

Ciencias económicas y empresariales

Artículo original

El comportamiento organizacional y los procesos productivos en las MIPYMES

Organizational behavior and production processes in SMEs.

Comportamento e processos de produção organizacional nas PME

Mg. Columba C. Bravo-Macías, Mg. Yessenia J. Márquez-Bravo, Mg. Julio V. Saltos-Solórzano

columbabravo@hotmail.com, johamar_cc@hotmail.com, juvisaso7@hotmail.com

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López
Campus Politécnico - Sitio El Limón, Calceta, Ecuador

Recibido: 20 de mayo de 2016

Aceptado: 6 de julio de 2016

Resumen

La investigación tuvo como objetivo analizar el comportamiento organizacional de los talleres artesanales de lácteos CeCePe y los procesos productivos del Ato Bovino y Taller Lácteo ESPAM MFL para la caracterización de un análisis entre ambas variables, para lo cual, fue preciso llevar a cabo la siguiente descripción: en primera instancia se referencian los resultados obtenidos de la CeCePe en lo concerniente a la evaluación del comportamiento organizacional, luego se detallan los procesos identificados en los talleres lácteos de la ESPAM MFL con el objeto de exponer criterios que permitan identificar la relevancia de asociar el comportamiento organizacional y la determinación del esquema productivo, para establecer la importancia que representa para estos organismos fusionar los estudios antes mencionados.

Palabras clave: comportamiento, procesos, indicadores, variables, organización

Abstract

The research aimed to analyze the organizational behavior of artisanal workshops dairy CeCePey production processes of Ato Bovinoy Workshop Dairy ESPAM MFL for characterization of an analysis between both variables, for which, it was necessary to perform the following description: in first instance the results of the CeCePe with regard to the assessment of organizational behavior are referenced, then the processes identified in dairy workshops ESPAM MFL in order to expose criteria to identify the relevance of associating organizational behavior detailed and determination of the production system to establish the importance it represents for these bodies merge the aforementioned studies.

Key words: behavior, processes, indicators, variables, organization

Resumo

A pesquisa teve como objetivo analisar o comportamento organizacional das artesanais oficinas CeCePe laticínios e processos de produção da ATO Bovinos e Dairy Oficina ESPAM MFL para a caracterização de uma análise entre as duas variáveis, para o qual, foi necessário realizar a seguinte descrição : em primeiro lugar, os resultados da CeCePe são referenciados no que diz respeito à avaliação do comportamento organizacional, os processos identificados em produtos lácteos oficinas ESPAM MFL a fim de expor os critérios para identificar a relevância de se associar detalhando a comportamento organizacional e determinação do sistema de produção para estabelecer a importância que representa para estes corpos se fundem os referidos estudos.

Palavras chave: Comportamento, processos, indicadores, variáveis organização

Introducción

Los gerentes son aquellas personas que realizan actividades a través de otras personas dentro de una organización. Una organización es una entidad coordinada que busca lograr una meta o varias metas en común. (Quintero T. 2003)

Una organización es un sistema socio-técnico incluido en otro más amplio que es la sociedad con la que interactúa influyéndose mutuamente. También puede ser definida como un sistema social, integrado por individuos y grupos de trabajo que responden a una determinada estructura y dentro de un contexto al que controla parcialmente, desarrollan actividades aplicando recursos en pos de ciertos valores comunes. (Quintero T. 2003)

La estructura organizacional es una disposición intencional de roles, en la que cada persona asume un papel que se espera que cumpla con el mayor rendimiento posible. La finalidad de una estructura organizacional es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación. (Universidad de Champagnat. 2002)

La estructura organizacional es fundamental en todas las empresas, define muchas características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras. (Vázquez Rojas C. 2012)

Las organizaciones deben contar con una estructura organizacional de acuerdo a todas las actividades o tareas que pretenden realizar, mediante una correcta estructura que le permita establecer sus funciones, y departamentos con la finalidad de producir sus servicios o productos, mediante un orden y un adecuado control para alcanzar sus metas y objetivos. (Vázquez Rojas C. 2012)

Por medio de la organización se establecen canales de autoridad y responsabilidad para una buena dirección y control de las actividades planeadas y así cumplir con el curso de acción fijado con las metas propuestas. (Cruz López [et al]. 2011)

Los principios de la organización son:

Eficacia: una estructura organizativa es eficaz si permite la contribución de cada individuo al logro de los objetivos de la empresa.

Eficiencia: una estructura organizativa es eficiente si facilita la obtención de los objetivos deseados con el mínimo coste posible.

La organización formal: es el modo de agrupamiento social que se establece de forma elaborada y con el propósito de establecer un objetivo específico. Se caracteriza por las reglas, procedimientos y estructura jerárquica que ordenan las relaciones entre sus miembros.

La organización informal: son las relaciones sociales que surgen de forma espontánea entre el personal de una empresa. La organización informal es un complemento a la formal si los directores saben y pueden controlarla con habilidad. (Universidad de Champagnat. 2002)

La forma de dirigir y administrar las empresas ha presentado numerosos cambios alrededor del tiempo, pero diversos factores económicos y sociales como la globalización, su administración debe

favorecer la adaptación a nuevas tendencias del mercado mediante estructuras flexibles que permitan ser mucho más competitiva. (Cruz López [et al]. 2011)

De acuerdo con Páez (2002), una estructura organizacional en la empresa debe partir de la claridad de sus objetivos operacionales y ser un facilitador que permita el logro de estos mediante la adecuada coordinación de los recursos humanos, financieros y materiales. La define también como el conjunto de las funciones y las relaciones que determinan formalmente las funciones que cada unidad debe cumplir y el modo de comunicación. (Cruz López [et al]. 2011)

Los cinco propósitos básicos de la organización son:

1. Es de carácter continuo, donde la empresa y sus recursos jamás se puede decir que están sujetas a cambios constantes.
2. Es un medio al través del cual se establece la mejor manera de lograr los objetivos del grupo social.
3. Suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente y con un mínimo de esfuerzo.
4. Evita la lentitud e ineficiencia de las actividades, reduciendo los costos e incrementando la productividad.
5. Reduce o elimina la duplicidad de los esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades.

Dentro del estudio del comportamiento organizacional consideraremos variables dependientes e independientes. Las variables dependientes que consideran algunos autores o que remarcan más son: ausentismo, productividad, satisfacción del trabajo Entre las variables independientes tenemos: individual de grupo y de sistema organizacional. (Quintero T. 2003)

La importancia de crear y desarrollar Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Mipymes) es de tomarse en consideración dentro de cualquier economía, ya que sus aportaciones llegan a convertirse en un excelente medio para impulsar el desarrollo económico y social de una región aportando consigo una mejor distribución de sus recursos y riqueza; además, son las generadoras de empleos más grande (por encima de las grandes corporaciones) contribuyendo cierta estabilidad al mercado laboral. (Salas J F. [et al]. 2012)

Podemos decir que la categoría calidad es importante en el sistema productivo de una empresa la misma tiene varios significados que dependen del contexto en que se utilice. Así existen dos tipos de calidad que son la interna, entendida como la manera cómo una organización administra la calidad

de sus procesos, productos, servicios y la calidad externa, que es la percepción del cliente, consumidor o usuario que tiene respecto del producto o servicio que compra o utiliza (López, 2005) Los estándares mínimos que debería cumplir un producto o servicio, serían el que no dañe o cause daño a quien lo usa; que no dañe al medio ambiente, y que funciona para lo que está diseñado (Montaudon. 2010), siendo necesario para ello cumplir con las funciones y especificaciones adecuadas para las que han sido diseñados los sistemas de calidad (Guerrero. 2012), mismos que, buscan la aceptación o satisfacción, donde su fin primordial es no generar defectos, cumplir expectativas, hacer bien las cosas a la primera, no quejas, no rechazos, no devoluciones. (Barillas et al. 2011)

El concepto actual de calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos (Espinoza[et al].2010); puede considerarse como el grado de percepción que tenga un cliente de un producto o servicio por lo que, se requiere de una atención especial para su logro y un sistema de gestión organizacional mediante el cual se pueda coordinar tareas específicas y su respectivo control, es aquí donde la planeación de un sistema de acción por procesos como, la respectiva identificación del sistema productivo y la determinación del comportamiento organizacional son imprescindibles, de acuerdo con Bravo 2011. La gestión por proceso, ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente; mientras que Ascencio 2011 manifiesta, el Comportamiento Organizacional es un ámbito de la ciencia empresarial que se refiere a la actividad laboral, estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones, determinando la eficiencia, eficacia y productividad de los mismos, para posteriormente tomar mejores decisiones.

Hoy en día las organizaciones agrupan una serie de características fundamentales para lograr optimizar sus actividades; el medio ambiente donde laboran cada uno de los trabajadores es imprescindible para lograr un mejor comportamiento organizacional, del mismo modo influye en el proceso productivo, dado que mediante la correcta aplicación y evaluación de los dos casos presentados se puede lograr una mejor productividad y competitividad bajo un esquema de calidad.

Metodología

La investigación tuvo como objetivo analizar el comportamiento organizacional de los talleres artesanales de lácteos CeCePe y los procesos productivos del Ato Bovino y Taller Lácteo ESPAM MFL para la caracterización de un análisis entre ambas variables.

Para la ejecución del artículo se consideraron los estudios desarrollados en el cantón Flavio Alfaro de la provincia de Manabí-Ecuador, lugar donde se encuentra ubicado el taller artesanal de lácteos CeCePe y el cantón Bolívar parroquia Calceta, en los talleres Agroindustriales de la ESPAM MFL.

Tanto en los talleres CeCePe y los talleres lácteos de la ESPAM fue necesario aplicar una entrevista que permitiera evaluar el panorama de las instalaciones para recopilar información preliminar relevante, con el propósito de ser procesada y elaborar los instrumentos para la recopilación de información, mismos que permitieron obtener los datos presentados.

La valoración de los indicadores del comportamiento organizacional de CeCePe fue representada mediante la técnica de semáforo propuesto por Pozo 2014 y el esquema de ISHICAWA para identificar las falencias encontradas:

-  Alto Cuando el resultado se encuentra dentro del valor de referencia. (Factor de éxito)
-  Medio Cuando el factor se encuentra dentro de un rango inferior al óptimo pero no es resultado deficiente. (Factor de alarma)
-  Bajo. Cuando el resultado es deficiente. (Factor de corrección)

Mediante la selección de un equipo de expertos, se determinaron aquellas variables que según sus conocimientos poseían mayor relevancia para el Taller Artesanal de Lácteos CeCePe, de acuerdo a la actividad que realiza y la magnitud de su organización para la posterior evaluación de las mismas, las que se reflejan a continuación con su respectivo indicador de evaluación e instrumento de medición.

Matriz de los Instrumentos de evaluación de cada indicador con su respectiva variable

VARIABLES QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL TALLER ARTESANAL DE LÁCTEOS CeCePe	INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES	INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
Productividad	Productividad de la mano de obra	Productividad de mano de obra $= \frac{\text{volumen de producción conforme}}{\text{horas hombres trabajadas}}$
Satisfacción del trabajo	Relación y desempeño en el trabajo	Encuesta
Motivación	Eficacia en la capacitación de los empleados	<i>Evaluación de capacitación</i> $= \frac{\text{Empleados capacitados}}{\text{Total empleados}} * 100$ <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta
Calidad	Eficacia en la calidad en producción	$\text{ECP} = \frac{\text{productos defectuosos}}{\text{Producción total}}$
Comunicación	Nivel de comunicación	Encuesta
Liderazgo	Nivel de relación empleador-trabajador	Encuesta
Dinámica Grupal	Estímulo y confianza de la organización	Encuesta y observación
Procesos de trabajo	Eficiencia en el desarrollo de manuales de trabajo	$\text{EDMT} = \frac{\text{Numero de manuales de trabajo}}{\text{Manuales de trabajo necesario}}$
Flexibilidad	Habilidades para intercambio y desarrollo de actividades de trabajo	Encuesta
Rotación del personal	Rotación de trabajadores	Indicador rotacion de trabajadores $= \frac{\text{Total de trabajadores retirados}}{\text{Número promedio de trabajadores}}$
Toma de decisiones	Nivel de cumplimiento de responsabilidades	Encuesta
Habilidades	Habilidades para el desarrollo de actividades	Encuesta
Ausentismo	Nivel de ausentismo	<i>Nivel de ausentismo</i> $= \frac{\text{Horas ausentes}}{\text{Total horas hombres trabajadas}}$

Resultado y discusión

Tabla No. 1. Resultados de las respuestas obtenidas en la variable satisfacción del trabajo.

VARIABLE	INDICADOR	FACTORES	IDEAL	RESULTADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
Satisfacción del trabajo	Relación y desempeño en el trabajo	Ambiente de trabajo	100%	100%		Los empleados mencionan que el ambiente de trabajo es óptimo en su totalidad.
		Confianza con los integrantes	100%	100%		La confianza que existe entre los integrantes del Taller CeCePe es considerable
		Satisfacción con el trabajo	100%	64%		Existe insatisfacción con el trabajo que se desempeña

Como se observa en la tabla No. 1 los resultados de la variable satisfacción del trabajo, cuando se analiza ambiente de trabajo y confianza con los integrantes el nivel de cumplimiento fue factor de éxito, mientras que la satisfacción con el trabajo fue baja con un 64 %.

Tabla No. 2. Resultados de las respuestas obtenidas en la evaluación de la variable motivación

VARIABLE	INDICADOR	FACTORES	IDEAL	RESULTADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
Motivación	Eficacia en la capacitación de los empleados	Capacitación de los empleados	100% - 90%	90%		La capacitación de los empleados se encuentra en un nivel óptimo
		Reconocimiento por parte de los jefes	100% - 90%	82%		El reconocimiento por parte de los jefes se encuentra en un nivel de alarma
		Incentivos monetarios	100% - 90%	64%		Los incentivos monetarios son insuficientes para la motivación
		Motivación moral de los superiores	100% - 90%	73%		La motivación moral de los superiores no es la adecuada.

La tabla No. 2 muestra las respuestas obtenidas en la evaluación de la variable motivación, las falencias encontradas el 64 % plantean que los incentivos monetarios son insuficientes para la motivación por lo que es un factor de corrección, tanto el reconocimiento por parte de los jefes, la motivación moral de los superiores fue calificado de medio, siendo un factor de alarma. No así la capacitación de los empleados que se encuentra en un nivel óptimo

Tabla No. 3. Resultados de las respuestas obtenidas en la evaluación de la variable comunicación.

VARIABLE	INDICADOR	FACTORES	IDEAL	RESULTADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
Comunicación	Nivel de comunicación	Comunicación en el equipo de trabajo	100% - 90%	100%		La comunicación en el equipo de trabajo se encuentra en niveles de excelencia
		Información proporcionada por el gerente para realizar el trabajo	100% - 90%	100%		La información proporcionada para realizar las tareas se encuentra en un nivel óptimo
		Comunicación entre superiores y subordinados	100% - 90%	91%		La comunicación existente se encuentra en un nivel de éxito

Tabla No. 4. Resultados de las respuestas obtenidas en la evaluación de la variable calidad.

VARIABLE	INDICADOR	FACTORES	IDEAL	RESULTADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
Calidad	Eficacia de la calidad en la producción	Calidad de la producción	100% - 96%	100%		La calidad de la producción se encuentra en su nivel máximo.

Todos los integrantes de la serie con respecto a la variable calidad, y de comunicación el resultado fue el óptimo.

Respecto al liderazgo dentro del Taller CeCePe se encuentra en un factor de alarma.

En esta casuística los resultados de las respuestas obtenidas en la evaluación de la variable dinámica grupal se evidencio que el trabajo en equipo dentro del taller CeCePe, el estímulo del trabajo en equipo, ámbito laboral de la empresa en el que ejerce su función se encontró en un nivel de éxito.

En cuanto a la variable procesos de trabajo, rotación del personal se encuentran en factor de alarma. Resultados de las respuestas obtenidas en la evaluación de la variable flexibilidad, toma de decisiones, ausentismo y habilidades se encontró en un margen de éxito.

Cabe destacar que ninguno de los trabajadores le gustaría realizar otras actividades diferentes a la que actualmente realiza en CeCePe.

De acuerdo con los resultados obtenidos del análisis del Comportamiento Organizacional del Taller Artesanal de Lácteos CeCePe las variables que indican deficiencia y limitaciones expuestas en el diagrama de Ishicawa con sus respectivas causas y efectos que provocan ineficiencia son: Satisfacción del trabajo, Motivación, Liderazgo, Procesos de trabajo, Rotación del personal y Habilidades.

Conocer el comportamiento organizacional tiene por objeto identificar como los empleados reaccionan y se desenvuelven en el ambiente laboral, por ende como efectúan su trabajo y la calidad con lo que lo realizan, se trata de diagnosticar las falencias y buscar una vía de solución factible y eficaz, para armonizar sus actividades; y obtener por tanto resultados positivos mediante un adecuado clima laboral que conlleve a motivar e incentivar las buenas prácticas laborales.

En la actualidad ser una organización competente es imprescindible para mantenerse estable en el mercado, es que las necesidades, requerimientos y exigencias en los gustos de los consumidores crecen cada día, todo ello acontece a la búsqueda de procesos óptimos para la obtención de productos o servicios con atributos especiales que satisfagan dichos requerimientos, hoy por hoy se habla de calidad total a aquellas prácticas efectivas rigurosas que plantean minuciosamente el control de todo el proceso productivo; bajo esta perspectiva los estudios realizados en el presente artículo muestran la armonización de lograr un proceso conjunto entre el comportamiento organizacional y los procesos productivos para alcanzar la productividad y competitividad.

Los resultados de la evaluación que determinaron, el nivel de cumplimiento de inocuidad del Hato Bovino y Talleres Lácteos, donde se evidencia que en ambos, el cumplimiento es alto, en el Hato Bovino se obtuvo un 52,27% y en el de lácteos con un 46,46%.

La investigación realizada en la ESPAM MFL para determinar los procesos de producción, se mostró con detalle la cadena productiva del queso y además, mediante el establecimiento de ítems se identificó, el nivel de cumplimiento de la inocuidad en todo el proceso de producción, llegándose a la conclusión que a pesar de poseer un nivel alto de cumplimiento, se debe implementar un plan de mejora continua.

A continuación se presenta la ilustración del Iceberg propuesta por Duran (2011), donde expone elementos para la mejora del comportamiento organizacional e identifica aquellos que muchas organizaciones desestiman a la hora de planificar su gestión y pueden acarrear deficiencias en el proceso de producción:



Estrategias, Objetivos, políticas y procedimientos, estructura de la organización, autoridad formal, cadena de mando, tecnología.

Percepciones, actitudes, normas del grupo, interacciones informales, conflictos interpersonales e intergrupales.

Figura 4. Iceberg del Comportamiento Organizacional.
Fuente: Durán (2011)

Conclusiones

La productividad y competitividad son los fines por los cuales se integra un sistema adecuado de gestión de la calidad dentro de una organización; sin embargo, se requiere que dichas entidades combinen los dos temas tratados en el artículo, por un lado definir el esquema productivo que permita identificar cada uno de los procesos que se generan en la cadena productiva; por otro lado y no menos importante, determinar cuál es el comportamiento organizacional y asociarlo al proceso productivo con la finalidad de controlar y mejorar tanto, los sistemas de producción como, la actuación del equipo de trabajo.

Referencias bibliográficas

ASCENCIO, R. 2011. Comportamiento Organizacional. [Consulta 1 nov. 2016]. Disponible en: <http://reneascencio.com/Comportamiento-Organizacion-Por-Rene-Ascencio.pdf>

BARILLAS, C; HERNÁNDEZ, G; PAREDES, J. 2011. Inducción a la calidad. [Consulta 1 nov. 2016]. Disponible en:

<http://www.onsec.gob.gt/descargas/calidadgestionpublica/MATERIALINDUCCIONALACALIDA DParte1.pdf>

BRAVO, J. 2011. Gestión de Procesos. Santiago de Chile: Evolución S.A.

CRUZ LÓPEZ [et al]. 2011. Tipos de estructura organizacional. [Consulta 1 nov. 2016]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/tipos-de-estructura-organizacional/>

DURÁN, M. 2011. Comportamiento Organizacional. Guía de estudio. [Consulta 1 nov. 2016]. Disponible en: <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/396/1/GE0925%20Comportamiento%20organizacional%20-%202011%20-%20Ciencias%20Econ%20C3%B3micas.pdf>

ESPINOZA, R; [et al]. 2010. Principio de la gestión de calidad de productos y manejo medio ambiental. [Consulta 1 nov. 2016]. Disponible en: <http://www.sidalc.net/repdoc/A3047e/A3047e.pdf>

GUERRERO, G; RODRÍGUEZ, M; URIBE, M. 2012. Análisis de la percepción de los clientes respecto a la calidad del servicio recibido por parte del personal que atiende en las grandes superficies de la ciudad de Ibagué. Revista. Dimens. Empres. 10. p. 21-31. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4400340.pdf>

LÓPEZ, R. 2005. La calidad total en la empresa moderna. Cochabamba, BO. Revista Perspectivas. 8. p. 67-81. . Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942412006>

MONTAUDON, C. 2010. Explorando la noción de calidad. . Guanajuato, MX. Revista Acta Universitaria. 20. p. 50-56. . Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41613788006>

POZO, V. 2014. Análisis a los indicadores de gestión de la productividad en las industrias productoras de lácteos del distrito metropolitano de Quito. Tesis. Ing. Contabilidad y auditoría. UPS. Quito, EC. p 9-35.

QUINTERO T. 2003 El Comportamiento [consulta 1 nov. 2016]. Disponible en: Organizacional<http://www.gestiopolis.com/el-comportamiento-organizacional/>

SALAS J F. [et al]. 2012. Competitividad para las micro, pequeñas y Medianas empresas en México, mediante las Incubadoras de negocios. Revista. European Scientific Journal 8. ISSN 1857-7431. Disponible en: <http://eujournal.org/files/journals/1/articles/559/public/559-1735-1-PB.pdf>

Universidad de Champagnat. [Sitio web]. 2002. La estructura organizacional. [Consulta 1 nov. 2016]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/la-estructura-organizacional/>

VAZQUEZ ROJAS C .2012. Estructura organizacional, tipos de organización y organigramas. [Consulta 1 nov. 2016]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>