelo de Alarcón. Madrid. ES. p 21.

- Pérez, J. 2011. Obito y Resurrección del Análisis Dafo. Revista Avanzada Científica, 14, 02.
- Prieto, J. 2012. Gestión estratégica organizacional. 4 ed. Colombia. Ecoe. p 26.
- Quintero, N; Africano, N; Farías, E. 2010. Clima Organizacional Y Desempeño Laboral Del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago. Revista Negotium. p 35
- Rodríguez, J. 2010. Guía de Elaboración de Diagnósticos.
- Ruíz, Y. B., & Naranjo, J. C. 2012. La Investigación Sobre Cultura Organizacional En Colombia: Una Mirada Desde La Difusión En Revista Científica. Revista Diversitas: Perspectiva en Psicología, 8(2), 285-307.
- Tapia, A. 2010. Estudio del Comportamiento Organizacional en la Empresa. Facultad de Contaduría y Administración. p 7. Disponible en <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/28862/1/Tapia%20Roman%20Ana.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ
EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS LÁCTEOS
LACYCON Y PURA CREMA DE PORTOVIEJO.

INSTRUCCIONES:

Distinguido Colaborador:

La encuesta que se realizará a continuación es de carácter anónimo, por lo tanto se recomienda completa sinceridad en sus respuestas, las mismas que serán de suma importancia para conseguir los objetivos trazados en nuestra investigación.

OBJETIVO:

Determinar los factores que intervienen en el comportamiento organizacional de la empresa Pura Crema de Portoviejo.

1.- ¿La empresa tienen misio y visión?

SI _____ NO _____

2.- ¿Usted tiene conocimiento de la misión y visión de la empresa?

SI _____ NO _____

3.- ¿Usted está de acuerdo con que sus opiniones e ideas innovadoras sean consideradas y tomadas en cuenta para aplicarse?

SI _____ A VECES _____ NO _____

4.- ¿Usted siente que está adaptado a las exigencias de su puesto de trabajo o entorno?

SI_____ A VECES_____ NO_____

5.- ¿Usted está de acuerdo con que sus iniciativas reciben el apoyo del resto de las Unidades?

SIEMPRE_____ CASI SIEMPRE_____ A VECES_____ NUNCA_____

6.- ¿Usted le notifica a su supervisor sobre todos los elementos que necesita para la realización de las actividades regulares?

SI_____ A VECES_____ NUNCA_____

7.- ¿Usted considera que su supervisor valora y toma en cuenta su opinión, sobre la mejor manera de realizar algo?

SIEMPRE_____ CASI SIEMPRE_____ A VECES_____ NO_____

8.- ¿Las actividades que usted realiza están basadas en una planificación previa?

SIEMPRE_____ CASI NUNCA_____ NUNCA_____

9.- ¿Cómo califica las relaciones entre los empleados en cuanto a la cordialidad y buen trato entre las personas que laboran en la empresa?

EXCELENTE_____ BUENA_____ REGULAR_____ MALA_____

10.- ¿Los directivos de esta empresa los motivan cuando tienen problemas de trabajo?

SIEMPRE_____ CASI SIEMPRE_____ A VECES_____ NUNCA_____

11.- ¿Usted considera que su supervisor recurre al apoyo externo para lograr la obtención de recursos o soluciones deseadas?

SIEMPRE_____ A VECES_____ NUNCA_____