



*Comportamiento organizacional en los trabajadores de la papelería y bazar*

*Genesis - Cantón Jipijapa*

*Organizational behavior in the workers of the Genesis stationery and bazaar -  
Jipijapa Canton*

*Comportamento organizacional nos trabalhadores da papelaria e bazar Genesis -  
Cantão de Jipijapa*

Carlos Artemidoro Zea-Barahona <sup>I</sup>

[carlos.zea@unesum.edu.ec](mailto:carlos.zea@unesum.edu.ec)

Pluas Chipre Lizzi-Denisse <sup>II</sup>

[pluas-lizzi8484@unesum.edu.ec](mailto:pluas-lizzi8484@unesum.edu.ec)

Plua Yosa Madeleyne-Pamela <sup>III</sup>

[plua-madeleyne2357@unesum.edu.ec](mailto:plua-madeleyne2357@unesum.edu.ec)

**Correspondencia:** [carlos.zea@unesum.edu.ec](mailto:carlos.zea@unesum.edu.ec)

Ciencias de la Económicas y Empresariales.  
Artículo de Investigación.

\* **Recibido:** 31 de diciembre de 2022 \* **Aceptado:** 12 de enero de 2023 \* **Publicado:** 15 de febrero de 2023

1. Magister en Docencia Universitaria e Investigación Educativa, Economista, Profesor Titular Principal Carrera Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí.
2. Estudiante de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Facultad de Ciencias Económicas, Carrera Administración de Empresas, Paján, Manabí, Ecuador.
3. Estudiante de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Facultad de Ciencias Económicas, Carrera Administración de Empresas, Paján, Manabí, Ecuador.

## **Resumen**

El comportamiento organizacional es de gran importancia ya que permite comprender las actitudes y orientar el desempeño del factor humano dentro de una empresa, de la misma forma, la cultura organizacional contribuye a fomentar buenas relaciones laborales entre los miembros de una organización dentro de un clima organizacional agradable. Planteando como objetivo general “Analizar el comportamiento organizacional en los trabajadores de la Papelería y Bazar Genesis - cantón Jipijapa”. Mediante los métodos deductivo, descriptivo, bibliográfico y el instrumento de encuesta. Extrayendo información de revistas científicas como Scielo y libros, publicada desde el año 2017 hasta la actualidad. Concluyendo que Papelería y Bazar Genesis posee falencias en su comportamiento organizacional, no todos los empleados se sienten escuchados, ni valorados.

**Palabras Clave:** Comportamiento organizacional; interdependientes; ambiente de trabajo.

## **Summary**

Organizational behavior is of great importance since it allows to understand the attitudes and guide the performance of the human factor within a company, in the same way, the organizational culture contributes to promote good labor relations among the members of an organization within an organizational climate. pleasant. Posing as a general objective "Analyze the organizational behavior of the workers of the Genesis Stationery and Bazaar - Jipijapa canton". Through the deductive, descriptive, bibliographical methods and the survey instrument. Extracting information from scientific magazines such as Scielo and books, published from 2017 to the present. Concluding that Papelería y Bazar Genesis has shortcomings in its organizational behavior, not all employees feel heard or valued.

**Keywords:** Organizational behavior; interdependent; work environment.

## **Resumo**

O comportamento organizacional é de grande importância pois permite compreender as atitudes e orientar a atuação do fator humano dentro de uma empresa, da mesma forma, a cultura organizacional contribui para promover boas relações de trabalho entre os membros de uma organização dentro de um clima organizacional. prazeroso. Tendo como objetivo geral “Analisar o comportamento organizacional dos trabalhadores da Papelaria e Bazar Gênesis – cantão de Jipijapa”. Através dos métodos dedutivo, descritivo, bibliográfico e do instrumento de pesquisa.

Extraindo informações de revistas científicas como Scielo e livros, publicados desde 2017 até o presente. Concluindo que a Papelería y Bazar Genesis tem deficiências em seu comportamento organizacional, nem todos os funcionários se sentem ouvidos ou valorizados.

**Palavras-chave:** Comportamento organizacional, interdependência, ambiente de trabalho.

## **Introducción**

Desde que surgieron los grupos para lograr un objetivo común, una de las preocupaciones ha sido cómo obtener ganancias. A lo largo de los años, este objetivo se ha logrado a través de diferentes métodos, implementando gerentes, que buscan mejorar el comportamiento de sus organizaciones y sus empleados. Inicialmente, la organización se vio como una forma de lograr competitividad y obtener beneficios basada en la división horizontal del trabajo y la toma de decisiones, la participación y la toma de decisiones centralizadas, el papel del personal era muy bajo. Actualmente investigaciones desarrolladas demuestran el papel de liderazgo de los empleados, el impacto de su comportamiento en el éxito organizacional y cómo esto depende de su propio diseño y sistemas de trabajo.(Consuelo Bravo, Sarmentero Bon, Gómez Figueroa, & Falcón, 2017)

El estudio se basa en principios teóricos sobre la relación entre las personas y su desempeño dentro de las organizaciones y su conexión con el comportamiento humano y organizacional. Los trabajadores cooperan con el logro de las metas organizacionales, sin embargo, también es fundamental que realicen sus deseos y satisfagan sus necesidades, lo que, según la teoría de Maslow (1943), traerá su motivación. Además, forman grupos o equipos de trabajo y en consecuencia se comportan de manera diferente dentro de la empresa. (Ganga Contreras & Villacís Moyano, 2018)

El presente artículo tiene como objetivo general “Analizar el comportamiento organizacional en los trabajadores de la Papelería y Bazar Genesis - Cantón Jipijapa”. Se ejecuto mediante los métodos deductivo, descriptivo, bibliográfico y el instrumento de encuesta para alcanzar el objetivo propuesto y determinar cómo se está desarrollando el comportamiento organizacional en el local.

## **DESARROLLO**

### **Comportamiento**

El comportamiento es una de las principales características de la vida. Consiste en las interacciones de un organismo con respecto a, e influenciadas por, el ambiente en formas particulares. Desde

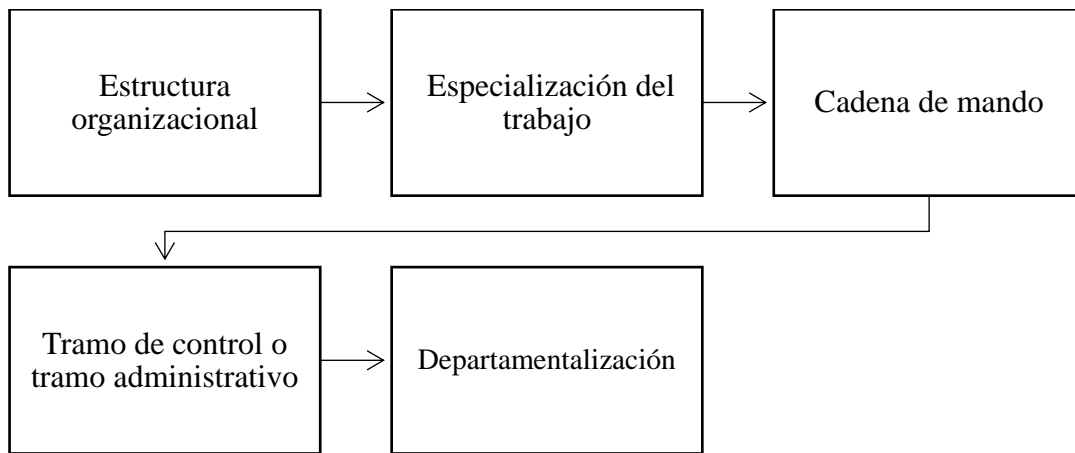
esta perspectiva, el organismo se entiende como una forma de vida compleja que lleva a cabo las funciones de la vida mediante el funcionamiento de sus órganos y sistemas separados pero interdependientes (Jolinston & Pennypacker, 1993, p. 28) citado et al., (Maero, 2020)

### Organizaciones

Delfín et al., (2019) afirma que una organización se define como un sistema de actividades conscientemente coordinadas, la cual está formada por dos o más personas. La cooperación entre las personas es esencial para la existencia de una organización, ésta existe cuando hay personas capaces de comunicarse, dispuestas a actuar conjuntamente para obtener un objetivo común.

Las organizaciones están compuestas de personas que viven en ambientes complejos y dinámicos, lo que genera comportamientos diversos que influyen en el funcionamiento de los sistemas, que se organizan en grupos y colectividades, el resultado de esta interacción media en el ambiente que se respira en la organización. (Segredo Pérez, 2013)

Los componentes básicos del sistema organizacional son:



Fuente: (Delfin, 2019)

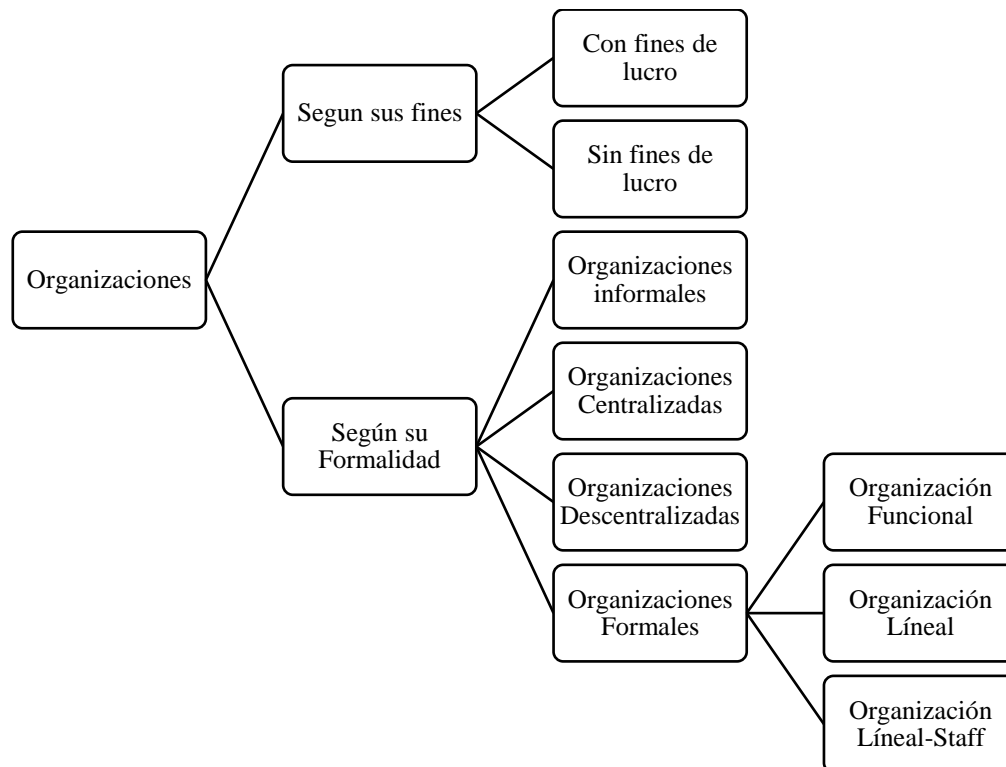
Las organizaciones deben ser capaces de tener actividades planeadas que permitan la identificación del conocimiento clave, la generación de conocimiento nuevo y la transferencia de ese conocimiento entre sus empleados, haciendo de la gestión del conocimiento una parte integral de la cultura organizacional. (Ferrer Dávalos, 2018).

Según Chiavenato (2006), las organizaciones son extremadamente heterogéneas y diversas, cuyo tamaño, características, estructuras y objetivos son diferentes. Esta situación, da lugar a una amplia

variedad de tipos de organizaciones que los administradores y empresarios deben conocer para que tengan un panorama amplio al momento de estructurar o reestructurar una organización.

Actualmente, se le da gran importancia a la valoración del clima organizacional en las instituciones porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada y posibilita a los directivos una visión futura de la organización, es, además, un elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, puesto que permite identificar las necesidades reales de la institución en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente y que permitirán alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución. (Segredo Pérez, 2013)

### Tipos de Organizaciones



Fuente: (Brume González, 2019)

### Comportamiento Organizacional

Las teorías del comportamiento organizacional (CO) muestra una evolución en el transcurso del tiempo a la vez que integren, cada vez más, diversos temas en los procesos empresariales y de investigación, como, por ejemplo, la satisfacción laboral, la motivación, la calidad de vida en las

personas, el medio ambiente de trabajo, el compromiso organizacional y más recientemente la teoría del bienestar laboral. Establecen que el comportamiento organizacional investiga el impacto que tienen los individuos y las estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones. (Bravo Macias, Hernandez Nariño, & Negrín Sosa, 2020)

Los autores Franklin Fincowsky & Krieger et al., (2019) El comportamiento organizacional (CO) es un campo interdisciplinario que aporta valiosos elementos de juicio para que las organizaciones comprendan la conducta individual y las relaciones que se establecen básicamente entre personas que conviven como compañeras o en un plano superior-subordinado. Además, permite examinar las relaciones que se dan tanto en grupos formales e informales como en equipos de trabajo, y conocer el desempeño de la organización como un sistema integrado. El comportamiento organizacional interactúa con otras disciplinas, como la psicología, la sociología, la antropología, el derecho, la economía, la ciencia política, la ética, las matemáticas, la tecnología de la información y la administración. Para obtener el perfil completo del comportamiento de una organización se puede utilizar el análisis de contexto, el cual incluye la exploración del ambiente externo, del ambiente externo de tarea y del ambiente interno.

El comportamiento organizacional se encarga de investigar el impacto que se produce entre los individuos, los grupos y la estructura organizativa, así resultando importante su aplicación, con el fin de emplear la información al mejorar la eficacia en la organización, esa importancia radica en las relaciones enmarcada con el empleo. El comportamiento organizacional desde el punto de partida se presenta con (los empleados, la rotación de puestos, el rendimiento de los subordinados, la productividad y la gerencia), también radica de gran importancia hacia la conducción de la administración pública. Amorós (2009)

**Niveles del Comportamiento Organizacional son los siguientes:**

**Macro perspectiva del CO:** Hace referencia al estudio de organizaciones enteras, basada en comunicar, liderar, plantear decisiones, manejar el estrés y conflictos.

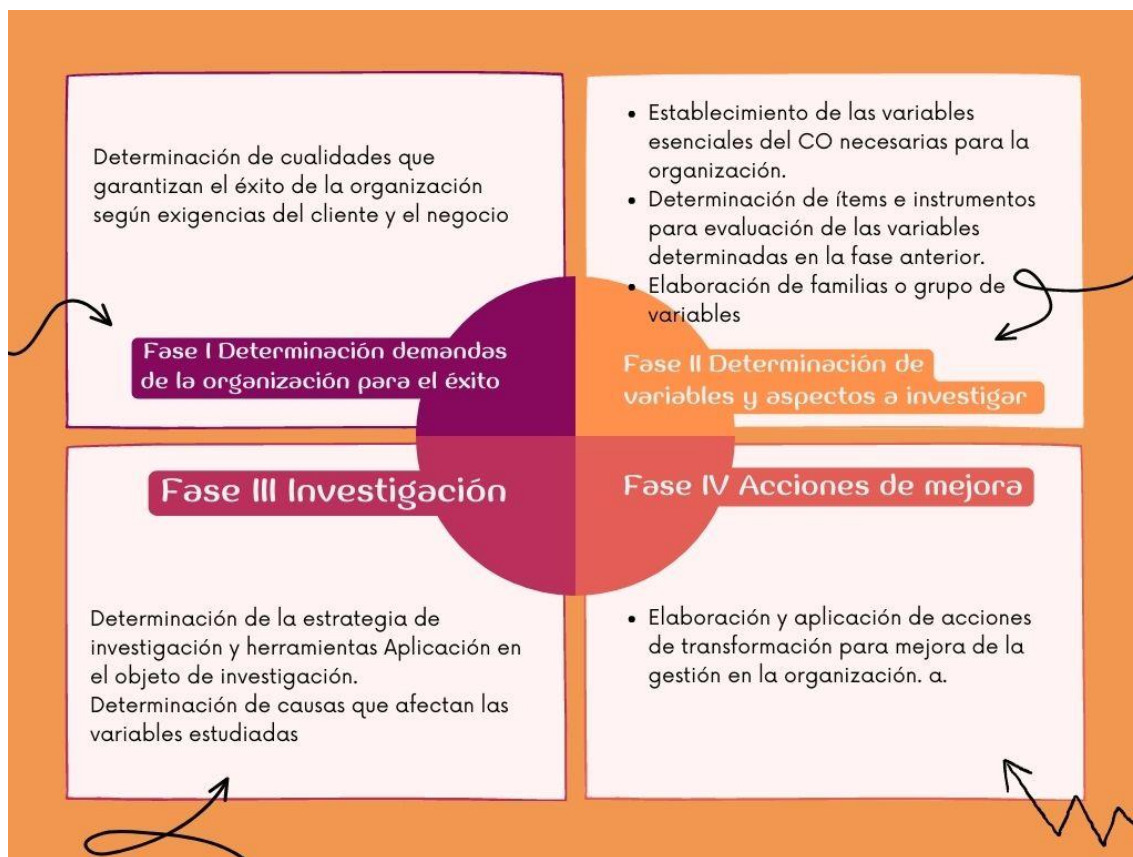
Perspectiva intermedia del CO. Hace referencia al comportamiento de las personas que trabajan en grupo o en equipo basada en el “empowerment” y la dinámica grupal e intergrupal.

**Microperspectiva del CO:** Hace referencia al comportamiento del individuo que trabaja solo en la organización y en aquello que les motiva para realizar sus labores, está enfocado en la

personalidad, percepción, motivación y satisfacción en el trabajo. (Artica Yauri & Cotera Limas, 2021)

### Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional CO

Los autores Consuelo Bravo, Sarmentero Bon, Gómez Figueroa, & Falcón et al., (2017) expresan que la no existencia de procedimientos y métodos que estudien de forma integrada las variables del comportamiento organizacional a partir de las exigencias de la organización, justifica la elaboración de uno propio para el desarrollo de la presente investigación. La figura No. 1 muestra un procedimiento general para el estudio del CO:



**Fuente:** (Bravo Macias, Hernandez Nariño, & Negrín Sosa, 2020)

**Papelería y Bazar Genesis.**

**Ubicación:** Calle Bolívar entre Colón y Montalvo, 593, Jipijapa, Manabí, Ecuador.

**Oferta:** Artículos de papelería, bazar y de todo para fiestas de todo evento social.

## Metodología

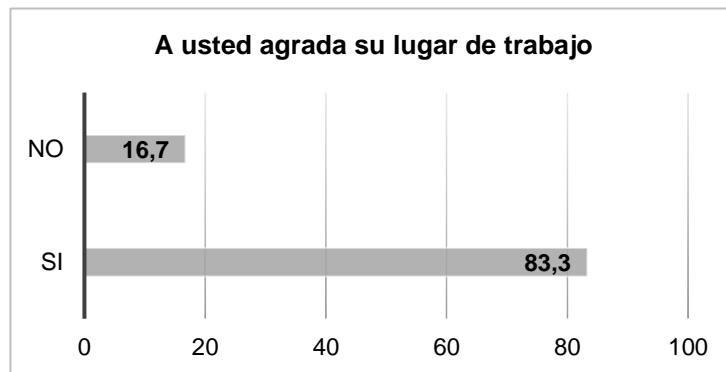
El desarrollo de la presente investigación se basó en una investigación descriptiva, cuya orientación se apoyó con estudios teóricos científicos sobre el comportamiento organizacional, relacionándolo con el lugar de investigación y determinar cuáles son las principales falencias que existen en la papelería y barza Genesis.

## Resultados

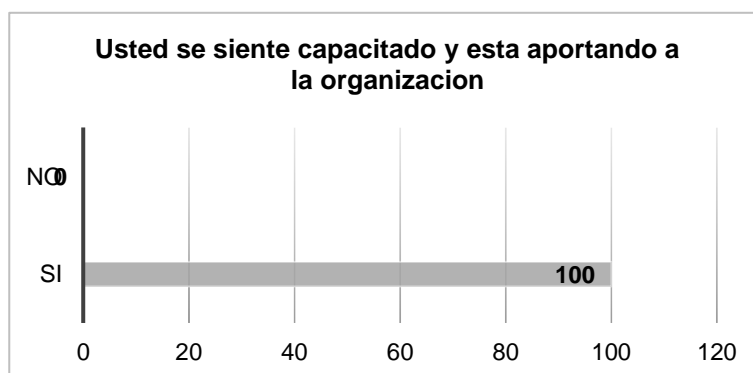
Se encuestó a los empleados de la Papelería y Bazar Genesis para determinar su comportamiento organizacional, arrojando los siguientes resultados:

El 100% de los encuestados afirman que no se les ha socializado los objetivos de Papelería y Bazar Genesis.

Al 83,3% le agrada su lugar de trabajo mientras que el 16,7% respondieron negativamente, mostrando que el clima laboral no es totalmente óptimo.

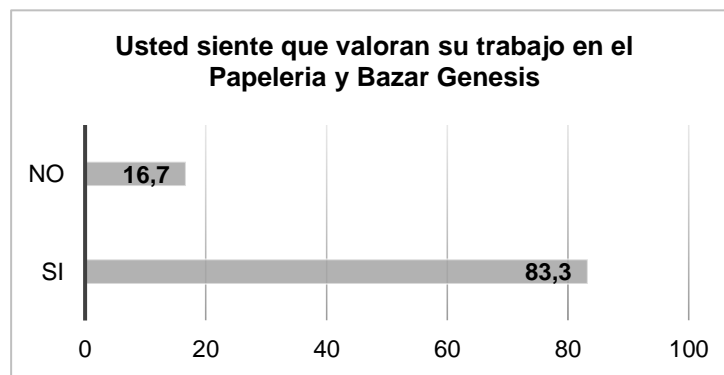


El 100% de los encuestados se siente capacitado y está aportando al crecimiento de la organización

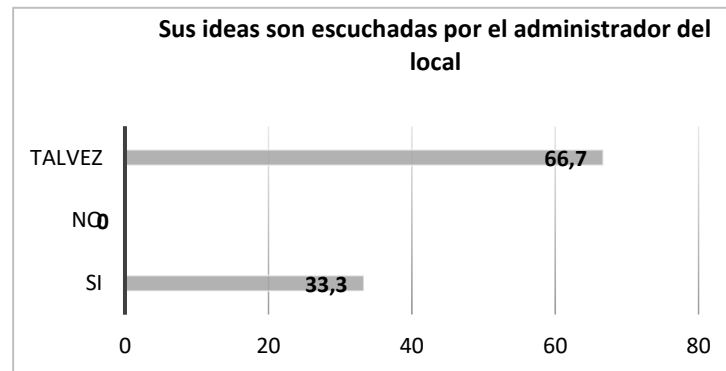




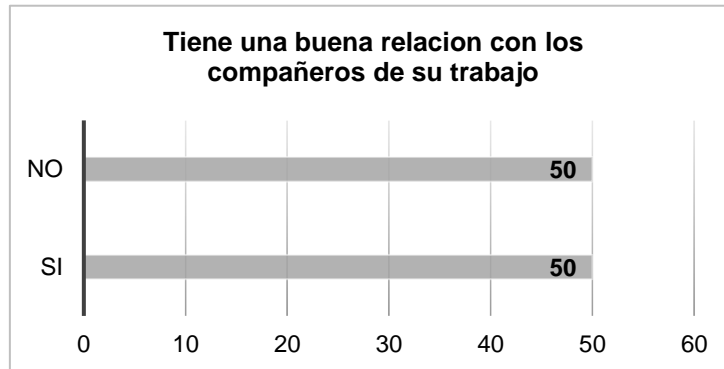
Existe un porcentaje que no se siente valorado, siendo el 16,7%, en cambio un 83,3% si siente valoración en las actividades que realiza, tomando en consideración se debe minimizar esta brecha.



Los mismos manifiestan que si poseen todas las herramientas para realizar todas sus actividades productivas pero el solo el 33,3% expresa que sus ideas son escuchadas por administrador mientras que el 66,7% respondió que solo a veces son escuchadas.



El 50% manifiesta que, si tiene una buena relación con los compañeros de trabajo, mientras que el otro 50% respondió negativamente, existiendo una problemática.



Los encuestados conjuntamente dieron a conocer que, si se trabaja en equipo en el local, pero no tienen conocimiento del tema comportamiento organizacional, además manifiestan que no poseen ninguna estructura organizacional y desean que se ejecute una evaluación del mismo.

## DISCUSIÓN

Es muy importante asegurarse de que los empleados conozcan las actividades a realizar en su puesto y su rol en el logro de los objetivos, pues junto con los procesos de retroalimentación que se tengan serán aspectos importantes en la satisfacción de las personas, enfatizando la importancia que los empleados conozcan los objetivos porque el 100% de los encuestados expresaron que no lo conocen. (Madero Gómez, 2020)

Los encuestados consideran que están capacitados para ejercer el puesto en que se encuentran, pero no todos se sienten valorados por lo que es importante considerar primero a los colaboradores haciendo que se sienta satisfecho, valorado y reconocido por el trabajo que realizan. (Macías Quiroz, Ruiz Cedeño, & Valdivieso Guerra, 2020)

Existe un porcentaje alto de empleados expresa que sus ideas no son escuchadas “a veces” en esa línea Claro M. et al., (2019) afirma que la escucha es un proceso que tiene un propósito para las empresas. Las buenas decisiones son hechas por las instituciones cuando están abiertas al feedback, de modo que las personas tengan confianza y seguridad en expresar sus ideas y las resoluciones se adoptan con el objetivo de que sean las mejores.

No tienen conocimiento del comportamiento organizacional, pero comprendieron que es importante, se beneficiarían y aportarían al desarrollo integral de la empresa, porque tiene como objetivo buscar la calidad y la productividad en la mayoría de las organizaciones, porque surge una

significativa diferencia y la principal ventaja competitiva de las empresas, puesto que provienen de las personas que trabajan en ella, causando que son las que conservan el statu existente, y al mismo tiempo generan la innovación. (Briones Saltos & Cedeño Zambrano, 2018)

## CONCLUSIONES

El comportamiento organizacional se refiere a los diferentes tipos de relaciones que se establecen en una empresa. Por un lado, ayuda a comprender la relación entre los trabajadores, pero también a comprender el impacto del medio ambiente en la empresa, analiza la estructura de la empresa, porque los trabajadores deben coordinarse estructuralmente para trabajar en equipo.

En el Bazar y Papelería Genesis no se aplicó esta herramienta tan importante, se desconoce cómo se desarrollan los empleados en sus actividades. Mediante las encuestas se visualizó ciertas problemáticas como la poca valoración de los empleados, en ocasiones toman en cuenta sus opiniones, es un local que expone diferentes productos, tiene potencial para la expansión por lo tanto se debe aplicar una evaluación del comportamiento organizacional para establecer medidas correctivas.

## Referencias

1. Artica Yauri, V., & Cotera Limas, J. L. (2021). *UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN*. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6918/Caracteristicas%20del%20comportamiento%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
2. Bravo Macias, C. C., Hernandez Nariño, A., & Negrín Sosa, E. (2020). Comportamiento organizacional con enfoque de sistema en empresas comercializadoras. *Revista Venezolana de Gerencia*, 95(1), 900-919. doi:10.37960/rvg.v25i91.33173
3. Briones Saltos, L., & Cedeño Zambrano, R. (Noviembre de 2018). El comportamiento organizacional y su impacto en las actitudes del talento humano en el ámbito universitario. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/11/comportamiento-organizacional-actitudes.html>

4. Brume González, M. (2019). *Estructura Organizacional*. Institución Universitaria Itsa. Obtenido de <https://www.itsa.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf>
5. Casas Anguita, J., Repullo Labradora, J., & J., D. C. (2018). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *El sevier*, 527-538. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
6. Claro M., C. (2019). La escucha organizacional: una propuesta conceptual. *Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicació*, 17(34), 239-253. doi:<https://doi.org/10.22395/anr.v17n34a12>
7. Consuelo Bravo, C., Sarmentero Bon, I., Gómez Figueroa, O., & Falcón, O. (2017). Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional. *Ingeniería Industrial*, 39(1), 92-100. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362018000100010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100010)
8. Delfin, O. (2019). *La organizacion y el comportamiento humano*. Caracas - Venezuela: COASFI. Obtenido de [https://www.academia.edu/38457642/LA\\_ORGANIZACION\\_Y\\_EL\\_COMPORTAMIENTO\\_HUMANO\\_pdf](https://www.academia.edu/38457642/LA_ORGANIZACION_Y_EL_COMPORTAMIENTO_HUMANO_pdf)
9. Ferrer Dávalos, R. M. (2018). El comportamiento organizacional y su relación en los procesos de innovación tecnológica. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidade*, 5(2), 169-178. doi:<http://dx.doi.org/10.30545/academo.2018.jul-dic.9>
10. Franklin Fincowsky, E. B., & Krieger, J. (2019). *Comportamiento organizacional. Enfoque para América Latina*. Obtenido de <https://ozkarinconsultor.files.wordpress.com/2019/02/comportamiento-organizacional.pdf>
11. Ganga Contreras, F., & Villacís Moyano, H. (Noviembre de 2018). Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas de Guayaquil. *Revista Perspectivas*, 97-122. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n42/n42\\_a05.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n42/n42_a05.pdf)
12. Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 163-173. doi:[10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)

13. Macías Quiroz, M. M., Ruiz Cedeño, S. d., & Valdivieso Guerra, P. d. (1 de Agosto de 2020). Talento humano y la satisfacción laboral en una empresa de construcción civil. *Ingeniería Industrial*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362020000200006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362020000200006)
14. Madero Gómez, S. M. (2020). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29. doi:<https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
15. Maero, F. (11 de Septiembre de 2020). *Grupo ACT*. Obtenido de <https://grupoact.com.ar/que-es-conducta/>
16. Segredo Pérez, A. M. (Junio de 2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Rev Cubana Salud Pública*, XXXIX(2). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-34662013000200017&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-34662013000200017&script=sci_arttext&tlng=en)

© 2023 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).