



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**TEMA:**

**Análisis de la incidencia del comportamiento  
organizacional en la productividad de los empleados  
de una empresa de consumo masivo del cantón  
Babahoyo.**

**AUTOR:**

**Adonis Javier Quinto Suarez**

**Previo a la obtención del grado Académico de:  
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**TUTOR:**

**Ing. Diana Terez Csizmadia Viteri Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2023**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por Adonis Javier Quinto Suarez, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magister en Gestión del Talento Humano.

**DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**Ing. Diana Terez Csizmadia Viteri Mgs.**

**REVISOR**

**Ing. Freddy Camacho Villagómez Ph.D.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

**Ing. Zoila Bustos Goya, Mgs.**

**Guayaquil, a los 26 días del mes de julio del año 2023**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Adonis Javier Quinto Suarez

**DECLARO QUE:**

El Proyecto de Investigación: Análisis de la incidencia del comportamiento organizacional en la productividad de los empleados de una empresa de consumo masivo del cantón Babahoyo, previa a la obtención del Grado Académico de **MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de la tesis del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, a los 26 días del mes de julio del año 2023**

**EL AUTOR**

*Adonis Quinto S.*

---

Adonis Javier Quinto Suarez



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**AUTORIZACIÓN**

Yo, Adonis Javier Quinto Suarez

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación** previa a la obtención del Grado Académico de **MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, titulada: Análisis de la incidencia del comportamiento organizacional en la productividad de los empleados de una empresa de consumo masivo del cantón Babahoyo, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría

**Guayaquil, a los 26 días del mes de julio del año 2023**

**EL AUTOR**

*Adonis Quinto S.*

---

Adonis Javier Quinto Suarez



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
INFORME DE URKUND**



**Document Information**

---

Analyzed document	TT 100%- Adonis Javier Quinto Suarez MGTH II B.docx (D163072542)
Submitted	2023-04-03 17:53:00
Submitted by	Diana Csizmadia Viteri
Submitter email	diana.csizmadia@cu.ucsg.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	diana.csizmadia.ucsg@analysis.orkund.com

**TEMA: ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DE CONSUMO MASIVO DEL CANTON BABAHOYO.**

**MAESTRANTE: Adonis Javier Quinto Suarez**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, II COHORTE  
PARALELO B**

**ELABORADO POR:**

**Ing. Diana Csizmadia Viteri, Mgs.**

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACION**

## Índice General

### CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>Antecedentes .....</b>	<b>4</b>
<b>PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN: .....</b>	<b>5</b>
<b>Objeto de Estudio.....</b>	<b>5</b>
<b>Campo de acción.....</b>	<b>6</b>
<b>Planteamiento del Problema.....</b>	<b>6</b>
<b>Justificación.....</b>	<b>9</b>
<b>Hipótesis.....</b>	<b>12</b>
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>Objetivo General .....</b>	<b>12</b>
<b>Objetivos específicos .....</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO 1 .....</b>	<b>14</b>
<b>Marco Teórico y Conceptual .....</b>	<b>14</b>
Teoría de la fijación de metas.....	15
Teoría de la trayectoria a la meta .....	15
La teoría de las relaciones humanas.....	15
Teoría de las expectativas .....	16
Disciplinas que han contribuido a desarrollar el campo del comportamiento organizacional.....	17
Psicología .....	17
Sociología .....	18
Psicología social.....	19
Antropología.....	19
Productividad .....	20
Cómo fomentar la productividad del personal .....	20

Los salarios y otros incentivos financieros .....	21
La estabilidad laboral y un lugar de trabajo seguro .....	21
Los equipos y el trabajo en equipo.....	22
La evaluación del desempeño y la retribución .....	22
Capacitación y desarrollo.....	23
<b>MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>23</b>
<b>Comportamiento organizacional .....</b>	<b>23</b>
<b>Desempeño laboral .....</b>	<b>24</b>
<b>Productividad.....</b>	<b>24</b>
<b>CAPÍTULO 2.....</b>	<b>25</b>
<b>Marco Referencial .....</b>	<b>26</b>
Referencias internacionales .....	26
Referencias nacionales .....	31
<b>Marco Legal .....</b>	<b>33</b>
<b>CAPÍTULO 3.....</b>	<b>36</b>
<b>Marco metodológico.....</b>	<b>36</b>
<b>Enfoque .....</b>	<b>36</b>
<b>Métodos .....</b>	<b>39</b>
<b>Técnicas de recopilación de la información .....</b>	<b>39</b>
<b>Operacionalización de las variables .....</b>	<b>45</b>
<b>Procedimiento .....</b>	<b>45</b>
<b>Población y muestra.....</b>	<b>46</b>
<b>CAPITULO 4.....</b>	<b>47</b>
<b>Resultados.....</b>	<b>47</b>
Rango de edad .....	47
Antigüedad.....	48
Trabajo en equipo.....	49

Comunicación.....	51
Liderazgo .....	53
Eficiencia .....	57
Efectividad.....	60
Eficacia.....	62
<b>Análisis de Regresión Lineal .....</b>	<b>66</b>
<b>Análisis de varianza .....</b>	<b>66</b>
<b>Coefficientes y probabilidad .....</b>	<b>67</b>
<b>CAPÍTULO 5 .....</b>	<b>69</b>
<b>PROPUESTA DE MEJORA .....</b>	<b>69</b>
<b>Justificación.....</b>	<b>70</b>
<b>Desarrollo de la propuesta .....</b>	<b>70</b>
<b>Descripción de las actividades .....</b>	<b>70</b>
Trabajo en equipo.....	71
<b>Comunicación .....</b>	<b>74</b>
<b>Liderazgo .....</b>	<b>78</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>85</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización De Las Variables .....	45
<b>Tabla 2</b> Dimensión Trabajo En Equipo .....	49
<b>Tabla 3</b> Dimensión Comunicación.....	51
<b>Tabla 4</b> Dimensión Liderazgo .....	53
<b>Tabla 5</b> Dimensión Liderazgo .....	55
<b>Tabla 6</b> Dimensión Eficiencia .....	57
<b>Tabla 7</b> Dimensión Efectividad.....	60
<b>Tabla 8</b> Dimensión Eficacia .....	63
<b>Tabla 9</b> Estadísticas De La Regresión .....	66
<b>Tabla 10</b> Análisis De Varianza.....	67
<b>Tabla 11</b> Coeficientes Y Probabilidad .....	67
<b>Tabla 12</b> Propuesta Del Comportamiento Organizacional .....	71
<b>Tabla 13</b> Propuesta Taller .....	72
<b>Tabla 14</b> Propuesta Reconocimientos Grupales .....	74
<b>Tabla 15</b> Propuesta De Capacitación .....	75
<b>Tabla 16</b> Propuesta De Newsletters .....	77
<b>Tabla 17</b> Propuesta De Capacitación .....	78
<b>Tabla 18</b> Recursos Y Materiales .....	81

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Genero.....	47
<b>Figura 2</b> Rango De Edad .....	48
<b>Figura 3</b> Antigüedad .....	48
<b>Figura 4</b> Dimensión Trabajo En Equipo.....	49
<b>Figura 5</b> Dimensión Comunicación .....	52
<b>Figura 6</b> Dimensión Liderazgo.....	54
<b>Figura 7</b> Dimensión Liderazgo.....	56
<b>Figura 8</b> Dimensión Eficiencia.....	58
<b>Figura 9</b> Dimensión Efectividad .....	61
<b>Figura 10</b> Dimensión Eficacia.....	64
<b>Figura 11</b> Dimensión Eficacia.....	65
<b>Figura 12</b> Invitación A La Capacitación.....	80

## RESUMEN

El presente trabajo se realizó con el objetivo de analizar la incidencia del comportamiento organizacional en la productividad de los empleados de una empresa de consumo masivo del cantón Babahoyo para diseñar un plan de mejoras que permita aumentar la productividad de los empleados. La metodología de investigación que se aplicó fue el enfoque cuantitativo, tipo de estudio descriptivo y correlacional, método deductivo. Para la recopilación de información se aplicaron instrumentos como el cuestionario con el cual se estudió la variable comportamiento organizacional por medio de 20 preguntas divididas en tres dimensiones, y para el estudio de la variable productividad se aplicó la encuesta la cual estuvo formada por 25 preguntas divididas en tres dimensiones. Los resultados obtenidos mostraron que no existe trabajo en equipo, se presentan problemas en la comunicación y se manifiesta falta de liderazgo en la organización, lo que ocasiona problemas en la productividad. Ante esta problemática se diseñó un plan de mejoras que permita aumentar la productividad de los empleados

**Palabras Claves:** Comportamiento Organizacional, Productividad, Empresa, Trabajo en Equipo, Comunicación, Liderazgo.

## **ABSTRACT**

The present work was carried out with the objective of analyzing the incidence of organizational behavior on the productivity of the employees of a mass consumption company in the Babahoyo canton to design an improvement plan that allows increasing the productivity of the employees. The research methodology that was applied was the quantitative approach, type of descriptive and correlational study, deductive method. For the collection of information, instruments such as the questionnaire were applied, with which the organizational behavior variable was studied through 20 questions divided into three dimensions, and for the study of the productivity variable, the survey was applied, which consisted of 25 divided questions. in three dimensions. The results obtained showed that there is no teamwork, there are problems in communication and lack of leadership in the organization, which causes problems in productivity. Faced with this problem, an improvement plan was designed to increase the productivity of employees.

**Keywords:** Organizational Behavior, Productivity, Company, Teamwork, Communication, Leadership

## **Introducción**

El comportamiento organizacional es el campo de estudio que se encarga de investigar la forma de actuar e interactuar que presentan las personas y los grupos como miembros fundamentales de una organización en donde su meta es elevar su nivel de productividad. El comportamiento organizacional permite a las empresas obtener beneficios como aumentar su productividad, mejorar su capacidad y mejorar las relaciones interpersonales entre sus miembros.

Por otra parte, se puede encontrar que la productividad es el medio utilizado para medir la eficiencia y eficacia de los trabajadores en una organización, por medio de la productividad se puede reconocer que tan eficientes son los miembros de la organización, una alta productividad permitirá que se obtengan mejores resultados económicos con una disminución de los recursos materiales y financieros por parte de la empresa, la productividad además de contribuir en el análisis del desempeño laboral también nos ayuda a medir la evolución de la empresa.

En base a estos conceptos se puede manifestar que existe una relación entre las variables comportamiento organizacional y la productividad que son el objeto de estudio de nuestra investigación, lo que se buscó esta investigación es si las algunas variables del comportamiento influyen de forma positiva o negativa en la productividad de los empleados de una empresa de consumo masivo del cantón Babahoyo. Según Amoros (2007) debido a la conexión que existe entre el comportamiento organizacional y el empleo, es común que el comportamiento organizacional mantenga su interés en las relaciones con sus trabajadores, la productividad y el rendimiento de sus integrantes y sus líderes.

El primer capítulo corresponde al marco teórico y conceptual en el que se detalló información sobre las principales teorías asociadas al estudio de las variables comportamiento organizacional y productividad, en donde se expusieron teorías como: la teoría de la fijación de metas, la teoría de la trayectoria a la meta, la teoría de las relaciones humanas y la teoría de las expectativas que permitió obtener un sustento sobre la relación que tienen las variables. Así mismo, en este capítulo se planteó el marco conceptual que permitió identificar definiciones sobre términos que se encuentran en el desarrollo de este trabajo de investigación.

En el segundo capítulo se presenta el marco referencial, el cual presenta un detalle de información obtenida de diferentes investigaciones y autores en base a las variables objeto del trabajo de investigación que son el comportamiento organizacional y la productividad. Dentro de este capítulo se plantean investigaciones desarrolladas a nivel nacional e internacional que son tomadas como referencia para obtener un direccionamiento en las propuestas que serán planteadas en esta investigación.

En el tercer capítulo se presenta el marco metodológico en el cual se ha establecido la modalidad y los tipos de la investigación, tomando de referencia la población para el cálculo de la muestra, también se desarrolla las matrices de operación de variables estableciendo un plan de recolección de la información que ayude a tener más claro el problema objeto de estudio, ya que mediante la información recolectada se propondrán recomendaciones para dar solución al problema en estudio.

En el cuarto capítulo se presenta el análisis de los resultados y la propuesta de mejora, la misma que presenta información acerca de las actividades que se recomienda implementar con el fin de contribuir a la mejora del comportamiento organizacional dentro de la empresa y de esta forma mejorar y aumentar la productividad. Finalmente,

se presentan las conclusiones obtenidas como resultado de la investigación, además de las principales recomendaciones.

## **Antecedentes**

Las investigaciones desarrolladas acerca el comportamiento organizacional lo definen como el estudio de los individuos y los equipos que se desenvuelven dentro de una empresa... Su foco es estudiar de qué manera intervienen y se comportan los individuos dentro de una empresa y cómo la empresa influye en ellos (Chiavenato, 2009). El comportamiento organizacional manifiesta la continua relación que existe entre los individuos y las organizaciones, y encarga de estudiar el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones.

Llevar a cabo un exitoso modelo de comportamiento organizacional, teniendo en consideración los diversos factores que participan en él, ocasionará un notable aumento en la competitividad entre los miembros de la organización al crear un ambiente armonioso que será fundamental en el crecimiento de la productividad, así como también en la mejora de la calidad de los bienes y servicios que estas ofrecen (Molina et al., 2016).

El comportamiento organizacional es un factor fundamental dentro de una organización, además es de mucha importancia cuando se trata de hacer un estudio acerca de la productividad y las necesidades de sus miembros, diversos factores relacionados al desempeño organizacional mantienen amplia relación con la productividad, aunque por otro lado la motivación, la felicidad laboral, el sentido de pertenencia y el desenvolvimiento en el trabajo mantienen relación con las necesidades de la organización (Dailey, 2012). De tal forma que el comportamiento organizacional

en base al cumplimiento de las necesidades de sus miembros podrá aumentar los niveles de productividad y así lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos.

La gestión del talento humano observa el comportamiento de las personas que forman parte de una organización por medio del estudio de las causas y efectos que ocasiona el porcentaje de desempeño de los miembros de las organizaciones. Al identificar correctamente las causas y los efectos de los impactos positivos o negativos de los elementos de las organizaciones como son las personas, los grupos estructurados y no estructurados y el modelo de estructura organizacional, se conserva un importante nivel en el desempeño que muestra un alto índice en la productividad (Romero, 2008).

El éxito de la gestión del talento humano para el crecimiento de una organización está en el comportamiento de quienes forman parte de ella, de ahí que el comportamiento organizacional se convierte en un componente fundamental para cualquier modelo de organización. Por lo tanto, el aumento de la productividad es considerado una de las metas de importancia en toda organización y esta se puede lograr por medio de un excelente clima laboral resultado de un positivo comportamiento organizacional de parte de los integrantes de la empresa (Molina et al., 2016).

### **Planteamiento de la investigación:**

#### **Objeto de Estudio**

El objeto de estudio de la presente investigación se basa en el análisis de la incidencia del comportamiento organizacional en la productividad de los empleados de una empresa de consumo masivo del cantón Babahoyo.



## **Campo de acción**

El presente trabajo de investigación tiene como campo de acción el estudio de la incidencia del comportamiento organizacional en la productividad de los empleados de una empresa de consumo masivo del cantón Babahoyo. Este estudio permitirá obtener datos sobre sus 35 empleados en donde se determinarán diversos factores que forman parte del comportamiento organizacional y como estos inciden en la productividad organizacional. En base a la información obtenida se procederá a la elaboración de un plan de mejoras que tenga como objetivo mejorar y aumentar la productividad de los empleados de una empresa de consumo masivo del cantón Babahoyo

## **Planteamiento del Problema**

El comportamiento organizacional comprendido como una disciplina científica aplicada está en constante relación con diversos factores que tienen como propósito ayudar a los individuos y organizaciones a perfeccionar los niveles de productividad. Entre los factores que forman parte del comportamiento organizacional y que son fundamentales para la productividad de la organización se puede encontrar el trabajo en equipo, la comunicación y el liderazgo. El comportamiento organizacional se enfoca en proveer alternativas que estén orientadas a mejorar el desempeño de la organización, de igual forma busca alinear aquellos comportamientos que no siguen los parámetros establecidos en el reglamento de la organización (Robbins & Judge, 2009).

El comportamiento organizacional suele afectarse por ciertos aspectos negativos que impactan el comportamiento como el trabajo en equipo, en donde se involucran temas como la falta de confianza entre compañeros y la falta de compromiso con la organización.

Franklyn & Krieger (2011) indicaron que “En los equipos suelen presentarse situaciones que reducen su eficacia [...]: Los objetivos no están claros para todos, o algunos de los integrantes los aceptan mejor; los miembros no se escuchan suficientemente, unos monopolizan la discusión mientras otros apenas intervienen” (p. 219). La ausencia de liderazgo en un equipo de trabajo ocasiona que se pierdan los objetivos y la motivación que necesita el grupo para poder alcanzar el desempeño deseado por la organización.

Un estudio desarrollado en la Universidad de Carabobo Campus La Morita planteó que el comportamiento organizacional es diferente en cada área y que éstas dependen del manejo de cada una de las coordinaciones. Es por esto que su estudio demostró que “aunque hay libertad para ejecutar las funciones, las mismas no son realizadas con efectividad, no existe la cooperación entre compañeros, se observa marcada ausencia de iniciativa, falta de colaboración, responsabilidad y apoyo” lo que ocasiona que las actividades no se desarrollen a tiempo, que no exista un buen manejo de las relaciones interpersonales y por lo tanto que los niveles de productividad no sean los deseados.

Ramos (2016) realizó una investigación sobre el comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de La Rioja en el año 2015 en donde evidenció una considerable falta de liderazgo por parte de los directivos lo que ocasionaba malestar en las relaciones interpersonales y competencia desleal, además de un elevado nivel de ausentismo lo cual dificultaba el cumplimiento de las tareas, en base a todos estos factores negativos se determinó que no se cumplía con la productividad deseada y por lo tanto se presentaba incumplimiento en las metas organizacionales.

Acurio (2022) realizó una investigación sobre el comportamiento organizacional y el desempeño en la empresa pública de Movilidad de la Mancomunidad de Cotopaxi en donde se observó que en la organización existen problemas de conductas reactivas ocasionadas por la falta de liderazgo, falta de motivación y falta de compromiso y alto nivel de ausentismo. El conjunto de todos estos factores que forman parte del comportamiento organizacional de los trabajadores de la EPMC incide en un bajo desempeño laboral lo que ocasiona que no se desarrollen las labores encomendadas en el periodo indicado lo cual trae problemas en la productividad ya que no se trabaja en base al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Francisco (2018) desarrolló una investigación sobre el comportamiento organizacional y la disciplina laboral en la Municipalidad istrital de Supe Pueblo en el 2016 en donde expuso que el mal comportamiento organizacional es una problemática que se encuentra presente en la institución en donde se notan diversos actos de mala conducta como llegar después de la hora de entrega, faltas por motivo de salud, uso frecuente de citas médicas que han sido llamadas en las fichas de asistencias del empleado, estos factores negativos evidencian las falencias en el comportamiento de las integrantes de la empresa lo cual ocasiona el incumplimiento en el lugar de trabajo y es perjudicial para la organización.

En función al desarrollo de la complejidad de las organizaciones es necesario la adquisición de nuevas habilidades y conocimientos para mantener la productividad en la vida laboral y para colaborar en el crecimiento de la organización. Existen dos aspectos que pueden dirigir al éxito o fracaso en una organización, son la necesidad del empleado y las de la organización. Entre las necesidades de los empleados están la falta de: satisfacción laboral, salario, premios de interés y un espacio laboral seguro, la

organización busca mejorar la operatividad y la producción de bienes y servicios reduciendo el uso de los recursos (Dailey, 2012).

En cuanto a la empresa comercial objeto de estudio se pudo observar que existen problemas que se encuentran relacionados al comportamiento de la organización y que influyen en la productividad. Específicamente en los factores como el trabajo en equipo en donde existe individualismo, egoísmo y poca cooperación al momento de ejecutar las actividades laborales dentro de la empresa, de igual forma se pudo evidenciar que existen falencias en la comunicación dentro de la organización al no estar totalmente alineados a los objetivos y valores organizacionales y al no captar con exactitud las indicaciones de las actividades encargadas por los supervisores, así mismo se pudo evidenciar la ausencia de liderazgo dentro de los equipos, ya que no hay ese líder que motive a sus compañeros y le manifieste sus fortalezas en determinadas habilidades que destacan en aquel trabajador y lo oriente hacia el cumplimiento de los objetivos que ayuden a incrementar los niveles de productividad.

### **Formulación del problema**

¿Cómo el comportamiento organizacional incide en la productividad de los empleados de una empresa de consumo masivo del cantón Babahoyo?

### **Justificación**

La importancia de este trabajo de investigación radica en que en diferentes empresas existen problemas sobre los niveles de productividad, que están totalmente relacionados a las falencias que presenta el comportamiento organizacional de la empresa, en donde se ve involucrado la motivación, la comunicación, el nivel de desempeño laboral, la falta de compromiso. Dentro de esta investigación se busca

estudiar aquellos factores que afectan al comportamiento organizacional y evidenciar las causas que afectan a las diferentes áreas y que impiden una mejora en la productividad empresarial.

El presente trabajo de investigación se articula con la sub línea de investigación del programa de Maestría en Gestión Del Talento Humano, modalidad en línea de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, denominada Comportamiento Organizacional. Dentro de los principales beneficiarios de los aportes de esta investigación se puede encontrar a los directivos y empleados de una empresa de consumo masivo del cantón Babahoyo, ya que se planteará un plan de mejoras que permitan mejorar y aumentar su productividad, con la aplicación de estas propuestas también se verán beneficiadas otras empresas ya sean de índole privada o pública que requieran aumentar la productividad de su equipo, y por último se beneficiará la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil ya que este trabajo de investigación quedará registrado en el repositorio de la institución en donde la comunidad universitaria contará con información para posibles futuras investigaciones acerca de estas variables.

De acuerdo a una investigación sobre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral, la elaboración de un modelo de comportamiento organizacional brinda aspectos positivos en la organización ya que se determina la guía a seguir para que sus integrantes desarrollen los valores y comportamientos de la empresa, entre estos se encuentran las habilidades de liderazgo comunicación dentro y fuera y de trabajo en equipo. Adicional a estos beneficios se encuentra diferentes pautas de resolución de problemas que traerá consigo mejoras en las relaciones entre compañeros dando como resultado un aumento en la productividad y un mejor clima laboral (Acurio, 2022).

Francisco (2018) desarrollo un estudio sobre el comportamiento organizacional y la disciplina laboral en donde resalta la importancia de estudiar el comportamiento organizacional ya que este sirve para identificar las actitudes, comportamientos y sentimientos de los individuos que forman parte de la empresa y así determinar si cuenta con los trabajadores ideales y si están orientados a las metas organizacionales, también menciona que mantener un buen comportamiento es un aspecto relevante en la satisfacción y productividad laboral. Por medio de estos estudios de busca observar la realidad de la organización lo cual es fundamental para la creación de un plan que ayude a fortalecer las áreas del comportamiento organizacional en donde se presentan las falencias.

### **Preguntas de Investigación.**

¿Cuáles son las teorías destacadas referentes al comportamiento organizacional y productividad?

¿Cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y la productividad en investigaciones desarrolladas a nivel nacional o internacional?

¿Cuál es el marco metodológico adecuado para identificar la incidencia del comportamiento organizacional en la productividad de los empleados de una empresa de consumo masivo del cantón Babahoyo?

¿Cuáles son los elementos a considerar para diseñar un plan de mejoras que permitan mejorar y aumentar la productividad de los empleados de una empresa de consumo masivo del cantón Babahoyo?

## **Hipótesis**

**Ho:** El comportamiento organizacional no incide en la productividad de los empleados de la empresa de consumo masivo del cantón Babahoyo.

**Hi:** El comportamiento organizacional incide en la productividad de los empleados de la empresa de consumo masivo del cantón Babahoyo.

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

Analizar la incidencia del comportamiento organizacional en la productividad de los empleados de una empresa de consumo masivo del cantón Babahoyo para diseñar un plan de mejoras que permita aumentar la productividad de los empleados

### Objetivos específicos

- Analizar las teorías destacadas referentes al comportamiento organizacional y productividad.
- Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la productividad en investigaciones desarrolladas a nivel nacional o internacional.
- Establecer el marco metodológico adecuado para identificar la incidencia del comportamiento organizacional en la productividad de los empleados de una empresa de consumo masivo del cantón Babahoyo.
- Diseñar un plan de mejoras que permita aumentar la productividad de los empleados de una empresa de consumo masivo del cantón Babahoyo.

## **Limitaciones**

Las limitaciones que se encontraron en esta investigación fueron la corta nómina de empleados que forman parte de la empresa de consumo masivo de la ciudad de Babahoyo lo cual impidió la aplicación de la fórmula que determina la muestra y por lo tanto se trabajó con la totalidad de la población que fue de 35 empleados

## **Delimitaciones**

La delimitación de esta investigación incluye cuatro factores como son el espacial, temporal, temática y muestral. En base al primer factor la investigación se aplicó en una empresa de consumo masivo de la ciudad de Babahoyo, durante el periodo 2022- 2023, el tema a estudiar es el análisis de la incidencia del comportamiento organizacional en la productividad de los empleados de una empresa de consumo masivo del cantón Babahoyo en donde como muestra se trabajó con la totalidad de la población



## Capítulo 1

### Marco Teórico y Conceptual

El comportamiento organizacional según (Dailey, 2003) es “el estudio del comportamiento y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones. Fundamentalmente, se concentra en los comportamientos y las actitudes que contribuyen a mejorar la eficacia de una organización” (p. 3). Dentro de una organización los empleados constituyen uno de los pilares fundamentales para el logro de los objetivos propuestos es por esto que el incremento de la productividad inicia en la condición humana, en un modelo de gestión que promueve el crecimiento de los niveles de productividad. Un modelo organizacional donde sus integrantes favorezcan la productividad será positivo para todos los actores de la organización (Romero, 2008).

El éxito de una organización dependerá en gran medida de su nivel de productividad. Para Amoros (2007) una organización es productiva cuando cumple con sus objetivos disminuyendo el costo de los recursos y aumentando su rentabilidad. En base a esto la productividad mantiene una extensa relación entre la eficacia y la eficiencia. La eficacia se refiere al cumplimiento de las metas establecidas en la empresa, mientras que la eficiencia se refiere a las conexiones que hay entre el resultado eficaz y los insumos que se necesitan para lograrlo.

Entre los objetivos más destacados que presenta el comportamiento organizacional podemos encontrar que plantea realizar un análisis de la forma en la que se manejan los individuos ante diversas situaciones, además de entender las razones del porqué de su comportamiento, determinar posibles conductas y manejar que se desarrolle un buen comportamiento en el área laboral (Alles, 2007). El comportamiento

organizacional busca obtener resultados positivos con incrementos en los niveles de productividad que permita la evolución de la organización.

### **Teoría de la fijación de metas**

Aproximadamente en el año 1960 el psicólogo Edwin Locke, planteo que cuando se lleva a cabo actividades laborales que están orientadas hacia el cumplimiento de una meta, estas incrementaran la motivación en los trabajadores. Por lo tanto, las metas direccionan a los empleados a lo que tienen que hacer y cuanto esfuerzo deben aplicar (Robbins, 2004). Locke propuso una hipótesis en donde se manifestaba que el compromiso hacia el logro de las metas disminuye la conexión entre la dificultad de la meta y el desempeño. Esto indica que cuando existe una buena relación entre dificultad y desempeño es debido al compromiso que hay con la meta (Molina, 2000).

### **Teoría de la trayectoria a la meta**

La importancia de la teoría de la trayectoria a la meta consiste en que la tarea del líder es apoyar a sus seguidores a la realización de sus objetivos además de orientar y brindarles la ayuda que estos requieren para verificar si sus metas están acordes a las metas de la organización. El término trayectoria a la meta se establece de las evidencias de que los líderes eficaces direccionan el camino para que los miembros de la organización avancen de donde se encuentran hacia el logro de sus metas laborales y así conseguir que su recorrido durante este proceso sea menos dificultoso (Robbins, 2004).

### **La teoría de las relaciones humanas**

Elton Mayo y sus colaboradores realizaron un estudio que en donde determinaron que las personas no solo obtienen motivación por medio de un aumento salarial o por algún beneficio económico, sino también de diversos factores como los

sociales y psicológicos (Gutierrez & Sfeir, 2001). La teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia que ejerce el capital humano dentro de una organización argumentando que sus integrantes sienten satisfacción al mantenerse positivamente relacionados con el equipo de trabajo.

Esta teoría surgió en la época en donde predominaba el mecanicismo en la administración de las organizaciones “el concepto de persona humana pasó de Homo economicus (el hombre motivado exclusivamente por las recompensas salariales) a Homo social (el hombre motivado por incentivos sociales” (Chiavenato, 2007). Cuando se estableció la teoría de las relaciones humanas se dio paso a las primeras investigaciones sobre la motivación, la comunicación organizacional, el liderazgo y otros factores que mantienen relación con los miembros de una organización.

### **Teoría de las expectativas**

La teoría de las expectativas propuesta por Vroom se elaboró con la finalidad de pronosticar el grado de motivación de las personas, en especial cuando estas forman parte de una organización. Esta teoría se inició con la idea de que la persona realizará una determinada actividad cuando piensa que su dedicación le llevará a un excelente desempeño en donde obtendrá resultados favorables (Marulanda et al., 2014). Así mismo “las teorías sobre las expectativas o la motivación explícita estudian las preferencias sobre los diferentes resultados o consecuencias posibles y la tendencia de desarrollo subjetivo acerca de las probabilidades o expectativas relacionadas con el futuro” (Pin & Susaeta, 2003, p. 6).

Según Amorós (2007) por medio de esta teoría se ha logrado obtener explicaciones acertadas sobre la fuerza de la motivación en donde se manifiesta que la

magnitud de los logros que se quieran conseguir dependerá de la fortaleza de la expectativa que posee el individuo, así como lo atractiva que es esta para él. Lo que esta teoría propone es que un empleado logrará conseguir un alto nivel de motivación, cuando el considere que trabajar a ese ritmo le permitirá obtener una excelente calificación en su desempeño y así obtener compensaciones por parte de la empresa para de esta forma satisfacer el logro de sus objetivos personales dentro de la organización.

### **Disciplinas que han contribuido a desarrollar el campo del comportamiento organizacional**

Para Amorós (2007) un método habitual para entender el comportamiento organizacional es el estudio de otras disciplinas que están relacionadas al análisis de la conducta humana, en base a esto se ha determinado que el comportamiento organizacional es fundamentado por otras disciplinas como la psicología, sociología, psicología social, antropología y ciencia política, de igual manera otras disciplinas aún están fortaleciendo la conceptualización del comportamiento organizacional por la complejidad que esta posee.

#### Psicología

La psicología es la ciencia que se encarga de estudiar por medio de diferentes métodos y técnicas los fenómenos psíquicos en todas sus manifestaciones, ya sean de aspecto subjetivos como objetivos, así mismo las dificultades mentales, sus causas y efectos ya sea de forma consciente como inconsciente (Jordan, 2017). De esta forma la psicología tiene como objetivo el análisis de los componentes mentales en sus diversas áreas como son la cognitiva, afectiva y conductual para así poder entender, detallar, moldear y determinar conductas futuras de los individuos (Franklyn & Krieger, 2011).

Para Robbins (2004) los psicólogos industriales y los organizacionales fueron los primeros en centrarse en los estudios acerca de las molestias de fatiga, el aburrimiento y otras dificultades que se presentaban entre los miembros de una organización lo que impedía un correcto desarrollo de los niveles de desempeño laboral, luego sus aportes sobre el comportamiento organizacional se reflejaron en estudios como, el aprendizaje, capacitaciones, evaluación del desempeño, métodos de selección de personal y éxito del liderazgo.

### **Sociología**

La sociología se encarga de investigar la manera en que están estructuradas las organizaciones, los comportamientos más comunes de sus integrantes, y las diversas estructuras sociales y grupales de nuestro entorno. La sociología tiene como objeto de estudio el comportamiento de los individuos como miembro de una organización o grupo, es decir todo resultado en base a nuestras interacciones con otras personas, con las que estamos en contacto y no es posible dejar de estarlo, peor aún no interferir en su desarrollo y avance con el pasar del tiempo (Perez, 2014).

Para Robbins (2004) la psicología está centrada en el estudio del individuo por otra parte los sociólogos realizan sus estudios en el sistema en el que los individuos se desenvuelven, en pocas palabras estudia su relación con sus semejantes. Los sociólogos son los que han hecho grandes aportes al comportamiento organizacional por medio del análisis del comportamiento de las relaciones de los miembros de las organizaciones, diversos aspectos que han sido beneficiados por el estudio de los sociólogos son la organización de equipos, la estructuración de organizaciones formales, la comunicación y la resolución de conflictos.

## **Psicología social**

Para Rodriguez et al. (2005) la psicología social busca estudiar al individuo y la interacción que mantiene con su entorno además de estudiar las diferentes formas en la que se da aquella interacción. Ante las diversas ramas en las que se divide la psicología se puede encontrar la psicología social que estudia las relaciones sociales y la forma en que estas intervienen en la modificación de la conducta de los individuos. La psicología social detalla el porqué del comportamiento de un individuo en base a modelos científicos que también tienen como propósito predecir futuros comportamientos del individuo en base a ese modelo.

Según Robbins (2004) los psicólogos sociales han realizado importantes aportes en el campo del cambio en donde investiga la forma de iniciarlo y como minimizar los impedimentos para su aceptación, otros de los aportes significativos que han propuestos están relacionados con la modificación de actitudes, modelos de comunicación, impulsar la confianza, técnicas para la satisfacción de los grupos y a manejar la toma de decisiones. La psicología social también detalla la forma en la que intervienen los procesos psicológicos en las relaciones sociales y a su vez muestra el desenvolvimiento entre el sujeto y las personas que le rodean para así conocer los diferentes rasgos sociales del comportamiento (Franklyn & Krieger, 2011).

## **Antropología**

La antropología es la ciencia encargada de estudiar las sociedades desde la antigüedad hasta la actualidad, por lo tanto, se encarga de investigar todo “el origen y desarrollo de toda la gama de la variabilidad humana y los modos de comportamiento sociales a través del tiempo y el espacio, es decir, del proceso biosocial de la existencia

de la raza humana” (Lahera, 2013, p. 15). La antropología también analiza aspectos como los valores y actitudes además de la forma en la que las personas forman sociedades y cultura. La información obtenida hasta la actualidad acerca de la cultura organizacional, los espacios organizacionales y la forma en la que se diferencian las culturas es producto de las investigaciones realizadas por los antropólogos (Robbins, 2004).

## **Productividad**

Para Galindo y Viridiana (2015) la productividad ayuda a definir qué tan rentable son las labores realizadas y el capital humano para generar recursos, un nivel óptimo de productividad implica grandes beneficios en base a una inversión menor. Por medio de la productividad se puede definir el nivel de eficiencia en una organización. La productividad cumple un papel fundamental para analizar la evolución y desarrollo financiero de una organización, así como para medir el nivel de desempeño laboral de sus integrantes.

## **Cómo fomentar la productividad del personal**

Además de saber cómo desarrollar correctamente las actividades laborales, los miembros de las organizaciones tienen que sentirse motivados para realizar estas actividades. Esto promoverá el incremento de la productividad de los empleados. Tenemos dos tipos de motivaciones, la motivación negativa que está relacionada al temor de ser despedido del trabajo o también ser objeto de comentarios negativos por parte de sus superiores, por otro lado la motivación positiva tales como los elogios, el incremento del salario, los premios económicos y el crecimiento profesional dentro de

la organización, por medio de la motivación positiva de puede elevar el desempeño laboral y los niveles de productividad (OIT, 2016).

### **Los salarios y otros incentivos financieros**

Para Oficina Internacional del Trabajo (OIT, 2016) uno de los primeros pasos que se requiere para lograr la motivación de los miembros de una organización es verificar que perciban un salario justo. Con este salario lo que se busca es remediar las necesidades de los miembros de la organización y de sus familiares, siempre y cuando este salario este regulado con la ley en base al salario básico. Así mismo las empresas proporcionaran licencias de maternidad con goce de salario, licencia por enfermedad con goce de salario de igual manera vacaciones remuneradas en base a la ley. También se podrá proporcionar a los empleados incentivos económicos como resultado de un buen desempeño ya sea individual o grupal.

Establecer un excelente plan de incentivos que sea atractivo para los empleados como los cheques, incrementos salariales y bonos forman parte de estos incentivos que permitirán que estos desarrollen sus actividades laborales con eficacia y eficiencia dando como resultado un aumento en los niveles de productividad, estos planes son fundamentales para el crecimiento de una organización. Uno de los métodos más eficientes para mejorar el desempeño de los empleados es un programa de los incentivos. La organización al utilizar estos beneficios atraerá a buenos elementos a la empresa (Gibson et al., 2005).

### **La estabilidad laboral y un lugar de trabajo seguro**

Si un empleado pertenece a una organización donde recibe un sueldo justo, existe un excelente clima laboral, esto lograra motivarlo y hacer que él quiera continuar



y mantenerse en el lugar del trabajo, esto también le otorgara beneficios al dueño de la empresa ya que con los empleados estables por un largo periodo en la empresa no tiene la necesidad de contratar nuevo personal y gastar en recursos en su capacitación. Si un empleado tiene temor a lesionarse ante la exposición de materiales peligrosos en su lugar de trabajo le provocara distracciones lo que provocara un bajo nivel de productividad, es por esto que la empresa debe garantizar cumplir con todas las normas de salud y seguridad para así tener un incremento notable en su productividad (OIT, 2016).

### **Los equipos y el trabajo en equipo**

El trabajo en equipo tiene una influencia positiva en el cumplimiento de las metas de una empresa ya que aumenta los niveles de productividad, promover la comunicación y la participación de los trabajadores en sus diferentes áreas y orientarlos hacia el cumplimiento de los objetivos laborales impulsara el crecimiento de la productividad. El trabajo en equipo incrementa el desempeño laboral y crea beneficios en la comunicación y las relaciones de los miembros de la organización, a su vez desarrolla la iniciativa y el involucramiento de los trabajadores en la búsqueda del cumplimiento de los objetivos (OIT, 2016).

### **La evaluación del desempeño y la retribución**

Según la OIT (2016) la evaluación del desempeño y la retribución propone que los empleados quieren ser valorados por las actividades que realizan, sentir ese compromiso por el trabajo y además obtener beneficios por que lo desarrollan de una manera correcta. La motivación del empleado aumentara al poseer un trabajo permanente y con un salario adecuado al igual que formar parte de la organización. La

productividad de la organización se verá beneficiada ante un nivel alto de motivación por parte de los trabajadores, ya que ellos se sentirán cómodos con sus actividades realizadas y con la compensación económica recibida.

### **Capacitación y desarrollo**

Una vez que se ha desarrollado el proceso de selección de personal y se ha elegido al personal que cuenta con las competencias requeridas para llevar a cabo sus actividades laborales. Es necesario que la empresa promueva un plan de capacitación que incrementara el nivel de productividad de los trabajadores, teniendo en cuenta que su empresa anterior es diferente a la que se encuentran ahora. Las capacitaciones adicionales las pueden implementar a medida que se desarrollan en el trabajo, o en base a nuevas tendencias que luego serán aplicadas cuando se requieran (Oficina internacional del trabajo, 2016).

## **Marco Conceptual**

### **Comportamiento organizacional**

El comportamiento organizacional es el estudio de la conducta de los individuos y los grupos que forman parte de una organización. Estudian la forma en la que cada uno de ellos influye en la organización y a su vez cómo esta influye en cada uno de sus integrantes. “El comportamiento organizacional es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones” (Chiavenato, 2009, p. 6). También está enfocado en temas fundamentales como la personalidad, la motivación, la percepción, las actitudes y el aprendizaje de cada individuo así mismo las normas, la formación de equipos, funciones y el manejo de conflictos de los grupos que forman parte de la organización

## **Desempeño laboral**

El desempeño laboral indica la forma en la que muestran sus habilidades las personas en el momento en que están desarrollando una actividad cuando forman parte de una organización, cuando estas deben estar relacionadas a las necesidades y requerimientos que tiene la empresa en donde el individuo demostrara su eficiencia, eficacia y su nivel de efectividad para poder cumplir con las tareas que se le asignen y así poder alcanzar los objetivos propuestos por parte de la organización (Palmar & Valero, 2014).

El desempeño laboral dentro de las organizaciones cumple un papel fundamental para el logro de las metas propuestas y de los objetivos trazados, es por esto que los miembros de las organizaciones deben ser evaluados en base a las tareas que realizan, de tal forma que estas resulten apropiadas y cumplan con los requerimientos de la organización. A pesar de esto la evaluación no es el único componente para poder conducir y modificar el desempeño laboral. El clima organizacional también es considerado como un componente relevante dentro de las organizaciones (Pastor, 2018).

## **Productividad**

La productividad se refiere a la conexión que existe entre el porcentaje de recursos que se utilizaran para determinada actividad y el porcentaje de la producción ya sean bienes o servicios. Se manifiesta que la productividad de las actividades laborales es el cociente entre lo que se produce y el periodo que ha sido necesario para su producción. También se debe considerar que esto depende de diversos factores; el desempeño en un periodo de una hora laboral será superior si el empleado dispone de los recursos necesarios para realizar dichas tareas. El “rendimiento de una hora de

trabajo puede, a su vez, depender de múltiples factores distintos a la dotación de capital, tales como el nivel de formación, la experiencia, la adecuación de capacidades del trabajador a los requerimientos de su puesto” (Mercader & Parejo, 2008, p. 19).

## Capítulo 2

### Marco Referencial

#### Referencias internacionales

Macavilca (2018) realizó una investigación en Lima- Perú titulada “Comportamiento Organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima – 2018”, en donde el objetivo de este estudio fue establecer la influencia del comportamiento organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de la Dirección General de Juegos y Casinos y Máquinas Tragamonedas. Este estudio fue de tipo básico, y se desarrolló con un diseño de investigación no experimental correlacional causal, y su corte fue el transversal. Con una población de 97 trabajadores se trabajó con una muestra de 78 trabajadores. Dentro de las técnicas que fueron parte de la recopilación de información se aplicaron los instrumentos de las variables, en donde se aplicó la confiabilidad de Alpha de Cronbach para las dos variables. Por medio del software SPSS (versión 23) se desarrolló el procesamiento de la información. En base a la información obtenida y análisis de la información se pudo concluir que el comportamiento organizacional incide en la productividad de los trabajadores de Dirección General de Juego de Casinos y Máquina Tragamonedas, 2018.

Bardalez (2019) realizó una investigación en Tarapoto, Perú acerca el comportamiento organizacional y su influencia en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda Interbank 750. Esta investigación se desarrolló de forma aplicada, el tipo de estudio que se aplicó fue el correlacional no experimental y la técnica para la recolección de información que se utilizó fue la encuesta. 19 empleados de la tienda Interbak formaron parte de la muestra de este estudio. Las conclusiones de este estudio determinaron que el comportamiento organizacional influye en el

cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda Interbank de forma directa y significativa, valorada con el estadístico de Rho Prueba de Spearman cuyo valor de significancia bilateral es de 0.027 y menor al 0.05, con un nivel de relación del 76.4%. El 64% de los empleados de la tienda Interbank manifestaron que el comportamiento organizacional es muy inadecuado e inadecuado. Con respecto al cumplimiento de metas el 53% de los empleados lo califican como bueno, el 42% como regular y el 5% como malo, lo que indica que el 47% de los empleados refleja un valor insatisfactorio en cuanto al cumplimiento de metas.

Artica y Cotera (2021) desarrolló una investigación en Lima- Perú titulada “Características del comportamiento organizacional en el personal gerencial de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Lima en donde se presentó como objetivo identificar las características del comportamiento organizacional en el personal gerencial de la empresa Racionalización Empresarial S.A; esta investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, en el cual se estudiaron tres factores que forman parte del comportamiento organizacional como lo es la motivación, el liderazgo y por la cultura organizacional. El desarrollo de este estudio se basó en diversas teorías elaboradas por varios autores locales e internacionales que sustentaron la variable de este estudio y sus componentes. La muestra la formaron 23 empleados de nivel gerencial de la empresa a los cuales se le aplicó un cuestionario como técnica para la recopilación de información. Dentro de la conclusión de este estudio se pudo determinar que es importante la revisión y el fortalecimiento de la comunicación organizacional, la creación de un proyecto de beneficios con el fin de motivar y desarrollar el sentido de pertenencia en la empresa.

Chavez (2017) realizó una investigación en Chimbote- Perú titulada “Modelo de comportamiento organizacional para mejorar la productividad en las medianas y

pequeñas empresas del Sector Metal Mecánico”, que tuvo como objetivo presentar un modelo de comportamiento organizacional basado en competencias relacionadas al área de gerencia, que sean aplicados de forma, personal, colectiva y organizacional, con el fin de aumentar la productividad priorizando el potencial del talento humano para beneficiar al gestión organizacional en las medianas y pequeñas empresas del sector Metal Mecánico de Chimbote. Este estudio fue de tipo descriptivo, propositivo, que cuenta con un diseño no experimental y transversal, el alcance es temporal y transversal ya que se desarrolló en un periodo corto de tiempo. Con base al estudio realizado se determinó que el comportamiento organizacional de los empleados de las medianas y pequeñas empresas es de nivel medio, en donde se encontraron problemas de comunicación, poca motivación de parte del capital humano y escaso involucramiento en las gestiones de la empresa. Como resultado de este estudio se elaboró un modelo de comportamiento organizacional basado en las competencias relacionadas al área de gerencia con el objetivo de aumentar la productividad en las medianas y pequeñas empresas del sector Metal Mecánico en Chimbote, a su vez este estudio servirá como modelo para otras empresas del sector de la producción.

Francisco (2018) realizó un estudio en Huacho- Perú sobre el comportamiento organizacional y su influencia en la disciplina laboral, en donde se planteó como objetivo definir la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la disciplina laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo. En la metodología de este estudio se utilizó el enfoque cuantitativo en el que se examinaran diversas dimensiones que forman parte del comportamiento organizacional como el comportamiento de los equipos, el comportamiento personal, y la cultura organizacional con base en la conducta laboral, esta investigación es de tipo aplicada, y cuenta con un diseño de investigación no experimental. Dentro de las herramientas que se utilizaron

para obtener información se encuentra la encuesta que estuvo compuesta de 12 preguntas relacionadas a las dimensiones que se estudian en esta investigación. Por medio de la aplicación SPSS se realizó el análisis de datos, este estudio se realizó a 123 empleados que fueron elegidos por medio de un muestreo aleatorio, a los cuales se les aplicó la encuesta para examinar su comportamiento organizacional y disciplina laboral. Como resultado de esta investigación se determinó que existe correlación directa positiva y significativa entre el comportamiento organizacional y la disciplina laboral.

Human (2018) realizó una investigación en Lima- Perú titulada "Comportamiento organizacional y productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales E.I.R.L. Ucayali" que tuvo como objetivo identificar la relación que hay entre el comportamiento organizacional y la productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales E.I.R.L. La metodología con la que se desarrolló esta investigación se basó en un enfoque cuantitativo y consta de un tipo de investigación aplicada, que es de carácter descriptiva y correlacional, por otra parte, el diseño que se aplicó en este estudio es el no experimental transversal correlacional. 45 trabajadores de la organización fueron parte de la población, el cuestionario fue la herramienta de recopilación de información que se utilizó, en donde se estudiaron las variables comportamiento organizacional y productividad. Como resultado de esta investigación se pudo determinar que se presentó una relación significativa entre el comportamiento organizacional y la productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales E.I.R.L., Ucayali. 2018.

Ramos (2016) realizó una investigación que tuvo como objetivo general establecer el comportamiento organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Rioja, periodo 2015, esta



investigación de desarrollo en Rioja- Perú. esta investigación planteó como hipótesis: la satisfacción laboral influye inversa y significativamente en el comportamiento organizacional de la municipalidad provincial de Rioja, periodo 2015, como parte del marco metodológico se planteó que esta investigación es descriptiva correlacional basada en un diseño de investigación no experimental, se aplicaron técnicas de recopilación de información como la encuesta en específico la herramienta del cuestionario para ambas variables de la investigación, la muestra en la que se realizó la investigación es de 48 colaboradores. La conclusión que se determinó en este estudio fue que se observó la interacción directa y positiva en las variables de la investigación que son el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral, evidenciando que mientras exista un óptimo comportamiento organizacional la satisfacción laboral siempre será positiva en lo colaboradores

Vera (2019) realizó una investigación sobre la comunicación y el comportamiento organizacional que tuvo como objetivo general identificar la relación que hay entre la comunicación y el comportamiento organizacional de una institución privada de lima- 2018, la metodología que se aplicó para el desarrollo de la información fue de carácter descriptivo- correlacional con un diseño de investigación no experimental y transversal con un tipo de investigación aplicado, dentro de las técnicas de recolección de información se encuentra el cuestionario en donde se aplicó una encuesta de 22 ítems, para la muestra se tomó el total de la población que fue de 35 trabajadores del área administrativa. En esta investigación se determinó que la comunicación y el comportamiento organizacional mantienen una relación muy significativa en donde la comunicación y el comportamiento organizacional beneficiarán a la organización para el logro de las metas propuestas.

## **Referencias nacionales**

Herdoiza (2020) realizó una investigación en Babahoyo sobre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral en donde se planteó como objetivo general analizar el comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería por medio de un estudio realizado en el Hospital IESS Babahoyo, para la elaboración de un plan de mejoras con el fin de fortalecer el comportamiento organizacional y lograr un efecto positivo en el desempeño laboral. Dentro de la metodología de investigación aplicada se utilizó el alcance descriptivo, correlacional con un enfoque mixto, su diseño fue explicativo secuencial. Las técnicas para la recolección de información que se aplicó son la encuesta compuesta por dos cuestionarios. El cuestionario que se aplicó para estudiar la variable comportamiento organizacional consta de 33 preguntas divididas en ocho dimensiones, por otro lado, el cuestionario que estudia la variable desempeño laboral consta de 20 preguntas divididas en cuatro dimensiones, adicional a esto también se aplicó la entrevista. Dentro de los resultados se encontró que la mayor parte de las dimensiones que forman la variable comportamiento organizacional se encuentran por la media de 3, en donde la única que estuvo por encima de la media eran las condiciones de trabajo. Por otro lado, en el desempeño laboral, el compromiso institucional fue la dimensión que se encontró por debajo de la media con 2.87. La propuesta está formada por técnicas para la motivación intrínseca, directrices para fortalecer el liderazgo y actividades de integración. En la conclusión se pudo determinar que existe una correlación fuerte y positiva entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral.

Bravo (2016) realizó una investigación en la ciudad de Portoviejo titulada “Diagnóstico del comportamiento organizacional de las empresas comercializadoras de

productos lácteos en Portoviejo para la mejora de su desempeño empresarial”. El objetivo principal fue realizar un diagnóstico del comportamiento organizacional en las empresas comercializadoras de productos lácteos, para contribuir a la mejora de su desempeño y así poder analizar diversas características de índole interna y externa que se encuentran en las labores que se desarrollan en las organizaciones. Lacycon y Pura Crema son las empresas en las cuales se desarrolló esta investigación, en donde se utilizaron métodos deductivos con el fin de reconocer las problemáticas más importantes que ocasionan un bajo desempeño de los miembros de la organización, para lo cual se procedió a aplicar una encuesta con el objetivo de determinar el origen de la problemática en las dos empresas. El otro método que se utilizó en esta investigación fue el inductivo, que permitió aplicar una ficha de observación en donde se identificaron cuáles son las causas que ocasionan malestar en la conducta de los empleados, para luego realizar el análisis de los resultados y así poder obtener un diagnóstico. En base a los resultados se creó una propuesta con el fin de dar solución a las problemáticas de la organización, presentando mejoras a los factores recurrentes que se evidenciaron en las dos empresas, permitiendo obtener un aumento en el desempeño laboral y la productividad, además de fomentar un clima organizacional adecuado para los miembros de la empresa.

Acurio (2022) desarrolló una investigación en donde tuvo como objetivo determinar de qué manera el comportamiento organizacional de la empresa pública de movilidad de la Mancomunidad de Cotopaxi incide en el desempeño laboral de sus trabajadores, para formular una planificación que ayuden al clima laboral en el que trabajan, por medio de la investigación de los diferentes estándares del comportamiento organizacional qué hay para el establecimiento de las potencialidades, la observación del comportamiento organizacional y el planteamiento de técnicas para desarrollar el

desempeño laboral, minimizando los conflictos y tomando en cuenta las oportunidades que se presentan. En el marco metodológico se establece que es una investigación cuantitativa y su tipo de estudio es el descriptivo exploratorio. El instrumento se aplicó a nueve directivos y 54 trabajadores de la empresa. Como resultado se demostró que la empresa no presenta autonomía suficiente, las labores son repetitivas, carencia en la ejecución de los valores, no existe el trabajo en equipo, falta de liderazgo que influye de una manera incorrecta en el desempeño organizacional. En base a esto se estableció un plan de comportamiento organizacional con el fin de mejorar los valores de la institución, el liderazgo y mejorar las relaciones en los miembros de la empresa.

Rivera (2018) realizó una investigación con el fin de determinar la influencia del comportamiento organizacional en el rendimiento laboral de los trabajadores de la dirección provincial de ambiente de Santa Elena para establecer la elaboración de un programa a beneficio del comportamiento organizacional y a su vez incrementar la motivación, eficiencia y eficacia de los trabajadores. Esta investigación fue desarrollada en base a diversas teorías de varios autores que han presentado métodos para fortalecer el desempeño laboral. Dentro de la metodología utilizada consta que es una investigación cualitativa y cuantitativa. Por medio de la entrevista y la encuesta se puede conocer los aspectos que influyen en la motivación laboral a su vez permitió conocer el compromiso que tienen en la organización para el cumplimiento de las metas

## **Marco Legal**

Según la Constitución De La Republica Del Ecuador en base al artículo 33 manifiesta que el trabajo es un derecho y como tal debe beneficiar económicamente a

las personas además de garantizar su desarrollo y ser un pilar fundamental en la economía. El estado respalda a que los trabajadores tengan acceso a gratificación económica justa además que su empleo sea un lugar saludable (Constituyente, 2008).

En base al artículo 34 Constitución De La Republica Del Ecuador el estado asegurara que todos los trabajadores tengan acceso a la seguridad social para así obtener atención al cumplimiento de sus requerimientos individuales y colectivos. Dentro de la seguridad social también estarán beneficiadas las personas que mantenga un trabajo no remunerado ya sea del hogar o del auto sustento en el campo (Constituyente, 2008).

El artículo 325 de Constitución de la República del Ecuador manifiesta que el estado velará porque se cumpla el derecho al trabajo en todas sus formas, haciendo énfasis en el cuidado humano. Por otro lado, el artículo 326 numeral 5 indica que todo trabajador debe realizar sus actividades en un clima adecuado y armonioso en donde se encuentre beneficiada su salud, seguridad, higiene y bienestar (Constituyente, 2008).

Según el Código del Trabajo en base al artículo 42 numeral 1 el empleador tiene dentro de sus obligaciones remunerar los valores justos al trabajador bajo las condiciones del contrato. En el numeral 2 indica que el empleador debe proveer de espacios para realizar las actividades laborales que se encuentren en el cumplimiento de las medidas de seguridad y otras condiciones legales. En el numeral 3 manifiesta que el empleador tiene la obligación de indemnizar a los empleados que fueron sujetos de accidentes laborales o ya sea por algún tipo de enfermedad profesional (Nacional, 2005).

Con respecto al artículo 44 del código del trabajo entre los impedimentos que tiene el empleador se encuentra el aplicar multas que no estén registradas en el reglamento de la empresa, realizar descuentos por motivo de sanciones de más del 10%

de su remuneración, obligar al trabajador a que realice compras de productos en ciertos lugares específicos, obligar recaudaciones o colaboraciones a los trabajadores, impedir por cualquier razón las inspecciones de los delegados del trabajo a las instalaciones de la empresa y a la verificación de la información de los trabajadores (Nacional, 2005).

En base al artículo 45 del código del trabajo entre las obligaciones del trabajador se encuentra el realizar y desarrollar las actividades laborales en el lugar establecido bajo los términos del contrato, mantener en excelente estado las herramientas de trabajo sin responsabilidad del desgaste ocasionado por el uso de estas herramientas, ejecutar lo estipulado en el reglamento interno de la empresa,, comunicar a su superior la razón por la cual no asistió al trabajo y mantener los secretos organizaciones de los cuales tenga conocimiento por su actividad laboral (Nacional, 2005).

## Capítulo 3

### Marco metodológico

En el presente capítulo se establece la metodología que se utilizó durante el desarrollo de la investigación, en donde se realizó el análisis de la incidencia del comportamiento organizacional en la productividad de los empleados de una empresa de consumo masivo del cantón Babahoyo. Este capítulo inicia con el enfoque de investigación, seguido del diseño de investigación, el alcance de investigación, el tipo de estudio, los métodos y técnicas de recopilación de información, operacionalización de las variables, además de los procedimientos donde constan la población, la muestra y por último el análisis de los resultados de la investigación.

#### Enfoque

El enfoque cuantitativo de investigación es aquel proceso estructurado capaz de recopilar y analizar información estadística obtenidas de diversas fuentes, en donde interviene la aplicación de ciertos instrumentos informáticos, estadísticos y matemáticos que servirán para alcanzar los resultados. Es determinante con su objetivo debido a que busca cuantificar el problema además de comprender si existe una generalización por medio de la exploración de resultados aplicados a una población superior (Neill & Cortez, 2017).

El enfoque de investigación que se utilizó es el cuantitativo, ya que por medio de este se pretende analizar las variables para así poder determinar de qué manera incide el comportamiento organizacional en la productividad de los empleados de una empresa de consumo masivo del cantón Babahoyo. El enfoque cuantitativo permite la obtención de información estadística y datos numéricos por medio de encuestas, test y otras herramientas que servirán como sustento para poder comprobar la hipótesis planteada

para luego establecer las conclusiones y plantear soluciones con respecto a las variables estudiadas.

### **Diseño de investigación**

El diseño de investigación no experimental es considerado como un estudio que se desarrolla sin modificar consecuentemente las variables, en estos estudios no se puede cambiar de manera consciente ciertas variables que nos llevarían a obtener resultados diferentes sobre otras variables, en el diseño no experimental no se produce alguna situación, más bien únicamente se observa las variables en su desarrollo normal para así poder realizar su análisis (Hernandez et al., 2014).

El diseño de investigación que se utilizó fue el no experimental ya que no se generó ninguna situación más bien el desarrollo de esta investigación se basó en el análisis de situaciones ya existentes en su estado natural, además de que no se alteró el objeto de investigación

### **Alcance de investigación**

El estudio de alcance descriptivo tiene como objetivo puntualizar, las características y la composición de un fenómeno a través de un análisis e interpretación de sus atributos sobre una población determinada, en base a esto existen estudios donde detalla la aparición de diversos factores ambientales, determinadas patologías y la mortalidad en las personas en donde se los realiza en un periodo concreto siempre teniendo en cuenta que se puede estudiar uno o más fenómenos sin instaurar conexiones con otros factores. Los estudios descriptivos se describen como aquellos que se limitan comúnmente a analizar el fenómeno planteado, sin establecer algún tipo de relación con otro fenómeno (Veiga et al., 2008).



El estudio de alcance correlacional tiene como propósito establecer la relación o nivel de asociación que se presentan entre dos o más variables en base a una muestra o una situación determinada. En ciertos casos se suele estudiar la relación que existe entre dos variables, pero es muy común encontrar estudios en donde se detallan las relaciones entre tres o más variables (Hernandez et al., 2014). Este tipo de estudio detalla en qué grado los cambios que se dan en una variable son ocasionados por las modificaciones que se dan en otra.

El alcance de investigación que se utilizó en el desarrollo de la investigación fueron el descriptivo y el correlacional. El descriptivo permite que se puedan conocer las características que presentan las variables de forma individual, mientras que el correlacional permite conocer los vínculos y las relaciones que existen entre las variables

### **Tipo de estudio**

El tipo de estudio transversal tiene como objetivo detallar las variables e identificar su influencia en una situación específica. Es capaz de comprender diferentes grupos o subgrupos de individuos, cosas o datos, de igual forma puede englobar acciones o acontecimientos. Un ejemplo sería identificar el estado conductual de un individuo para determinar diversos actos realizados. En toda ocasión la recopilación de información se da en una situación única (Hernandez et al., 2014).

El tipo de estudio que se utilizó para el desarrollo de esta investigación fue el transversal ya que se realizó un análisis de información y se planteo conclusiones de las variables en un periodo de tiempo determinado sobre una muestra de la población establecida.

## **Métodos**

El método deductivo se direcciona desde el ámbito general (como leyes o principios) hacia lo particular (como la realidad de un caso concreto). Este método se fundamenta en base a las teorías ya establecidas en donde busca emplearlas en ciertos casos objeto de estudio (Maldonado, 2018).

El método de investigación que se utilizó fue el deductivo ya que este permitió realizar un análisis de diferentes teorías con respecto a las variables planteadas, dicho análisis permitió establecer conexiones entre lo teórico y los datos obtenidos sobre el comportamiento organizacional y la productividad de los empleados de una empresa de consumo masivo del cantón Babahoyo y que guio la investigación a la comprobación de su hipótesis.

## **Técnicas de recopilación de la información**

“Las técnicas de recolección de datos comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación” (Hernandez et al., 2020, p. 52). Todo instrumento que ha formado parte del proceso de recolección de información en una investigación científica debe presentar validez, ser confiable y objetivo, en caso de no cumplir con uno de estos requerimientos el instrumento no podrá ser utilizado en la investigación ya que sus resultados carecerían de legitimidad.

En el campo de la investigación científica una de las herramientas que sirve para obtener información es la encuesta, que se considera “como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida” (Lopez et al., 2015, p. 8). Esta tecnica se

desarrolla con la elaboración de un formulario que toma como base el problema de la investigación, para posteriormente obtener los datos y procesarlos, culmina con un análisis que se refleja por medio de tablas o gráficos.

El cuestionario es un instrumento que está formado por un conjunto de preguntas, que se utiliza para recoger información y datos de forma ordenada y con coherencia durante el desarrollo de un trabajo de investigación, este instrumento facilita al investigador determinar una base de preguntas que le ayudara “para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, empleando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir a la población a la que pertenecen y/o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre medidas de su interés” (Meneses, 2016, p. 9).

La técnica que se usó para la recopilación de información fue el cuestionario. Para obtener información sobre la variable comportamiento organizacional se utilizó el cuestionario de Idalberto Chiavenato, su aplicación es individual o colectiva, y cuenta con un total de 20 ítems que está dividido en tres dimensiones que son:

- El trabajo en equipo (1-5)
- Comunicación (6-11)
- Liderazgo (12-20)

Por medio de la escala de Likert se realizó la medición del cuestionario de comportamiento organización la cual está formada por una escala multidimensional de 5 opciones que son:

- Siempre (5)
- Casi Siempre (4)
- A veces (3)

- Casi nunca (2)
- Nunca (1)

Para el desarrollo de este cuestionario se han tomado tres dimensiones que se encuentran integradas por sus respectivas preguntas en base al comportamiento organizacional, en el caso de la dimensión “trabajo en equipo” se consideran las siguientes preguntas:

- Dentro de su grupo de trabajo practican principios éticos
- Considera que los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima
- Tiene el apoyo por parte de sus compañeros para la elaboración de algún proyecto
- Con las actividades que realiza en equipo se siente satisfecho en su trabajo
- Considera que el trabajo en equipo es efectivo

En base a la segunda dimensión, que se refiere a la “comunicación de la empresa” el cuestionario plantea las siguientes preguntas:

- Se siente cómodo en su trabajo
- Considera que es importante la comunicación entre sus compañeros de trabajo
- En su trabajo lo motivan constantemente
- Tiene Ud. buena relación con sus compañeros de trabajo
- Usted manifiesta una actitud positiva en el trabajo
- Se comunica de manera asertiva con sus compañeros

Como tercera y última dimensión se encuentra el “liderazgo” en donde el cuestionario plantea las siguientes preguntas:

- Su jefe inmediato le brinda confianza
- Su jefe inmediato le da a conocer lo bien que está haciendo su trabajo
- Piensa que las normas y valores favorecen el trabajo de la institución
- Los líderes crean un ambiente de trabajo agradable
- Prestan atención a las sugerencias de su jefe para mejorar tiempo de trabajo
- Las responsabilidades que tiene en su puesto corresponden a lo que usted esperaba
- Cree que hay igualdad en la distribución de trabajo para todos los empleados
- Su jefe toma de decisiones adecuadas para el logro de objetivos
- Su jefe inmediato reconoce el trabajo realizado

Para medir la variable productividad se utilizó se utilizó el cuestionario de Silvia María Fuentes Navarro, su aplicación es individual y esta formada por un total de 25 items que esta dividido en tres dimensiones que son:

- Eficiencia (2, 3, 7, 11, 12, 16, 21, 22)
- Efectividad (4, 6, 8, 9, 13, 15, 19, 20)
- Eficacia (1, 5, 10, 14, 17, 18, 23, 24, 25)

Por medio de la escala de Likert se realizó la medición de el cuestionario de la productividad, la cual esta formada por una escala multidimensional de 4 opciones que son:

- Escasamente (1)
- A veces (2)
- Generalmente (3)
- Siempre (4)

Para el desarrollo de el cuestionario se han tomado tres dimensiones que se encuentran integradas por sus respectivas preguntas en base a la productividad, en el caso de la dimensión “eficiencia” se consideraron las siguientes preguntas:

- Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.
- Es leal con sus superiores.
- Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad
- Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo
- Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas
- Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.
- Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.
- Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia.

En base a la segunda dimensión, que se refiere a la “efectividad” de los empleados de la empresa el cuestionario planteó las siguientes preguntas:

- Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.
- Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.
- Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.
- Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.
- Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.
- Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.
- Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.

- Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.

Como tercera y última dimensión se encuentra la “eficacia” de los empleados de la empresa, en donde el cuestionario planteó las siguientes preguntas:

- Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.
- Le gusta participar en actividades en grupo.
- En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad.
- Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.
- Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación.
- Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.
- Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.
- Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad.
- Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.

## Operacionalización de las variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de las Variables*

Variables	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Items	Técnica
<b>Independiente:</b> Comportamiento organizacional	El comportamiento organizacional es el estudio de la conducta de los individuos y los grupos que forman parte de una organización	Trabajo en equipo	Desempeño	1-5	Cuestionario
		Comunicación	Expresión emocional	6-11	
		Liderazgo	Toma de decisiones	12-20	
<b>Dependiente:</b> Productividad	La productividad cumple un papel fundamental para analizar la evolución y desarrollo financiero de una organización, así como para medir el nivel de desempeño laboral de sus integrantes	Eficiencia	Recursos utilizados	2, 3, 7, 11, 12, 16, 21, 22	Encuesta
		Efectividad	Recursos logrados	4, 6, 8, 9, 13, 15, 19, 20	
		Eficacia	Impacto	1, 5, 10, 14, 17, 17, 23, 24, 24	

*Nota.* Esta tabla presenta las variables de la investigación

### Procedimiento

Los pasos que se aplicaron para el procesamiento de la investigación fueron los siguientes:



- Se solicitó la debida autorización de la empresa de consumo masivo del cantón Babahoyo para el desarrollo de la investigación
- Se determinó la problemática de la investigación
- Se determinó la población para el desarrollo de la investigación
- Se definieron los instrumentos para medir las variables comportamiento organizacional y productividad
- Se aplicaron los instrumentos a los empleados de la empresa
- Se procesó la información obtenida para analizar la influencia del comportamiento organizacional en la productividad
- Se realizó el análisis e interpretación de los datos obtenidos

### **Población y muestra**

Dentro de un proceso de investigación la muestra es definida como un subgrupo que forma parte de la población de utilidad en donde se realizara la recopilación de información, esta debe establecerse con precisión ya que esta representara la población. En este proceso el investigador busca que con los datos hallados en la muestra se pueda generalizar a la población. lo que se buscar es que en la investigación la muestra sea estadísticamente representativa (Hernandez et al., 2014).

Para el desarrollo de esta investigación se tomó a la población total de 35 empleados que forman parte de la empresa de consumo masivo del canton Babahoyo.

## Capítulo 4

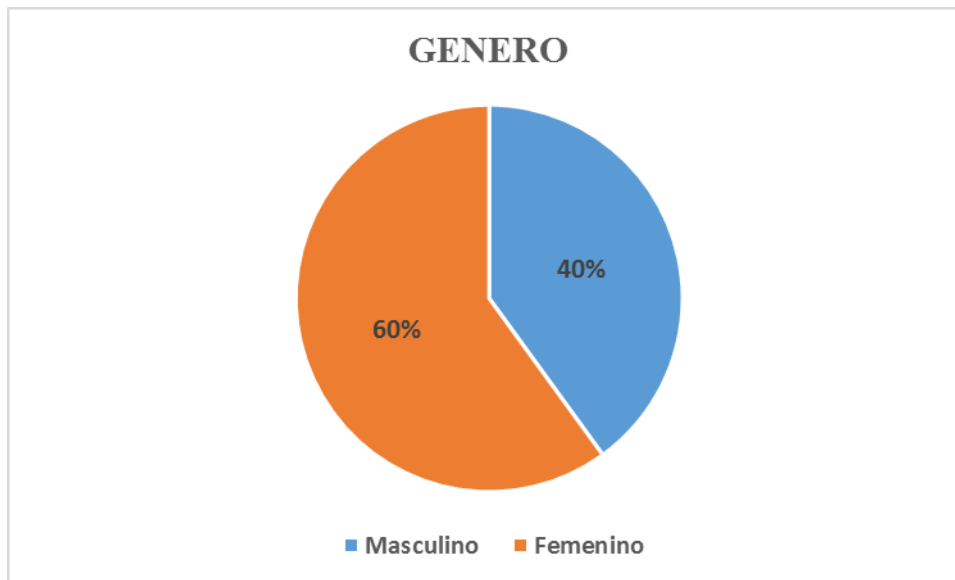
### Resultados

#### Genero

A partir de los resultados que se obtuvieron por medio de los cuestionarios se estableció que un 60% de los empleados de la empresa Anthony Market son del género femenino mientras que el 40% pertenecen al masculino.

#### Figura 1

##### Genero

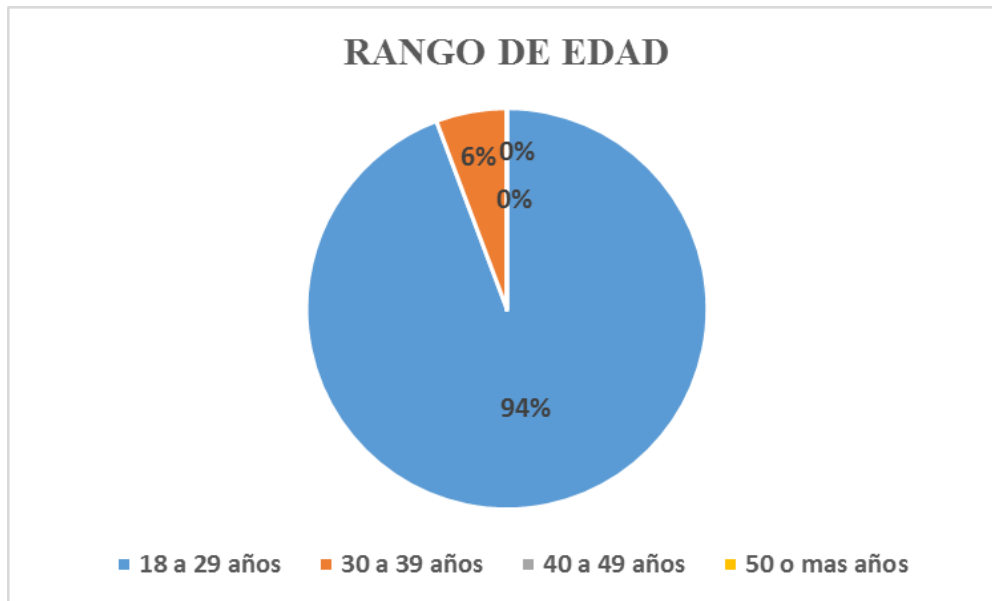


#### Rango de edad

Entre los resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores se pudo evidenciar que el 94% de los empleados tienen una edad que va desde los 18 hasta los 29 años y un 6% tiene mantiene un rango de edad de 30 hasta los 39 años.

**Figura 2**

*Rango De Edad*

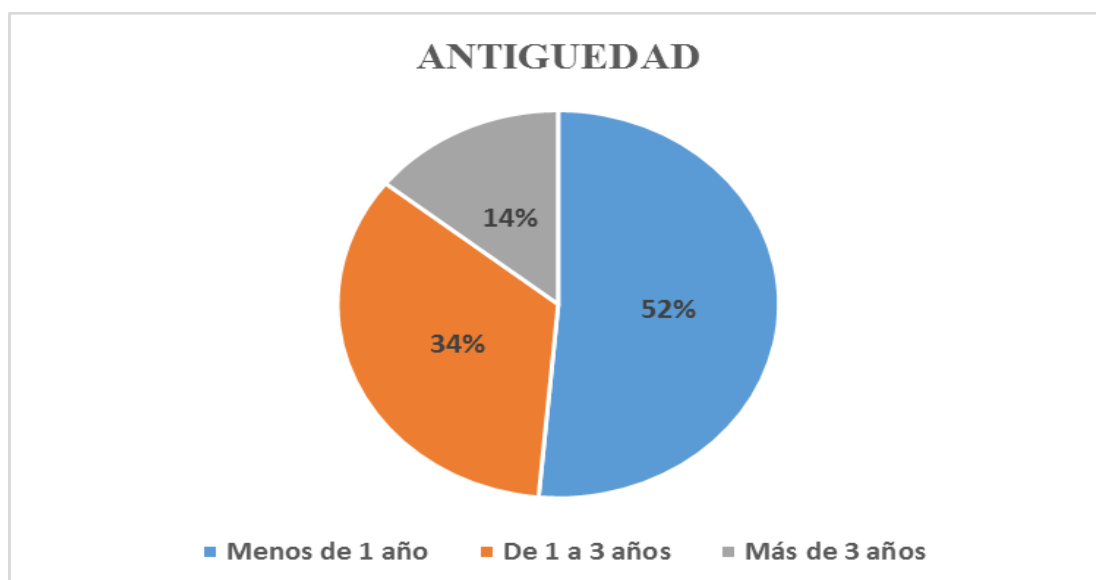


**Antigüedad**

En base a los resultados del cuestionario en la sección antigüedad, 52% de los empleados tienen menos de un año, el 34% se encuentra en rango de uno a tres años y el 14% de los trabajadores tiene más de 3 años trabajando en la empresa.

**Figura 3**

*Antigüedad*



## Trabajo en equipo

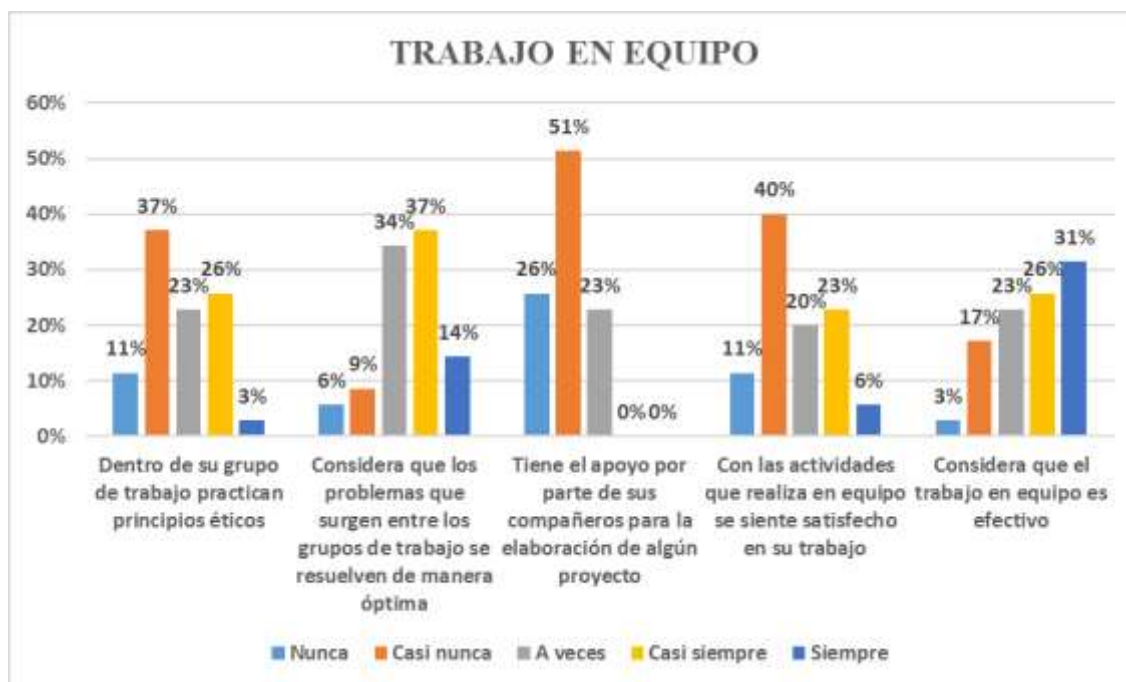
**Tabla 2**

*Dimensión Trabajo En Equipo*

Indicadores	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Dentro de su grupo de trabajo practican principios éticos	4	11%	13	37%	8	23%	9	26%	1	3%	35	100%
Considera que los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima	2	6%	3	9%	12	34%	13	37%	5	14%	35	100%
Tiene el apoyo por parte de sus compañeros para la elaboración de algún proyecto	9	26%	18	51%	8	23%	0	0%	0	0%	35	100%
Con las actividades que realiza en equipo se siente satisfecho en su trabajo	4	11%	14	40%	7	20%	8	23%	2	6%	35	100%
Considera que el trabajo en equipo es efectivo	1	3%	6	17%	8	23%	9	26%	11	31%	35	100%

**Figura 4**

*Dimensión Trabajo En Equipo*



En base a los resultados obtenidos por medio de el cuestionario de comportamiento organizacional aplicado a los empleados de una empresa de consumo masivo de la ciudad de Babahoyo, se establecieron datos que reflejan que un 37% de empleados manifiestan que dentro de su grupo de trabajo casi nunca se practican principios éticos, un 11% manifestó que nunca y un 23% que a veces, y solo un 26% señaló que en la organización casi siempre se practican principios éticos y tan solo un 3% señaló que siempre. Así mismo un 37% indicó que casi siempre los trabajadores consideran que los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima, un 14% indicó que siempre seguido de un 34% que indico que a veces y por otro lado el 6% respondió que nunca. Con respecto al apoyo que tienen por parte de sus compañeros para la elaboración elaboración del algún proyecto un 16% señaló que nunca obtienen apoyo seguido de un 51% que manifiesto que casi nunca y tan solo un 23% respondió que a veces logran obtener apoyo de sus compañeros. Un 40% de los trabajadores señaló que casi nunca se sienten satisfechos con las actividades que realiza su equipo en su trabajo junto a un 11% que indicó que nunca seguido de un 20% que manifestó que a veces dejando de lado a un 23% y 6% que respondieron que casi siempre y siempre se sienten satisfechos con las actividades en equipo que desarrollan

## Comunicación

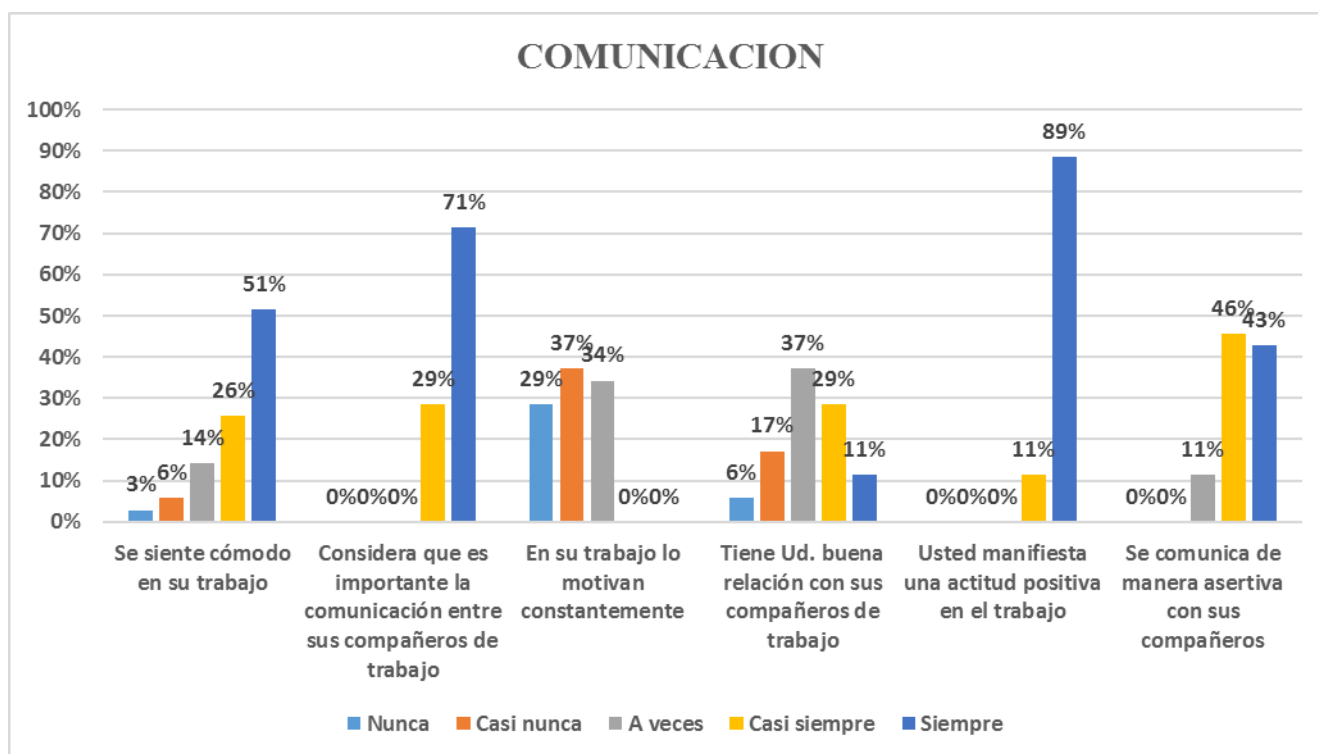
**Tabla 3**

*Dimensión Comunicación*

Indicadores	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	Se siente cómodo en su trabajo	1	3%	2	6%	5	14%	9	26%	18	51%	35
Considera que es importante la comunicación entre sus compañeros de trabajo	0	0%	0	0%	0	0%	10	29%	25	71%	35	100%
En su trabajo lo motivan constantemente	10	29%	13	37%	12	34%	0	0%	0	0%	35	100%
Tiene Ud. buena relación con sus compañeros de trabajo	2	6%	6	17%	13	37%	10	29%	4	11%	35	100%
Usted manifiesta una actitud positiva en el trabajo	0	0%	0	0%	0	0%	4	11%	31	89%	35	100%
Se comunica de manera asertiva con sus compañeros	0	0%	0	0%	4	11%	16	46%	15	43%	35	100%

**Figura 5**

*Dimensión Comunicación*



Con respecto a la dimensión comunicación del cuestionario de comportamiento organizacional aplicado a los trabajadores de una empresa de consumo masivo de la ciudad de Babahoyo se evidenció en que un 51% siempre se siente cómodo en su trabajo seguido de un 26% que señaló que casi siempre, un 14% manifestó que a veces siente comodidad en su trabajo en donde contrario a esto un 3% y 6% señalaron que nunca y casi nunca se sienten cómodos en su trabajo. Con respecto a que si consideran que es importante la comunicación entre compañeros de trabajo un 71% indicó que siempre y un 29% que casi siempre es importante la comunicación laboral. En cuanto a si en el lugar de trabajo lo motivan constantemente un 37% manifestó que casi nunca muy cercano al 29% que indicó que nunca y el 34% indicó que solo a veces son motivados. Con respecto a las relaciones laborales un 37% manifestó que a veces mantienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, en donde el 6% señaló que

nunca y el 17% que casi nunca mantienen una buena relación con sus compañeros, contrario a esto el 29% manifestó que casi siempre y el 11% que siempre mantienen buena relaciones con sus compañeros. El 89% de los trabajadores señalaron que siempre manifiestan una actitud positiva en el trabajo seguido del 11% que indicó que casi siempre. En relación a si se comunican de manera asertiva con sus compañeros el 46% eligió la opción de casi siempre seguido del 43% que eligió que siempre se comunica de maner asertiva en donde por otro lado tan solo un 11% respondió que a veces.

## Liderazgo

**Tabla 4**

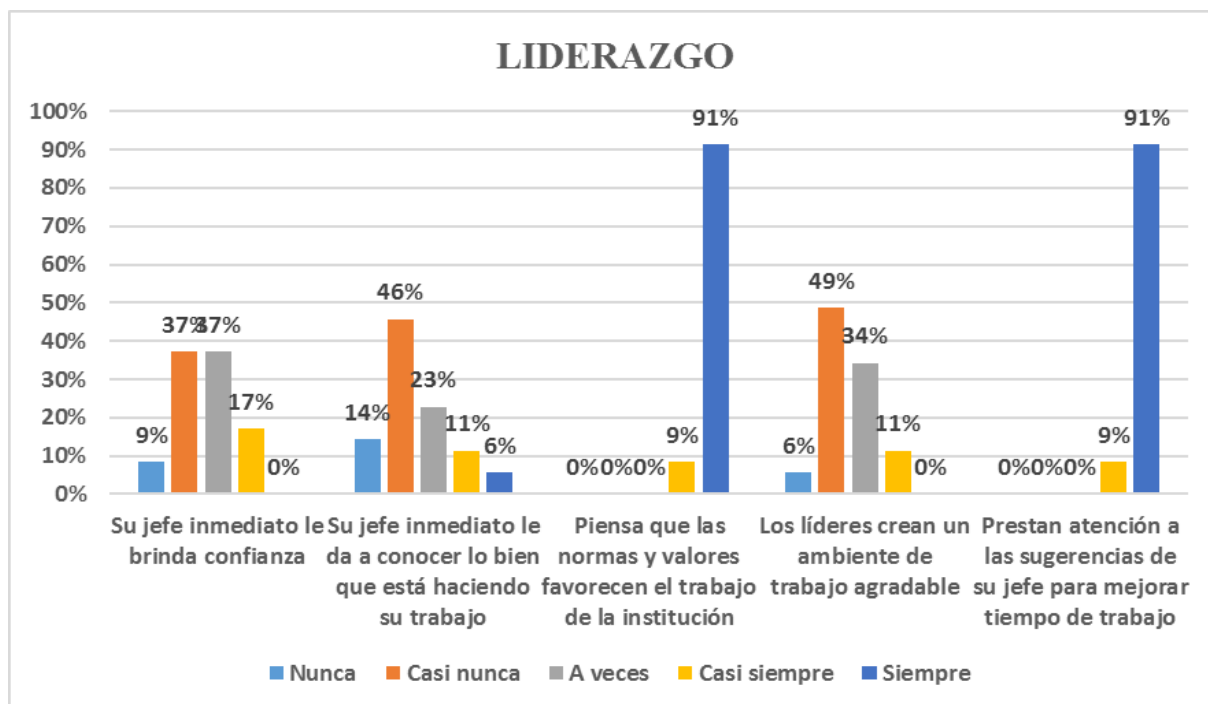
*Dimensión Liderazgo*

Indicadores	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Su jefe inmediato le brinda confianza	3	9%	13	37%	13	37%	6	17%	0	0%	35	100%
Su jefe inmediato le da a conocer lo bien que está haciendo su trabajo	5	14%	16	46%	8	23%	4	11%	2	6%	35	100%
Piensa que las normas y valores favorecen el trabajo de la institución	0	0%	0	0%	0	0%	3	9%	32	91%	35	100%
Los líderes crean un ambiente de trabajo agradable	2	6%	17	49%	12	34%	4	11%	0	0%	35	100%
Prestan atención a las sugerencias de su jefe para mejorar tiempo de trabajo	0	0%	0	0%	0	0%	3	9%	32	91%	35	100%



**Figura 6**

*Dimensión Liderazgo*



En base a la dimensión liderazgo del cuestionario de comportamiento organizacional aplicado a los trabajadores de una empresa de consumo masivo de la ciudad de Babahoyo en donde se evidenció que un 37% considera que su jefe inmediato casi nunca y a veces le brinda confianza en su trabajado, tan solo un 9% señaló que su jefe nunca le brinda confianza y un 17% que casi siempre. El 46% de los trabajadores señaló que casi nunca su jefe inmediato le da a conocer lo bien que está haciendo su trabajo, un 14% indicó que nunca, un 23% que a veces, un 11% que casi siempre y el 6% que siempre le reconocen cuando hace bien su trabajo. Así mismo un 91% manifestó que piensa que siempre las normas y valores favorecen el trabajo de la institución seguido de un 9% que añadió que casi siempre la institución es favorecida por las normas y valores. Con respecto a los líderes de la organización el 49% de los trabajadores indicaron que casi nunca los líderes crean un ambiente de trabajo agradable

junto a ello un 6% que añadió que nunca, el 34% agregó que aveces y un mínimo del 11% indicó que casi siempre los líderes crean un buen ambiente de trabajo. Y por último un 91% manifestó que siempre prestan atención a las sugerencias de su jefe para mejorar el tiempo de trabajo a lo que un 9% mencionó que casi siempre mantienen la atención a las sugerencias.

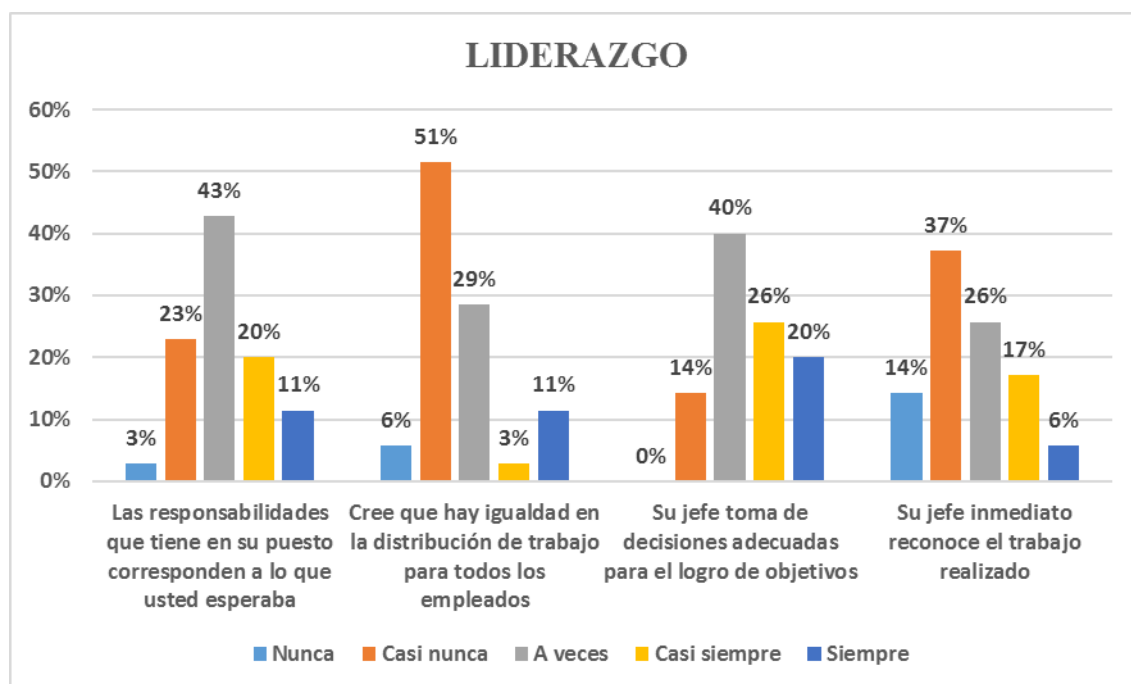
**Tabla 5**

*Dimensión Liderazgo*

Indicadores	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	f	%	F	%
	Las responsabilidades que tiene en su puesto corresponden a lo que usted esperaba	1	3%	8	23%	15	43%	7	20%	4	11%	35
Cree que hay igualdad en la distribución de trabajo para todos los empleados	2	6%	18	51%	10	29%	1	3%	4	11%	35	100%
Su jefe toma de decisiones adecuadas para el logro de objetivos	0	0%	5	14%	14	40%	9	26%	7	20%	35	100%
Su jefe inmediato reconoce el trabajo realizado	5	14%	13	37%	9	26%	6	17%	2	6%	35	100%

**Figura 7**

*Dimensión Liderazgo*



Con respecto a la pregunta sobre la responsabilidad el 43% de los trabajadores respondió que a veces las responsabilidades que tiene en su puesto corresponden a lo que esperaba en donde un 23% y un 3% respondieron que casi nunca y nunca al contrario un 20% indicó que casi siempre y un 11% que siempre las responsabilidades de su cargo son las que esperaba. El 51% de los trabajadores manifestaron que casi nunca existe la igualdad en la distribución de trabajo para todos los empleados añadiendo a esto un 6% que señaló que nunca existe igualdad, el 29% determinó que a veces y por otro lado el 3% y el 11% manifestaron que casi siempre y siempre existe igualdad en la distribución de trabajo. Con respecto a la toma de decisiones que se toman en la empresa un 40% señaló que a veces su jefe toma decisiones adecuadas para el logro de objetivos muy cercano al 14% que manifestó que nunca muy contrario al 26% que determinó que casi siempre y un 20% que señaló que siempre su jefe toma

decisiones adecuadas en la empresa. En base al reconocimiento laboral el 37% de los trabajadores manifestaron que su jefe inmediato casi nunca reconoce el trabajo realizado en donde un 14% añadió que nunca es reconocido el trabajo, el 26% agregó que a veces dejando a un 17% y un 6% que eligieron que casi siempre y siempre el jefe inmediato reconoce su trabajo realizado.

## **Eficiencia**

**Tabla 6**

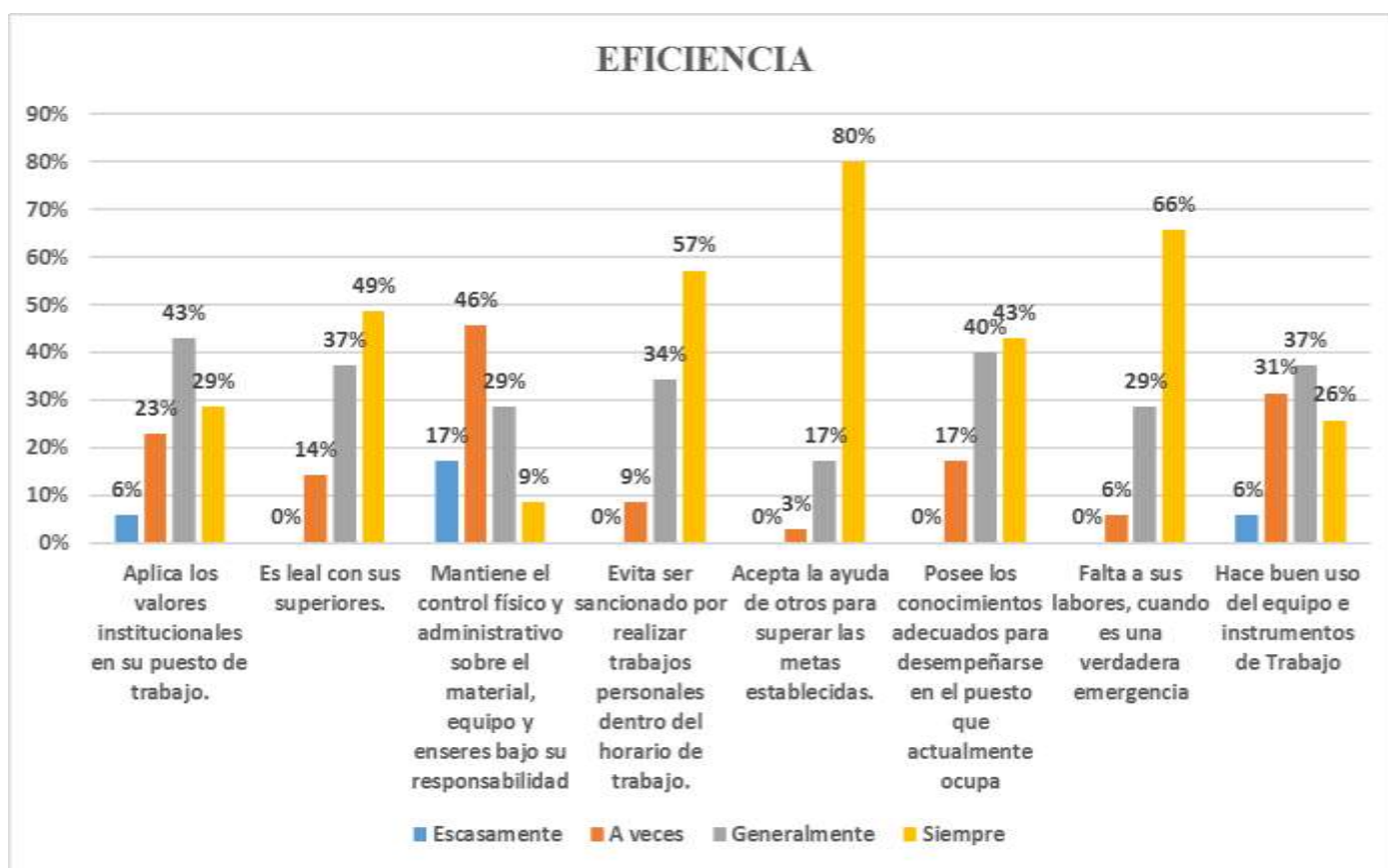
*Dimensión Eficiencia*

<b>Indicadores</b>	<b>Escasamente</b>		<b>A veces</b>		<b>Generalmente</b>		<b>Siempre</b>		<b>Total</b>	
	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.	4	11%	6	17%	15	43%	10	29%	35	100%
Es leal con sus superiores.	0	0%	5	14%	13	37%	17	49%	35	100%
Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad	9	26%	13	37%	9	26%	4	11%	35	100%
Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.	0	0%	3	9%	12	34%	20	57%	35	100%
Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.	0	0%	1	3%	6	17%	28	80%	35	100%
Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa	0	0%	6	17%	14	40%	15	43%	35	100%

Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia	0	0%	2	6%	11	31%	22	63%	35	100%
Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo	2	6%	11	31%	13	37%	9	26%	35	100%

**Figura 8**

*Dimensión Eficiencia*



En base a los resultados obtenidos por medio del cuestionario de productividad aplicado a los trabajadores de una empresa de consumo masivo de la ciudad de Babahoyo se establecieron datos que reflejan que un 43% generalmente aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo seguido de un 29% que refleja que siempre los aplica muy contrario al 23% que señaló que a veces y un 6% que eligió que

nunca ponen en práctica los valores institucionales. El 56% de los trabajadores manifestaron que son leales con sus superiores seguidos de un 37% que señaló que generalmente y un 14% que indicó que a veces es leal a sus superiores. Con respecto a que si mantienen el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad el 46% de los trabajadores señalaron que a veces mientras un 17% manifestaron que escasamente mantienen el control de los equipos en donde por otro lado el 29% y el 9% indicaron que generalmente y siempre mantienen el control del material bajo su responsabilidad. En cuanto a las sanciones en el trabajo el 57% de los trabajadores indicaron que siempre evitan ser sancionados por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo seguidos de un 34% que manifestó que generalmente evitan ser sancionados contrarios a un 9% que señaló que a veces. El 80% de los trabajadores manifestaron que siempre aceptan la ayuda de otros para superar las metas establecidas cercano a un 17% que indicó que generalmente acepta ayuda y un mínimo de 3% que indicó que a veces recibe ayuda de otros. En base a sus conocimientos el 43% de los trabajadores indicaron que siempre poseen los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa muy cercano al 40% que indicó que generalmente posee conocimientos en base a su puesto de trabajo en donde el 17% manifestó que a veces posee conocimientos en su trabajo. El 66% de los trabajadores falta a sus labores cuando es una verdadera emergencia cercana a un 29% que indicó que generalmente y un 6% que a veces falta a su trabajo cuando se trata de una emergencia. En relación al uso de los equipos el 37% generalmente hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo, cercano a un 31% que a veces hacer buen uso del equipo en donde el 26% siempre hace buen uso de los instrumentos del trabajo.

## Efectividad

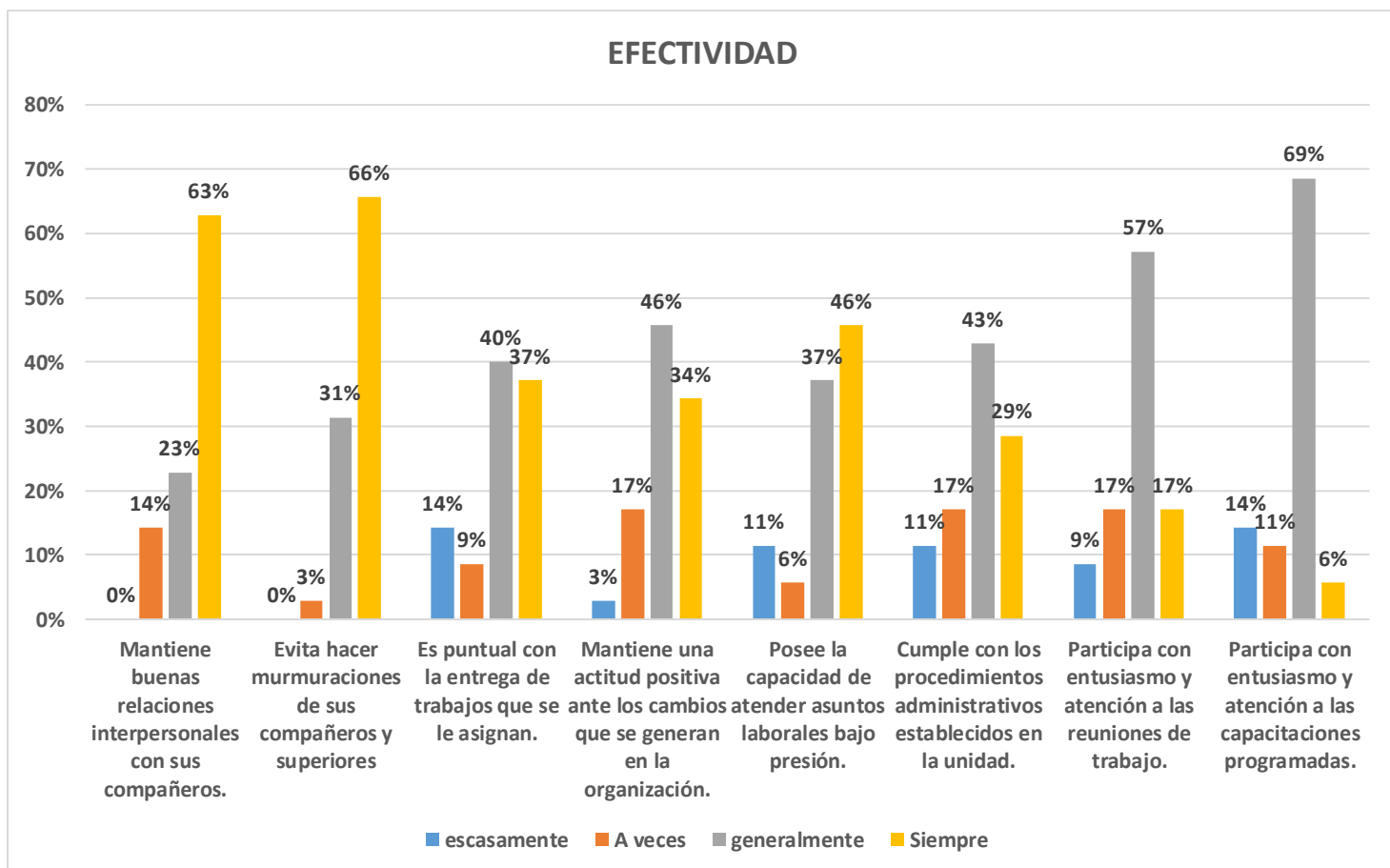
**Tabla 7**

*Dimensión Efectividad*

Indicadores	Escasamente		A veces		Generalmente		Siempre		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.	0	0%	5	14%	8	23%	22	63%	35	100%
Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores	0	0%	1	3%	11	31%	23	66%	35	100%
Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.	5	14%	3	9%	14	40%	13	37%	35	100%
Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.	1	3%	6	17%	16	46%	12	34%	35	100%
Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.	4	11%	2	6%	13	37%	16	46%	35	100%
Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.	4	11%	6	17%	15	43%	10	29%	35	100%
Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.	3	9%	6	17%	20	57%	6	17%	35	100%
Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.	5	14%	4	11%	24	69%	2	6%	35	100%

**Figura 9**

*Dimensión Efectividad*



En relación a la dimensión efectividad se determinó que el 63% de los trabajadores siempre mantienen buenas relaciones interpersonales con sus compañeros seguido de un 23% que generalmente mantiene buenas relaciones contrarios al 14% que a veces mantienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo. El 66% de los trabajadores siempre evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores seguidos del 31% que generalmente evita hacer murmuraciones y tan solo un 3% a veces realiza murmuraciones de sus compañeros y superiores. Con respecto a la puntualidad de las tareas laborales el 40% de los trabajadores generalmente es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan muy cercano al 37% que siempre presenta



puntualidad, el 9% y el 14% a veces y escasamente presentan puntualidad en la entrega de los trabajos asignados. El 46% de los trabajadores generalmente mantienen una actitud positiva ante los cambios de que se generan en la organización cercano al 34% que siempre presentan una actitud positiva contrario al 3% y 17% que a veces si escasamente presentan una buena actitud a los cambios de la organización. Con respecto al trabajo bajo presión el 46% de los trabajadores siempre poseen la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión, el 37% generalmente tienen capacidad para el trabajo bajo presión en donde el 11% escasamente y el 6% a veces presenta capacidad para trabajar bajo presión. Generalmente el 43% cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad, en segundo lugar, le sigue el 29% que siempre cumple los procedimientos y contrario a esto se encuentra que el 17% de los trabajadores a veces cumple con los procedimientos y el 11% que escasamente los cumple. En base a la participación el 57% de los trabajadores generalmente participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo en donde un 17% siempre participa y otro 17% a veces participa con entusiasmo en el trabajo muy cerca al 11% que escasamente muestra entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo. En cuanto a la participación en capacitaciones el 69% generalmente participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas, en donde un 6% siempre participa y muestra atención contrario al 11% que a veces muestra entusiasmo y el 14% que escasamente participa y muestra atención a las capacitaciones de la empresa.

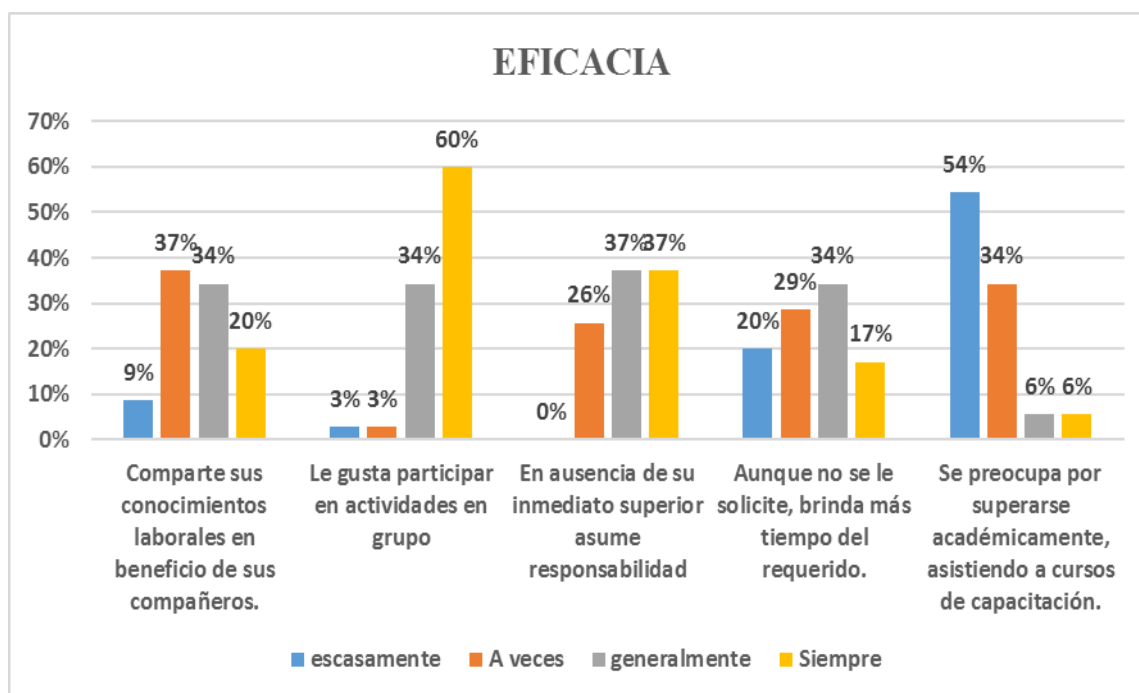
### **Eficacia**

**Tabla 8***Dimensión Eficacia*

Indicadores	Escasamente		A veces		Generalmente		Siempre		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.	3	9%	13	37%	12	34%	7	20%	35	100%
Le gusta participar en actividades en grupo	1	3%	1	3%	12	34%	21	60%	35	100%
En ausencia de su inmediato superior asume responsabilidad	0	0%	9	26%	13	37%	13	37%	35	100%
Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.	7	20%	10	29%	12	34%	6	17%	35	100%
Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación.	19	54%	12	34%	2	6%	2	6%	35	100%
Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.	2	6%	9	26%	13	37%	11	31%	35	100%
Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.	4	11%	16	46%	14	40%	1	3%	35	100%
Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad.	13	37%	12	34%	8	23%	2	6%	35	100%
Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.	18	51%	17	49%	0	0%	0	0%	35	100%

**Figura 10**

*Dimensión Eficacia*

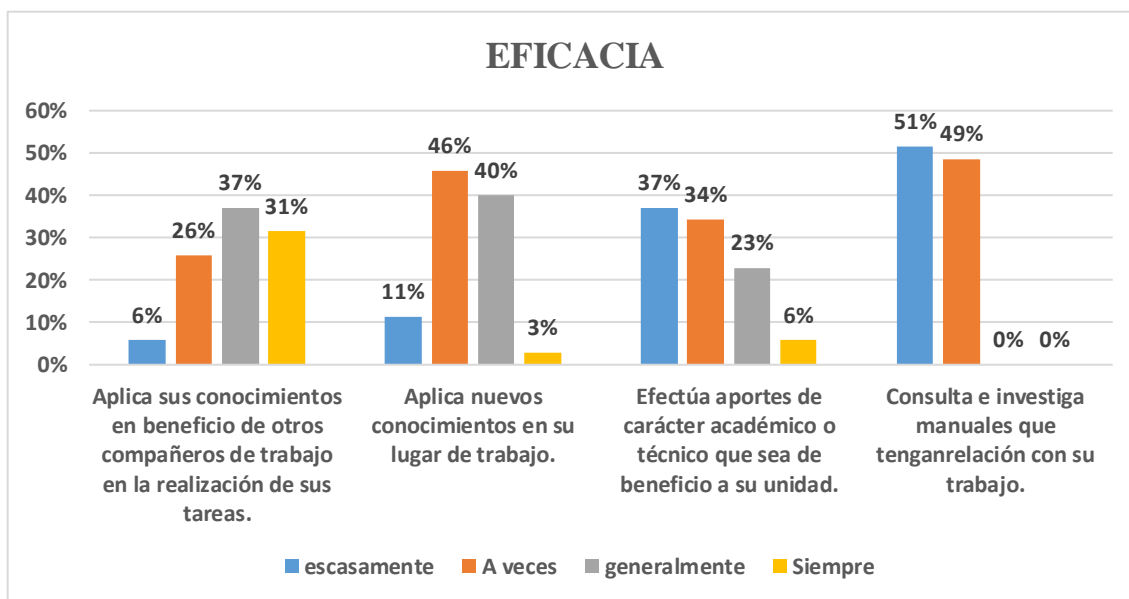


En lo que respecta a la dimensión eficacia se determinó que el 37% de los trabajadores a veces comparten sus conocimientos laborales en beneficios de sus compañeros, cercano al 34% que generalmente imparte sus conocimientos, seguido por el 20% que siempre lo hace y un 9% que escasamente comparte sus conocimientos. En cuanto a su participación el 60% de los trabajadores siempre le gusta participar en actividades en grupo, un 34% generalmente participa y un 3% a veces y otro 3% escasamente participa en actividades en grupo. En cuanto a si en ausencia de su inmediato superior asume responsabilidad el 37% siempre lo hace y otro 37% generalmente lo hace mientras que por otro lado el 26% a veces asume responsabilidad en ausencia de su inmediato superior. El 34% de los trabajadores generalmente, aunque no se le solicite brinda más tiempo del requerido, seguido del 29% que a veces brinda más tiempo en el trabajo, el 17% siempre lo hace y el 20% escasamente brinda más tiempo del requerido. En cuanto a su capacitación el 54% de los trabajadores

escasamente se preocupa por superarse académicamente asistiendo a cursos de capacitaciones seguidos por el 34% que a veces se preocupa por su capacitación en donde un 6% y otro 6% reflejan que generalmente y siempre se preocupan por su superación académica.

**Figura 11**

*Dimensión Eficacia*



En cuanto a la realización de las tareas laborales el 37% generalmente aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas cercano a un 31% que siempre comparte sus conocimientos, contrario a esto el 26% a veces aplica sus conocimientos y el 6% escasamente lo hace. El 46% de los trabajadores a veces aplica sus nuevos conocimientos en su lugar de trabajo, cercano al 40% que generalmente lo hace, el 11% escasamente lo hace y tan solo el 3% aplica sus conocimientos en su trabajo. Con respecto a los aportes que realiza en beneficio de su trabajo el 37% de los trabajadores escasamente efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad cercano al 34% que a veces realiza aportes académicos, el 23% generalmente efectúa aportes a sus compañeros y tan solo un 6%

siempre ejecuta aportes técnicos a beneficio de su unidad. El 51% de los trabajadores escasamente consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo muy cercano al 49% que a veces consulta manuales sobre su trabajo

### **Análisis de Regresión Lineal**

En base al análisis realizado se puede observar que el coeficiente de correlación es de 0,9951 lo que determina que la correlación entre las variables es fuerte ya que el resultado el cercano a uno además de ser una relación directa y positiva. Otro factor de este análisis es el coeficiente de determinación  $R^2$  el cual es de 99,01 lo que quiere indicar en qué cantidad las variables independientes explican a la variable dependiente.

### **Tabla 9**

*Estadísticas De La Regresión*

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coeficiente de correlación	
múltiple	0,995079289
Coeficiente de determinación $R^2$	0,990182791
$R^2$ ajustado	0,989232739
Error típico	0,075698627
Observaciones	35

### **Análisis de varianza**

En el análisis de la varianza se puede observar que el valor crítico de la F o p. Valué es de 3,4018E-31 el cual es menor al nivel de significancia del 0,05 y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir el

comportamiento organizacional incide en la productividad de los trabajadores de una empresa de consumo masivo del canto Babahoyo.

**Tabla 10**

*Análisis De Varianza*

ANÁLISIS DE VARIANZA					
		<i>Suma de</i>	<i>Promedio de los</i>		<i>Valor crítico</i>
	<i>Grados de libertad</i>	<i>cuadrados</i>	<i>cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>de F</i>
Regresión	3	17,91698983	5,97232994	1042,24013	3,4018E-31
Residuos	31	0,177638745	0,00573028		
Total	34	18,09462857			

**Tabla 11**

*Coefficientes Y Probabilidad*

**Coefficientes y probabilidad**

	<i>Coeffici</i>	<i>Error</i>	<i>Estadís</i>	<i>Probabi</i>	<i>Inferio</i>	<i>Superi</i>	<i>Inferio</i>	<i>Superi</i>
	<i>entes</i>	<i>típico</i>	<i>tico t</i>	<i>lidad</i>	<i>r 95%</i>	<i>or</i>	<i>r</i>	<i>or</i>
						<i>95%</i>	<i>95,0%</i>	<i>95,0%</i>
	-		-		-	-	-	-
	0,46764	0,15921	2,9372	0,00619	0,7923	0,1429	0,7923	0,1429
Intercepción	5124	0203	8112	579	5647	3377	5647	3377
Trabajo en	0,32698	0,07103	4,6030	6,6787	0,1821	0,4718	0,1821	0,4718
equipo	5704	6972	3551	E-05	0484	6656	0484	6656

Comunicación	0,62429	0,06388	9,7721	5,5418	0,4940	0,7545	0,4940	0,7545
n	5756	552	0096	E-11	0038	9113	0038	9113
	-		-		-		-	
	0,00671	0,06945	0,0966	0,92365	0,1483	0,1349	0,1483	0,1349
Liderazgo	0512	2811	1973	034	6045	3943	6045	3943

---

En la tabla de coeficientes y probabilidad se puede observar los resultados encontrados en base a las hipótesis de las dimensiones del comportamiento organizacional y su incidencia en la productividad. Con respecto a los valores de la probabilidad y al nivel de significancia del 0,05, las dimensiones del comportamiento organizacional como el trabajo en equipo y la comunicación inciden en la productividad de los trabajadores de una empresa de consumo masivo de la ciudad de Babahoyo, por otro lado, la dimensión liderazgo no incide en la productividad de los trabajadores de una empresa de consumo masivo de la ciudad de Babahoyo.

## **Capítulo 5**

### **Propuesta de Mejora**

En el siguiente capítulo se definen las estrategias que se van a realizar como parte de la propuesta dirigida a mejorar el comportamiento organizacional y a su vez la productividad de los trabajadores de una empresa de consumo masivo de la ciudad de Babahoyo

#### **Tema de la Propuesta**

Estrategias para mejorar el comportamiento organizacional y la productividad de los trabajadores de una empresa de consumo masivo de la ciudad de Babahoyo

#### **Objetivos**

##### **Objetivo general**

Elaborar estrategias orientadas en mejorar el comportamiento organizacional y la productividad de los trabajadores de una empresa de consumo masivo de la ciudad de Babahoyo

##### **Objetivos específicos**

- Desarrollar actividades que beneficien el trabajo en equipo de los trabajadores
- Plantear actividades orientadas en fortalecer la comunicación interna de la empresa de consumo masivo
- Definir actividades enfocadas en desarrollar el liderazgo de los trabajadores de la empresa de consumo masivo



## **Justificación**

El presente plan de acción es de suma relevancia para la investigación ya que, por medio del desarrollo de actividades relacionadas en fortalecer el trabajo en equipo, la comunicación y el liderazgo en sus diferentes departamentos se pretende mejorar el comportamiento organizacional en la empresa de consumo masivo a través de..... teniendo en cuenta que los trabajadores que forman parte de la organización son el pilar fundamental que llevará al cumplimiento de las metas organizacionales.

Entre los beneficiarios que forman parte de esta propuesta de investigación se encuentran los trabajadores, los clientes y la organización ya que al aplicar las estrategias desarrolladas en base a la capacitación y a otras actividades se fomentará el liderazgo que ayudará a direccionar a los trabajadores hacia una misma meta de tal forma que siempre se encuentren motivados, también se fortalecerá el trabajo en equipo que desarrollará una convivencia sana entre compañeros promoviendo buenas relaciones interpersonales y por último se fomentará la comunicación que beneficiará a los trabajadores en cuanto a la aceptación de los nuevos cambios organizacionales.

## **Desarrollo de la propuesta**

Las estrategias establecidas en este capítulo se basan en la información que se presentó por medio de los cuestionarios que se aplicó a los trabajadores de una empresa de consumo masivo de la ciudad de Babahoyo

## **Descripción de las actividades**

Dentro de esta sección se establece una tabla en la cual se determinan las estrategias que forman parte de la propuesta de investigación identificada con su respectiva dimensión y orientada al cumplimiento de los objetivos en donde se hace

énfasis en los encargados de desarrollarlas, esta propuesta se fundamentó en los resultados obtenidos por medio de los instrumentos de investigación

**Tabla 12**

*Propuesta Del Comportamiento Organizacional*

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESPONSABLES</b>
Talleres		Fortalecer las relaciones	Departamento de
Reconocimientos grupales	Trabajo En Equipo	interpersonales para mejorar las prácticas de trabajo en equipo	talento humano
Capacitación	Comunicación	Generar buenas	Departamento de
Implementación De Newsletters		interacciones interpersonales para mejorar la comunicación	talento humano
Capacitación	Liderazgo	Desarrollar prácticas de gestión empresarial orientadas en mejorar el liderazgo	Departamento de talento humano

## **Trabajo en equipo**

### **Talleres**

En base al estudio realizado se ha determinado la necesidad de elaborar un plan de propuesta enfocada en mejorar ciertos aspectos de la organización, es por esto que se ha planteado un taller orientado a mejorar el trabajo en equipo así los trabajadores de la empresa se encuentren preparados para afrontar cada uno de los desafíos que se

presentan en el diario vivir de la organización, este taller incursiona en temas trascendentales como la comunicación, los objetivos grupales, la confianza, el sentido de pertenencia y la motivación los cuales presentarán una amplia información a fin de mejorar dichos aspectos.

**Tabla 13**

*Propuesta Taller*

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>TEMAS</b>	<b>HORAS</b>	<b>RECURSOS</b>
		Comunicación	1 hora	Computadora
Taller	Trabajo en	Objetivos comunes	1 hora	Internet
	equipo	Sentido de pertenencia	1 hora	Proyector
		Integración laboral	1 hora	material digital

El desarrollo del taller orientado en mejorar el trabajo en equipo busca brindar información teórica a los trabajadores para que puedan ponerla en práctica en el momento en que realicen sus actividades laborales, en este taller se abarca temas como la comunicación ya que está es un pilar fundamental en el manejo de las relaciones interpersonales en una organización, la comunicación permite que exista una buena conexión entre compañeros lo cual hace que el intercambio de información sea más claro y se cumplan con las metas organizacionales.

Otro tema que se destaca en este taller es el de los objetivos comunes que es fundamental a la hora de direccionar a los trabajadores hacia una misma meta que trate de satisfacer las necesidades de la empresa, contar con objetivos comunes disminuye el

individualismo y la rivalidad que puede existir entre compañeros de trabajo las cuales generan retraso y problemas en el momento de ejecutar las actividades laborales, este tema también trata de incursionar a los trabajadores en la misión, visión y los objetivos institucionales de la organización.

A pesar que la comunicación y los objetivos comunes son indispensables en lo que respecta el trabajo en equipo el fomentar el sentido de pertenencia cumple también un rol importante ya que para lograr índices altos de productividad es necesario que los trabajadores se sientan identificados con los valores y filosofía de la organización y con el equipo del cual forman parte. Dentro de este taller el tema del sentido de pertenencia busca que los trabajadores se desenvuelvan de mejor manera en su trabajo y se reduzcan los niveles de rotación en la empresa.

El último tema que forma parte del taller de trabajo en equipo es la Integración laboral en la cual se busca que desarrollar valores tales como la diversidad, pluralidad, el respeto y la confianza en donde cada uno de los integrantes de la organización sientan que pueden desarrollarse en un entorno laboral óptimo desde el primer día que forman parte de la empresa, la integración laboral disminuirá los problemas de adaptación y ocasionará una actitud positiva en todos los trabajadores.

### **Reconocimientos grupales**

Como parte de la propuesta planteada otra de las actividades que se ha formulado es el reconocimiento grupal que se encuentra dentro de la dimensión trabajo en equipo en el cual se pretende realizar un reconocimiento a los miembros de la sucursal que presente un excelente ambiente laboral, buena atención al cliente y que cumpla con los valores organizacionales de la empresa.

**Tabla 14**

*Propuesta Reconocimientos Grupales*

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ACCION</b>	<b>FECHA</b>	<b>RECURSOS</b>
Reconocimientos grupales	Trabajo en equipo	Entrega de premios (electrodomésticos) durante evento de aniversario	Aniversario anual (20 de diciembre)	electrodomésticos

La estrategia “reconocimientos grupales” busca promover las buenas prácticas laborales desarrolladas por medio del trabajo en equipo de cada una de las sucursales que forman parte de la organización las cuales constan de 5 trabajadores cada una, la entrega de este reconocimiento se llevará a cabo en el evento de aniversario anual realizado por la empresa, durante este evento se entregará a todos los miembros de la sucursal seleccionada un electrodoméstico por parte de la gerencia, con esta propuesta se busca promover la participación y el compromiso con la empresa además de generar satisfacción, motivación y confianza en los miembros del equipo de trabajo.

**Comunicación**

**Capacitación**

En base a los resultados obtenidos por medio de los instrumentos de recopilación de información se ha encontrado que una de las dimensiones del comportamiento organizacional mantiene una incidencia en la productividad de los trabajadores de una empresa de consumo masivo de la ciudad de Babahoyo, dentro de esta propuesta también se incluye la capacitación en temas relacionados a la

comunicación interna y externa la cual se basa en favorecer la gestión empresarial orientadas en desarrollar interacciones positivas entre los trabajadores además de fortalecer la coordinación en la actividades de la empresa y así cumplir con los objetivos planteados

**Tabla 15**

*Propuesta De Capacitación*

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>TEMAS</b>	<b>HORAS</b>	<b>RECURSOS</b>
Capacitación	Comunicación	Qué es la comunicación	1 hora	Computadora
		Importancia de la comunicación	1 hora	Internet
		Beneficios de la comunicación	1 hora	Proyecto material
		Claves de la comunicación	1 hora	digital
		Cómo mejorar la comunicación	1 hora	
		Herramientas de comunicación	1 hora	

El desarrollo de la capacitación está orientada en mejorar la comunicación de los trabajadores de una empresa de consumo masivo de la ciudad de Babahoyo y busca desarrollar sus competencias y conocimientos acerca de la comunicación a fin de generar buenas interacciones interpersonales para mejorar la comunicación, en esta

capacitación se abarca temas sobre el significado de la comunicación el cual permite que los trabajadores posean conocimientos y desarrollen el diálogo entre los diferentes departamentos que son parte de la empresa motivando la participación de sus integrantes además de ayudar a gestionar e integrar al capital humano de la organización.

Otro tema que forma parte de esta capacitación es la importancia de la comunicación que busca hacer conciencia en el trabajador sobre lo fundamental que son las acciones de comunicación en una empresa y que pueda aplicarlas a fin de cumplir con los objetivos y metas demostrando iniciativa y de esta manera puedan tomar decisiones en beneficio de la empresa. El tema de los beneficios de la comunicación le permite al trabajador establecer conexiones de comunicación entre compañeros y departamentos enfocadas en el aumento de la productividad, habilidades de resolución de conflictos además de mejorar la relación entre los miembros de la organización y aumentar el sentido de pertenencia. Las claves de la comunicación pretenden establecer acciones a fin de mejorar la comunicación en donde se presentan acciones en la cual el trabajador adquirirá conocimientos sobre cómo aplicar la escucha activa, plantear estrategias que permitan el intercambio de información, desarrollar su compromiso y transparencia y a aprovechar las herramientas tecnológicas que presenta la empresa.

El tema como mejorar la comunicación pretende que el trabajador desarrolle habilidades que le permitan optimizar la transparencia para un correcto intercambio de información generando versatilidad en los procesos que forman parte de las actividades laborales, el trabajador aprende a mejorar la comunicación creando interacción de respeto y confianza en donde se logre el libre intercambio de ideas y experiencias, la estimulación de las conexiones de información entre áreas es otro factor que beneficia a la comunicación. En la sección herramientas de la comunicación el trabajador posee

conocimientos sobre el uso y manejo de los diferentes medios de comunicación que se utilizan en la empresa, en donde se destacan su sitio web que les proporciona información relativa de la empresa, sus plataformas electrónicas los cuáles son uno de los canales para el intercambio de información además de sus redes sociales.

### **Implementación de Newsletters**

Como parte de la propuesta que busca mejorar el comportamiento organizacional y la productividad se ha incluido dentro de la dimensión comunicación la implementación de newsletters que están orientados a que los trabajadores y los clientes estén actualizados en las promociones y ofertas que tiene disponible la empresa

**Tabla 16**

*Propuesta De Newsletters*

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ACCION</b>	<b>RECURSOS</b>
Implementación de Newsletters	Comunicación	Enviar Newsletters a nuestros clientes internos y externos	Ing. En sistemas Comunicador social Computadora Internet

La implementación de los newsletters además de mejorar la comunicación y la distribución de la información dirigida a los miembros de la empresa y clientes también ayuda a fortalecer las relaciones de los trabajadores y a lograr que se sientan parte de la empresa y que los objetivos de la empresa sean cumplidos en su totalidad. Esta



implementación hará que los trabajadores y clientes estén al día con todas las novedades que presenta la empresa.

## **Liderazgo**

### **Capacitación**

En base a los resultados obtenidos por medio de los instrumentos de recopilación de información se ha encontrado que la dimensión liderazgo que forma parte del comportamiento organizacional incide en la productividad por ello se ha elaborado esta propuesta de capacitación. Como parte de esta propuesta se incluyen temas como el manejo de las emociones, recursos, tiempo, talento y el liderazgo transformacional que se presentan con la finalidad de mejorar la eficacia en la gestión empresarial de los equipos de trabajo con el objetivo de que la organización logre el cumplimiento de sus objetivos.

**Tabla 17**

*Propuesta De Capacitación*

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>TEMAS</b>	<b>HORAS</b>	<b>RECURSOS</b>
		Manejo de emociones	1 hora	Computadora
Capacitación	Liderazgo	Manejo de recursos	1 hora	Internet
		Manejo del tiempo	1 hora	Proyecto
		Manejo del talento	1 hora	material digital

El propósito de la capacitación está enfocada en mejorar el liderazgo de los trabajadores de una empresa de consumo masivo de la ciudad de Babahoyo y busca desarrollar habilidades sobre el liderazgo orientadas en la gestión empresarial, en esta capacitación se abarcan temas como el manejo de las emociones en donde el trabajador adquirirá conocimientos sobre cómo manejar sus emociones en situaciones en donde necesite solucionar conflictos, manejar diálogos con los trabajadores y propiciar un entorno de trabajo saludable. El manejo de las emociones es fundamental para que los líderes orienten hacia cumplimiento de las metas y motiven a sus subordinados.

Dentro del manejo de los recursos el trabajador adquiere habilidades para gestionar los recursos económicos y materiales que posee la empresa con la finalidad de alcanzar las metas establecidas y potenciar el capital humano desarrollando sus competencias además de brindarle las herramientas para detectar en qué áreas se necesita invertir. El tema manejo del tiempo le brinda al líder las herramientas para gestionar el tiempo y así desarrollar con eficacia los proyectos y las tareas que forman parte de ellos además de brindar técnicas de organización del manejo del tiempo, disminuyendo los retrasos, y mejorando la atención en las actividades que forman parte del entorno laboral.

El manejo del talento facilita al líder las técnicas para identificar el talento de sus subordinados los cuales presentan competencias y conocimientos que están por encima de él de sus compañeros, por medio de esta identificación el líder beneficiará a la empresa cuando se requiera innovar alguna área gracias a las competencias y rápida adaptabilidad de estos talentos y a su vez junto a la gestión de los recursos poder potenciar sus habilidades.

Figura 12

Invitación A La Capacitación

**CAPACITACION  
SOBRE EL  
LIDERAZGO  
4 PASOS PARA LOGRARLO**

**MANEJO DE EMOCIONES**



EL TRABAJADOR ADQUIERE CONOCIMIENTOS SOBRE CÓMO MANEJAR SUS EMOCIONES EN SITUACIONES EN DONDE NECESITE SOLUCIONAR CONFLICTOS, MANEJAR DIÁLOGOS CON LOS TRABAJADORES Y PROPICIAR UN ENTORNO DE TRABAJO SALUDABLE

---

**MANEJO DE RECURSOS**

EL TRABAJADOR ADQUIERE HABILIDADES PARA GESTIONAR LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y MATERIALES QUE POSEE LA EMPRESA CON LA FINALIDAD DE ALCANZAR LAS METAS ESTABLECIDAS Y POTENCIAR EL CAPITAL HUMANO



---

**MANEJO DEL TIEMPO**



LE BRINDA AL LÍDER LAS HERRAMIENTAS PARA GESTIONAR EL TIEMPO Y ASÍ DESARROLLAR CON EFICACIA LOS PROYECTOS

---

**MANEJO DEL TALENTO**

FACILITA AL LÍDER LAS TÉCNICAS PARA IDENTIFICAR EL TALENTO DE SUS SUBORDINADOS LOS CUALES PRESENTAN COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS QUE ESTÁN POR ENCIMA DE ÉL DE SUS COMPAÑEROS



**Nota: se entregara certificado a los participantes**

**Tabla 18***Recursos Y Materiales*

<b>Recursos y Materiales</b>					
<b>DIMENSIONES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>COSTO</b>	<b>TOTAL</b>
		1	Laptop	\$ -	\$ -
		1	Proyector	\$ -	\$ -
		35	Diplomas	\$ 1,00	\$ 35,00
	Talleres	5	Gaseosas	\$ 3,00	\$ 15,00
Trabajo En Equipo		40	Sanduches	\$ 1,00	\$ 40,00
		40	Sillas	\$ -	\$ -
		5	mesas	\$ -	\$ -
	Reconocimientos grupales	5	viaje	\$ 200,00	\$ 1000,00
		1	Laptop	\$ -	\$ -
		1	Proyector	\$ -	\$ -
		35	Diplomas	\$ 1,00	\$ 35,00
	Capacitación	5	Gaseosas	\$ 3,00	\$ 15,00
Comunicación		40	Sanduches	\$ 1,00	\$ 40,00
		40	Sillas	\$ -	\$ -
		5	mesas	\$ -	\$ -
	Implementación De Newsletters	1	Aplicación de Newsletters	\$ 30,00	\$ 30,00
		1	Laptop	\$ -	\$ -
		1	Proyector	\$ -	\$ -
		35	Diplomas	\$ 1,00	\$ 35,00
Liderazgo	Capacitación	5	Gaseosas	\$ 3,00	\$ 15,00
		40	Sanduches	\$ 1,00	\$ 40,00
		40	Sillas	\$ -	\$ -
		5	mesas	\$ -	\$ -
<b>Total</b>				\$	1335,00

## **Conclusiones**

La presente investigación estudió las variables comportamiento organizacional y su incidencia en la productividad de los trabajadores de una empresa de consumo masivo de la ciudad de Babahoyo, estas variables han generado diversos estudios y teorías con el pasar de los años, por tal razón se pudo analizar teorías que han causado un enorme impacto en el comportamiento organizacional como la teoría de la fijación de metas, la teoría de la trayectoria a la meta, la teoría de las relaciones humanas y la teoría de las expectativas en la cuales se demostraron sus definiciones y su relación con las variables estudiadas. En el marco teórico se estableció que el comportamiento organizacional estudia la forma de actuar de los individuos y los equipos de trabajo que forman parte de la estructura organizacional mientras que la productividad ayuda a definir qué tan rentables son las labores realizadas por el capital humano para generar recursos.

Por medio del análisis de los resultados de investigaciones referenciales nacionales e internacionales se pudo establecer que existe relación entre el comportamiento organizacional y la productividad, los factores más comunes del comportamiento organizacional que se encuentran involucrados en esta relación son la motivación, el liderazgo, la cultura organizacional, sentido de pertenencia, y comunicación por otro lado entre los factores de la productividad que fueron parte de los estudios analizados fueron la eficacia, eficiencia y la efectividad.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, el diseño de investigación fue el no experimental, con un alcance de investigación descriptivo y correlacional, el tipo de estudio fue el transversal, el método aplicado fue el deductivo y la técnica de investigación que se empleó fue el cuestionario en donde se planteó uno

para para la variable comportamiento organizacional y otro para la variable productividad de los empleados de una empresa de consumo masivo.

La hipótesis general pudo ser comprobada por medio de la regresión lineal múltiple en donde se pudo determinar que el comportamiento organizacional incide en la productividad. Con respecto a las hipótesis de las dimensiones que conforman el comportamiento organizacional la regresión arrojó como resultado que solo las dimensiones trabajo en equipo y comunicación inciden en la productividad contrario a la dimensión liderazgo que no incide en la productividad. Antes esto los resultados también evidenciaron que en la empresa no se practican principios éticos, no existe el trabajo en equipo lo cual ocasiona que no se cumplan las tareas grupales, no existe motivación por parte de los directivos, todas estas problemáticas que forman parte del comportamiento del comportamiento individual y grupal de los trabajadores influyen en la productividad de los trabajadores de una empresa de consumo masivo de la ciudad de Babahoyo.

En base a los resultados de esta investigación se elaboró una propuesta formada por diversas actividades orientadas en mejorar el comportamiento organizacional y la productividad de los trabajadores, las dimensiones en la que está enfocada esta propuesta es el trabajo en equipo y la comunicación en la cual en donde la integran estrategias como talleres, reconocimientos grupales, capacitaciones y la implementación de newsletters, a pesar que no se evidenció que la dimensión liderazgo mantiene incidencia en la productividad se incluyó en la propuesta una capacitación con la finalidad de fortalecer las prácticas de gestión empresarial relacionadas al liderazgo.

## **Recomendaciones**

Se recomienda realizar de manera semestral una evaluación sobre el comportamiento organizacional en la institución para evidenciar si se ha producido una mejora en esta variable que es fundamental para desarrollar o mantener una buena productividad. También se debe dar prioridad a los aspectos que motivan a los empleados como los reforzadores positivos lo cual lograrán mejorar el desempeño dando como resultado una buena productividad

También se recomienda la aplicación de este modelo de investigación, usando sus métodos como referencia para conocer la condición en la que se encuentra el comportamiento y la productividad de los empleados de cada una de las sucursales que forman parte de la organización y las empresas que tomen como guía de estudio esta investigación.

Desarrollar nuevas estrategias con la finalidad generar cambios en base a las últimas tendencias organizacionales llevando una planificación de las acciones planteadas y que estas tengan como resultado un correcto comportamiento organizacional para que los empleados se sientan parte de la empresa y que los objetivos de la empresa sean vistos como si fueran sus propios objetivos, la actualización de las estrategias de la propuesta debe estar orientada a obtener mejores resultados que la propuesta inicial

## Bibliografía

- Acurio Espinosa, D. W. (2022). El comportamiento organizacional como estrategia de mejora del desempeño laboral en las organizaciones. Caso de estudio Empresa Pública de Movilidad de la Mancomunidad de Cotopaxi. Latacunga. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8415/1/MUTC-001138.pdf>
- Alles, M. A. (2007). Comportamiento organizacional: como lograr un cambio cultural a través de Gestion por competencias. Buenos Aires: Granica.
- Amoros, E. (2007). Comportamiento organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas. Lambayaque: Escuela de economía USAT.
- Artica Yauri, V., & Cotera Limas, J. L. (2021). Características del Comportamiento Organizacional en el Personal Gerencial de la Empresa Racionalización Empresarial S.A. LIMA-2017. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle ]. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6918/Caracteristicas%20del%20comportamiento%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bardalez, J. (2019). Comportamiento organizacional y su influencia en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la Tienda Interbank 750 – Tarapoto 2016. [Tesis de maestria, Universidad Nacional de San Martin- Tarapoto]. Obtenido de <https://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3790/MAEST.GEST.EMP.-Journeth-Bardalez-Valles.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bravo Bravo, M. L. (2016). Diagnostico del comportamiento organizacional de las empresas comercializadoras de productos lacteos en Portoviejo para la mejora de su desempeño empresarial. Calceta.
- Bravo Bravo, M. L. (2016). Diagnostico del comportamiento organizacional de las empresas comercializadoras de productos lacteos en Portoviejo para la mejora de su desempeño empresarial. [Tesis de grado, Escuela Superior Politecnica Agropecuaria de Manabi Manuel Felix Lopez]. Obtenido de <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/309/1/TAE62.pdf>
- Chavez Milla, H. A. (2017). Modelo de comportamiento organizacional para mejorar la productividad en las Mypes del Sector Metal Mecánico, Chimbote, 2017. [Tesis de ingenieria, Univdesidad San Pedro]. Obtenido de [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/12216/Tesis\\_62099.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/12216/Tesis_62099.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2007). Administracion de recursos humanos; El capital humano de las organizaciones. México, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. Ciudad de México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.



- Constituyente, A. N. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Montecristi.
- Dailey, R. (2003). *Comportamiento organizaconal*. Edimburgo: Edimburgo Business School.
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Edinburgh: Edimburgo Business School.
- Francisco Triana, A. Y. (2018). *El comportamiento organizacional y su influencia en la disciplina laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Supe Pueblo en el año 2006*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion]. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/1925/TFCE-04-03.pdf?sequence=1>
- Franklyn Fincowsky, E. B., & Krieger, M. J. (2011). *Comportamiento organizacional: enfoque para America latina*. Naucalpan: Pearson educacion.
- Galindo, M., & Viridiana, R. (2015). *Productividad*. Mexico.D.F.: México ¿cómo vamos?
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2005). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. McGraw-Hill Interamericana.
- Gutierrez, N., & Sfeir, R. (2001). *Teoria de las expectativas de Victor Vroom: su aplicacion en trabajadores de una empresa petrolera*. Caracas.
- Herdoiza, Z. (2020). *El comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermeria en el hospital IESS Babahoyo*. [Tesis de maestria, Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil]. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15008/1/T-UCSG-POS-MGSS-247.pdf>
- Hernandez Mendoza, S. L., & Duana Avila, D. (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. San Agustín Tlaxiaca.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Human Mayta, E. J. (2018). *Comportamiento organizacional y productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales E.I.R.L. Ucayali 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada TELESUP]. Obtenido de <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/65/1/Human-Mayta-Edgar-Jeyser.pdf>
- Jordan, F. H. (2017). *Psicologia: una introduccion a las nociones fundamentales*. Cordova: EDUCC.
- Lahera Almeida, N. (2013). *Antropologia general*. Santiago de los Caballeros: Universidad Abierta para Adultos (UAPA).

- Lopez Roldan, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Barcelona.
- Macavilca, E. (2018). Comportamiento organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima -2018. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23368/Macavilca\\_CEG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23368/Macavilca_CEG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Maldonado Pinto, J. E. (2018). Metodología de la investigación social: paradigmas: cuantitativo, sociocritico, cualitativo,complementario. Bogota: Ediciones de la U.
- Marulanda Valencia, F. A., Montoya Restrepo, I. A., & Velez Restrepo, J. M. (2014). Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento. Pensamiento y Gestion, 238.
- Meneses, J. (2016). El cuestionario. Barcelona.
- Mercader, J. R., & Parejo, L. (2008). Productividad y Conciliación en la vida laboral y personal. Barcelona: Ariel S.A.
- Molina Sabando, L., Briones Veliz, I., & Arteaga Coello, H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. Dominio de las Ciencias, 13.
- Molina, H. (2000). Establecimiento de metas, comportamiento y desempeño.
- Nacional, C. (2005). Código del Trabajo.
- Neill, D. A., & Cortez, L. (2017). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. Machala: UTMACH.
- Oficina internacional del trabajo. (2016). Mejore su negocio: el recurso humano y la productividad. Ginebra.
- Palmar G, R. S., & Valero U, J. M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. Espacios publicos, 166.
- Pastor Guillen , A. P. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. Lima.
- Perez Cruz, L. (2014). Sociología. Mexico. D.F.: Grupo editorial Patria.
- Pin, J. R., & Susaeta, L. (2003). La motivacion del directivo en el sector financiero español: analisis comparativo de la banca privada y publica. Barcelona.
- Ramos Vera , C. L. (2016). Comportamiento organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Rioja- periodo 2015. Moyobamba. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14607/Ramos\\_VCL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14607/Ramos_VCL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Rivera García, A. M. (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. La Libertad. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4592/UPSE-TAE-2018-0020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S. P. (2004). Comportamiento organizacional, 10a. ed. Naucalpan de Juárez: Pearson Educacion.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Rodriguez, C., Seydell, P., & Osimani, J. (2005). Psicología social - Polimodal: Proyecto pedagógico con modalidad a distancia para la terminalidad de estudios de EGB3 y Educación Polimodal EDITEP. Mendoza: EDIUNC.
- Romero, R. (2008). Comportamiento organizacional. Monterrey: Miguel Angel Porrua.
- Veiga de Cabo, J., De la Fuente Diez, E., & Zimmermann Verdejo, M. (2008). Modelos de estudios en investigacion aplicada: conceptos y criterios para el diseño. Madrid.
- Vera Cueva, R. A. (2019). Comunicación y comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018. Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36370/B\\_Vera\\_CR A.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36370/B_Vera_CR A.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Fuentes Navarro, Silvia María. “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango.” Universidad Rafael Landívar, 2012.
- Macavilca Contreras, Erick Gustavo. “Comportamiento organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima - 2018”. Universidad Cesar Vallejo, 2018

## APÉNDICES

### Cuestionario de comportamiento organizacional

Estimado (a), la presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad recopilar información para medir

La escala de calificación es la siguiente:

Escalas:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Trabajo en equipo</b>						
<b>1</b>	Dentro de su grupo de trabajo practican principios éticos					
<b>2</b>	Considera que los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima					
<b>3</b>	Tiene el apoyo por parte de sus compañeros para la elaboración de algún proyecto					
<b>4</b>	Con las actividades que realiza en equipo se siente satisfecho en su trabajo					
<b>5</b>	Considera que el trabajo en equipo es efectivo					
<b>Comunicación</b>						
<b>6</b>	Se siente cómodo en su trabajo					
<b>7</b>	Considera que es importante la comunicación entre sus compañeros de trabajo					
<b>8</b>	En su trabajo lo motivan constantemente					
<b>9</b>	Tiene Ud. buena relación con sus compañeros de trabajo					

<b>10</b>	Usted manifiesta una actitud positiva en el trabajo					
<b>11</b>	Se comunica de manera asertiva con sus compañeros					
<b>Liderazgo</b>						
<b>12</b>	Su jefe inmediato le brinda confianza					
<b>13</b>	Su jefe inmediato le da a conocer lo bien que está haciendo su trabajo					
<b>14</b>	Piensa que las normas y valores favorecen el trabajo de la institución					
<b>15</b>	Los líderes crean un ambiente de trabajo agradable					
<b>16</b>	Prestan atención a las sugerencias de su jefe para mejorar tiempo de trabajo					
<b>17</b>	Las responsabilidades que tiene en su puesto corresponden a lo que usted esperaba					
<b>18</b>	Cree que hay igualdad en la distribución de trabajo para todos los empleados					
<b>19</b>	Su jefe toma de decisiones adecuadas para el logro de objetivos					
<b>20</b>	Su jefe inmediato reconoce el trabajo realizado					

*Nota.* Cuestionario de comportamiento organizacional. Tomado de “Comportamiento organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de la dirección general de juegos de casinos y máquinas tragamonedas, Lima - 2018 (p.111), por E. G. Macavilca, 2018.

## ENCUESTA DE PRODUCTIVIDAD

Nombre del evaluado: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_ Unidad \_\_\_\_\_

### Instrucciones

La presente encuesta tiene la finalidad de medir la productividad de sus colaboradores, por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y asignarle un grado de acuerdo a la siguiente escala de calificación:

GRADO	CALIFICACION	PUNTAJE
A	Escasamente	1
B	A veces	2
C	Generalmente	3
D	Siempre	4

Deberá marcar con una X el grado que mejor describa o más se adecue al rendimiento del colaborador, únicamente puede marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no le comprometen en su desempeño laboral.

- |  |  |                       |                       |   |   |                       |                       |                       |                       |
|--|--|-----------------------|-----------------------|---|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.                                    | <table style="margin: auto;"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </table> | A                     | B                     | C | D | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| A  | B  | C                     | D                     |   |   |                       |                       |                       |                       |
| <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |   |   |                       |                       |                       |                       |
| 2. Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.   | <table style="margin: auto;"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </table> | A                     | B                     | C | D | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| A  | B  | C                     | D                     |   |   |                       |                       |                       |                       |
| <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |   |   |                       |                       |                       |                       |
| 3. Es leal con sus superiores.   | <table style="margin: auto;"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </table> | A                     | B                     | C | D | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| A  | B  | C                     | D                     |   |   |                       |                       |                       |                       |
| <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |   |   |                       |                       |                       |                       |
| 4. Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.  | <table style="margin: auto;"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </table> | A                     | B                     | C | D | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| A  | B  | C                     | D                     |   |   |                       |                       |                       |                       |
| <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |   |   |                       |                       |                       |                       |
| 5. Le gusta participar en actividades en grupo.  | <table style="margin: auto;"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </table> | A                     | B                     | C | D | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| A  | B  | C                     | D                     |   |   |                       |                       |                       |                       |
| <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |   |   |                       |                       |                       |                       |
| 6. Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.   | <table style="margin: auto;"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </table> | A                     | B                     | C | D | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| A  | B  | C                     | D                     |   |   |                       |                       |                       |                       |
| <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |   |   |                       |                       |                       |                       |
| 7. Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad | <table style="margin: auto;"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </table> | A                     | B                     | C | D | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| A  | B  | C                     | D                     |   |   |                       |                       |                       |                       |
| <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |   |   |                       |                       |                       |                       |
| 8. Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.  | <table style="margin: auto;"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </table> | A                     | B                     | C | D | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| A  | B  | C                     | D                     |   |   |                       |                       |                       |                       |
| <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |   |   |                       |                       |                       |                       |
| 9. Mantiene una actitud positiva ante los cambios  | <table style="margin: auto;"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </table> | A                     | B                     | C | D | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| A  | B  | C                     | D                     |   |   |                       |                       |                       |                       |
| <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |   |   |                       |                       |                       |                       |

que se generan en la organización.

- |   |                       |                       |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 10. En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad.  | A                     | B                     | C                     | D                     |
|   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11. Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.                  | A                     | B                     | C                     | D                     |
|   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12. Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.   | A                     | B                     | C                     | D                     |
|   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13. Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.   | A                     | B                     | C                     | D                     |
|   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14. Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.  | A                     | B                     | C                     | D                     |
|   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15. Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.                              | A                     | B                     | C                     | D                     |
|   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16. Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.               | A                     | B                     | C                     | D                     |
|   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 17. Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación.                        | A                     | B                     | C                     | D                     |
|   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 18. Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas. | A                     | B                     | C                     | D                     |
|   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 19. Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.                                       | A                     | B                     | C                     | D                     |
|   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 20. Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.                                 | A                     | B                     | C                     | D                     |
|   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 21. Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia.  | A                     | B                     | C                     | D                     |
|   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 22. Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo.   | A                     | B                     | C                     | D                     |
|   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 23. Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.   | A                     | B                     | C                     | D                     |
|   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 24. Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad.                     | A                     | B                     | C                     | D                     |
|   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 25. Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.                                     | A                     | B                     | C                     | D                     |
|   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*Nota.* Cuestionario de productividad. Tomado de “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)” (p.93), por S. M. Fuentes, 2012.



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Quinto Suarez Adonis Javier, con C.C: # 120747094-7 autor del trabajo de titulación: Análisis de la incidencia del comportamiento organizacional en la productividad de los empleados de una empresa de consumo masivo del cantón Babahoyo previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 26 de julio del 2023

*Adonis Quinto S.*

f. \_\_\_\_\_

Nombre: Quinto Suarez Adonis Javier  
C.C: 120747094-7



## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Análisis de la incidencia del comportamiento organizacional en la productividad de los empleados de una empresa de consumo masivo del cantón Babahoyo.		
<b>AUTOR(ES):</b>	Quinto Suarez Adonis Javier		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES):</b>	Ing. Diana Terez Csizmadia Viteri Mgs.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Gestión del Talento Humano		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magister en Gestión del Talento Humano		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	26/07/2023	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	92
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Recursos humanos		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Comportamiento Organizacional, Productividad, Empresa, Trabajo en Equipo, Comunicación, Liderazgo.		
<b>RESUMEN:</b>	<p>El presente trabajo se realizó con el objetivo de analizar la incidencia del comportamiento organizacional en la productividad de los empleados de una empresa de consumo masivo del cantón Babahoyo para diseñar un plan de mejoras que permita aumentar la productividad de los empleados. La metodología de investigación que se aplicó fue el enfoque cuantitativo, tipo de estudio descriptivo y correlacional, método deductivo. Para la recopilación de información se aplicaron instrumentos como el cuestionario con el cual se estudió la variable comportamiento organizacional por medio de 20 preguntas divididas en tres dimensiones, y para el estudio de la variable productividad se aplicó la encuesta la cual estuvo formada por 25 preguntas divididas en tres dimensiones. Los resultados obtenidos mostraron que no existe trabajo en equipo, se presentan problemas en la comunicación y se manifiesta falta de liderazgo en la organización, lo que ocasiona problemas en la productividad. Ante esta problemática se diseñó un plan de mejoras que permita aumentar la productividad de los empleados.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTORES:</b>	<b>Teléfono:</b> 0996144300	E-mail: adonis.quinto@cu.ucsg.edu.ec	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> Bustos Goya, Zoila Rosa		
	<b>Teléfono:</b> 0992410481		
	<b>E-mail:</b> zoila.bustos@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			