



10th Interdisciplinary Congress of Academic Corps

Booklets



RENIECYT - LATINDEX - Research Gate - DULCINEA - CLASE - Sudoc - HISPANA - SHERPA UNIVERSIA - Google Scholar DOI - REDIB - Mendeley - DIALNET - ROAD - ORCID - VJLEX

Title: Evaluation of organizational behavior in the personnel of micro and small enterprises in the city of Izúcar de Matamoros, Puebla in the city of Izúcar de Matamoros, Puebla.

Authors: MERINO-VIAZCÁN, Janet, SOLANO-PALAPA, Nathaly, PEÑA-CRUZ, Archundia, FÉLIX-MARTÍN, MEDINA-RAMÍREZ, Anahí

Editorial label RINOE: 607-8695

VCICA Control Number: 2023-01

VCICA Classification (2023): 010923-0001

Pages: 17

RNA: 03-2010-032610115700-14

RINOE - Mexico

Park Pedregal Business. 3580-
Adolfo Ruiz Cortines Boulevard –
CP.01900. San Jerónimo Aculco-
Álvaro Obregón, Mexico City
Skype: RINOE-México S.C.
Phone: +52 1 55 1260 0355
E-mail: contact@rinoe.org
Facebook: RINOE-México S. C.
Twitter: [@Rinoe_México](https://twitter.com/Rinoe_México)

www.rinoe.org

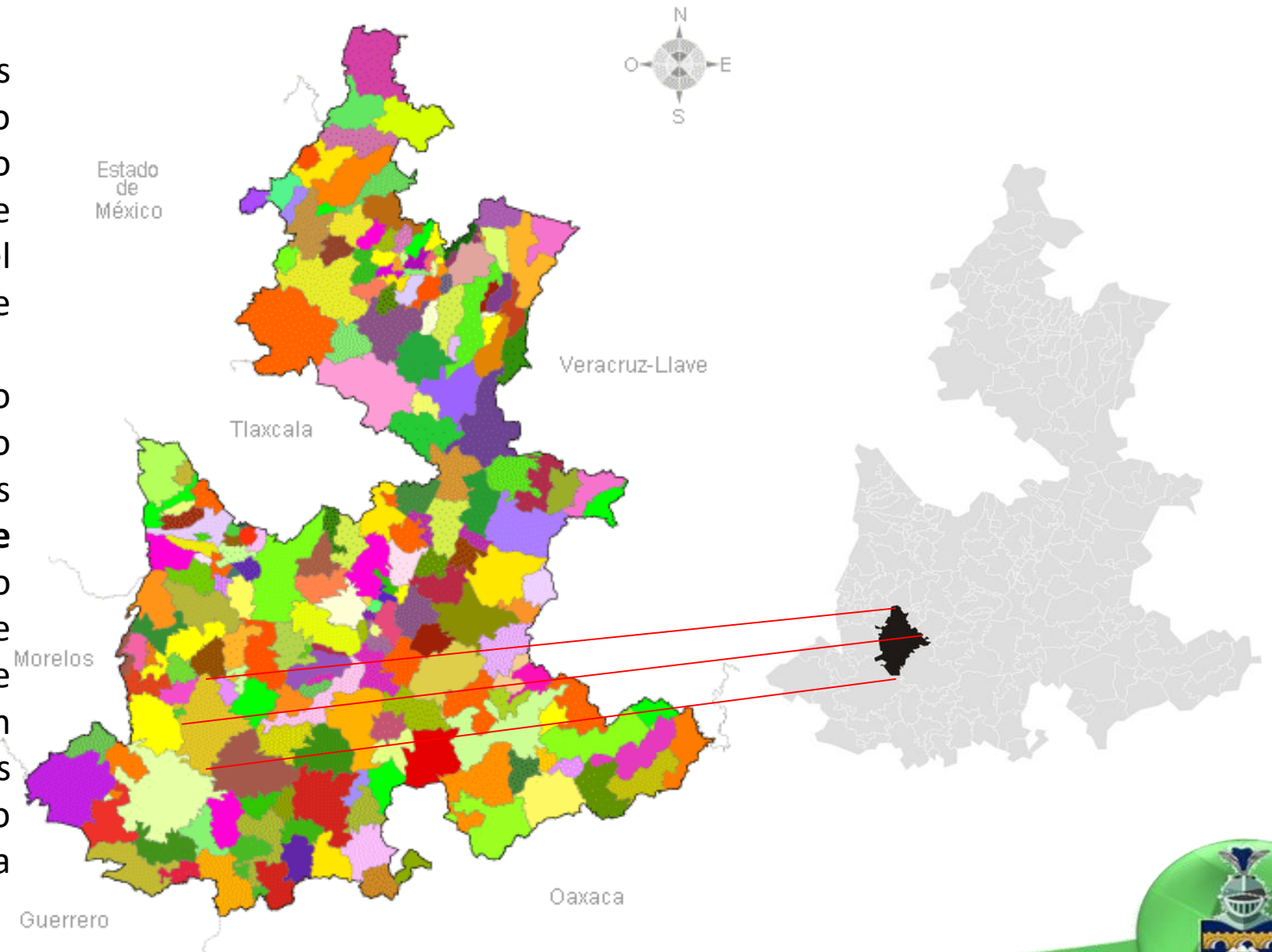
Holdings

Mexico	Peru
Bolivia	Taiwan
Cameroon	Western
Spain	Sahara

Introducción

En México, las pequeñas y medianas empresas generan el 78% del empleo nacional y representan el motor económico del país, con casi 4.1 millones de PyMEs de acuerdo a la investigación realizada por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática INEGI (2019).

La información publicada en Data México acerca de los resultados del Censo Económico 2019, los sectores económicos predominantes en la ciudad de **Izúcar de Matamoros, Puebla**, son el sector comercio al por menor con un 44.9%, seguido de Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas con un porcentaje por un 16.6%, otros servicios excepto actividades gubernamentales siendo el 13%, así mismo la industria manufacturera tiene un 10.3% de participación.



Introducción

Considerando que todo ser humano tiene capacidades en potencia que son únicas e irrepetibles. Por ello, es crucial hacer realidad los **procesos de transformación** ya que el crecimiento abarca diversos campos de posibilidades: físicos, estéticos, morales, afectivos, del carácter, de la psicomotricidad, del intelecto, del trabajo.

El Desarrollo del Potencial Humano se fundamenta en el respeto por la dignidad del hombre, reconoce que éste es un ser con un potencial capaz de perfeccionarse hasta límites inesperados. **Sin embargo, lo que permite al hombre desarrollar y utilizar sus potencialidades es la energía que lo anima y vitaliza**, la cual se canaliza a través de escenarios laborales, sociales, culturales, académicos, familiares, entre otros, que posibilitan el proceso de auto-realización. La evaluación del comportamiento del ser humano dentro de una organización, sea cual sea su tamaño, nos da la pauta para entender y comprender las actitudes y el desempeño que el factor humano tiene dentro de una empresa y de esta manera contribuir a que se pueda alcanzar un nivel de productividad apropiado para su crecimiento.



Metodología

- ❖ Con el objetivo de evaluar el comportamiento organizacional del personal de las MIPyMES en Izúcar de Matamoros, Puebla, se realizó una investigación empírica, por lo que se visitaron solo 22 empresas seleccionadas, preguntando si permitirían trabajar en una indagación como ésta. Después de entrevistarse con gerentes o representantes de las diversas empresas, existió el consentimiento de todas, los cuales se pusieron a la disposición.
- ❖ La investigación de tipo cuantitativa y cualitativa con un diseño de investigación descriptivo (survey study) ya que se analizó si el cliente interno reconoce o identifica el comportamiento organizacional como factor preponderante en el desarrollo de la organización. Esta se realizó mediante la aplicación de una encuesta utilizada como instrumento, así como también considerando la entrevista cara a cara y observación directa.



Metodología

Siendo esta una investigación de campo no experimental, para el desarrollo de este proyecto se elaboró una encuesta, la cual se validó por contenido, puesto que están representados los componentes del dominio de contenido de las variables a medir en dicho instrumento.

El instrumento que se aplicó está diseñado con 10 dimensiones, 55 ítems con respuesta tipo Likert.

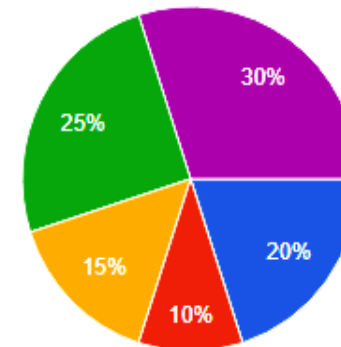
Que se aplicó en formato digital por medio de Google Forms



Resultados

Dimensión	Número de ítems	Dimensión	Número De ítems
Liderazgo y toma de decisiones	10	Calidad	5
Manejo de conflictos	10	Relaciones interpersonales	3
Motivación y Comportamiento	10	Iniciativa	2
Comunicación	7	Trabajo en equipo	2
Orientación de resultados	3	Organización	3

Validación por expertos



- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

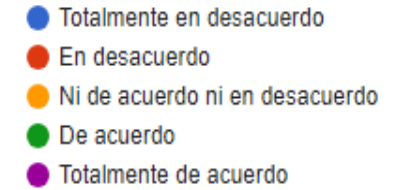
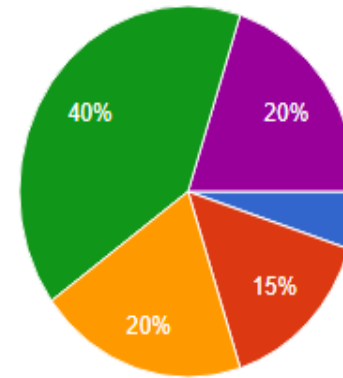
El 75% del personal de las MIPyMES consideran un buen liderazgo y toma de decisiones en todas las empresas encuestadas. Por ello, el balance del liderazgo es fundamental, pues una sobre representación y enfoque en cumplir los compromisos con un solo grupo de interés, generaría un desbalance que llevaría a la organización a perder la sostenibilidad futura. Por ello, una clave fundamental de un buen liderazgo es la toma de decisiones acción que encontramos reflejada en la mayoría de las empresas encuestadas.



Resultados

Dimensión	Número de ítems	Dimensión	Número De ítems
Liderazgo y toma de decisiones	10	Calidad	5
Manejo de conflictos	10	Relaciones interpersonales	3
Motivación y Comportamiento	10	Iniciativa	2
Comunicación	7	Trabajo en equipo	2
Orientación de resultados	3	Organización	3

Validación por expertos



El 60% del personal de las MIPyMES consideran apropiado el manejo de conflicto que se realiza por parte de quien ejerce el liderazgo en la empresa, ya que en la mayoría de las ocasiones las opciones elegidas para dar solución las consideran adecuadas.

Pero también los conflictos no depende del todo de la Gerencia, cuenta mucho, la relación entre los colaboradores ya que depende de la personalidad y disposición de los mismos, estos sabotea las negociaciones o mediaciones que se puedan realizar.



Resultados

Manejo de Conflictos

Algunas causas: Punto de vista de los empleadores

La gente se resiste al cambio

Hacen las cosas al **!hay se va!**

Los trabajadores no tienen iniciativa

Los tengo que andar «arreando»

No entienden bien las indicaciones

La gente ve a la empresa como trabajo temporal

Algunos si vienen con ganas pero son muy pocos



Los trabajadores no asumen su responsabilidad

Los he capacitado, pero no veo el cambio

Los trabajadores siempre se andan quejando



Resultados

Manejo de Conflictos

Algunas causas: Punto de vista de los empleados

Trabajo más de 8 horas al día

Me contrataron para atender a los clientes
y me manda por sus hijos a la escuela y al mercado



Mi hora de salida es a las 8 y siempre salgo casi a las 9 o más tarde

No nos paga el día convenido siempre uno o dos días después

He padecido acoso sexual por que soy madre soltera

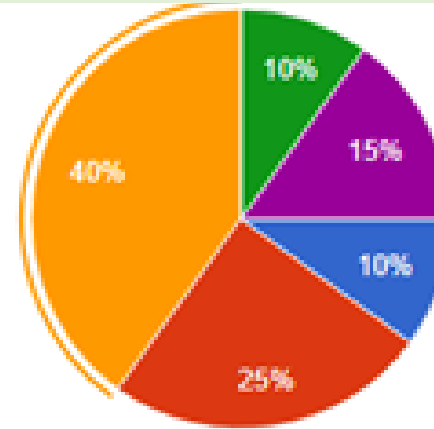
Cuando se enoja barre parejo, nos insulta

No podemos hacer equipo de trabajo, mis compañeros
Son conflictivos

No hay permiso para atender algunos asuntos personales

Si se le pierde algo enseguida nos hecha la culpa

Resultados



- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

El 35% del personal de las MIPyMES consideran que no hay motivación de parte de quien ejerce el liderazgo en las empresas encuestadas y un 40% comenta no estar de acuerdo ni en desacuerdo de como se ejerce la motivación o el comportamiento para generar un ambiente apropiado de trabajo. Consideramos que rendimiento del capital humano por medio de la motivación y el clima organizacional es necesario para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, ya que de este dependerá el éxito o fracaso de la empresa.

Dimensión	Número de ítems	Dimensión	Número De ítems
Liderazgo y toma de decisiones	10	Calidad	5
Manejo de conflictos	10	Relaciones interpersonales	3
Motivación y Comportamiento	10	Iniciativa	2
Comunicación	7	Trabajo en equipo	2
Orientación de resultados	3	Organización	3

Validación por expertos



Resultados

Es necesario entre otras cuestiones, que se satisfagan las necesidades, intereses y expectativas de los empleados; en tanto ello ocurra, el trabajador estará mejor predispuesto a poner a disposición de la empresa sus conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para desempeñar adecuadamente sus tareas.

Motivación y Comportamiento

Algunas causas que desmotivan: Punto de vista de los empleados

Nos sentimos frustrados, con estrés o preocupados

Es desgastante trabajar más de 8 horas al día, sin remuneración

El comportamiento del jefe por lo regular si afecta el ambiente de trabajo

Sería buena idea, que tuviéramos una reunión para convivir y comer pizzas o algo

Muy frecuentemente el jefe se estresa, grita y se siente feo el ambiente laboral

Nos desmotiva en ocasiones, hacer siempre lo mismo

Quisiera seguir estudiando, pero no hay oportunidad de combinar ambas opciones, eso me frustra y desmotiva

Me desmotiva el no tener oportunidad de ganar más dinero

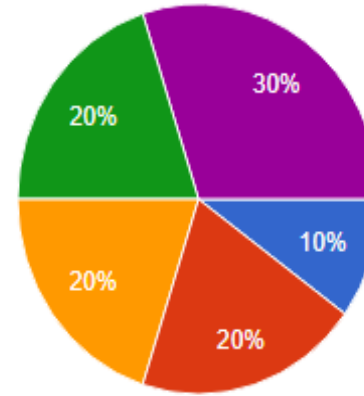
Hay varios compañeros estresados, que mejor no meternos con ellos.



Resultados

Dimensión	Número de ítems	Dimensión	Número De ítems
Liderazgo y toma de decisiones	10	Calidad	5
Manejo de conflictos	10	Relaciones interpersonales	3
Motivación y Comportamiento	10	Iniciativa	2
Comunicación	7	Trabajo en equipo	2
Orientación de resultados	3	Organización	3

Validación por expertos



- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

El 50 % del personal de las MIPyMES encuestadas, consideran que quien ejerce el liderazgo en la organización, esta orientado a los resultados obtenidos en el trabajo realizado. Es decir no le interesa como se logre, la finalidad es que se obtenga el resultado y el otro 40% de los encuestados considera que no esta orientado al resultado, es decir, que quien ejerce el liderazgo en las organizaciones encuestadas, están al pendiente durante todo el proceso del trabajo. Solo un 10% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo sobre la orientación de los resultados de quien ejerce el liderazgo en las organizaciones encuestadas.



Conclusiones

Es necesario considerar que las pequeñas y medianas empresas se encuentran hoy en día, en una situación difícil post pandemia, debida a las condiciones poco favorables a consecuencia de la apertura comercial, a la falta de liquidez en el mercado, la exigencia cada vez mayor en la calidad de los productos y/o servicios que ofrecen, o la creciente necesidad de sustituir o adquirir tecnología obsoleta por una nueva.

En este contexto externo global en el país, nos enfocamos en lo particular, en las condiciones encontradas en la que se desenvuelven las MIPyMES encuestadas en el municipio de Izúcar de Matamoros, Puebla.

Detallando los siguientes puntos:



Conclusiones

- 1 En el área de liderazgo y toma de decisiones, consideramos que este factor se está ejerciendo de manera puntual, aunque si es necesario fortalecer las formas de ejercerla, así como desarrollar algunas habilidades que permitan sensibilizar a quien ejerce el liderazgo de:
 - 1º Reconocer que algo puede mejorar y
 - 2º Dirigir una serie de acciones para lograr ese cambio, con el fin de que esta alcance todos sus objetivos.Esto se obtendría mediante una visión conjunta, es decir, mediante el análisis de información y un continuo aprendizaje enfocado a la mejora continua.
- 2 En el área de manejo de conflictos, la mayoría de las empresas encuestadas un 60% considera apropiado este factor. Pero también es necesario puntualizar que los conflictos no dependen del todo de la Gerencia, cuenta mucho, la relación entre los colaboradores ya que depende de la personalidad y disposición de los mismos, distinguir entre la causa y el efecto, o lo que es lo mismo, tratar de identificar oportunidades para la mejora, una vez que sean definidas las causas o bien las oportunidades, se puede proceder a generar tantas mejoras como sea posible, considerando variadas estrategias para lograr mantener un clima organizacional apropiado.



Conclusiones

- 3 En el área de motivación y comportamiento existen áreas de oportunidades que se requieren atender, considerando que Una fuerza laboral motivada es más probable que genere ideas innovadoras y contribuya al crecimiento y la competitividad de la organización. Asimismo, fomenta una cultura de trabajo positiva, **el entusiasmo y la motivación** son sentimientos que inspiran a otros, mejorando el trabajo en equipo y creando una atmósfera de apoyo. Esto se puede atender por medio del Feedback al capital humano, abriendo canales de comunicación, otorgando reconocimiento laboral, facilitando el crecimiento laboral, actuando con honestidad, otorgando responsabilidades con autonomía.
- 4 En el área de orientación de los resultados obtenidos, consideramos que la mitad de las empresas encuestadas, consideran que quien ejerce el liderazgo esta más enfocado en la obtención de los resultados, por lo que podemos observar que al líder le interesa que el trabajador sea eficiente. solo el 10% de las empresas consideran que su líder si esta enfocado y revisa el proceso para la obtención de los resultados. Lo que se considera que el 10% de los líderes requieren la eficacia en sus trabajadores.



Conclusiones

Por todo lo anterior expuesto, podemos observar que la mayoría de las MiPyMEs de la región carecen de la teoría administrativa, esto se debe a diversos factores entre ellos que los empresarios no cuentan con los conocimientos debido a su formación académica, la falta de tiempo o desinterés para capacitarse, lo cual representa una limitante para lograr un adecuado desarrollo y crecimiento de las mismas; por tanto, la planeación de sus proyectos o actividades cotidianas es mínima teniendo que sobrevivir día a día en un entorno en gran medida competitivo, por medio de diversos diagnósticos.

asimismo es notable y expuesto por los empresarios el desconocimiento de diversas herramientas administrativas. Se considera también, que es cada vez más necesaria promover la cultura “de evaluaciones recurrentes en las empresas u organizaciones”, ya que, puede ser como un mecanismo preventivo o de visualización de aquellos fallos o áreas de oportunidad que se manifiesten, debido a problemáticas o situaciones actuales, causados por amplios crecimientos en el mercado, así como también las necesidades que día a día se acrecentan.



Conclusiones

Sin duda, el mejoramiento continuo es una herramienta fundamental para todas las empresas porque les permite renovar los procesos administrativos que ellos realizan, lo cual hace que las organizaciones estén en constante actualización; además permite que sean más eficientes y competitivas, fortalezas que le ayudarán a permanecer en el mercado.

Para ello, nos enfocamos en la “Teoría del Proceso de Cambio”, postulada por Díaz Canepa, la cual nos dice que si consideramos el cambio como un proceso dinámico que se genera a través de la modificación de diferentes factores dentro de la organización que se abordan desde un solo enfoque teórico. Tendremos la posibilidad de ir mejorando poco a poco los factores que bajo esta investigación son áreas de oportunidad para trabajar con ellas e ir mejorando los diferentes factores que son preponderantes para la mejora continua de las organizaciones.



Referencias

Alegría Zebadúa, R. M., & Alarcón Martínez, G. (2021). Marco teórico e instrumento de medición de las habilidades gerenciales y clima organizacional en Instituciones Bancarias de México.

<https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/analogias/article/view/4922>

Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (n.d.). Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia. Redalyc., de <https://www.redalyc.org/pdf/395/39529381010.pdf>

Cota Luevano, J. A. (2017). Método Para Evaluar El Clima Organizacional Del Área Docente De Un Centro De Bachillerato Tecnológico De Cd. Obregón, Sonora. Redalyc., de <https://www.redalyc.org/journal/5116/511653854004/html/>

Díaz Canepa, C. (2016). Gestión del cambio en las organizaciones: efectos sobre la actividad... OpenEdition Journals., de <https://journals.openedition.org/laboreal/2314>





© RINOE-Mexico

No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162,163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169,209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. VCICA is part of the media of RINOE-Mexico., E: 94-443.F: 008- (www.rinoe.org/booklets)