

Marcia Dalinda Tenecota-Bermeo; Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

<http://dx.doi.org/10.35381/i.p.v4i1.1898>

**Comportamiento organizacional en la productividad laboral: Empresa Geo & Cris
Cargo Service S.A. Cuenca – Ecuador**

**Organizational behavior in labor productivity: Company Geo & Cris Cargo Service
S.A. Cuenca – Ecuador**

Marcia Dalinda Tenecota-Bermeo
marcia.tenecota.51@est.ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Cuenca
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0001-7772-8153>

Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes
juan.alvarezg@ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Cuenca
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0003-0978-3235>

Recibido: 01 de marzo 2022
Revisado: 10 de abril 2022
Aprobado: 15 de junio 2022
Publicado: 01 de julio 2022

Marcia Dalinda Tenecota-Bermeo; Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

RESUMEN

El Comportamiento Organizacional (CO) estudia la forma en la que actúan las personas, ya sea de manera individual o de grupo, y es un factor clave para que la productividad laboral se mantenga en condiciones óptimas y alcanzar las metas planteadas por la organización, es por ello, que la investigación tiene como propósito conocer la incidencia de las variables del CO en la productividad de los trabajadores de la empresa Geo & Cris Cargo Service S.A. La Metodología de alcance descriptivo. En los resultados obtenidos se evidencia que existen variables del CO que afectan a la productividad laboral de la empresa. Se concluye que la productividad tuvo una afectación representativa debido a las falencias encontradas en cada una de las variables.

Descriptores: Empresa privada; organización privada; calidad de la vida laboral. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

Organizational Behavior (OC) studies the way in which people act, either individually or as a group, and is a key factor for labor productivity to be maintained in optimal conditions and to achieve the goals set by the organization, that is why the purpose of the research is to know the incidence of OC variables on the productivity of the workers of the company Geo & Cris Cargo Service S.A. The methodology is descriptive in scope. The results obtained show that there are CO variables that affect the labor productivity of the company. It is concluded that productivity had a representative affectation due to the deficiencies found in each of the variables.

Descriptors: Private enterprises; private organizations; quality of working life. (UNESCO Thesaurus).

INTRODUCCIÓN

La intensa competencia tanto nacional como internacional que presenta el mundo actual ha obligado a las organizaciones a buscar métodos que ayuden a alcanzar el mayor logro de eficiencia posible. Estos tiempos cambiantes han originado que los recursos cada vez se vuelven más escasos, debido a lo cual se hace imprescindible emplear métodos o herramientas que ayuden a comprender los factores que influyen en el rendimiento de los trabajadores (Garzón, 2005).

De acuerdo con diversos análisis realizados en América Latina, la productividad de los trabajadores está ligada en gran medida con la motivación que reciben, mientras que la inadaptación profesional produce en los empleados estrés y hasta depresión, lo cual afecta a la rentabilidad de la empresa. En la actualidad la mayoría de las organizaciones no cuentan con empleados completamente motivados y esto hace que se generen situaciones que afectan a las empresas. Por ejemplo: la rotación, el bajo desempeño, y ausentismo (Meléndez, 2018).

Un elemento vital para comprender que ocurre dentro de las organizaciones y determinar que influye en el comportamiento de cada individuo en su puesto de trabajo, y de esta manera establecer correctivos, es el Comportamiento Organizacional (CO), esta ciencia busca explicar cómo los grupos, las personas y el ambiente influyen en la conducta de las personas con el fin de que colaboren en entornos productivos y sean eficientes (Torres, 2020). Esta afirmación coincide con lo que declaran (Altman, 1985), cuando mencionan que el CO busca: comprender, describir, controlar y predecir el comportamiento humano dentro de las organizaciones, este sea de manera individual o grupal.

En este sentido, Rivera (2018) menciona que en Ecuador existe un amplio porcentaje de empresas que utilizan sistemas o métodos muy estrictos para efectuar la producción de bienes o servicios, los cuales exigen un incremento en las horas de trabajo, con el fin de aumentar la productividad, esta exigencia, afecta el CO entre el empleado y el empleador.

Marcia Dalinda Tenecota-Bermeo; Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

La problemática está inmersa en el objeto de estudio, que es la empresa Geo & Cris Cargo Service S.A. la cual es una empresa de servicios courier internacional, de carácter privado, su oficina principal está localizada en Guayaquil – Ecuador, y tiene cobertura a diferentes estados de la Unión Norteamericana, tales como New Yersey, Massachusetts, New York y Connecticut (Geo & Cris Cargo Service S.A., 2022).

Geo & Cris Cargo Service S.A. tiene como función principal la distribución y entrega de paquetería internacional con los mínimos tiempos de entrega, actualmente cuenta con una nómina laboral de 20 empleados, de los cuales 11 trabajadores hacen parte del departamento operativo de la Empresa, 5 personas se encargan de atención al cliente en las diferentes sucursales, y el resto del personal está dividido en diferentes funciones administrativas.

El objetivo de la presente investigación es determinar el nivel de incidencia que tienen las variables de comportamiento organizacional en la productividad de la Empresa Geo & Cris Cargo Service S.A. mediante el uso de indicadores de gestión, este análisis se elabora a fin de obtener y dar a conocer un diagnóstico situacional.

Referencial teórico

Modelos, características y disciplinas del CO

En este sentido, Alvarado (2017) menciona que los modelos del CO siempre van encaminados a la satisfacción de necesidades del personal, para asegurar el éxito de su aplicación debe analizarse la situación y el entorno, es por eso que ningún modelo pierde importancia, aunque este derive de otro, a continuación, los modelos de CO:

Modelo Autocrático: Está basado en el poder, debido a lo cual quienes controlan siempre tienen el poder de exigir. Los trabajadores deben seguir sus órdenes y deben ser siempre persuadidos y presionados, puesto que el gerente cree que sabe lo que hace y de esta manera impone obediencia (Ronquillo, 2006).

Marcia Dalinda Tenecota-Bermeo; Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

Modelo de custodia: Este modelo hace que se inicien programas de recompensa económica y seguridad para los empleados, estos incentivos empiezan a partir de que los gerentes perciben las frustraciones e inseguridades de los trabajadores (Alvarado, 2017).

Modelo de apoyo: Mediante el liderazgo, los gerentes crean un clima laboral satisfactorio que ayuda a los trabajadores a alcanzar sus objetivos dentro de la organización, el objetivo de este modelo es crear en el empleado un sentimiento de pertenencia con la organización (Ronquillo, 2006).

Modelo colegiado: El término colegiado hace alusión a un grupo de personas con un mismo propósito, este es una prolongación del modelo de apoyo, generalmente es aplicado por profesionales o en laboratorios (Alles, 2017).

Modelo sistémico: Se basa en la aplicación conjunta de conceptos relacionados que ayudan a comprender el funcionamiento dinámico de una colectividad laboral (Alvarado, 2021).

El CO se enfoca principalmente en las dinámicas interpersonales, conductuales y psicosociales de las organizaciones. Sin embargo, las variables organizacionales que afectan al comportamiento humano, no dejan de ser importantes (Aquinas, 2006). En tal sentido, en la figura 1 se muestran las características del CO que según Alvarado (2017) son las más relevantes:

Marcia Dalinda Tenecota-Bermeo; Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes



Figura 1. Características del CO

Fuente:. Adaptado a partir de los aportes de Alvarado (2017).

El estudio del CO, al considerar una serie de variables tanto dependientes como independientes, se basa en las siguientes disciplinas que estudian el comportamiento de las personas: antropología, psicología, ciencias políticas, sociología, entre otras (Torres, 2020). Por consiguiente, (Gutiérrez, 2019), describe cada una de estas disciplinas, la cuales se presentan en la tabla 1.

Marcia Dalinda Tenecota-Bermeo; Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

Tabla 1.
 Disciplinas que intervienen en el CO.

| Antropología | Psicología | Ciencias políticas | Sociología |
|--|---|---|---|
| Esta disciplina ha proporcionado los medios para entender la forma de funcionamiento de las organizaciones a través de la historia, lo cual facilita el manejo del ambiente laboral. | Esta disciplina le aporta al CO los medios para entender la conducta individual, debido a que se encarga del análisis, interpretación y estudios de la conducta humana. | Esta ciencia le proporciona al CO los elementos necesarios referentes a la distribución de autoridad, manejo del poder y enfrentamiento de conflicto. | Estudia el comportamiento del individuo en su entorno social. |

Fuente: Adaptado a partir de los aportes de Gutiérrez (2019).

Una vez señaladas las características y disciplinas que intervienen en el CO, cabe señalar sus objetivos, los cuales de acuerdo con Alles (2017) se sintetizan en los siguientes aspectos:

1. Tratar de comprender la razón del comportamiento de las personas.
2. Predecir futuros comportamientos.
3. Describir estructuralmente el modo de reacción de las personas a determinadas situaciones.
4. Procurar que los trabajadores tengan un determinado comportamiento relacionado con el tema de productividad.

Marcia Dalinda Tenecota-Bermeo; Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

De acuerdo con lo antes mencionado, el estudio del CO es importante debido a que de su implementación efectiva depende de gran manera el éxito de la organización, basta con imaginar la diferencia entre una empresa con empleados desmotivados, con mucho conflicto, débil de liderazgo, con una empresa con empleados comprometidos, motivados y con metas claras y alineadas a la estrategia comercial (Griffit et al. 2015).

Variables dependientes e independientes del CO

Los académicos del CO examinan factores que ayudan a predecir, explicar, y en última estancia influir en el comportamiento. Los investigadores describen cada uno de estos factores como una variable, debido a que cambia, dependiendo de cada individuo y el contexto (Neubert & Dyck, 2014). Una variable en el comportamiento organizacional se refiere a cualquier característica o cantidad que posee diferentes categorías o valores numéricos, por ejemplo: la actitud, personalidad, valores, satisfacción laboral y estrés. En este sentido, (Khanka, 2002), indica que en el estudio del CO se consideran variables dependientes como independientes, como se muestran en la figura 2.

Marcia Dalinda Tenecota-Bermeo; Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

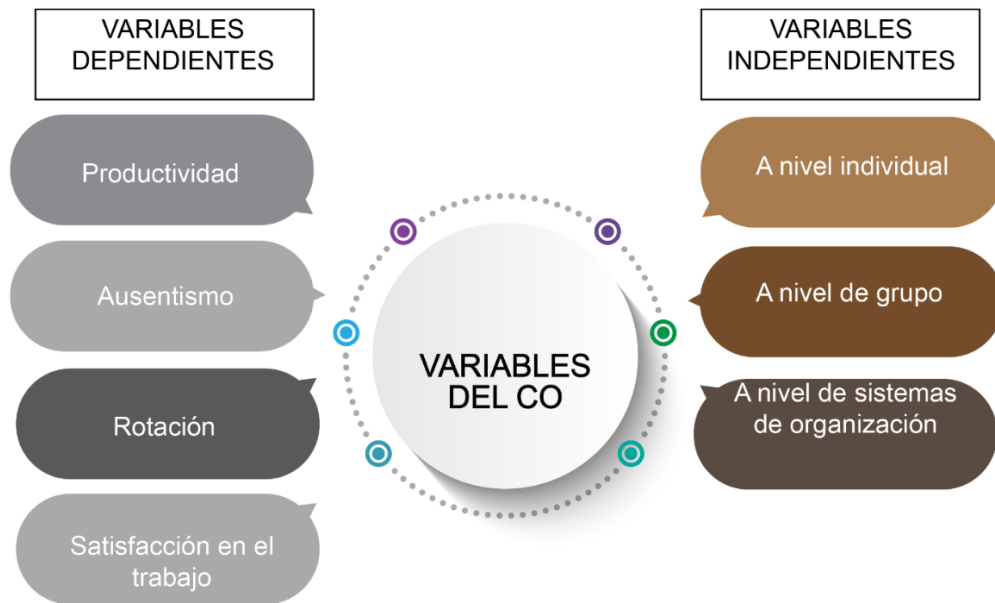


Figura 2. Variables del CO.

Fuente: Adaptado a partir de los aportes de Khanka (2002).

Por consiguiente, (Robbins & Judge, 2009), describen a las variables dependientes como el factor clave, que explican o predicen el comportamiento y están siendo afectadas por variables independientes. Por otro lado, Torres (2020), plantea que las variables dependientes más relevantes son:

- **Productividad:** Para alcanzar las metas establecidas se debe tener eficacia y eficiencia.
- **Ausentismo:** El nivel de inasistencia de los trabajadores debe ser bajo, debido a que no se podrán conseguir los objetivos, si los empleados no asisten a trabajar.
- **Rotación:** Se refiere al retiro constante, ya sea voluntario o involuntario, de los trabajadores en la organización.

Marcia Dalinda Tenecota-Bermeo; Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

- Satisfacción: Los trabajadores deben estar conformes con los beneficios que perciben por parte de la Empresa.

Por otra parte, las variables independientes son variables que se supone, causan cambios en las variables dependientes, algunos ejemplos de estas variables son: estilos de liderazgo, método de selección, diseño organizacional y motivación (Khanka). En este sentido, (Belamaric et al. 2001), detallan las variables independientes, tanto a nivel individual, grupal y a nivel organizacional, tal como se refleja en la tabla 2.

Tabla 2.
Nivel de variables de CO.

| A nivel individual | A nivel de grupo | A nivel de la organización |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Personalidad • Capacidades • Satisfacción en el trabajo • Valores y actitudes • Motivación • características individuales | <ul style="list-style-type: none"> • Redes de comunicación • Normas de grupo • Comportamiento grupal • Relaciones intergrupales • Liderazgo • Intercambio interpersonal | <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia política • Estructura • Normas • Cultura de la organización • Controles • Conflictos |

Fuente: Adaptado de Belamaric et al. (2001).

Marcia Dalinda Tenecota-Bermeo; Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

La productividad e indicadores de gestión en la evaluación del CO

La productividad mide la eficiencia que se le da al uso de todos los insumos que se utilizan en el proceso productivo, si nos enfocamos en el factor trabajo, la productividad se entiende como el resultado que se obtiene de la cantidad de productos o servicios obtenidos por cada unidad de trabajo. De acuerdo a esta definición, mientras más productivo sea un trabajador, mayores serán los beneficios que aporte a la organización para la cual labora (Macavilca, 2018).

Robbin & Judge (2009) mencionan que la productividad es el análisis más relevante en el CO. Una organización es productiva, si con el menor costo posible en insumos logra alcanzar sus objetivos, es por eso por lo que se deduce que la productividad requiere de eficiencia como de eficacia, (Pérez, 2010), ha denominado a estos dos indicadores como dimensiones de la productividad. La eficiencia mide el grado en el que se usan los recursos para el logro de los objetivos planteados, se la relaciona con la productividad de los recursos, debido a que cuyo resultado determina la relación existe entre los recursos consumidos y la cantidad producida. Una cantidad o proceso es productivo cuando se optimizan los recursos, y de la misma manera, al igual que los recursos, la eficiencia depende en gran medida de las personas, de su experiencia, motivación y competencia. Por otro lado, la eficacia es el resultado de comparar lo realizado con los objetivos previamente planteados, mide el cumplimiento de metas y objetivos.

Con respecto a los indicadores de gestión, estos son una unidad de medida que posibilitan la evaluación del desempeño o rendimiento de una organización frente a sus objetivos, metas, responsabilidades con los stakeholders, etc. En este sentido, se procura que la organización tenga un mejoramiento continuo, ya que no puede mejorarse lo que no se mide con datos y hechos (Uribe y Reinoso, 2014). Las Características que debe reunir un indicador de acuerdo con Franklin (2007) deben ser:

Marcia Dalinda Tenecota-Bermeo; Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

1. Susceptible de medición
2. De interpretación fácil
3. Relevante para la toma de decisiones
4. Fácil movilidad de la información
5. Los indicadores cualitativos deben de tener precisión conceptual
6. Los indicadores cualitativos deben tener precisión matemática
7. Verificable
8. Aceptado por la Empresa u organización.

Por tanto, (Pozo, 2014), menciona que para la evaluación de las variables del CO existen indicadores que reflejan la eficiencia de una operación o una persona, al comparar el costo de los recursos invertidos y el valor producido, de la misma manera hace referencia a indicadores de gestión específicos para la evaluación del factor humano en la productividad, a los que ha denominado “otros indicadores de gestión”, los cuales se presentan a continuación en la tabla 3 y 4 respectivamente.

Marcia Dalinda Tenecota-Bermeo; Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

Tabla 3.
Indicadores de gestión en la evaluación del CO.

| Indicador | Fórmula de medición |
|---|--|
| <p>Eficacia Determina la medida en la cual la organización alcanza sus objetivos estratégicos.</p> | $\text{Eficacia} = \frac{\text{Cantidad de unidades aceptadas}}{\text{Cantidad de unidades producidas}}$ |
| <p>Eficiencia Estima la relación entre los recursos utilizados y el resultado alcanzado, es decir, evalúa el grado a aprovechamiento de los recursos.</p> | $\text{Eficiencia} = \frac{\text{Cantidad de recursos}}{\text{Cantidad de unidades producidas}}$ |
| <p>Efectividad Este indicador mide los servicios o bienes generados brindados a los clientes o usuarios frente a los resultados alcanzados por la Organización.</p> | $\text{Efectividad} = \frac{\text{Actividades realizadas}}{\text{Actividades esperadas}}$ |
| <p>Economía Mide la capacidad que tiene una Organización para generar recursos y movilizarlos adecuadamente</p> | $\text{Economía} = \frac{\text{Costo por errores en la contratación}}{\text{Ahorros por alianzas estratégicas}}$ |

Fuente: Adaptado de los aportes de Pozo (2014).

Marcia Dalinda Tenecota-Bermeo; Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

Tabla 4.

Otros indicadores de gestión en la evaluación de las variables del CO.

| Indicador | Fórmula de medición |
|---|---|
| <p>Productividad de la mano de obra</p> <p>Determina el nivel de producción que tienen las organizaciones con referencia a la mano de obra</p> | $PMO = \frac{\text{Precio de venta unitario de producción}}{\text{Costo total de mano de obra}}$ |
| <p>Nivel de ausentismo</p> <p>Da como resultado el nivel de ausentismo de los empleados, relacionado como deficiencia en la productividad laboral.</p> | $\text{Ausentismo} = \frac{\text{Horas ausentes}}{\text{Total horas trabajadas}}$ |
| <p>Relevancia en los salarios</p> <p>Determina la importancia de los salarios con relación a los costos totales de producción</p> | $\text{Salarios} = \frac{\text{Salarios pagados}}{\text{Costos de producción}}$ |
| <p>Bonificación promedio</p> <p>Da como resultado la bonificación promedio de la industria, relevante en la posición económica.</p> | $\text{Bonificaciones} = \frac{\text{Bonificaciones totales}}{\text{Total trabajadores}}$ |
| <p>Rotación del personal</p> <p>Determina el nivel de rotación de los trabajadores referente a la afectación de la productividad.</p> | $\text{Rotación} = \frac{\text{Total de trabajadores retirados}}{\text{Nro. promedio de trabajadores}}$ |
| <p>Eficacia en la capacitación</p> | $EC = \frac{\text{Personas que aprobaron la capacitación}}{\text{Total personas capacitadas}}$ |

Marcia Dalinda Tenecota-Bermeo; Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

Proporciona información
respecto a la efectividad en
las capacitaciones
recibidas por los
empleados

Fuente: Adaptado de los aportes de Pozo (2014).

Para facilitar el análisis y la comprensión de los resultados, de cuyas variables que son netamente de carácter descriptivo y por ende carecen de fórmulas, se emplearon valores de referencia, que según (Cedeño & Sacón, 2016), ayudan a identificar en qué medida se acata cada variable mediante el empleo de indicadores de gestión tal como se aprecia a continuación, en la tabla 5.

Tabla 5.
Indicadores de gestión para variables cualitativas.

| Nivel | Porcentaje | Factor |
|-------|------------|---------------------|
| Alto | 100% - 80% | Valor de éxito |
| Medio | 79% - 60% | Valor de alarma |
| Bajo | 59% - 0% | Valor de corrección |

Fuente: Adaptado de los aportes de Cedeño & Sacón (2016).

Marcia Dalinda Tenecota-Bermeo; Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

MÉTODO

El desarrollo del presente artículo presentó un tipo de investigación descriptiva no experimental, debido a que el investigador no ejerció ningún tipo de acción en el objeto de estudio, sino más bien se limitó a estudiar los hechos que se obtuvieron de forma directa. En lo relacionado con el alcance de la investigación, fue explicativa-descriptiva, ya que se seleccionaron las características más relevantes del objeto de estudio, y se desarrolló una descripción minuciosa de sus partes, para posterior exponer los resultados que fueron contrastados con la literatura. Por otra parte, en cuanto al levantamiento de información, tuvo finalidad transversal, a razón de que se tomó información en un determinado momento.

En cuanto a las técnicas utilizadas para la recolección de la información, se utilizó; la encuesta y la entrevista, para el desarrollo la primera se utilizó como instrumento el cuestionario, mismo que estuvo compuesto por 16 preguntas cerradas. Con respecto a la segunda técnica, se hizo una entrevista a la persona encargada de la gestión de recursos humanos, con el fin de obtener información referente al número de empleados, porcentaje de ausentismo, entre otras.

Universo de estudio y tratamiento muestral

El universo de estudio para la presente investigación fueron los 20 empleados de la empresa analizada, al ser el universo tan pequeño se trabajó con la totalidad de los involucrados, razón por la cual no se precisó una muestra. Para la obtención de la información se hizo uso del formulario de Google (<https://docs.google.com/forms/>) en el cual se elaboró una encuesta que contenía 16 preguntas relacionadas con las variables de CO que se podía mediar mediante el uso de esta herramienta.

Marcia Dalinda Tenecota-Bermeo; Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados del proceso de investigación, los cuales fueron obtenidos mediante: La aplicación de encuestas a los 20 empleados de la empresa en mención, entrevista a la gerente con el fin de obtener información referente a incremento de sueldos, incremento de trabajadores, gastos en sueldos, ingresos percibidos, etc., así mismo, se realizó la revisión de documentos referentes a las variables del CO, y para cuya medición se hizo uso de instrumentos de medición propios de cada variable.

En la figura 3 se puede apreciar la variable satisfacción en el trabajo, la cual es analizada mediante la consulta de percepción que tienen los empleados, tanto del ambiente de trabajo, como del nivel de confianza que existe entre ellos, el resultado obtenido de las dos interrogantes se ubicó en un valor de referencia bajo de acuerdo a los indicadores de gestión proporcionados por Cedeño & Sacón (2016), se puede deducir que estos dos puntos consultados tienen relación directa, pues al no existir suficiente confianza con los miembros de la organización, se genera un ambiente de trabajo no propicio, lo que a su vez repercute claramente en el nivel de satisfacción en las labores que realizan, puesto que esto refleja que los empleados están realizando su trabajo por obligación más que por satisfacción y de acuerdo a Robbins (2000) existe una relación estrecha entre un trabajador satisfecho en su ambiente laboral con su productividad, por tal motivo podemos ver que la productividad laboral de la empresa está siendo afectada por esta variable.

Marcia Dalinda Tenecota-Bermeo; Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

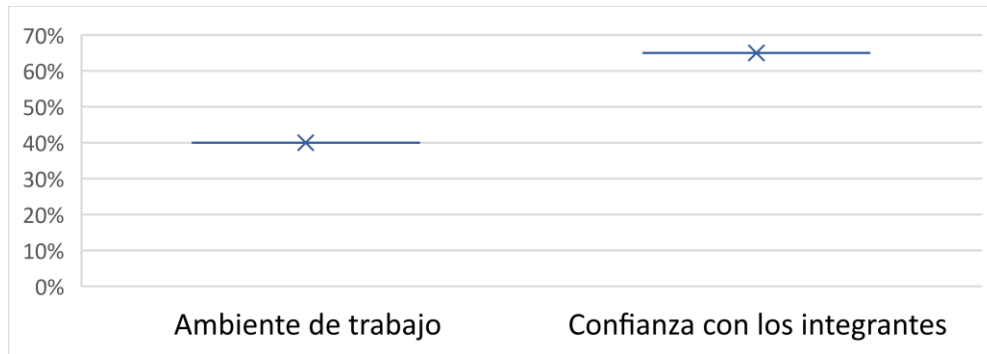


Figura 3. Variable satisfacción en el trabajo.

Con respecto a la variable motivación, y de acuerdo a las interrogantes planteadas para el análisis de esta, en la figura 4 se puede apreciar que la mayoría de los trabajadores coinciden con el criterio de que reciben un reconocimiento justo por su labor, lo cual es un factor positivo para la empresa, porque crea estabilidad laboral, sin embargo, no sucede lo mismo con las interrogantes incentivos monetarios y motivación por parte de sus superiores, debido a que un porcentaje mínimo de los encuestados asegura que recibe este tipo de incentivos, lo cual desencadena en empleados con falta de compromiso, moral, satisfacción, y sentido de no pertenencia con la empresa, Arenal (2022) menciona que la ausencia de estos incentivos tanto monetarios como no monetarios afecta a la motivación de los colaboradores. Por el contrario, cuando se aplican incentivos se genera un sentido de pertenencia con la empresa, disminuye el absentismo, evita el conflicto y sobre todo aumenta la productividad. Afirmación por la cual podemos inferir que la variable motivación está afectando a la productividad de la empresa.

Marcia Dalinda Tenecota-Bermeo; Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

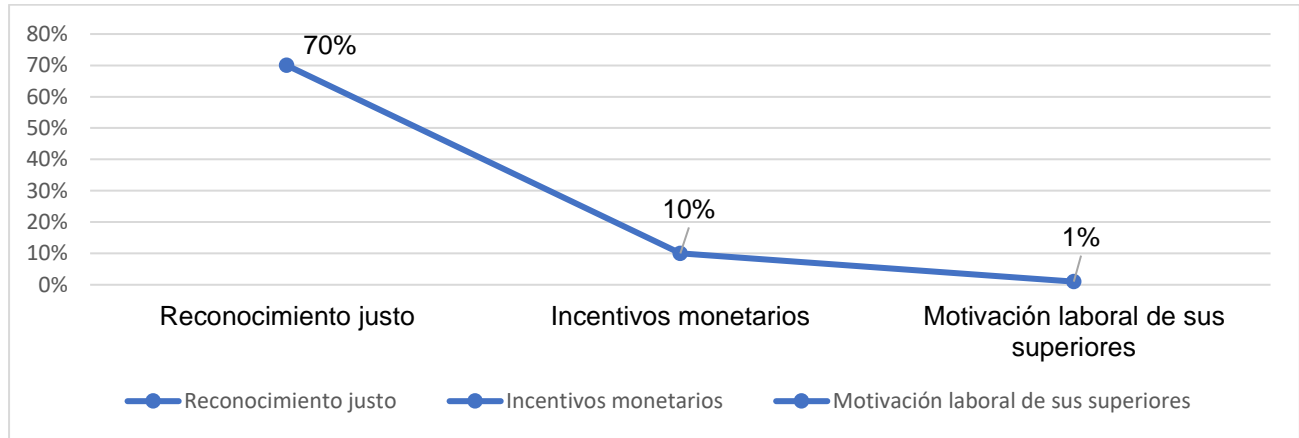


Figura 4. Variable motivación.

En la variable comunicación reflejada en la figura 5 se puede observar que la percepción que tienen los trabajadores respecto a las indicaciones oportunas proporcionadas por el gerente para el desarrollo de sus funciones, está ubicada en un valor de referencia medio, lo cual hace notar que no es un valor deficiente, no obstante, requiere de mayor atención para minimizar situaciones como desconocimiento o falta de coordinación de las tareas a realizar, con relación a las interrogantes que hacen referencia a la percepción de comunicación propicia tanto entre los altos mandos y comunicación en el equipo de trabajo, estos se ubican en un rango deficiente, la falta de comunicación de los líderes hacia su equipo de trabajo ocasiona que sus colaboradores no tengan claro los objetivos de la empresa, y la manera en la que se debe actuar para conseguirlo, de igual forma la escasez de comunicación entre el equipo de trabajo provoca conflictos, ya sea porque desconocen la urgencia de ciertas tareas o simplemente la comunicación no es clara y precisa. Todos estos factores repercuten negativamente en la productividad de la empresa, tal como lo indica (Aguilar, 2021) Una buena comunicación promueve el entendimiento entre los trabajadores, motiva la innovación y creatividad, haciéndolos más productivos y eficaces en la consecución de objetivos.

Marcia Dalinda Tenecota-Bermeo; Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

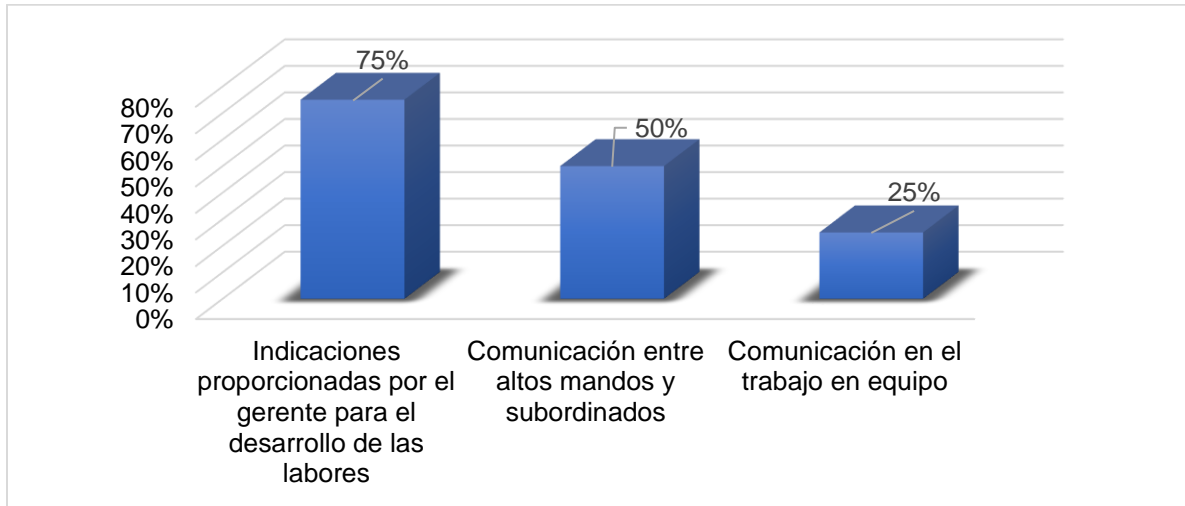


Figura 5. Variable comunicación.

En la figura 6 se puede apreciar la variable liderazgo, la cual muestra que la apreciación de los trabajadores respecto a la labor que realiza el gerente se encuentra en un valor de referencia medio, es decir un porcentaje representativo de empleados percibe que la calidad laboral que genera el gerente puede ser mejorada, esta respuesta puede estar asociada con la percepción negativa que tienen los empleados sobre la falta de estímulo que da el gerente para mejorar el trabajo en equipo y la percepción que tienen respecto al cumplimiento de las labores en su totalidad, esta sensación de labores inconclusas al igual que la falta de métodos que mejoren el trabajo en equipo generan insatisfacción en los empleados, por lo cual podemos resumir que la variable liderazgo requiere atención inmediata, ya que se ve reflejada en la productividad de los trabajadores, tal cual lo explica Segarra (2010) Cuando menciona que el liderazgo no es otra cosa que conseguir el desarrollo de las personas y conseguir que se comprometan y motiven más allá de lo normal, lo que se traduce en mejora en la productividad.

Marcia Dalinda Tenecota-Bermeo; Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

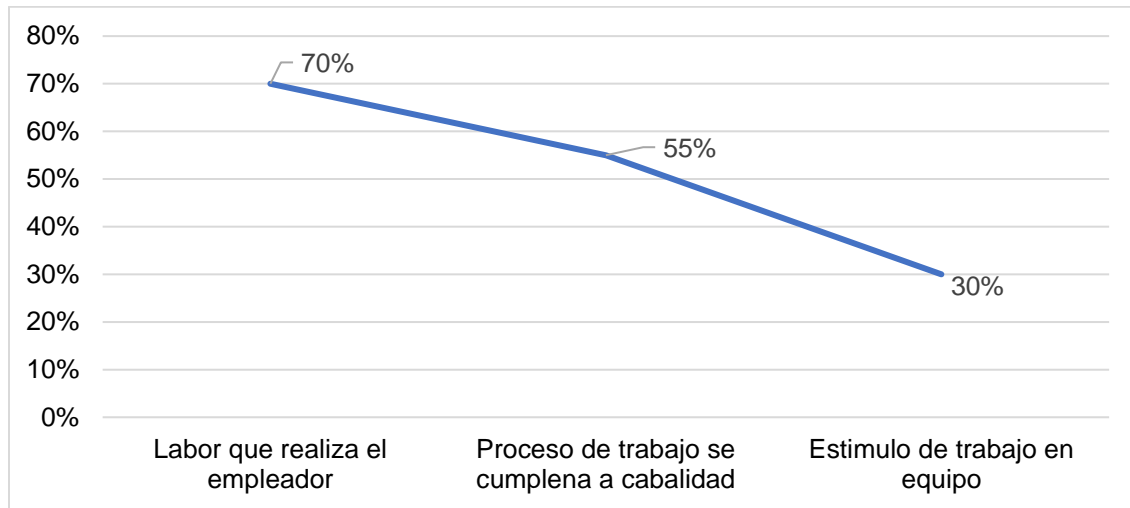


Figura 6. Variable liderazgo.

Con relación a la variable habilidades reflejada en la figura 7 se puede ver que se encuentra en un nivel de éxito, la mayoría de los trabajadores han indicado que las labores que realizan en la empresa va de acorde con sus habilidades y es por eso que no desean realizar actividades diferentes a las que ya tienen, esto significa que la variable analizada está influyendo de manera positiva con la productividad laboral, según lo que menciona (Puyana, 2015), si el puesto de trabajo va de acorde a las habilidades y competencia de una persona, las labores realizadas serán hechas con niveles altos de calidad y productividad.

Marcia Dalinda Tenecota-Bermeo; Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

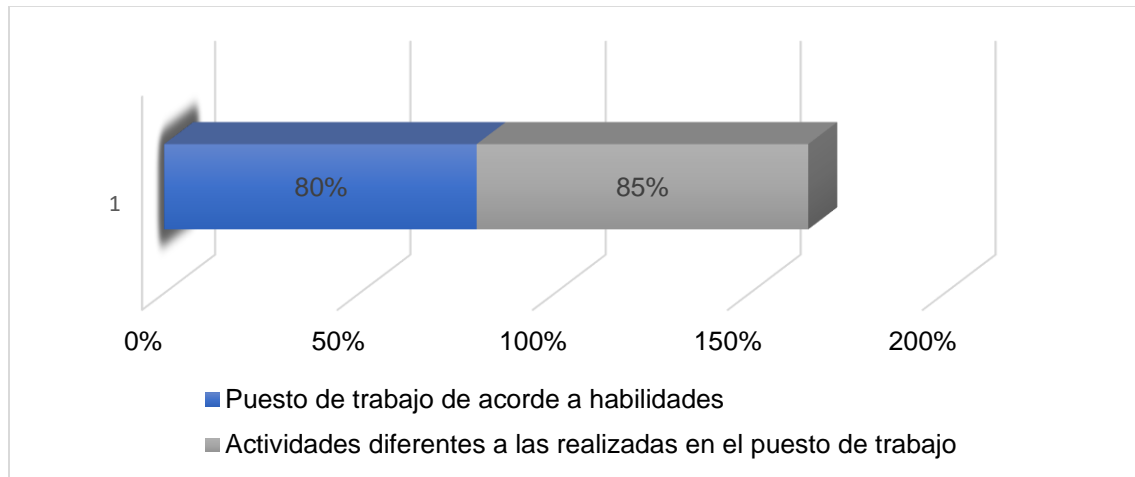


Figura 7. Variable habilidades.

Para el análisis de la variable rotación, se ha analizado el año 2021, mediante el uso de la fórmula 1 denominada rotación, y de acuerdo a la información proporcionada por la gerente, el promedio de empleados que la empresa mantiene es de 20 y durante el año analizado, tan solo un trabajador se ha retirado, por lo cual, se deduce claramente que la fluctuación de los trabajadores que ingresan y salen de la organización y su ambiente, es bastante bajo, lo cual significa que esta variable no tiene mayor afectación a la productividad, ya que si no hay personas nuevas a las que designar horas de capacitación, la producción permanece igual.

$$\text{Rotación} = \frac{\text{Total de trabajadores retirados}}{\text{Nro. promedio de trabajadores}} = \frac{1}{20} = 5\% \quad (1)$$

Marcia Dalinda Tenecota-Bermeo; Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

Finalmente, se analiza la variable productividad, para cuyo análisis se ha tomado como periodo de comparación la información referente al nivel de producción y costo de la mano de obra, del primer trimestre del año 2021 vs el primer trimestre del presente año, vale recalcar que el número de trabajadores se ha mantenido en los dos trimestres analizados, siguiente a esto se ha procedido a hacer uso de su respectivo indicador denominado “productividad de la mano de obra”. En la fórmula 2 que se presenta a continuación se puede observar que la productividad ha decrecido, lo esperado era que se mantenga, debido a que el número de trabajadores ha permanecido estático, con el resultado obtenido se puede deducir que el resultado negativo de las variables antes analizadas ha influido en este resultado, debido a que este indicador muestra que la empresa prácticamente ha incurrido en los mismos costos por concepto de capital humano, sin embargo, ha obtenido menos productividad en comparación del primer trimestre del año 2021.

$$PMO_{2021} = \frac{\text{Precio de venta unitario de producción}}{\text{Costo total de mano de obra}} = \frac{345198.47}{34334.30} = 10.05 \quad (2)$$

$$PMO_{2022} = \frac{\text{Precio de venta unitario de producción}}{\text{Costo total de mano de obra}} = \frac{322514.21}{35910.1} = 8.99$$

$$\text{Índice resultante} = 8.99 - 10.5 = -1.51 \%$$

Marcia Dalinda Tenecota-Bermeo; Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

CONCLUSIONES

Mediante el análisis de los resultados obtenidos, se puede concluir que el CO que se maneja en la empresa Geo & Cris Cargo Service S.A. influye de manera radical en la productividad de cada uno de sus colaboradores, si la aplicación del CO es utilizada correctamente, genera un desarrollo laboral óptimo, y esto a su vez se verá reflejado en resultados de éxito para la organización, ya que la productividad laboral va de la mano con posteriores resultados, positivos o negativos para la empresa.

Una vez analizados los resultados de la investigación, y tomando como punto de partida el análisis de la variable productividad, la cual presenta un resultado deficiente, da una clara idea de que esta variable está totalmente influenciado por algunas de las variables previamente analizadas, sin embargo, se deduce que el mayor impacto está generado por las variables comunicación e incentivos, debido a que, en estas, los colaboradores expresan el mayor grado de insatisfacción. En base a este criterio se puede afirmar que falta de comunicación genera conflicto, y esto desencadena en la percepción de un mal ambiente de trabajo, al igual que la carencia de incentivos, que, al no ser tomados en cuenta, también crean sensación de inconformidad con el trabajo.

Es importante también mencionar a la variable liderazgo, debido a que de los líderes depende, la implementación de medidas correctivas que requiere la organización para un buen funcionamiento del CO y su productividad, si bien en una de las aristas de esta variable una parte de los trabajadores se encuentran conformes con la gestión que realiza el gerente con respecto a que las indicaciones que da son claras y oportunas, también existe un grado de informalidad representativo, con referencia a la falta de la motivación del trabajo en equipo, esta percepción de los trabajadores es de suma importancia, puesto que el trabajo en equipo, evita situaciones de conflicto o inconformidad con el ambiente de trabajo.

De acuerdo con lo antes mencionado, se puede concluir que el CO en la empresa Geo & Cris Cargo Service S.A. en ocasiones se torna tenso, por situaciones como,

Marcia Dalinda Tenecota-Bermeo; Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

discordancias en la comunicación, deficiencia en el trabajo en equipo, sentido de no pertenencia con la organización por falta de motivación e indicaciones claras de las metas de la organización y la manera que la que se pretende llegar. Por otro lado, también la empresa tiene variables del CO que funciona de manera pertinente para el desarrollo de la productividad, esto se puede evidenciar mediante el grado de satisfacción indicado por los colaboradores respecto a que están conformes con el reconocimiento de la empresa hacia su labor, lo cual se refleja en la variable rotación, que indica que prácticamente no ha habido rotación de personal en el periodo analizado, a todo esto podemos sumar que las habilidades de los trabajadores están siendo bien valoradas, puesto que están conformes con las labores que cada uno realiza y no sienten la necesidad de cambiar de cargo u ocupación.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A la Unidad Académica de Posgrados de la Universidad Católica de Cuenca por el apoyo permanente a los procesos investigativos

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Aguilar, S. (2021). Comunicación interpersonal: Técnicas infalibles para mejorar todo tipo de relaciones sociales en tu vida personal y el trabajo. Obtenido de <https://n9.cl/a5v5l>
- Alles, M. (2017). Comportamiento Organizacional: como lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A. Obtenido de <https://n9.cl/lp9u0s>

Marcia Dalinda Tenecota-Bermeo; Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

- Altman, S., Valenzi, E., & Hodggets, R. (1985). *Organizational Behavior: Theory and Practice*. Orlando: Academic Press. Obtenido de <https://n9.cl/tu51i>
- Alvarado, H. (2017). *Comportamiento organizacional* (2 ed.). Ciudad de México, México: Grupo editorial Patria. <https://n9.cl/lqz50>
- Aquinas, P. (2006). *Organizational Behaviour*. Naraina, New Delhi: Excel Books. Obtenido de <https://n9.cl/ad4a8>
- Arenal, C. (2022). *Gestión del equipo de trabajo del almacén*. San Millan, España: Editorial Tutor Formación. Obtenido de <https://n9.cl/84sy6>
- Belamaric, R., Arrastía, F., & Cuevas, R. (2001). *Perfeccionamiento empresarial: Realidades y retos*. Ciudad de la habana, Cuba: Editorial de Ciencias Sociales. Obtenido de <https://n9.cl/xg1ro>
- Cedeño, J., & Sacón, K. (2016). *Evaluación de las variables de comportamiento organizacional mediante el empleo de indicadores de gestión*. Manabí, Calceta, Ecuador. <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/348>
- Franklin, E. (2007). *Auditoria Administrativa* (2 ed.). Mexico: Prentice Hall. Obtenido de <https://n9.cl/oc7wc>
- Garzón, M. (2005). *El desarrollo organizacional y el cambio planeado*. Bogotá, Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario. Obtenido de <https://n9.cl/k4zhz>
- Geo & Cris Cargo Service S.A. (2022). Obtenido de <http://www.geocriscargo.com/>
- Griffit, R., Phillips, J., & Gully, S. (2015). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations* (Vol. 12). Boston, United States: Cengage Learning. Obtenido de <https://n9.cl/nwqss>
- Gutiérrez, E. (2019). *Comportamiento organizacional*. Ciudad de México, México. <https://n9.cl/q0w7f>
- Khanka, S. (2002). *Organisational Behaviour*. New Delhi, India: Vikas Publishing house. Obtenido de <https://n9.cl/vhgox>

Marcia Dalinda Tenecota-Bermeo; Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

- Macavilca, E. (2018). Comportamiento organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de juegos de casinos. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23368>
- Meléndez, Á. (2018). Comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la Empresa de administración de eventos Toldos Conco S.R.LTDA San Borja - 2018. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1356>
- Neubert, M., & Dyck, B. (2014). *Organizational Behavior: For a Better Tomorrow* (2 ed.). Hoboken, United States: John Wiley y Sons. Obtenido de <https://n9.cl/c6q5i>
- Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos*. Madrid, España: Esic editorial. Obtenido de <https://n9.cl/vuix6>
- Pozo, V. (2014). Indicadores de gestión de la productividad en las industrias productoras de lacteos del distrito metropolitano de Quito. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7154/1/UPS-QT06049.pdf>
- Puyana, A. (2015). *Paradojas de la globalización y el desarrollo latinoamericano*. Flacso. Obtenido de <https://n9.cl/z02wi>
- Rivera, A. (2018). *Análisis del comportamiento organizacional y su incidencia en el rendimiento de los trabajadores del ministerio del ambiente, Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2017*. <http://repositorio.upse.edu.ec:8080/jspui/handle/46000/4592>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Organizational Behavior* (Vol. 13). Cape Town: Prentice Hall. Obtenido de <https://n9.cl/fawzb>
- Ronquillo, J. (2006). *Administración Básica de la Empresa familiar*. México, México: Panorama editorial. Obtenido de <https://n9.cl/m6fhc>
- Segarra, O. (2010). *Liderazgo peregrino: Una guía práctica para liderar el cambio*. Barcelona, España: Virtuts Angulo. Obtenido de <https://n9.cl/4wvri>
- Torres, L. (2020). *Administración I*. Mexico. Obtenido de <https://n9.cl/kgf1z>

Marcia Dalinda Tenecota-Bermeo; Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

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