

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ



Título de la investigación:

Comportamiento Organizacional y sus efectos en la productividad de la Panadería Arte Pan

Autor:

Barreto Zamora Andrea Isabel

Facultad de Administración de Empresas, contables y comercio


Carrera de Administración de Empresas

Tutor:

Ing. Guadamud Vera Jessica Geoconda

Fecha de emisión

2024 - 2025

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO: UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR Y UNIDAD DE TITULACIÓN	VERSIÓN: 2
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Unidad Académica Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular, Trabajo de Titulación Investigación bajo la autoría de la estudiante Barreto Zamora Andrea Isabel, legalmente matriculada en la carrera de Administración de empresas, periodo académico 2024-2025, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es "Comportamiento Organizacional y sus efectos en la productividad de la Panadería Arte Pan"

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 20 de diciembre de 2024.

Lo certifico,



Ing. Jessica Guadamud Vera Mg. AP
Docente Tutor(a)

TESIS TERMINADA 9NO C MODALIDAD INVESTIGACION 2024-2



Nombre del documento: TESIS TERMINADA 9NO C MODALIDAD INVESTIGACION 2024-2.docx ID del documento: 8c909002e35a48beedb2386e24e81f686dea1209 Tamaño del documento original: 1,6 MB Autores: []	Depositante: Jessica Guadamud Vera Fecha de depósito: 16/12/2024 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 16/12/2024	Número de palabras: 14.836 Número de caracteres: 101.233
---	---	---

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86142/Guillen_RBM-Nuñez_FAP-S... 8 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (88 palabras)
2	repositorio.upn.edu.pe https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/38381/Ybañez_Segura,_Brenda_Paola.pdf... 8 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (82 palabras)
3	TESIS-ANAHY FIGUEROA-ADMINISTRACION DE EMPRESAS ACT 23 julio 20... #ee8d0a El documento proviene de mi biblioteca de referencias 8 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (71 palabras)
4	dspace.esPOCH.edu.ec DSpace ESPOCH.: Estudio del comportamiento organizacion... http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/17660	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (60 palabras)
5	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/131408/Marrufo_TY-Sanchez_GEV... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (62 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	dspace.esPOCH.edu.ec http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/17660/1/12T01530.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (39 palabras)
2	repositorio.ucv.edu.pe Comportamiento organizacional y productividad laboral en... https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86142	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)
3	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/154444/Herrera_APJ-SD.pdf?sequ...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)
4	Documento de otro usuario #3c4635 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)
5	www.unipamplona.edu.co https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_109/recursos/octubre2014/admi...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1	https://ifis.libguides.com/spanish_best_practice/revisiones_bibliograficas
2	https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/
3	https://repositorio.unan.edu.ni/12865/1/23108.pdf
4	https://doi.org/file:///C:/Users/205bd/Downloads/Dialnet-ComportamientoOrganizacionalYSuImportanciaEnLaAudi-7164303.pdf
5	https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **BARRETO ZAMORA ANDREA ISABEL**, con cédula de identidad **Nº1317583571**, declaro que el presente trabajo de titulación: **"COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SUS EFECTOS EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA PANADERÍA ARTE PAN"**, cumple con los requerimientos que la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí y la facultad de ciencias administrativas, contables y comercio de la carrera de Administración de Empresa sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticoloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y responsabilidad de esta.

ANDREA BARRETO

Barreto Zamora Andrea Isabel

CI:1317583571

Gmail: bzai.1317583571@gmail.com

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los miembros del tribunal de grado dan aprobación al trabajo final de titulación sobre el tema: "**Comportamiento Organizacional y sus efectos en la productividad de la Panadería Arte Pan**", elaborado por la egresada Barreto Zamora Andrea Isabel, el mismo que cumple con lo estipulado por reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la carrera de Administración de Empresas.

Por constancias firman:

Presidente del tribunal

Ing. Vélez Carlos

Miembro del tribunal

Ing. Salcedo Hernán

miembro del tribunal

Ing. García Ana

Dedicatoria

Mi presente trabajo va dedicado con mucho amor y gratitud a Dios por darme la vida, salud y sabiduría para haber llegado hasta donde estoy y principalmente por haberme dado la dicha de tener una excelente guía que son mis padres, Señor, francisco Santo Barreto Tumbaco y Señora, Andrea Sobeida Zamora Palma, a quienes dedico mi trabajo con mi mayor agradecimiento y amor ya que, han sido mi mayor inspiración y fortaleza, quienes han estado en cada uno de mis pasos y han sido mi apoyo incondicional y mano amiga, gracias por guiarme por el camino de la enseñanza y por estar conmigo aun sabiendo que puedo fallar en el intento, este logro es totalmente para ustedes los amo.

Con todo mi amor y gratitud.

Reconocimiento

Expreso mi mayor agradecimiento a Dios por ser mi fortaleza en mis momentos de frustración y desesperación, por haberme permitido llegar hasta aquí, prestándome inteligencia y sabiduría, por haberme enviado a mis mejores guías y haber obrado de la forma más misteriosa y hermosa en mí, gracias por ese amor incondicional a pesar de mis errores. Si se trata del amor, los valores, confianza, impulso, motivación, cuidado, protección, desvelos y sacrificios que han hecho por mí, agradezco a mis padres, las palabras se evaporan el nudo en mi garganta me impide hablar, por el profundo agradecimiento y amor que siento por ustedes dos, no tengo palabras para expresar todo mi amor e infinito agradecimiento por todo lo que me han brindado. Recordar cada momento vivido cada etapa importante en mi vida y verlos a ustedes ahí plasmados en mi memoria en cada uno de mis triunfos, me hace la mujer más feliz y afortunada, no hay dinero ni palabras que puedan pagar todo lo que ustedes han hecho por mí, no paro de agradecerle a Dios por los maravillosos seres que me envió.

A mis hermanos, que han sido un gran apoyo en mi vida, ya que han estado para mí cuando más los necesito, a mis sobrinos, que son los seres más maravillosos, los que llenan mi vida de alegría sacando lo mejor de mí.

A mi novio, que a estado conmigo durante 5 años apoyándome en cada cosa que se me ocurra y siempre dándome los mejores ánimos e impulsándome, gracias por ser mi mano derecha siempre y acompañarme en absolutamente todo y siempre hacerme sentir la mujer más inteligente y especial te agradezco por eso y mucho más. A mis amigos incondicionales Julissa Quiroz y Douglas Cevallos quienes han hecho que este proceso sea mas bonito y menos tedioso, gracias por los momentos memorables que hemos vivido, por las risas y esfuerzos los llevare siempre en mi corazón.

A mi tutora por haberme guiado en todo este proceso y darme las mejores indicaciones y corrigiéndome de la mejor forma para llegar a la excelencia.

Título o tema

Comportamiento Organizacional y sus efectos en la productividad de la panadería Arte Pan

Índice de contenido

Certificado del tutor	¡Error! Marcador no definido.
Certificado COMPILATIO	III
Declaración de autoría.....	IV
Aprobación del trabajo	V
Dedicatoria.....	VI
Reconocimiento	VII
Índice de Tablas.....	XI
Índice de Gráficos	XIII
Resumen.....	XIV
Abstract	XV
CAPÍTULO 1	1
1. Introducción	1
1.1. Justificación.....	2
1.2. Perspectiva teórica.....	3
1.2.1. Antecedentes de investigación	3
1.2.2. Bases teóricas.....	5
CAPÍTULO 2	14
2. Metodología.....	14
2.1. Diseño teórico	14
2.1.1. Definición de las variables	15
2.1.2. Objetivo y campo de acción	15
2.1.3. Operacionalización de las variables	16
2.1.4. Formulación del problema.....	19

2.2.	Diseño metodológico.....	20
2.2.1.	Enfoque, alcance y diseño de la investigación	20
2.2.2.	Población y muestra.....	22
2.2.3.	Instrumento de medición y recolección de datos.....	23
CAPÍTULO 3.....		25
3.	Resultados.....	25
3.1.	Comprobación de hipótesis.....	44
3.2.	Discusión	49
CAPÍTULO 4.....		51
4.	Propuesta	51
4.1.	Datos informativos.....	51
CONCLUSIONES		62
RECOMENDACIONES.....		63
Anexos		66

Índice de Tablas

Tabla 1. Formas de medir el Comportamiento Organizacional I	6
Tabla 2. Formas de medir el Comportamiento Organizacional II	7
Tabla 3. Formas de medir el Comportamiento Organizacional III	8
Tabla 4. Formas de medir el Comportamiento Organizacional IV.....	9
Tabla 5. Formas de medir el Comportamiento Organizacional V.....	9
Tabla 6. Formas de medir la Productividad I	10
Tabla 7. Formas de medir la Productividad II	11
Tabla 8. Formas de medir la Productividad III	12
Tabla 9. Formas de medir la Productividad IV.....	13
Tabla 10. Operacionalización de las variables	16
Tabla 11. Respeto	25
Tabla 12. Forma de tratar.....	26
Tabla 13. Amabilidad.....	27
Tabla 14. Estructura	28
Tabla 15. Formalidad.....	29
Tabla 16. Funciones	30
Tabla 17. Cumplimiento	31
Tabla 18. Puntualidad.....	32
Tabla 19. Honestidad	33
Tabla 20. Transparencia	34
Tabla 21. Claridad	35
Tabla 22. Comprensión	36
Tabla 23. Calidad	37
Tabla 24. Satisfacción	38
Tabla 25. Lealtad.....	39
Tabla 26. Identificación	40
Tabla 27. Valores	41
Tabla 28. Rapidez y eficacia	42

Tabla 29. Participación	43
Tabla 30. Tabla del coeficiente de X sobre Y	44
Tabla 31. Tabla del coeficiente de X1 sobre Y	45
Tabla 32. Tabla del coeficiente de X2 sobre Y	46
Tabla 33. Tabla del coeficiente de X3 sobre Y	47
Tabla 34. Tabla del coeficiente de X4 sobre Y	48
Tabla 35. Beneficiarios de la propuesta.....	51
Tabla 36. Plan de acción.....	56
Tabla 37. Presupuesto	60

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Respeto	25
Gráfico 2. Forma de tratar	26
Gráfico 3. Amabilidad.....	27
Gráfico 4. Estructura	28
Gráfico 5. Formalidad	29
Gráfico 6. Funciones.....	30
Gráfico 7. Cumplimiento	31
Gráfico 8. Puntualidad	32
Gráfico 9. Honestidad	33
Gráfico 10. Transparencia	34
Gráfico 11. Claridad	35
Gráfico 12. Comprensión	36
Gráfico 13. Calidad	37
Gráfico 14. Satisfacción	38
Gráfico 15. Lealtad.....	39
Gráfico 16. Identificación	40
Gráfico 17. Valores	41
Gráfico 18. Rapidez y eficacia	42
Gráfico 19. Participación.....	43

Resumen

Se realizó una investigación con enfoque cuantitativo para analizar cómo el comportamiento organizacional afectaba la productividad de la panadería Arte Pan. El objetivo principal fue analizar este impacto, mientras que los objetivos específicos se centraron en determinar la afectación de los valores, la organización, la conducta y la integridad en la productividad. Se aplicó una encuesta a los 15 empleados de la panadería, utilizando la escala de Likert, y los datos se analizaron con el software SPSS IBM. Los resultados mostraron una fuerte correlación positiva entre el comportamiento organizacional y la productividad, evidenciada por altos niveles de satisfacción laboral, comprensión de roles y identificación con los valores de la empresa. Se confirmó la hipótesis general de que el comportamiento organizacional afecta la productividad, así como las hipótesis específicas que relacionaban la productividad con los valores, la organización, la conducta y la integridad. Los hallazgos se alinearon con la literatura existente, pero aportaron una perspectiva única al centrarse en una panadería y en dimensiones específicas del comportamiento organizacional. Se concluyó que un comportamiento organizacional positivo, que promueva el respeto, la claridad, la integridad y la conducta ética, es crucial para la productividad de la panadería. Finalmente, se propuso un plan para fortalecer el comportamiento organizacional en la panadería, enfocado en la comunicación, el desarrollo de habilidades, el reconocimiento, el trabajo en equipo y la gestión de riesgos laborales. Esta propuesta buscaba mejorar la productividad y el bienestar de los empleados, con un impacto positivo en la calidad de los productos, el compromiso con la comunidad y la imagen de la empresa.

Palabras claves: Comportamiento Organizacional, productividad, efectos, Panadería Arte Pan

Abstract

An investigation was carried out with a quantitative approach to analyze how organizational behavior affected the productivity of the Arte Pan bakery. The main objective was to analyze this impact, while the specific objectives focused on determining the impact on the values, organization, behavior and integrity in productivity. A survey was administered to the 15 bakery employees, using the Likert scale, and the data were analyzed with SPSS IBM software. The results showed a strong positive correlation between organizational behavior and productivity, evidenced by high levels of job satisfaction, role understanding, and identification with the company's values. The general hypothesis that organizational behavior affects productivity was confirmed, as well as the specific hypotheses that related productivity to values, organization, conduct, and integrity. The findings aligned with existing literature, but provided a unique perspective by focusing on one bakery and specific dimensions of organizational behavior. It was concluded that positive organizational behavior, which promotes respect, clarity, integrity and ethical conduct, is crucial for bakery productivity. Finally, a plan was proposed to strengthen organizational behavior in the bakery, focused on communication, skill development, recognition, teamwork and occupational risk management. This proposal sought to improve the productivity and well-being of employees, with a positive impact on product quality, commitment to the community and the company's image.

Keywords: Organizational Behavior, productivity, effects, Arte Pan Bakery

CAPÍTULO 1

1. Introducción

El comportamiento organizacional describe las interacciones y el impacto de individuos, grupos y estructuras dentro de una organización en su rendimiento general. La productividad mide la eficiencia de una empresa para completar tareas utilizando los recursos disponibles en un plazo específico.

Arte Pan es una panadería artesanal ubicada en Portoviejo, Manabí, Ecuador, conocida por su amplia variedad de panes, pasteles y bocaditos elaborados con ingredientes frescos y de alta calidad. Fundada por Viviana Arteaga, esta panadería se destaca por su compromiso con la calidad y la innovación, ofreciendo productos tradicionales con un toque moderno. Además de su oferta de panadería, Arte Pan también funciona como cafetería, brindando un espacio acogedor para disfrutar de sus productos acompañados de café o bebidas. Su dedicación a la elaboración artesanal y su ambiente agradable la han convertido en un referente en la ciudad (Inoxhornos, 2023).

El objetivo principal de la investigación es analizar cómo el comportamiento organizacional influye en la productividad de la Panadería Arte Pan. Se busca identificar los factores que impulsan o desmotivan a los trabajadores, así como comprender cómo las acciones y actitudes de la organización afectan sus relaciones internas y externas.

La Panadería Arte Pan puede presentar desafíos en términos de productividad. Esto puede manifestarse en una baja eficiencia, alta rotación de personal, o dificultades para alcanzar los objetivos de producción. Esta investigación busca identificar las causas subyacentes de estos problemas y proponer soluciones basadas en el comportamiento organizacional.

En el caso de la Panadería Arte Pan, analizar las motivaciones, actitudes y relaciones de sus empleados permitirá optimizar su desempeño y, en consecuencia, su productividad. Además, esta investigación proporcionará información valiosa para la gerencia, permitiéndoles tomar decisiones informadas para mejorar el ambiente laboral y fomentar la motivación y el compromiso de los empleados.

Se utilizará un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos. Se realizará una encuesta a todos los empleados de la Panadería Arte Pan para recopilar datos sobre su percepción del comportamiento organizacional y la productividad. Además, se analizarán datos de productividad de la empresa. Se utilizará el software estadístico SPSS IBM para analizar los datos y generar resultados.

Se espera que esta investigación identifique los factores clave del comportamiento organizacional que influyen en la productividad de la Panadería Arte Pan. Esto permitirá a la gerencia implementar estrategias para mejorar el ambiente laboral, aumentar la motivación de los empleados y, en última instancia, mejorar la productividad de la empresa.

1.1. Justificación

De acuerdo con Marrufo & Huamanchumo (2022) el comportamiento organizacional (CO) se enfoca en comprender cómo las personas, los grupos y las estructuras dentro de una organización interactúan y afectan su desempeño. En el contexto de la productividad empresarial a nivel externo, esto se traduce en el estudio de cómo las acciones y actitudes de la organización impactan en sus relaciones con clientes, proveedores, la comunidad y otros actores externos.

En el caso de la Panadería Arte Pan, comprender las motivaciones, actitudes y relaciones de sus empleados es crucial para optimizar su desempeño y, en consecuencia, su productividad. Además, el objetivo de esta investigación es analizar el comportamiento organizacional y sus efectos en la productividad de la organización, es de gran relevancia puesto que permite identificar los factores que influyen en el comportamiento de los empleados, lo cual es esencial para comprender qué impulsa o desmotiva a los trabajadores. Al comprender los factores que afectan el comportamiento de los empleados, se pueden implementar estrategias para mejorar su

desempeño y, en consecuencia, la productividad general de la panadería. Un ambiente laboral positivo y armonioso fomenta la motivación, el compromiso y la productividad de los empleados.

Por lo tanto, los resultados de esta investigación serán de gran utilidad para la gerencia de la empresa, puesto que la información obtenida les permitirá tomar decisiones informadas para mejorar el comportamiento organizacional y, en consecuencia, la productividad de la empresa. Por otro lado, ayudaran a los empleados de la Panadería a comprender mejor los factores que influyen en su comportamiento, por lo que podrán mejorar su propio desempeño y contribuir al éxito de la organización. Los 4 resultados de esta investigación pueden ser extrapolables a otras empresas del sector de panificación, lo que les permitirá mejorar su propio comportamiento organizacional y productividad.

La información obtenida sobre el comportamiento organizacional puede servir para diseñar programas de capacitación que aborden las necesidades específicas de los empleados y mejoren su desempeño. Se pueden implementar estrategias de motivación personalizadas para aumentar el compromiso y la productividad de los empleados y, tomar medidas para crear un ambiente laboral más positivo y armonioso, lo que a su vez puede conducir a una mayor productividad. Sin embargo, si la Panadería Arte Pan experimenta una baja productividad, esta investigación puede ayudar a identificar las causas subyacentes y desarrollar soluciones que permitan identificar las razones por las que los empleados se van y desarrollar estrategias para retenerlos.

1.2. Perspectiva teórica

1.2.1. Antecedentes de investigación

De acuerdo con Santana (2022) en el proyecto titulado “Estudio del comportamiento organizacional y su influencia en empleados y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha Ltda” busco comprender sobre el comportamiento organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha Ltda. reveló la necesidad de un plan de mejora para optimizar la productividad y la satisfacción de empleados y socios. A través de encuestas, fichas de observación y un análisis FODA, se identificó la falta de un cronograma de actividades de capacitación y motivación, así como la ausencia de un departamento de talento humano. Para abordar estas falencias, Santana propone un plan con estrategias, responsables y plazos

específicos, con el fin de fortalecer el comportamiento organizacional, minimizar el tiempo y aumentar la productividad, lo que a su vez se traduciría en una mayor satisfacción para empleados y socios. Se recomienda a la gerencia general la implementación de este plan para mejorar la eficiencia y el ambiente laboral de la cooperativa.

En el año 2021, Guillen & Nuñez llevaron a cabo una investigación titulada "Comportamiento organizacional y productividad laboral en la empresa Cybertel Tecnología y Servicios S.R.L., San Luis 2021". El objetivo principal de este estudio fue determinar si existía una relación significativa entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral dentro de la empresa. Para lograr este objetivo, los investigadores utilizaron un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de tipo descriptivo transversal. La población de estudio estuvo compuesta por los 60 colaboradores de la empresa, quienes fueron considerados como una muestra censal. Para recopilar la información necesaria, se utilizó la técnica de la encuesta y se aplicó un cuestionario como instrumento de medición. La validez de contenido del cuestionario se evaluó mediante la calificación del juicio de expertos, obteniendo un resultado del 81%. El análisis estadístico de los datos se realizó utilizando el programa SPSS 25. La confiabilidad del instrumento se determinó mediante el Alfa de Cronbach, que arrojó un resultado de 0.961, indicando un nivel perfecto de confiabilidad. Los resultados del estudio mostraron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.733, lo que indica una correlación positiva muy fuerte entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral. Además, se obtuvo un nivel de significancia menor que 0,05%, lo que confirma la existencia de una relación significativa entre ambas variables. En conclusión, la investigación de Guillen & Nuñez demostró que existe una relación entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral en la empresa Cybertel Tecnología y Servicios S.R.L. en San Luis durante el año 2021.

Ademas Cárdenas & Vilquimiche (2018) realizaron una investigacion sobre el "Nivel de la productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa ransa – moche 2017", El estudio se centró en analizar el desempeño de 30 colaboradores a través de una encuesta diseñada por la misma empresa. Los resultados revelaron que, si bien Ransa contaba con un nivel medio de productividad en sus almacenes, poseía todos los recursos necesarios para

mejorar y alcanzar niveles más altos de eficiencia. Esto implica que la empresa tenía el potencial de optimizar sus operaciones de almacenamiento mediante una mejor gestión de recursos, implementación de nuevas tecnologías o estrategias, y capacitación de su personal, lo que podría traducirse en un aumento significativo de la productividad y la eficiencia en el manejo de sus productos. La investigación de Cárdenas y Vilquimiche aporta información valiosa para la empresa Ransa, al identificar áreas de oportunidad y ofrecer un punto de partida para la implementación de mejoras en sus procesos logísticos.

También Marrufo & Huamanchumo (2022) en su estudio titulado: Relación del comportamiento organizacional y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022. Llevaron a cabo una investigación en la Botica Raiza de Santa Anita para analizar la relación entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral de sus empleados. Con un enfoque práctico y un diseño de estudio no experimental, se evaluó a la totalidad del personal, compuesto por 30 colaboradores. Para recopilar la información necesaria, se utilizó la técnica de la encuesta, aplicando dos cuestionarios con escala Likert. Los resultados del estudio revelaron una correlación positiva moderada de 0.590 entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral. Además, con un valor de significancia bilateral de 0.000, inferior a 0.05, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alternativa (H_a), confirmando así la existencia de una relación significativa entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral en la Botica Raiza. Este estudio proporciona evidencia de que un comportamiento organizacional positivo puede contribuir a un aumento en la productividad de los empleados en el contexto de una farmacia.

1.2.2. Bases teóricas

Comportamiento Organizacional

Como señala Content (2019) el Comportamiento Organizacional es un campo de estudio interdisciplinario que se enfoca en comprender, predecir y gestionar el comportamiento individual y grupal dentro de las organizaciones. Se basa en la aplicación de principios y teorías de disciplinas como la psicología, la sociología, la antropología y la administración, con el objetivo de mejorar la eficacia y el desempeño organizacional.

De acuerdo con el autor, el Comportamiento Organizacional se presenta como una lente poderosa a través de la cual podemos comprender las complejidades del comportamiento humano dentro de las estructuras organizacionales. Al integrar y aplicar conocimientos de diversas disciplinas como la psicología, la sociología, la antropología y la administración, este campo nos brinda herramientas invaluable para predecir y gestionar las dinámicas individuales y grupales que dan vida a las organizaciones.

Tabla 1. *Formas de medir el Comportamiento Organizacional I*

Autor	Dimensiones	Indicadores
(Content, 2019)	Individual	Satisfacción laboral
	Grupal	Comunicación efectiva
	Organización	Estructura
	Ambiental	Competitividad

Nota: *Comportamiento organizacional, elaboración propia basas en (Content, 2019).*

Para el autor, las dimensiones individual, grupal, organizacional y ambiental, junto con sus respectivos indicadores, son cruciales porque ofrecen una visión clara del éxito de una empresa. La satisfacción laboral y la comunicación efectiva (individual/grupal) revelan el bienestar y la colaboración de los empleados. La estructura y la competitividad (organizacional) muestran la eficiencia interna y la posición de la empresa en el mercado. Considerar el impacto ambiental subraya la responsabilidad social corporativa, un factor cada vez más importante para el éxito a largo plazo. En conjunto, estas dimensiones e indicadores permiten evaluar el desempeño integral de una empresa, más allá de las métricas financieras tradicionales.

De acuerdo con Mendoza et al. (2019) analizan cómo las personas, los grupos y las estructuras dentro de una organización interactúan entre sí y con el entorno externo. Toma en cuenta factores como la motivación, la percepción, el liderazgo, la comunicación, el conflicto, la cultura y el cambio organizacionales.

El autor presenta una visión profunda sobre el funcionamiento interno de las organizaciones. Más allá de ser simples estructuras jerárquicas, las organizaciones son un

entramado complejo de interacciones entre individuos, grupos y estructuras, todas ellas influenciadas por factores tanto internos como externos. Cada individuo aporta sus habilidades, conocimientos, experiencias y valores únicos, conformando la esencia de la organización. La motivación de los empleados juega un papel crucial en su desempeño y compromiso. La forma en que perciben su trabajo, el liderazgo que reciben, la comunicación que se establece y la cultura organizacional en general, influyen directamente en su motivación y, por ende, en el éxito de la organización.

Tabla 2. *Formas de medir el Comportamiento Organizacional II*

Autor	Dimensiones	Indicadores
(Mendoza et al., 2019)	Motivación	Satisfacción laboral
	Percepción	Comunicación
	Liderazgo	Toma de decisiones
	Organización	Estructura

Nota: *Comportamiento organizacional, elaboración propia basada en (Mendoza et al, 2019).*

La motivación y la percepción revelan el compromiso interno y la interpretación subjetiva del autor sobre el trabajo, influyendo en su productividad y bienestar. El liderazgo y la organización reflejan cómo el autor guía y estructura su trabajo, impactando en la eficiencia y la calidad de los resultados. La satisfacción laboral indica el grado de satisfacción del autor con su rol, lo que puede afectar la retención y desempeño. La comunicación y la toma de decisiones muestran cómo el autor interactúa y resuelve problemas, determinando su capacidad para colaborar y adaptarse, y la estructura revela cómo el entorno laboral del autor influye en el rendimiento y bienestar general.

Por otro lado, Suárez et al. (2020) adopta una perspectiva sistémica, considerando a la organización como un sistema complejo en el que todos los elementos están interconectados e influyen entre sí. De esta manera, se busca comprender cómo las acciones de un individuo o grupo pueden afectar a toda la organización.

Este enfoque considera la organización como un sistema complejo en el que todos los elementos están interconectados e influyen entre sí. Esta interconexión resalta el efecto dominó que las acciones individuales o grupales pueden tener en toda la organización. Esta comprensión holística es esencial para gestionar y liderar eficazmente las organizaciones en un entorno en constante cambio.

Tabla 3. Formas de medir el Comportamiento Organizacional III

Autor	Dimensiones	Indicadores
(Suárez et al., 2020)	Individual	Compromiso
	Grupal	Estrategias
	Organizacional	Gestiones grupales
	Liderazgo	Rentabilidad

Nota: Comportamiento organizacional, elaboración propia basada en (Suarez et al, 2020).

Abordar los niveles individual, grupal y organizacional permite un análisis holístico del liderazgo. Los indicadores seleccionados (compromiso, estrategias, gestiones grupales y rentabilidad) ofrecen una visión integral del impacto del liderazgo en el rendimiento individual, la cohesión del equipo y el éxito general de la organización. Este enfoque multidimensional proporciona una comprensión más profunda de cómo el liderazgo influye en diversos aspectos del entorno laboral y contribuye a resultados positivos.

Teniendo en cuenta a Mejía et al (2020) define al comportamiento organizacional como un campo de estudio en constante evolución, adaptándose a los cambios del entorno empresarial y a las nuevas tendencias del mercado laboral. En la actualidad, el CO cobra especial relevancia debido a la importancia de gestionar el capital humano de manera efectiva en un mundo laboral cada vez más competitivo y globalizado.

El autor resalta la importancia del Comportamiento Organizacional en la gestión efectiva del capital humano. En un contexto laboral cada vez más competitivo y globalizado, las organizaciones requieren estrategias sólidas para atraer, desarrollar y retener a talento humano de alto desempeño. Además, proporciona el marco teórico y las herramientas prácticas necesarias

para comprender y gestionar las motivaciones, actitudes y comportamientos de los individuos dentro de las organizaciones.

Tabla 4. Formas de medir el Comportamiento Organizacional IV

Autor	Dimensiones	Indicadores
(Mejía et al., 2020)	Clima	Satisfacción laboral
	Cultura	Valores
	Desempeño	Desarrollo empresarial
	Comunicación	Claridad

Nota: Comportamiento organizacional, elaboración propia basada en (Mejía et al, 2020).

El autor propone que el clima, como percepción del ambiente laboral, influye en la satisfacción y el compromiso de los empleados. La cultura, con sus valores y normas compartidas, guía el comportamiento y la toma de decisiones. El desempeño, como resultado de los esfuerzos individuales y colectivos, refleja la eficacia de la organización. La comunicación, al facilitar el intercambio de información y la coordinación, promueve la colaboración y la resolución de problemas. Los indicadores de satisfacción laboral, valores, desarrollo empresarial y claridad permiten evaluar el estado de estas dimensiones y orientar las acciones de mejora. En conjunto, estas dimensiones e indicadores ofrecen una visión integral de la organización y su funcionamiento, lo que resulta esencial para la gestión efectiva y el logro de los objetivos.

De acuerdo con Cota (2019) el comportamiento organizacional es la materia que busca establecer en qué forma afectan los individuos, grupos, el ambiente y el comportamiento de las personas en los resultados de la organización. Para este autor, la forma de medir el comportamiento organizacional es a través de los siguientes indicadores y dimensiones:

Tabla 5. Formas de medir el Comportamiento Organizacional V

Autor	Dimensiones	Indicadores
(Cota Luevano, 2019)	Valores	Respeto
	Organización	Estructura
	Conducta	Puntualidad

Nota: *Comportamiento organizacional, elaboración propia basada en (Cota Luevano, 2019).*

Las dimensiones e indicadores mencionados por el autor sirven para evaluar el comportamiento organizacional porque ofrecen una estructura para comprender la conducta ética en un entorno organizacional. Los valores como el respeto y la integridad establecen los principios fundamentales que guían el comportamiento individual y colectivo. La organización, reflejada en la estructura y la puntualidad, garantiza un ambiente de trabajo eficiente y productivo. La conducta, evaluada a través de la puntualidad y la transparencia, asegura la responsabilidad y la honestidad en las interacciones. En conjunto, estas dimensiones e indicadores permiten al autor analizar y promover un comportamiento ético integral en el ámbito laboral.

Productividad

Como afirma Fontalvo et al. (2018) la productividad se trata de optimizar los recursos disponibles, tanto internos como externos, para lograr los objetivos deseados. En este sentido, la productividad personal se asemeja a un arte, donde cada individuo debe desarrollar sus propias estrategias y técnicas para maximizar su rendimiento. De igual manera, la productividad personal requiere la combinación de diversos elementos, como la gestión del tiempo, la organización, la concentración, la motivación y la disciplina, para alcanzar un rendimiento óptimo en las distintas áreas de la vida.

De acuerdo con el autor la gestión del tiempo se convierte en una pieza fundamental del rompecabezas. Se trata de organizar y planificar las tareas de manera eficiente, priorizando aquellas que verdaderamente aportan valor y delegando o eliminando las que resultan irrelevantes o improductivas. La clave reside en encontrar un equilibrio entre las demandas del entorno y las propias capacidades, evitando la sobrecarga y el estrés que pueden afectar negativamente el rendimiento.

Tabla 6. *Formas de medir la Productividad I*

Autor	Dimensiones	Indicadores
-------	-------------	-------------

(Fontalvo et al., 2018)	Gestión del tiempo	Planificación rápida
	Organización	Espacios ordenados
	Concentración	Capacidad
	Motivación	Iniciativa

Nota: Productividad, elaboración propia basada en (Fontalvo et al, 2018).

Las dimensiones de gestión del tiempo (planificación rápida), organización (espacios ordenados) y concentración (capacidad) son importantes para el autor, ya que permiten optimizar el proceso creativo y la productividad. La planificación rápida ayuda a establecer metas claras y a asignar el tiempo de manera eficiente, mientras que los espacios ordenados fomentan un ambiente de trabajo propicio para la concentración y la creatividad. La capacidad de concentración, junto con la motivación (iniciativa), asegura que el autor se mantenga enfocado en la tarea y persevere hasta completarla con éxito.

Según Ramírez et al. (2020) la productividad empresarial es un concepto multifacético que hace referencia a la eficiencia con la que una empresa utiliza sus recursos para alcanzar sus objetivos. En términos más concretos, se refiere a la cantidad de productos o servicios que una empresa puede generar con una cantidad determinada de insumos, como mano de obra, capital y tiempo. Una empresa productiva es aquella que logra maximizar su producción mientras minimiza sus costos, lo que se traduce en mayores beneficios y una mayor competitividad en el mercado.

La productividad no se limita a la cantidad de productos o servicios que se pueden generar, sino que también considera la minimización de costos y la optimización del tiempo. Una empresa verdaderamente productiva es aquella que logra un equilibrio entre estos factores, maximizando su output mientras minimiza su input, lo que se traduce en una mayor rentabilidad y una posición competitiva más sólida en el mercado.

Tabla 7. Formas de medir la Productividad II

Autor	Dimensiones	Indicadores
(Ramírez et al., 2020)	Eficiencia	Uso adecuado de los recursos

Calidad	Satisfacción del cliente
Innovación	Generación de ideas
Clima laboral	Compromiso

Nota: Productividad, elaboración propia basada en (Ramírez et al, 2020).

De acuerdo con el autor, la eficiencia (uso adecuado de recursos) refleja la capacidad de producir resultados con el mínimo desperdicio. La calidad (satisfacción del cliente) garantiza que el trabajo cumpla o supere las expectativas. La innovación (generación de ideas) impulsa la creación de contenido original y relevante. Finalmente, un positivo clima laboral (compromiso) fomenta la motivación y productividad, elementos esenciales para el éxito continuo del autor.

Como opina Simbaña & Carrión (2021) desde una perspectiva centrada en la eficiencia, la productividad se define como la capacidad de una empresa para realizar sus procesos de manera óptima, utilizando los recursos disponibles de la mejor manera posible. Esto implica minimizar el desperdicio, tanto de materiales como de tiempo, y optimizar los flujos de trabajo para eliminar cuellos de botella y redundancias. Una empresa eficiente es aquella que logra hacer más con menos, lo que se traduce en una reducción de costos y una mejora en la calidad de sus productos o servicios.

Es importante destacar que la eficiencia no debe ser el único objetivo de una empresa. Es fundamental que también se consideren otros aspectos como la innovación, la calidad y la satisfacción del cliente. Una empresa que busca únicamente la eficiencia a costa de la calidad o la satisfacción de sus clientes, a largo plazo estará condenada al fracaso.

Tabla 8. Formas de medir la Productividad III

Autor	Dimensiones	Indicadores
(Simbaña & Carrión, 2021)	Eficiencia	Desarrollo de actividades
	Flujo de trabajo	Estrategias aplicadas

Calidad	Satisfacción del cliente
Innovación	Inversiones

Nota: Productividad, elaboración propia basada en (Simbaña & Carrión, 2021).

Las dimensiones e indicadores como la eficiencia, medida a través del flujo de trabajo y desarrollo de actividades, refleja la capacidad del autor para optimizar recursos y tiempo. La calidad, evidenciada en las estrategias aplicadas y la satisfacción del cliente, garantiza la entrega de productos o servicios que cumplan e incluso superen las expectativas. La innovación, impulsada por inversiones y enfocada en el desarrollo de nuevas ideas, asegura la relevancia y competitividad del autor en un entorno cambiante.

Según Ramírez et al. (2021) la productividad es la capacidad de desarrollar tareas en determinado tiempo y con cierta cantidad de recursos asignados que tiene una empresa. Para ello, el autor considera varias dimensiones e indicadores para medir la productividad de una persona u empresa, estos son:

Tabla 9. Formas de medir la Productividad IV

Autor	Dimensiones	Indicadores
(Ramírez et al., 2021)	Visión	Comprensión
	Comunicación	Calidad
	Compromiso	Lealtad
	Toma de decisiones	Eficacia

Nota: Productividad, elaboración propia basada en (Ramírez et al, 2021).

Estas dimensiones capturan aspectos clave del liderazgo que influyen en el desempeño y la satisfacción de los seguidores. La visión proporciona dirección y propósito, la comunicación facilita la comprensión y el compromiso, el compromiso fomenta la lealtad y la dedicación, y la toma de decisiones eficaz impulsa el logro de objetivos. Al evaluar estos indicadores, los autores pueden comprender cómo el liderazgo transformacional impacta positivamente en las organizaciones. Los autores ofrecen una perspectiva integral de la productividad, definiéndola como la capacidad de una empresa para desarrollar tareas en un tiempo determinado utilizando

una cantidad específica de recursos. Esta definición va más allá de una simple medida de eficiencia, pues reconoce la importancia de la calidad y el valor del trabajo realizado.

CAPÍTULO 2

2. Metodología

2.1. Diseño teórico

El diseño de esta investigación es no experimental, de carácter transversal y correlacional. Este enfoque permite analizar el comportamiento organizacional y sus efectos en la productividad de la Panadería Arte Pan. Al ser un diseño no experimental, no se manipulan las variables del estudio, sino que se observa su comportamiento en relación en un contexto real. La investigación transversal implica las recolecciones de datos en un único tiempo, lo que facilita la identificación de

correlaciones entre las variables. Por último el diseño correlacional permitirá determinar el grado de relación que existen entre el comportamiento organizacional y la productividad.

2.1.1. Definición de las variables

Comportamiento Organizacional

Es la materia que busca establecer en qué forma afectan los individuos, grupos, el ambiente y el comportamiento de las personas en los resultados de la organización (Cota Luevano, 2019).

Productividad

La productividad es la capacidad de desarrollar tareas en determinado tiempo y con cierta cantidad de recursos asignados que tiene una empresa (Ramírez et al., 2021).

2.1.2. Objetivo y campo de acción

El objetivo principal de esta investigación es analizar el comportamiento organizacional de la Panadería Arte Pan, con el fin de identificar los factores determinantes que impactan en la productividad de los colaboradores.

Para el campo de accione se realizarán encuestas al personal de la panadería Arte Pan abarcando dimensiones como los valores, organización, conducta, integridad, visión, comunicación, compromiso y toma de decisiones.

2.1.3. Operacionalización de las variables

Tabla 10. Operacionalización de las variables

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumentos
X. Variable independiente. Comportamiento organizacional	De acuerdo con Cota (2019) el comportamiento organizacional es la materia que busca establecer en qué forma afectan los individuos, grupos, el ambiente y el comportamiento de las personas en los resultados de la organización.	Valores	Respeto	1. En Arte Pan, siento que mis compañeros y superiores me tratan con respeto	1.Totalmente de acuerdo. 2. de acuerdo 3.Indiferentemente. 4.En desacuerdo. 5.Totalmente en desacuerdo.	Cuestionario
			Forma de tratar	2. La forma en que nos tratamos en Arte Pan es cordial y profesional		
			Amabilidad	3. Mis compañeros y superiores en Arte Pan son amables y considerados		
		Organización	Estructura	4. La estructura organizacional de Arte Pan es clara y bien definida	1.Totalmente de acuerdo. 2. de acuerdo 3.Indiferentemente. 4.En desacuerdo. 5.Totalmente en desacuerdo.	
			Formalidad	5. En Arte Pan, existe un ambiente de formalidad y profesionalismo adecuado		
			Funciones			

			6. Mis funciones y responsabilidades en Arte Pan están claramente definidas		
	Conducta	Cumplimiento	7. En Arte Pan, se cumple con los compromisos y acuerdos establecidos	1.Totalmente de acuerdo. 2. de acuerdo 3.Indiferentemente. 4.En desacuerdo. 5.Totalmente en desacuerdo.	Cuestionario
		Puntualidad	8. La puntualidad es valorada y practicada en Arte Pan		
	Integridad	Honestidad	9. La honestidad y la integridad son fundamentales en Arte Pan	1.Totalmente de acuerdo. 2. de acuerdo 3.Indiferentemente. 4.En desacuerdo. 5.Totalmente en desacuerdo.	Cuestionario
		Transparencia	10. En Arte Pan, existe transparencia en la comunicación y los procesos		
	Según (Ramírez et al., 2021) la productividad es la capacidad de desarrollar tareas en determinado tiempo y con cierta cantidad de recursos asignados que	Visión	11. Mis tareas y responsabilidades en Arte Pan son claras y fáciles de entender	1.Totalmente de acuerdo. 2. de acuerdo 3.Indiferentemente. 4.En desacuerdo. 5.Totalmente en desacuerdo.	Cuestionario
		Comprensión	12. Siento que comprendo cómo mi trabajo contribuye al		

	tiene una empresa.		éxito de Arte Pan		
Y. Variable dependiente. Productividad	Comunicación	Calidad	13. Me esfuerzo por entregar un trabajo de alta calidad en Arte Pan	1.Totalmente de acuerdo. 2. de acuerdo 3.Indiferentemente. 4.En desacuerdo. 5.Totalmente en desacuerdo.	Cuestionario
		Satisfacción	14. Estoy satisfecho con mi trabajo y mi contribución en Arte Pan		
	Compromiso	Lealtad	15. Me siento leal y comprometido con Arte Pan	1.Totalmente de acuerdo. 2. de acuerdo 3.Indiferentemente. 4.En desacuerdo. 5.Totalmente en desacuerdo.	Cuestionario
		Identificación	16. Me identifico con los valores y la misión de Arte Pan		
		Valores	17. En Arte Pan, se valora y se promueve la eficiencia en el trabajo		
	Toma de decisiones	Rapidez Eficacia	18. Mi trabajo en Arte Pan es rápido y eficiente	1.Totalmente de acuerdo. 2. de acuerdo 3.Indiferentemente. 4.En desacuerdo. 5.Totalmente en desacuerdo.	Cuestionario
		Participación	19. Siento que mi participación es valorada en Arte Pan		

Nota: Variables, elaboración propia basada en Cota (2019): Ramírez et al. (2021)

2.1.4. Formulación del problema

¿Cómo influye el comportamiento organizacional en la productividad de la panadería Arte Pan?

2.1.4.1. Problema general

¿De qué manera afecta el comportamiento organizacional en la productividad de la panadería Arte Pan?

2.1.4.2. Problemas específicos

¿Cómo han afectado los valores en la productividad de la Panadería Arte Pan?

¿Cómo ha afectado la organización en la productividad de la Panadería Arte Pan?

¿Cómo ha afectado la conducta en la productividad de la Panadería Arte Pan?

¿Cómo ha afectado la integridad en la productividad de la Panadería Arte Pan?

2.1.4.3. Objetivo general

Analizar el comportamiento organizacional y su afectación en la productividad de la panadería arte pan

2.1.4.4. Objetivos específicos

- Determinar la afectación de los valores en la productividad de la Panadería Arte Pan.
- Identificar la afectación de la organización en la productividad de la Panadería Arte Pan.
- Establecer la afectación en la productividad de la Panadería Arte Pan.
- Describir la afectación de la integridad en la productividad de la Panadería Arte Pan

2.1.4.5. Hipótesis general

Hi: El comportamiento organizacional afecta en la productividad de la panadería arte pan.

Ho: El comportamiento organizacional no afecta en la productividad de la panadería arte pan.

2.1.4.6. Hipótesis específicas

Hi: Los valores afectan en la productividad de la Panadería Arte Pan.

Ho: Los valores no afectan en la productividad de la Panadería Arte Pan.

Hi: La organización afecta en la productividad de la Panadería Arte Pan.

Ho: La organización no afecta en la productividad de la Panadería Arte Pan.

Hi: La conducta afecta en la productividad de la panadería Arte Pan.

Ho: La conducta no afecta en la productividad de la panadería Arte Pan.

Hi: La integridad afecta en la productividad de la panadería Arte Pan.

Ho: La integridad no afecta en la productividad de la panadería Arte Pan.

2.2. Diseño metodológico

2.2.1. Enfoque, alcance y diseño de la investigación

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo para analizar el comportamiento organizacional y sus efectos en la productividad en la panadería Arte Pan. Se aplicó a los empleados de la panadería una encuesta por medio de un cuestionario, donde se exploraron las dimensiones de las variables identificadas, así como las percepciones individuales sobre el comportamiento organizacional y la productividad. Este enfoque permitió una comprensión más completa y profunda de los factores que afectan en la productividad de la panadería. El alcance de la investigación es descriptivo correlacional transversal; el cual, se centró en el análisis del comportamiento organizacional y la productividad de la Panadería Arte Pan.

De acuerdo con Mata (2019) el enfoque cualitativo de investigación busca comprender el significado de las acciones humanas y la vida social dentro de su contexto natural. A diferencia del enfoque cuantitativo que se centra en la medición y análisis de datos numéricos, el enfoque cualitativo se interesa por la interpretación de las realidades subjetivas y la exploración profunda de los significados que las personas atribuyen a sus experiencias. Aunque se basa en la interpretación, la investigación cualitativa mantiene su rigor científico al igual que la investigación cuantitativa, empleando métodos rigurosos para la recolección y análisis de datos que, si bien no son numéricos, poseen un valor epistemológico equivalente.

Para el diseño de la investigación se llevó a cabo una investigación descriptiva para comprender el comportamiento organizacional y su impacto en la productividad en la Panadería Arte Pan.

La investigación descriptiva busca detallar las características de un grupo o fenómeno, centrándose en el "qué" es y no en el "por qué" ocurre. En lugar de explicar las causas, describe la situación actual, como las tendencias de compra de un grupo demográfico. El objetivo principal es obtener una imagen clara del sujeto de estudio, proporcionando una base para futuras investigaciones o decisiones (Muguiru, 2024).

Se realizó una revisión bibliográfica identificando modelos y patrones de como medir el comportamiento organizacional y la productividad.

Una revisión bibliográfica es un análisis exhaustivo y metódico de la literatura existente sobre un tema específico. Busca recopilar, evaluar y sintetizar la información disponible de manera objetiva, con el fin de obtener una visión completa y precisa del estado actual del conocimiento en esa área (LibGuides, 2023).

Posteriormente, se aplicó una encuesta a todos los empleados y se analizaron los datos empleando técnicas estadísticas mediante el Software IBM SPSS para establecer relaciones entre las variables. Finalmente, se analizaron los resultados de ambas variables para obtener una comprensión holística y generar recomendaciones específicas para mejorar el comportamiento organizacional y la productividad en la panadería.

Una encuesta es un método de investigación que recolecta información de las personas a través de preguntas estandarizadas, con el objetivo de obtener datos precisos y evitar sesgos. Estas preguntas se organizan en un cuestionario que puede ser en papel o digital, y se distribuye a través de diferentes medios. Las encuestas se usan ampliamente en la investigación de mercado para obtener información directamente de los consumidores y comprender sus opiniones y preferencias (QuestionPro, 2024).

2.2.2. Población y muestra

Población

Para el presente estudio, se ha escogido como población objeto de estudio a los individuos que forman parte del equipo laboral de la Panadería Arte Pan, cuya población está conformada por 15 empleados.

En el ámbito de la investigación, la población se refiere a la totalidad de elementos que comparten una característica en común y que son objeto de estudio. Es el conjunto completo de individuos, objetos o eventos que se busca analizar y comprender (Velázquez, 2024).

Muestra

En el presente estudio, se ha considerado como muestra a la totalidad de los empleados que conforman la plantilla de la Panadería Arte Pan, por ser una muestra finita, permitiendo obtener una visión completa y representativa de la situación laboral en dicha empresa.

Una muestra es simplemente una porción representativa de esa población. La muestra es una porción representativa de esa población total. Es un subconjunto cuidadosamente seleccionado que se utiliza para inferir características o comportamientos de la población en general. El estudio de la muestra permite obtener información sobre la población de una manera más eficiente y práctica (Velázquez, 2024).

2.2.3. Instrumento de medición y recolección de datos

Para la obtención de los datos necesarios en esta investigación, se optó por diseñar y aplicar una encuesta utilizando la escala de Likert. Este instrumento de medición, creado específicamente para este estudio, se fundamentó en las dimensiones que definen las variables clave identificadas en el proceso de investigación. Estas dimensiones sirvieron como base para la formulación de las preguntas y la evaluación de las respuestas, permitiendo así una recolección de datos precisa y relevante para el análisis posterior. Estas son:

Comportamiento organizacional

- Valores
- Organización
- Conducta
- Integridad

Productividad

- Visión
- Comunicación
- Compromiso
- Toma de decisiones

En el marco del análisis de los datos obtenidos en la investigación, se recurrió al software estadístico SPSS IBM. Esta herramienta informática permitió organizar la información en tablas, facilitando así la visualización y comprensión de los resultados. Además, se realizaron análisis estadísticos que permitieron identificar tendencias y patrones en los datos, calcular porcentajes para comprender la proporción de cada categoría y generar gráficos que ilustren de manera clara y concisa los hallazgos más relevantes del estudio.

CAPÍTULO 3

3. Resultados

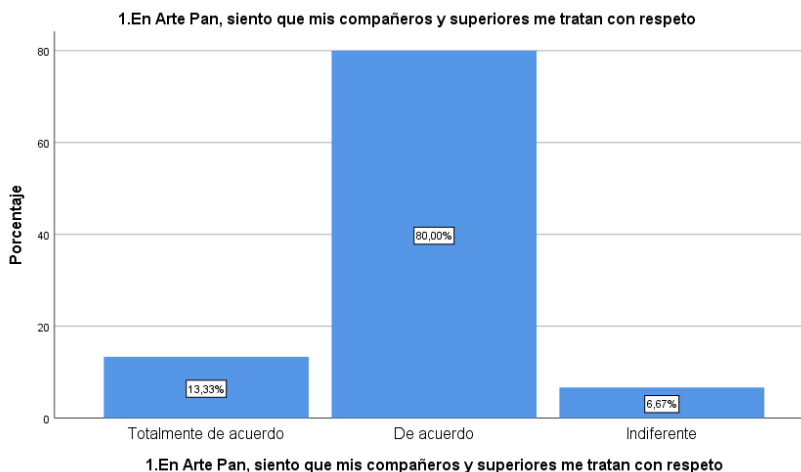
1. En Arte Pan, siento que mis compañeros y superiores me tratan con respeto

Tabla 11. Respeto

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	13,3
De acuerdo	12	80,0
Indiferente	1	6,7
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	15	100,0

Nota: Los datos obtenidos fueron a través de una encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Gráfico 1. Respeto



Nota: Elaborado en base a los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Análisis e interpretación:

Los resultados de la encuesta indican que la gran mayoría de los empleados de Arte Pan (93,3%) se sienten tratados con respeto por sus compañeros y superiores, lo cual es un indicador positivo de un ambiente laboral saludable. Este respeto mutuo puede fomentar la colaboración, la comunicación abierta y un sentido de pertenencia, factores que contribuyen a un comportamiento organizacional positivo y, en última instancia, a una mayor productividad en la panadería.

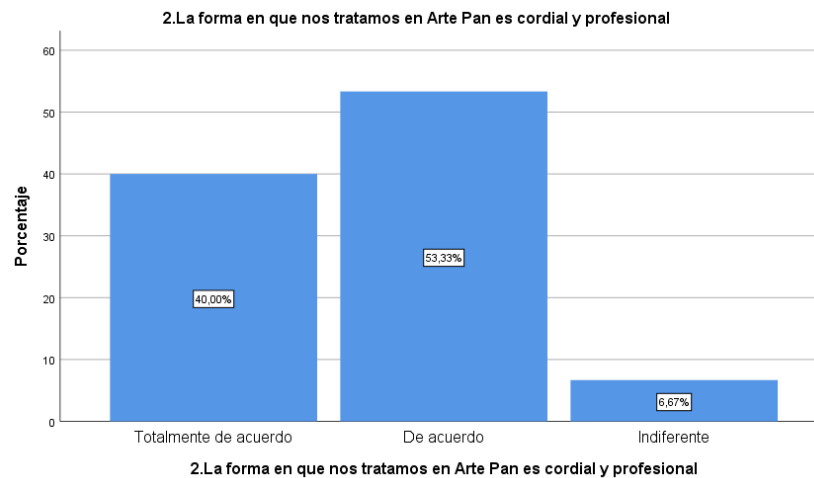
2. La forma en que nos tratamos en Arte Pan es cordial y profesional

Tabla 12. Forma de tratar

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	40,0
De acuerdo	8	53,3
Indiferente	1	6,7
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	15	100,0

Nota: Los datos obtenidos fueron a través de una encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Gráfico 2. Forma de tratar



Nota: Elaborado en base a los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Análisis e interpretación:

Los resultados de la encuesta indican una percepción altamente positiva. Un 93,3% de los encuestados (combinando "Totalmente de acuerdo" y "De acuerdo") percibe el trato como cordial y profesional, lo que sugiere un ambiente de trabajo respetuoso y colaborativo. La ausencia de respuestas en las opciones negativas refuerza esta conclusión. Estos hallazgos apuntan a un comportamiento organizacional saludable en Arte Pan, lo cual puede tener implicaciones positivas en la motivación, el compromiso y, potencialmente, en la productividad de los empleados.

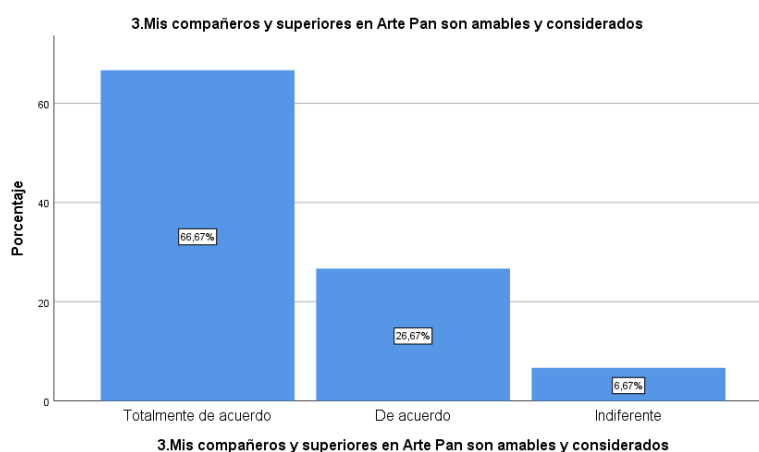
3. Mis compañeros y superiores en Arte Pan son amables y considerados

Tabla 13. Amabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	66,7
De acuerdo	4	26,7
Indiferente	1	6,7
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	15	100,0

Nota: Los datos obtenidos fueron a través de una encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Gráfico 3. Amabilidad



Nota: Elaborado en base a los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Análisis e interpretación:

Los resultados de la encuesta revelan una percepción altamente positiva del ambiente laboral en la panadería Arte Pan. Un 66,7% de los encuestados está "Totalmente de acuerdo" y un 26,7% "De acuerdo" en que sus compañeros y superiores son amables y considerados, lo que sugiere un clima de respeto y cordialidad. Estos hallazgos apuntan a un comportamiento organizacional positivo que, probablemente, contribuye a un entorno de trabajo saludable y motivador.

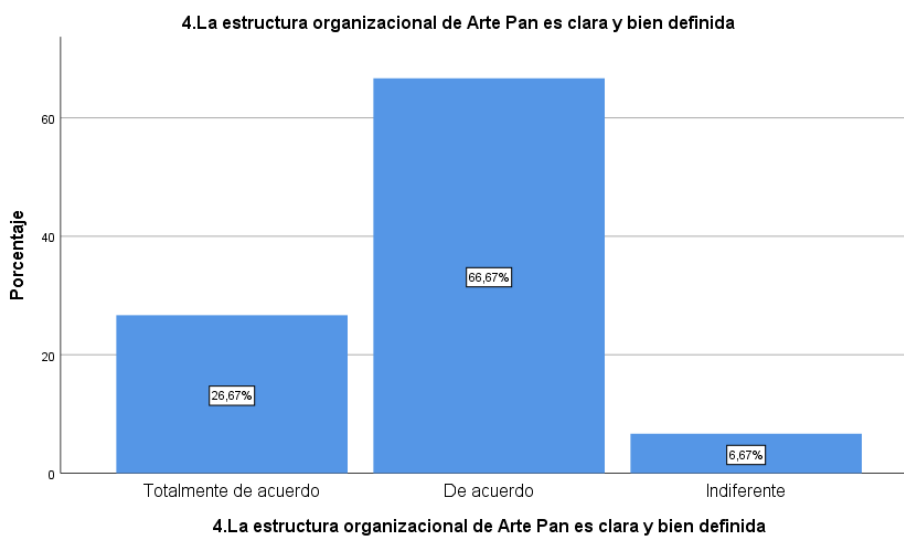
4. La estructura organizacional de Arte Pan es clara y bien definida

Tabla 14. Estructura

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	13,3
De acuerdo	10	80,0
Indiferente	1	6,7
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	15	100,0

Nota: Los datos obtenidos fueron a través de una encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Gráfico 4. Estructura



Nota: Elaborado en base a los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Análisis e interpretación:

Los resultados de la encuesta indican una percepción ampliamente positiva sobre la claridad y definición de la estructura organizacional en Arte Pan. Un 93,3% de los encuestados (combinando "Totalmente de acuerdo" y "De acuerdo") expresan satisfacción con la estructura, lo que sugiere que los empleados entienden sus roles, responsabilidades y cómo se integran en la organización. Esta claridad puede contribuir a una mayor eficiencia y productividad al minimizar confusiones y conflictos.

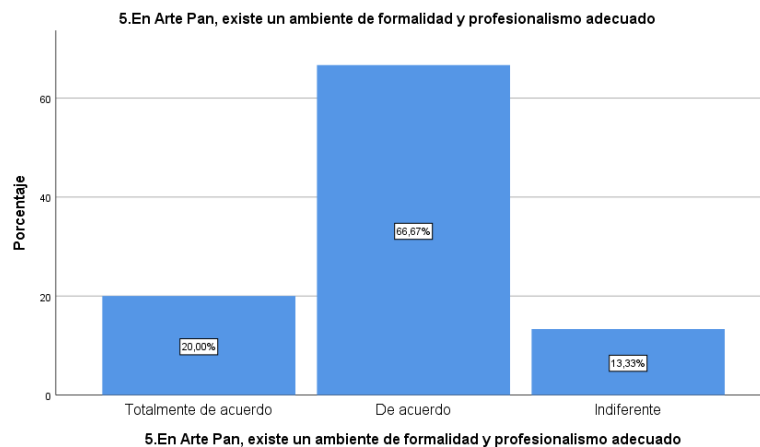
5. En Arte Pan, existe un ambiente de formalidad y profesionalismo adecuado

Tabla 15. Formalidad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	20,0
De acuerdo	10	66,7
Indiferente	2	13,3
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	15	100,0

Nota: Los datos obtenidos fueron a través de una encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Gráfico 5. Formalidad



Nota: Elaborado en base a los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Análisis e interpretación:

Los resultados de la encuesta indican una percepción mayoritariamente positiva. Un 66,7% de los encuestados se mostraron "De acuerdo" y un 20% "Totalmente de acuerdo" con la existencia de un ambiente adecuado, sumando un 86,7% de opiniones favorables. El 13,3% restante se declaró "Indiferente", y ninguna respuesta reflejó desacuerdo. Se ha logrado establecer un comportamiento organizacional que equilibra la formalidad necesaria para el funcionamiento eficiente con un ambiente que permite a los empleados sentirse cómodos y productivos.

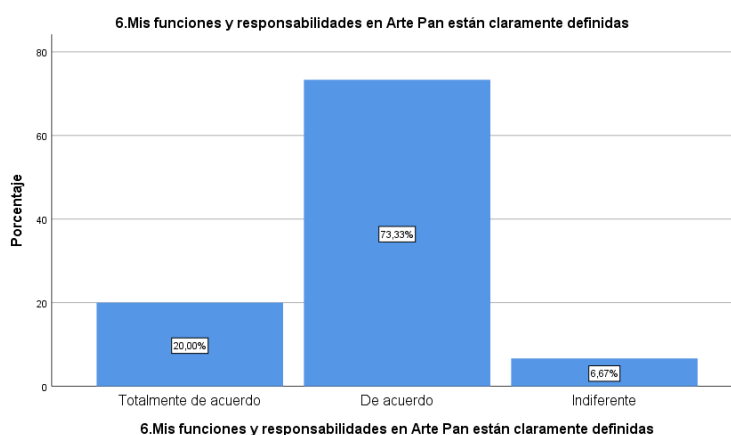
6. Mis funciones y responsabilidades en Arte Pan están claramente definidas

Tabla 16. Funciones

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	20,0
De acuerdo	11	73,3
Indiferente	1	6,7
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	15	100,0

Nota: Los datos obtenidos fueron a través de una encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Gráfico 6. Funciones



Nota: Elaborado en base a los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Análisis e interpretación:

Los resultados de la encuesta indican que la mayoría de los empleados tienen una comprensión clara de sus roles y responsabilidades. Esto se evidencia en el hecho de que el 73,3% de los encuestados están "de acuerdo" y el 20,0% está "totalmente de acuerdo" con la afirmación de que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas. La ausencia de respuestas "en desacuerdo" o "totalmente en desacuerdo" refuerza aún más esta conclusión. Un pequeño porcentaje (6,7%) se muestra "indiferente", lo que sugiere que, si bien la mayoría tiene claridad, hay un margen de mejora en la comunicación de roles y responsabilidades para algunos empleados.

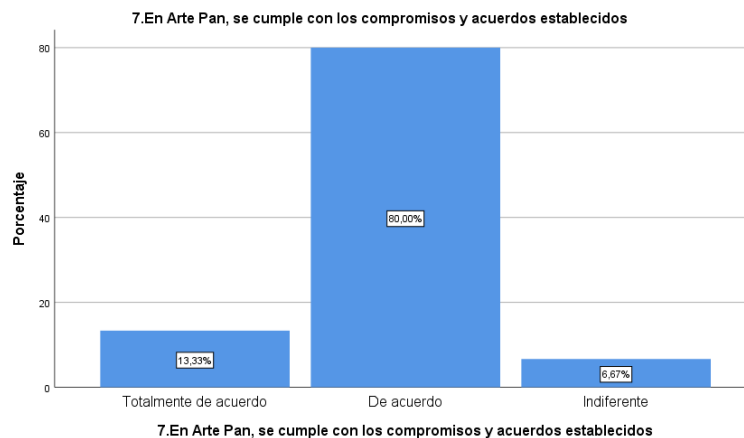
7. En Arte Pan, se cumple con los compromisos y acuerdos establecidos

Tabla 17. Cumplimiento

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	13,3
De acuerdo	12	80,0
Indiferente	1	6,7
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	15	100,0

Nota: Los datos obtenidos fueron a través de una encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Gráfico 7. Cumplimiento



Nota: Elaborado en base a los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Análisis e interpretación:

Los resultados indican un alto nivel de cumplimiento con los compromisos y acuerdos establecidos. Un 80,0% de los encuestados se mostraron "De acuerdo" con esta afirmación, y un 13,3% adicional se mostraron "Totalmente de acuerdo". Esto sugiere un ambiente de confianza y responsabilidad dentro de la organización, lo cual puede contribuir positivamente al comportamiento organizacional y, por ende, a la productividad. El 6,7% restante se mostró "Indiferente", lo que podría indicar áreas de mejora o una necesidad de mayor comunicación y claridad en ciertos compromisos.

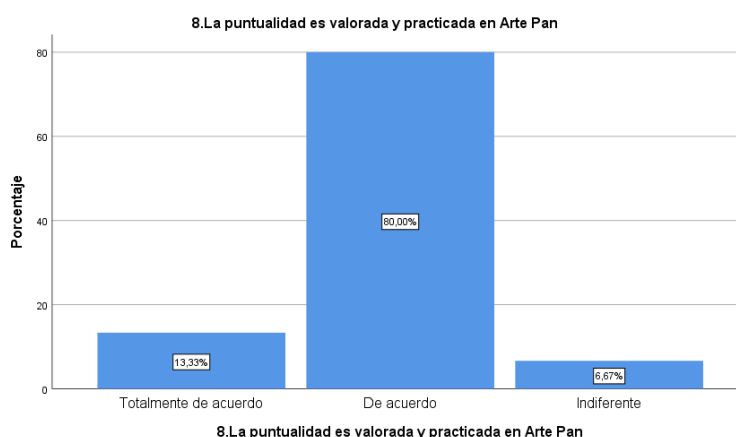
8. La puntualidad es valorada y practicada en Arte Pan

Tabla 18. Puntualidad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	13,3
De acuerdo	12	80,0
Indiferente	1	6,7
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	15	100,0

Nota: Los datos obtenidos fueron a través de una encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Gráfico 8. Puntualidad



Nota: Elaborado en base a los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Análisis e interpretación:

Los resultados indican una percepción altamente positiva de la puntualidad en Arte Pan. Un 80,0% de los encuestados está "de acuerdo" en que la puntualidad es valorada y practicada, y un 13,3% adicional está "totalmente de acuerdo". Esto sugiere que la puntualidad es una norma cultural arraigada en la empresa, lo cual puede tener efectos positivos en la productividad al minimizar tiempos muertos, mejorar la coordinación entre empleados y fomentar una imagen de profesionalismo. El 6,7% "indiferente" podría indicar un área de mejora potencial, aunque minoritaria, para fortalecer aún más la cultura de puntualidad en la empresa.

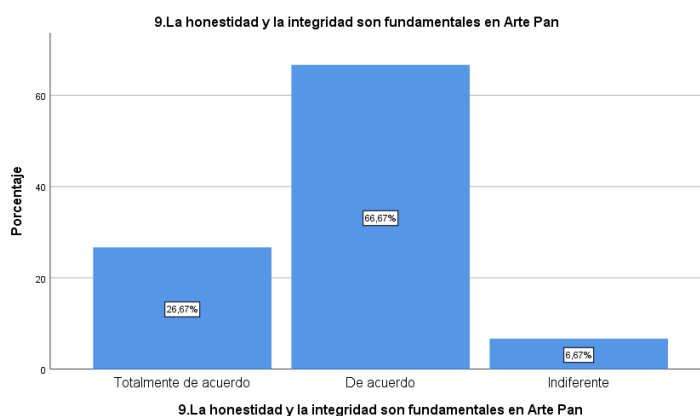
9. La honestidad y la integridad son fundamentales en Arte Pan

Tabla 19. Honestidad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	26,7
De acuerdo	10	66,7
Indiferente	1	6,7
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	15	100,0

Nota: Los datos obtenidos fueron a través de una encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Gráfico 9. Honestidad



Nota: Elaborado en base a los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Análisis e interpretación:

Los resultados revelan una fuerte cultura de honestidad e integridad. Un 93,4% de los encuestados percibe estos valores como fundamentales en la empresa. Esto sugiere un ambiente de trabajo basado en la confianza y la transparencia, lo cual puede fomentar la colaboración, el compromiso y la responsabilidad individual, elementos clave para un comportamiento organizacional saludable y, por ende, para una mayor productividad. El resultado de "Indiferente" es bajo (6,7%), es un área de oportunidad para la empresa, ya que indica que aún hay margen para fortalecer aún más la internalización de estos valores en algunos miembros de la organización.

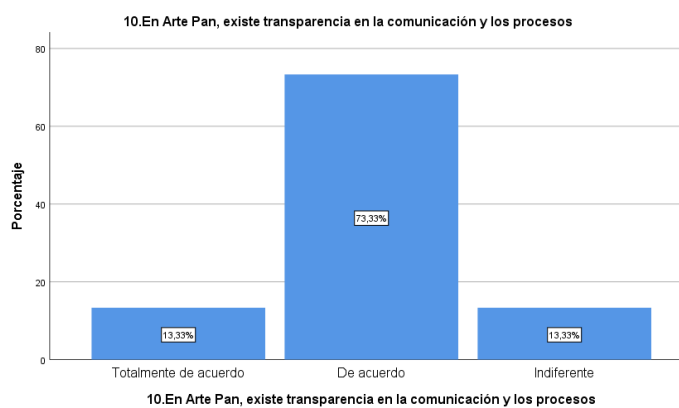
10. En Arte Pan, existe transparencia en la comunicación y los procesos

Tabla 20. Transparencia

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	13,3
De acuerdo	11	73,3
Indiferente	2	13,3
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	15	100,0

Nota: Los datos obtenidos fueron a través de una encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Gráfico 10. Transparencia



Nota: Elaborado en base a los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Análisis e interpretación:

Los resultados indican una percepción mayoritariamente positiva sobre la transparencia en la comunicación y los procesos. Un 73,3% se mostraron "De acuerdo" con la afirmación, y un 13,3% se mostraron "Totalmente de acuerdo", lo que sugiere que la mayoría sienten que la empresa es abierta y clara en sus comunicaciones y operaciones. El 13,3% restante se mostró "Indiferente", lo que podría indicar una falta de opinión formada o una experiencia neutral en este aspecto. Estos resultados sugieren que Arte Pan ha logrado fomentar un ambiente de confianza y apertura, lo cual puede contribuir positivamente al comportamiento organizacional y, por ende, a la productividad.

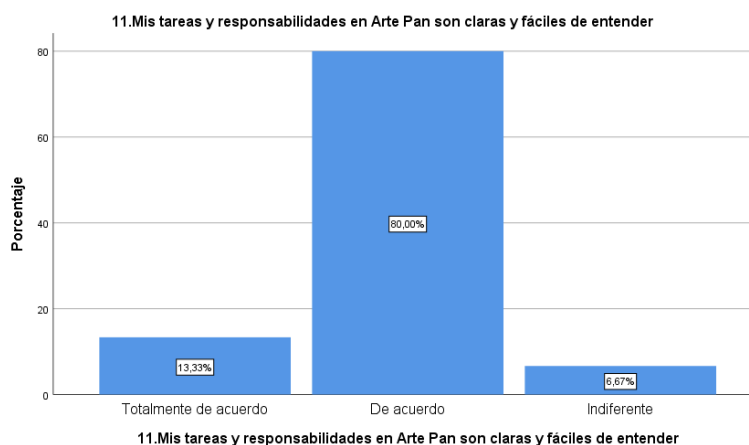
11. Mis tareas y responsabilidades en Arte Pan son claras y fáciles de entender

Tabla 21. Claridad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	13,3
De acuerdo	12	80,0
Indiferente	1	6,7
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	15	100,0

Nota: Los datos obtenidos fueron a través de una encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Gráfico 11. Claridad



Nota: Elaborado en base a los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Análisis e interpretación:

Los resultados indican una percepción altamente positiva sobre la claridad y comprensión de las tareas y responsabilidades en la panadería Arte Pan. Un 80,0% se mostraron "De acuerdo" y un 13,3% "Totalmente de acuerdo" con la afirmación, lo que sugiere que la mayoría tienen una comprensión clara de sus roles y expectativas. El 6,7% restante se mostró "Indiferente", lo que podría indicar una necesidad de mejorar la comunicación en algunos casos específicos, aunque no representa una preocupación importante.

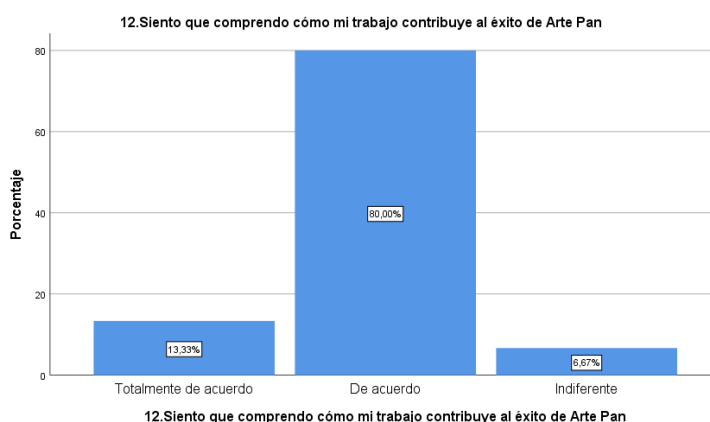
12. Siento que comprendo cómo mi trabajo contribuye al éxito de Arte Pan

Tabla 22. Comprensión

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	13,3
De acuerdo	12	80,0
Indiferente	1	6,7
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	15	100,0

Nota: Los datos obtenidos fueron a través de una encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Gráfico 12. Comprensión



Nota: Elaborado en base a los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Análisis e interpretación:

Los resultados indican una percepción mayoritariamente positiva sobre la comprensión de cómo el trabajo individual contribuye al éxito de Arte Pan. Un 80,0% de los encuestados se mostraron "De acuerdo" con esta afirmación, lo que sugiere una conexión clara entre las tareas diarias y los objetivos de la empresa. Adicionalmente, un 13,3% se siente "Totalmente de acuerdo", reforzando esta idea. El 6,7% restante se mostró "Indiferente", lo que podría indicar una necesidad de mejorar la comunicación sobre el impacto individual en el éxito global de la panadería.

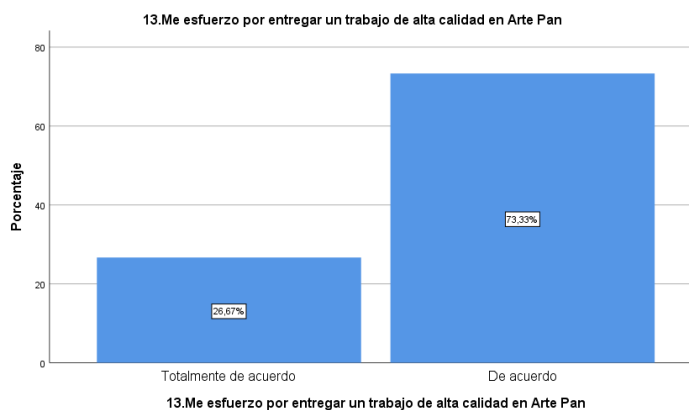
13. Me esfuerzo por entregar un trabajo de alta calidad en Arte Pan

Tabla 23. Calidad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	26,7
De acuerdo	11	73,3
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	15	100,0

Nota: Los datos obtenidos fueron a través de una encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Gráfico 13. Calidad



Nota: Elaborado en base a los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Análisis e interpretación:

Los resultados de la encuesta indican un alto nivel de compromiso con la calidad en Arte Pan. Un impresionante 100% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que se esfuerzan por entregar un trabajo de alta calidad. Este hallazgo sugiere una fuerte cultura de excelencia dentro de la organización, lo que probablemente contribuya positivamente a la productividad. El hecho de que ningún empleado se mostrara indiferente o en desacuerdo subraya aún más este compromiso generalizado con la calidad. Estos resultados son alentadores y señalan un área de fortaleza en el comportamiento organizacional de Arte Pan.

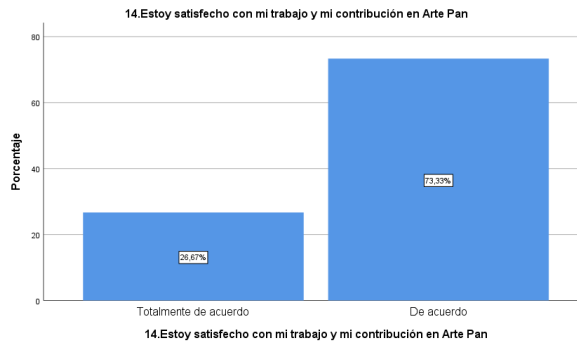
14. Estoy satisfecho con mi trabajo y mi contribución en Arte Pan

Tabla 24. Satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	26,7
De acuerdo	11	73,3
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	15	100,0

Nota: Los datos obtenidos fueron a través de una encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Gráfico 14. Satisfacción



Nota: Elaborado en base a los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Análisis e interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran un alto nivel de satisfacción laboral entre los empleados de la panadería Arte Pan. Un 100% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación "Estoy satisfecho con mi trabajo y mi contribución en Arte Pan", siendo el 73,3% quienes están "de acuerdo" y el 26,7% "totalmente de acuerdo". Estos datos sugieren que el comportamiento organizacional en Arte Pan, al menos en lo que respecta a la satisfacción laboral, es positivo y puede estar contribuyendo a un ambiente de trabajo saludable.

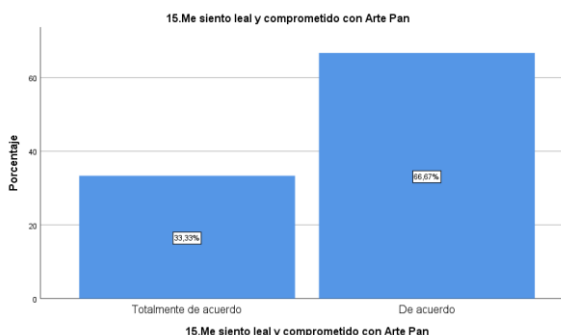
15. Me siento leal y comprometido con Arte Pan

Tabla 25. Lealtad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	33,3
De acuerdo	10	66,7
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	15	100,0

Nota: Los datos obtenidos fueron a través de una encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Gráfico 15. Lealtad



Nota: Elaborado en base a los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Análisis e interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran un alto nivel de lealtad y compromiso de los empleados hacia Arte Pan. Un 33% de los encuestados se siente "Totalmente de acuerdo" y un 67% "De acuerdo" con la afirmación "Me siento leal y comprometido con Arte Pan". La ausencia de respuestas en las opciones negativas ("Indiferente", "En desacuerdo" y "Totalmente en desacuerdo") refuerza esta conclusión. Estos datos sugieren un ambiente de trabajo positivo donde los empleados se sienten valorados y conectados con la empresa, lo que puede contribuir positivamente a la productividad y al éxito general de la panadería.

16. Me identifico con los valores y la misión de Arte Pan

Tabla 26. Identificación

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	33,3
De acuerdo	10	66,7
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	15	100,0

Nota: Los datos obtenidos fueron a través de una encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Gráfico 16. Identificación



Nota: Elaborado en base a los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Análisis e interpretación:

Los resultados indican un alto grado de identificación de los empleados con los valores y la misión de Arte Pan. Un 33,3% de los encuestados se mostró "Totalmente de acuerdo" y un 66,7% "De acuerdo". Esto sugiere un fuerte compromiso de los empleados con la empresa, lo que puede traducirse en una mayor motivación, satisfacción laboral y, potencialmente, en una mayor productividad. Estos hallazgos resaltan la importancia del comportamiento organizacional en la creación de un ambiente de trabajo positivo y alineado con los objetivos de la empresa, lo que a su vez puede impulsar el rendimiento y el éxito de la panadería Arte Pan.

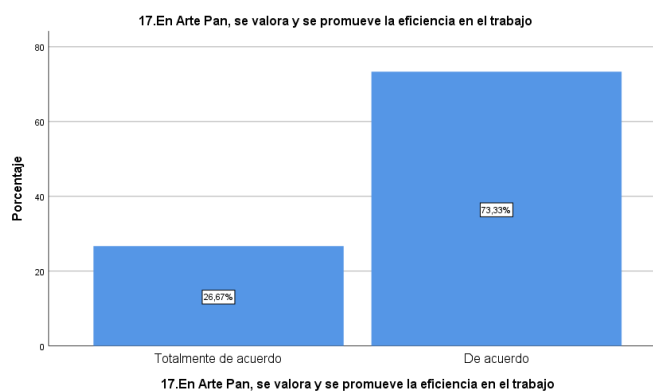
17. En Arte Pan, se valora y se promueve la eficiencia en el trabajo

Tabla 27. Valores

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	26,7
De acuerdo	11	73,3
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	15	100,0

Nota: Los datos obtenidos fueron a través de una encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Gráfico 17. Valores



Nota: Elaborado en base a los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Análisis e interpretación:

Los resultados indican una percepción altamente positiva sobre la valoración y promoción de la eficiencia en el trabajo dentro de Arte Pan. Un 100% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación, lo que sugiere un fuerte alineamiento entre los empleados y la cultura organizacional en este aspecto. Este hallazgo es alentador, ya que la valoración de la eficiencia puede fomentar un ambiente de trabajo productivo y orientado a resultados, lo que a su vez puede impactar positivamente en la productividad general de la panadería.

18. Mi trabajo en Arte Pan es rápido y eficiente

Tabla 28. Rapidez y eficacia

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	26,7
De acuerdo	11	73,3
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	15	100,0

Nota: Los datos obtenidos fueron a través de una encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Gráfico 18. Rapidez y eficacia



Nota: Elaborado en base a los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Análisis e interpretación:

Los resultados revelan una percepción altamente positiva sobre la eficiencia y rapidez del trabajo en la panadería Arte Pan. Un contundente 100% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación, lo que sugiere un alto nivel de satisfacción con los procesos y el ritmo de trabajo en la organización. Este hallazgo positivo puede indicar un ambiente laboral bien estructurado, con herramientas y recursos adecuados, así como una cultura organizacional que promueve la productividad y la eficiencia. Estos factores, a su vez, pueden tener un impacto favorable en la productividad general de la panadería, contribuyendo a la satisfacción del cliente y al éxito del negocio.

19. Siento que mi participación es valorada en Arte Pan

Tabla 29. Participación

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	26,7
De acuerdo	11	73,3
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	15	100,0

Nota: Los datos obtenidos fueron a través de una encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Gráfico 19. Participación



Nota: Elaborado en base a los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados de la Panadería Arte Pan

Análisis e interpretación:

Los resultados de la encuesta revelan una percepción altamente positiva entre los empleados de Arte Pan en relación a la valoración de su participación. Con un contundente 100% de los encuestados expresando su acuerdo o total acuerdo, es evidente que la empresa ha logrado fomentar un ambiente donde los individuos se sienten reconocidos y apreciados por sus contribuciones. Este sentimiento de valoración puede ser un factor clave para impulsar la motivación, el compromiso y, en última instancia, la productividad en la panadería.

3.1. Comprobación de hipótesis

Hipótesis General

- **Hi:** El comportamiento organizacional afecta en la productividad de la panadería Arte Pan.
- **Ho:** El comportamiento organizacional no afecta en la productividad de la panadería Arte Pan.

Tabla 30. *Tabla del coeficiente de X sobre Y*

				X_Comportamiento_Organizacional	Y_Productividad
Rho de Spearman	X_Comportamiento _Organizacional	Coeficiente de		1,000	,923**
		correlación			
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		15	15
	Y_Productividad	Coeficiente de		,923**	1,000
		correlación			
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		15	15

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: *tabla de correlación X_comportamiento_organizacional y Y_productividad*

La Tabla 30 muestra un coeficiente de correlación de Spearman de 0,923, lo que indica una fuerte correlación positiva entre el comportamiento organizacional y la productividad en la panadería Arte Pan. El valor de significancia (Sig.) de 0,000 es menor que 0,01, e incluso menor que 0,001. Esto significa que la correlación observada es estadísticamente significativa, y podemos rechazar la hipótesis nula (Ho) de que "El comportamiento organizacional no afecta en la productividad de la panadería Arte Pan" con un alto nivel de confianza. Por lo tanto, los datos respaldan la hipótesis general (Hi) de que "El comportamiento organizacional afecta en la productividad de la panadería Arte Pan".

Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1: Valores

- **Hi:** Los valores afectan en la productividad de la Panadería Arte Pan.
- **Ho:** Los valores no afectan en la productividad de la Panadería Arte Pan.

Tabla 31. *Tabla del coeficiente de X1 sobre Y*

			X1_Valores	Y_Productividad
Rho de Spearman	X1_Valores	Coeficiente de correlación	1,000	,924**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Y_Productividad	Coeficiente de correlación	,924**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: *tabla de correlación X1_valores y Y_productividad*

La tabla 31 muestra un nivel de correlación positiva (0,924) entre las variables 'Valores' y 'Productividad'. Asumiendo que se está utilizando una prueba de hipótesis con un nivel de significancia del 0.01, se puede observar que la significancia (0,000) es menor a 0,01. Esto indica que la correlación establecida es significativa y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis específica 1 (Hi).

Hipótesis específica 2: Organización

- **Hi:** La organización afecta en la productividad de la Panadería Arte Pan.
- **Ho:** La organización no afecta en la productividad de la Panadería Arte Pan.

Tabla 32. *Tabla del coeficiente de X2 sobre Y*

			X2_Organización	Y_Productividad
Rho de Spearman	X2_Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,823**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Y_Productividad	Coeficiente de correlación	,823**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: *tabla de correlación X2_organización y Y_productividad*

La tabla 32 muestra un nivel de correlación positiva (0,823). El análisis de la significación 0,000 es menor a 0,05, e incluso menor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta. Se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3: Conducta

- **Hi:** La conducta afecta en la productividad de la panadería Arte Pan.
- **Ho:** La conducta no afecta en la productividad de la panadería Arte Pan.

Tabla 33. *Tabla del coeficiente de X3 sobre Y*

			X3_Conducta	Y_Productividad
Rho de Spearman	X3_Conducta	Coefficiente de correlación	1,000	,789**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Y_Productividad	Coefficiente de correlación	,789**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: *tabla de correlación X3_conducta y Y_productividad*

La Tabla 33 muestra un alto nivel de correlación positiva (0,789) entre la conducta y la productividad en la panadería Arte Pan. El análisis de la significancia (0,000) es menor a 0,01, lo que demuestra que la correlación establecida es significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (Ho) que afirma que la conducta no afecta la productividad, y se acepta la hipótesis específica (Hi) que plantea que la conducta sí afecta la productividad de la panadería.

Hipótesis específica 4: Integridad

- **Hi:** La integridad afecta en la productividad de la panadería Arte Pan.
- **Ho:** La integridad no afecta en la productividad de la panadería Arte Pan.

Tabla 34. *Tabla del coeficiente de X4 sobre Y*

			X4_Integridad	Y_Productividad
Rho de Spearman	X4_Integridad	Coefficiente de correlación	1,000	,909**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Y_Productividad	Coefficiente de correlación	,909**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: *tabla de correlación X4_integridad Y_productividad*

La tabla 16 muestra un nivel de correlación positiva alto (0,909) entre la integridad y la productividad en la panadería Arte Pan. El análisis de significancia indica un valor de 0,000, menor a 0,05 e incluso a 0,01. Esto indica una correlación significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho) que afirma que la integridad no afecta a la productividad, aceptando la hipótesis específica (Hi) que establece que la integridad sí influye en la productividad de la panadería.

3.2. Discusión

Los resultados de la encuesta realizada en la Panadería Arte Pan sugieren una fuerte correlación positiva entre el comportamiento organizacional y la productividad. Los empleados reportaron altos niveles de satisfacción laboral, una clara comprensión de sus roles y responsabilidades, y una fuerte identificación con los valores de la empresa. Estos factores, característicos de un ambiente de trabajo positivo, se asocian comúnmente con una mayor productividad.

Las implicaciones de estos hallazgos son significativas para la Panadería Arte Pan. Al fomentar un comportamiento organizacional positivo, la empresa puede esperar mejoras continuas en la productividad, la eficiencia y la satisfacción de los empleados. Sin embargo, es importante reconocer las limitaciones de este estudio. La encuesta se basó en la autoevaluación de los empleados, lo que puede introducir sesgos. Además, el estudio se limitó a una sola empresa, por lo que sus resultados pueden no ser generalizables a otras organizaciones.

Los resultados de la investigación respaldan firmemente tanto la hipótesis general como las hipótesis específicas. La evidencia sugiere que el comportamiento organizacional positivo, en términos de valores, organización, conducta e integridad, tiene un impacto significativo en la productividad de la Panadería Arte Pan.

Los hallazgos de esta investigación se alinean con la literatura existente sobre comportamiento organizacional y productividad. Varios autores, como Santana (2022), Guillen & Nuñez (2021), y Pesantez & apacaza (2020), han encontrado relaciones positivas entre estos dos constructos. Sin embargo, este estudio aporta una perspectiva única al centrarse en una panadería y al examinar el impacto de dimensiones específicas del comportamiento organizacional, como los valores y la integridad.

En conclusión, esta investigación proporciona evidencia convincente de que el comportamiento organizacional positivo desempeña un papel crucial en la productividad de la Panadería Arte Pan. Al cultivar un ambiente de trabajo que promueva el respeto, la claridad, la integridad y la conducta ética, la empresa puede esperar cosechar los beneficios de una mayor productividad y una fuerza laboral más comprometida y satisfecha.

CAPÍTULO 4

4. Propuesta

4.1. Datos informativos

Tema: Implementación de un sistema de gestión y seguimiento para el fortalecimiento del Comportamiento Organizacional para mejorar la productividad en la Panadería Arte Pan.

Institución encargada: Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí

Beneficiarios del proceso de implementación:

La presente propuesta tiene como publico beneficiado a los colaboradores de la Panadería Arte Pan

Tabla 35. *Beneficiarios de la propuesta*

Tipo de población	Cantidad
Colaboradores	15
Total	15

Nota: *Elaborado en base a la información proporcionada por Panadería Arte Pan*

- **Ubicación/Dirección:**

- Ciudad: Portoviejo
- Provincia: Manabí
- País: Ecuador

- **Coordinador de la propuesta:** Andrea Isabel Barreto Zamora

4.2 Descripción de la propuesta

Esta propuesta se centra en fortalecer el comportamiento organizacional de la Panadería Arte Pan para mejorar la productividad y el bienestar de sus empleados. Se basa en los resultados de una encuesta que reveló aspectos positivos en la empresa, pero también áreas de oportunidad específicas. La propuesta se enfoca en fortalecer la percepción de respeto en el trato, la claridad de la estructura organizacional y las funciones, el ambiente de formalidad y profesionalismo, el cumplimiento de compromisos, la puntualidad, la transparencia en la comunicación, y la comprensión del impacto del trabajo individual en el éxito de la panadería.

4.3 Filosofía institucional de la Panadería Arte Pan

- **Misión:** Elaborar productos de panadería y pastelería de la más alta calidad, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y contribuyendo al bienestar de la comunidad.
- **Visión:** Ser la panadería líder en la región, reconocida por la excelencia de nuestros productos, la calidad de nuestro servicio y nuestro compromiso con la innovación.

4.4 Objetivos

4.4.1 Objetivo general

Fortalecer la productividad y el bienestar de los empleados de la Panadería Arte Pan a través del fortalecimiento del comportamiento organizacional.

4.4.2 Objetivos específicos

- Profundizar la cultura de respeto en el trato interpersonal en todos los niveles de la organización.
- Clarificar la estructura organizacional y las funciones de cada empleado.
- Consolidar el ambiente de formalidad y profesionalismo.
- Reforzar el cumplimiento de los compromisos y acuerdos establecidos.

- Promover la puntualidad como un valor fundamental.
- Aumentar la transparencia en la comunicación y los procesos.
- Mejorar la comprensión de cómo el trabajo individual contribuye al éxito de la panadería.

4.5 Alcance

- **Impacto en la productividad:** Se espera un aumento en la eficiencia y la calidad del trabajo, así como una reducción en los errores y los desperdicios.
- **Impacto en el bienestar de los empleados:** Se espera un aumento en la satisfacción laboral, la motivación y el compromiso de los empleados, así como una reducción en el estrés y la rotación de personal.
- **Impacto en la cultura organizacional:** Se espera un fortalecimiento de la cultura de colaboración, comunicación, respeto y transparencia, así como una mayor identificación de los empleados con los valores y la misión de la panadería.

4.6 Estrategias

Respeto y trato interpersonal:

- Implementar talleres de sensibilización sobre la importancia del respeto y la cordialidad en el trabajo.
- Establecer un código de conducta que promueva el trato respetuoso entre todos los miembros de la panadería.
- Fomentar la resolución pacífica de conflictos.

Claridad de roles y responsabilidades:

- Revisar y actualizar las descripciones de puestos de cada empleado.

- Implementar un programa de inducción para nuevos empleados que incluya información detallada sobre la estructura organizacional y las funciones de cada área.
- Realizar reuniones periódicas para aclarar dudas y asegurar la comprensión de las responsabilidades.
- Utilizar herramientas visuales, como organigramas, para representar la estructura de la empresa.

Formalidad y profesionalismo:

- Definir un código de vestimenta que refleje la imagen de profesionalismo deseada.
- Implementar protocolos de atención al cliente que promuevan la formalidad y la cortesía.
- Brindar capacitación sobre etiqueta profesional y comunicación efectiva.

Cumplimiento de compromisos:

- Establecer mecanismos de seguimiento para los compromisos y acuerdos, como recordatorios y plazos.
- Fomentar la responsabilidad individual y el compromiso con las tareas asignadas.
- Reconocer y premiar el cumplimiento de los compromisos.

Puntualidad:

- Implementar un sistema de control de asistencia que registre las llegadas y salidas.
- Reforzar la importancia de la puntualidad en las reuniones y actividades.
- Reconocer y premiar la puntualidad.

Transparencia:

- Compartir información relevante sobre la empresa con los empleados de manera regular.

- Implementar canales de comunicación bidireccionales para facilitar el diálogo y la retroalimentación.
- Ser claro y honesto en las comunicaciones internas.
- Promover la participación de los empleados en la toma de decisiones.

Comprensión del impacto del trabajo individual:

- Comunicar claramente los objetivos de la empresa y cómo cada área contribuye a su logro.
- Reconocer y valorar las contribuciones individuales al éxito de la panadería.
- Fomentar la participación de los empleados en proyectos que impacten positivamente en la empresa.

4.7 Plan de acción

Tabla 36. *Plan de acción*

Objetivo Específico	Estrategia	Actividades	Tiempo	Responsable	Materiales	Meta
Profundizar la cultura de respeto en el trato interpersonal	Implementar talleres de sensibilización	<ul style="list-style-type: none"> - Taller sobre comunicación efectiva y resolución de conflictos. - Dinámicas de integración y trabajo en equipo. 	2 meses	RRHH / Psicólogo externo	Material didáctico, sala de reuniones	Mejorar la comunicación y el respeto entre compañeros.
	Establecer un código de conducta	<ul style="list-style-type: none"> - Definir las normas de comportamiento esperado. - Difundir el código de conducta entre todos los empleados. - Colocar carteles con el código de conducta en áreas visibles. 	1 mes	Gerencia / RRHH	Código de conducta impreso, carteles	Que todos los empleados conozcan y apliquen el código de conducta.
	Fomentar la resolución pacífica de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar un protocolo de resolución de conflictos. - Capacitar a los líderes de equipo en mediación. 	2 meses	Gerencia / RRHH	Protocolo impreso, material de capacitación	Reducir los conflictos interpersonales.
Clarificar la estructura organizacional y las funciones de cada empleado	Revisar y actualizar las descripciones de puestos	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar y actualizar las descripciones de puestos existentes. - Comunicar los cambios a los empleados. 	1 mes	Gerencia / RRHH	Descripciones de puestos actualizadas	Que todos los empleados tengan claras sus funciones y responsabilidades.
	Implementar un programa de inducción	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar un programa de inducción para nuevos empleados. 	2 meses	RRHH	Material de inducción, organigrama	Facilitar la integración de los nuevos empleados.

		- Incluir información sobre la estructura organizacional, funciones y código de conducta.				
	Realizar reuniones periódicas	- Reuniones mensuales por departamento para aclarar dudas. - Espacio para preguntas y retroalimentación.	1 mes	Jefes de departamento	Sala de reuniones	Resolver dudas y mejorar la comprensión de las responsabilidades.
	Utilizar herramientas visuales	- Elaborar un organigrama actualizado. - Publicar el organigrama en un lugar visible.	1 semana	RRHH	Organigrama impreso	Mejorar la comprensión de la estructura organizacional.
Fortalecer el ambiente de formalidad y profesionalismo	Definir un código de vestimenta	- Establecer un código de vestimenta adecuado para el trabajo en la panadería. - Comunicar el código de vestimenta a los empleados.	1 semana	Gerencia	Código de vestimenta escrito	Que todos los empleados vistan de acuerdo al código establecido.
	Implementar protocolos de atención al cliente	- Definir protocolos de atención al cliente que promuevan la formalidad y cortesía. - Capacitar a los empleados en atención al cliente.	1 mes	Gerencia / RRHH	Protocolos escritos, material de capacitación	Mejorar la atención al cliente.
	Brindar capacitación sobre etiqueta profesional	- Taller sobre etiqueta profesional y comunicación efectiva.	1 mes	RRHH / Consultor externo	Material de capacitación	Mejorar la imagen profesional de los empleados.
Reforzar el cumplimiento de los compromisos	Establecer mecanismos de seguimiento	- Implementar un sistema de registro de compromisos y acuerdos.	1 mes	Gerencia / Jefes de departamento	Software de gestión de tareas, agenda	Aumentar el cumplimiento de los compromisos.

		- Utilizar recordatorios y notificaciones.				
	Fomentar la responsabilidad individual	- Asignar tareas con claridad y definir responsables. - Dar seguimiento al progreso de las tareas.	Continuo	Jefes de departamento		Mejorar la responsabilidad individual.
	Reconocer y premiar el cumplimiento	- Implementar un sistema de reconocimiento al cumplimiento. - Otorgar incentivos por el cumplimiento de objetivos.	1 mes	Gerencia		Motivar a los empleados a cumplir con los compromisos.
	Implementar un sistema de control de asistencia	Software de gestión de tiempo	1 mes	RRHH	Dispositivo con conexión a internet	Permitir a los empleados registrar su tiempo desde cualquier dispositivo con conexión a internet
	Reforzar la importancia de la puntualidad	- Charlas sobre la importancia de la puntualidad. - Incluir la puntualidad en el código de conducta.	1 mes	Gerencia		Concienciar a los empleados sobre la importancia de la puntualidad.
Promover la puntualidad	Implementar un sistema basados en objetivos	- Cumplimiento de metas y proyectos				Cumplir metas y proyectos, en lugar de las horas trabajadas
	Reconocer y premiar la puntualidad	- Reconocer públicamente a los empleados puntuales. - Otorgar incentivos por la puntualidad.	1 mes	Gerencia		Motivar a los empleados a ser puntuales.
Aumentar la transparencia	Compartir información relevante	- Realizar reuniones informativas mensuales.	1 mes	Gerencia		Mantener a los empleados informados sobre la empresa.

		- Publicar información relevante en un tablón de anuncios.				
	Implementar canales de comunicación bidireccionales	- Implementar un buzón de sugerencias. - Realizar encuestas de satisfacción.	2 meses	Gerencia / RRHH	Buzón de sugerencias, plataforma online para encuestas	Facilitar la comunicación entre empleados y gerencia.
	Ser claro y honesto en las comunicaciones	- Utilizar un lenguaje claro y conciso. - Brindar información completa y veraz.	Continuo	Gerencia / Jefes de departamento		Generar confianza entre los empleados.
	Promover la participación en la toma de decisiones	- Realizar consultas a los empleados sobre temas relevantes. - Involucrar a los empleados en la búsqueda de soluciones.	Continuo	Gerencia		Aumentar la participación y el compromiso de los empleados.
Mejorar la comprensión del impacto del trabajo individual	Comunicar los objetivos de la empresa	- Presentar los objetivos de la empresa a los empleados. - Explicar cómo cada área contribuye a los objetivos.	1 mes	Gerencia	Presentaciones, material informativo	Que todos los empleados conozcan los objetivos de la empresa.
	Reconocer y valorar las contribuciones individuales	- Implementar un sistema de reconocimiento al desempeño. - Felicitar públicamente a los empleados por sus logros.	Continuo	Gerencia / Jefes de departamento		Motivar a los empleados y reconocer su aporte.
	Fomentar la participación en proyectos	- Asignar a los empleados a proyectos relevantes. - Dar la oportunidad de liderar iniciativas.	Continuo	Gerencia / Jefes de departamento		Aumentar la participación y el compromiso.

Nota. Elaborado en relación a los resultados de la investigación y formulación de propuesta. En su ejecución se pueden ampliar las actividades que se consideren necesarias.

4.8 Presupuesto

Tabla 37. Presupuesto

Actividad	Costo total (referencial mensual)
Talleres de sensibilización (respeto, etiqueta profesional)	\$200
Material didáctico para talleres	\$150
Psicólogo externo (honorarios)	\$800
Consultor externo (etiqueta profesional)	\$100
Impresión de código de conducta y carteles	\$50
Software de gestión de tareas (Monday.com)	\$120
Software de asistencia (Homebase)	\$150
Buzón de sugerencias	\$30
Plataforma online para encuestas (typeform)	\$25 (planes premium mensual)
Material de inducción	\$40
Impresión de organigrama	\$25
Sistema de reconocimiento al desempeño	\$250 (software o plataforma online)
Programa de incentivos	\$200
Total	\$2.140

Nota. Los valores son referenciales de acuerdo con el precio de mercado, por lo que pueden variar.

4.9 Beneficios que aporta la propuesta

- Mejorar la productividad y la eficiencia en la panadería.
- Aumentar la satisfacción y compromiso de los empleados.
- Reducir la rotación de personal.
- Optimizar del comportamiento organizacional y la comunicación interna.
- Prevenir de accidentes y enfermedades laborales.
- Tonificar la imagen de la empresa.

4.10 Impacto de las acciones de los colaboradores con la sociedad

- Mejor calidad de los productos: Un personal motivado elaborará productos de mayor calidad.
- Mayor compromiso con la comunidad: Empleados satisfechos estarán más dispuestos a participar en actividades de responsabilidad social.
- Ejemplo para otras empresas: El éxito de la panadería puede inspirar a otras empresas a mejorar su comportamiento organizacional.

CONCLUSIONES

Los resultados muestran que los valores organizacionales, como el respeto, la honestidad y la integridad, son altamente valorados y percibidos positivamente por los empleados. Con un coeficiente de correlación de 0,924, se confirma que estos valores están estrechamente vinculados con la productividad, fomentando un ambiente de trabajo colaborativo y motivador que impulsa el desempeño de los empleados y, por ende, la eficiencia global de la panadería.

El análisis revela que la estructura organizacional clara, la definición de roles y responsabilidades, y la transparencia en los procesos tienen un impacto significativo en la productividad, con un coeficiente de correlación de 0,823. La claridad organizativa reduce la ambigüedad y mejora la coordinación, lo que se traduce en una mayor eficiencia y cumplimiento de los objetivos empresariales.

La conducta de los empleados, caracterizada por amabilidad, profesionalismo y compromiso con la calidad, muestra una relación positiva con la productividad, con un coeficiente de correlación de 0,789. Un ambiente de trabajo respetuoso y motivador fomenta el esfuerzo individual y colectivo, promoviendo un comportamiento organizacional alineado con los objetivos de la empresa.

Con un coeficiente de correlación de 0,909, la integridad se destaca como un factor crucial para la productividad. La confianza y la transparencia en las relaciones laborales fortalecen el compromiso y la responsabilidad, lo que contribuye significativamente al rendimiento y a la cohesión del equipo dentro de la panadería.

RECOMENDACIONES

Para fortalecer el impacto positivo de los valores en la productividad, se recomienda implementar programas continuos de formación en ética laboral, comunicación asertiva y trabajo en equipo. Además, sería útil reconocer públicamente a los empleados que demuestren los valores fundamentales de la empresa, como la honestidad y el respeto, para reforzar su importancia en la cultura organizacional.

Es esencial mantener la claridad en la estructura organizacional y roles mediante capacitaciones periódicas y la actualización de manuales operativos. Además, se sugiere promover reuniones regulares para evaluar y optimizar los procesos internos, asegurando que cada empleado comprenda su función y cómo contribuye al éxito de la panadería, reduciendo aún más cualquier confusión o ambigüedad.

Para continuar impulsando conductas positivas, se recomienda crear un programa de incentivos que premie el profesionalismo, la calidad y la colaboración entre compañeros. También sería beneficioso realizar talleres de desarrollo personal y liderazgo para consolidar habilidades blandas como la empatía y la resolución de conflictos, promoviendo un ambiente laboral más productivo y armónico.

Para fortalecer la integridad dentro de la organización, se sugiere establecer mecanismos de transparencia más visibles, como reportes periódicos sobre el desempeño y el cumplimiento de objetivos. Adicionalmente, implementar un sistema de reconocimiento que destaque comportamientos ejemplares de integridad puede motivar a los empleados a continuar actuando con responsabilidad y honestidad.

Referencias

- Content, R. (2019). Conoce el concepto de comportamiento organizacional y su importancia en la dinámica de las empresas. <https://rockcontent.com/es/blog/comportamiento-organizacional/>
- Cota Luevano, A. (2019). Método para evaluar el Clima organizacional del área docente de un centro de Bachillerato Tecnológico de CD. Obregón, Sonora. *Revista de Ciencias Administrativas* . <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/3130/3458>
- Guillen Romo, B. M., & Nuñez Fabian, A. P. (2021). Comportamiento organizacional y productividad laboral en la empresa Cybertel Tecnología y Servicios S.R.L., San Luis 2021. *Universidad Cesar Vallejo*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86142/Guillen_RBM-Nu%C3%B1ez_FAP-SD.pdf?sequence=1
- LibGuides. (2023). La mejor práctica para la Búsqueda Bibliográfica. https://ifis.libguides.com/spanish_best_practice/revisiones_bibliograficas
- Marrufo Tantalean, Y. S., & Huamanchumo Venegas, H. I. (2022). Influencia de los factores del comportamiento organizacional y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza. <file:///C:/Users/205bd/Downloads/7239-Texto%20del%20art%C3%ADculo-30251-1-10-20230817.pdf>
- Mata, L. (2019). El enfoque cualitativo de investigación. *Investigalia*. <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/>
- Mejía González, D. C., García Sánchez, A. A., & Carballo Calderón, L. J. (2020). Comportamiento organizacional. <https://repositorio.unan.edu.ni/12865/1/23108.pdf>
- Mendoza-Zamora, W., Morán-Chilán, J., Fernández-Álava, V., & Lino-Calle, A. d. (2019). Comportamiento organizacional y su importancia en la auditoría pública.

<https://doi.org/file:///C:/Users/205bd/Downloads/Dialnet->

[ComportamientoOrganizacionalYSuImportanciaEnLaAudi-7164303.pdf](#)

Muguirra, A. (2024). ¿Qué es la investigación descriptiva? *QuestionPro*.

<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>

QuestionPro. (2024). ¿Qué es una encuesta? <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>

Ramírez Hernández, O., Patiño Ortiz, J., Patiño Ortiz, M., & Cuéllar Orozco, M. (2021). Medición del comportamiento laboral y su impacto en la productividad. *Computación y Sistemas*.

Ramírez Méndez, G. G., Magaña Medina, D. E., & Ojeda López, R. N. (2020). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-

63882022000200189#:~:text=Se%20puede%20definir%20la%20productividad,en%20el%20proceso%20de%20producci%C3%B3n.

Santana Villon, S. G. (2022). Estudio del comportamiento organizacional y su influencia en empleados y clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Antorcha Ltda. *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo*.

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/17660>

Simbaña, L., & Carrión, C. (2021). Determinantes de la Productividad de las Empresas del Sector de los Servicios en el Ecuador, durante los años 2010 2019. *Cuestiones económicas*.

<https://estudioseconomicos.bce.fin.ec/index.php/RevistaCE/article/view/374>

Suárez Guevara, I. M., Tinajero Jiménez, M. R., & Jácome Lara, I. M. (2020). Comportamiento organizacional y su papel en la gestión de negocios.

<https://doi.org/file:///C:/Users/205bd/Downloads/Dialnet->

[ComportamientoOrganizacionalYSuPapelEnLaGestionDeN-7510871.pdf](#)

Velázquez, A. (2024). ¿Cuál es la diferencia entre población y muestra? *QuestionPro*.

<https://www.questionpro.com/blog/es/diferencia-entre-poblacion-y-muestra/>

Anexos

Tema: Comportamiento organizacional y sus efectos en la productividad de la panadería Arte Pan

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿De qué manera afectaría el comportamiento organizacional en la productividad de la panadería arte pan?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</p> <p>- ¿Cómo afectarían los valores en la productividad de la panadería arte pan?</p> <p>- ¿Cómo afectaría la organización en la productividad de la panadería arte pan?</p> <p>- ¿Cómo afectaría la conducta en la productividad de la Panadería Arte Pan?</p> <p>- ¿Cómo afectaría la integridad en la productividad de la Panadería Arte Pan?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Analizar el comportamiento organizacional y su afectación en la productividad de la panadería arte pan.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <p>-Determinar la afectación de los valores en la productividad de la Panadería Arte Pan.</p> <p>-Identificar la afectación de la organización en la productividad de la Panadería Arte Pan.</p> <p>-Analizar la afectación en la productividad de la Panadería Arte Pan.</p> <p>-Determinar la afectación de la integridad en la productividad de la Panadería Arte Pan</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL:</p> <p>Hi: El comportamiento organizacional afecta en la productividad de la panadería arte pan. Ho: El comportamiento organizacional no afecta en la productividad de la panadería arte pan.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS:</p> <p>Hi: Los valores afectan en la productividad de la Panadería Arte Pan. Ho: Los valores no afectan en la productividad de la Panadería Arte Pan.</p> <p>Hi: La organización afecta en la productividad de la Panadería Arte Pan. Ho: La organización no afecta en la productividad de la Panadería Arte Pan.</p> <p>Hi: La conducta afecta en la productividad de la panadería Arte Pan. Ho: La conducta no afecta en la productividad de la panadería Arte Pan.</p> <p>Hi: La integridad afecta en la productividad de la panadería Arte Pan.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>Comportamiento Organizacional</p> <p>(Cota Luevano, 2019)</p> <p>Es la materia que busca establecer en qué forma afectan los individuos, grupos, el ambiente y el comportamiento de las personas en los resultados de la organización.</p>	<p>Valores</p> <p>Organización</p> <p>Conducta</p> <p>Integridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto - Forma de tratar - Amabilidad - Estructura - Formalidad - Funciones - Cumplimiento - Puntualidad - Honestidad - Transparencia 	<p>Diseño de la investigación No experimental Tipo de investigación Explicativo</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p> <p>Unidad de análisis Panadería Arte Pan</p> <p>Población 15</p> <p>Muestra Se ha considerado como muestra a la totalidad de los empleados que conforman la plantilla de la Panadería Arte Pan 15</p>
		<p>Ho: La integridad no afecta en la productividad de la panadería Arte Pan.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Productividad</p> <p>(Ramírez Hernández, Patiño Ortiz, Patiño Ortiz, & Cuéllar Orozco, 2021)</p> <p>La productividad es la capacidad de desarrollar tareas en determinado tiempo y con cierta cantidad de recursos asignados que tiene una empresa.</p>	<p>Visión</p> <p>Comunicación</p> <p>Compromiso</p> <p>Toma de decisiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Claridad - Comprensión - Calidad - Satisfacción - Lealtad - Identificación - Valores - Rapidez y Eficacia - Participación 	

Comportamiento Organizacional y sus efectos en la productividad de la Panadería Arte Pan

Buen día estimado personal: Recibe un cordial saludo de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, de la carrera de Administración de empresas. Nuestro objetivo es analizar el comportamiento organizacional y sus efectos en la productividad de la Panadería Arte Pan, para lo cual necesitamos su colaboración y consentimiento para realizar este trabajo. Es importante leer y responder con sinceridad. Gracias por tu colaboración. Responde por cada numero lo siguiente ("Totalmente de acuerdo" = 1); ("De acuerdo" = 2); ("Indiferente" = 3) ("En desacuerdo" = 4); ("Totalmente en desacuerdo" =5).

bzai.1317583571@gmail.com
[Cambiar de cuenta](#)





UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SUS EFECTOS EN LA PRODUCTIVIDAD DE
LA PANADERÍA ARTE PAN

Autora:

Barreto Zamora Andrea Isabel

Tutora:

ing.Guadamud Vera Jessica Geoconda

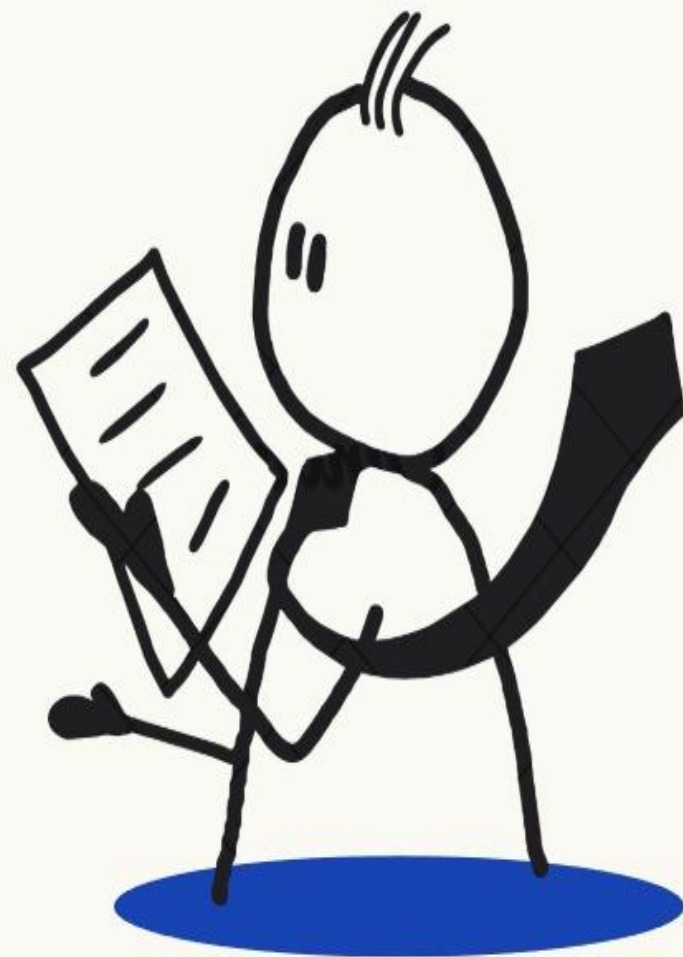


introducción

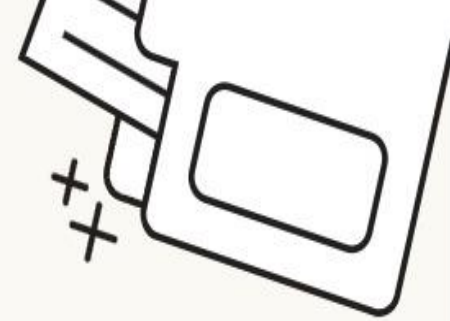
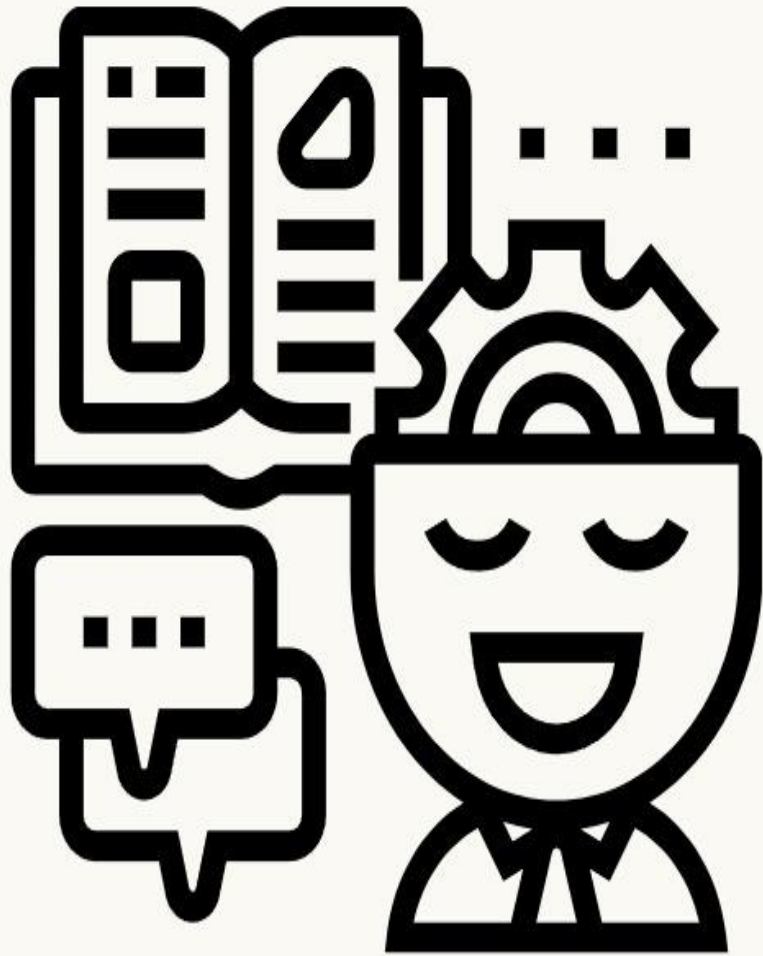
- El comportamiento organizacional se refiere a cómo las personas, los grupos y las estructuras dentro de una organización interactúan y afectan su desempeño. La productividad, por otro lado, es la capacidad de una empresa para desarrollar tareas en un tiempo determinado y con los recursos asignados.

justificación

- En el caso de la Panadería Arte Pan, comprender las motivaciones, actitudes y relaciones de sus empleados es importante para optimizar su desempeño y, en consecuencia, su productividad.



bases teoricas



variable X



comportamiento organizacional

Como señala Content (2019) el Comportamiento Organizacional es un campo de estudio interdisciplinario que se enfoca en comprender, predecir y gestionar el comportamiento individual y grupal dentro de las organizaciones.



variable Y
productividad



Según Ramírez et al. (2020) la productividad empresarial es un concepto multifacético que hace referencia a la eficiencia con la que una empresa utiliza sus recursos para alcanzar sus objetivos.



capítulo II. diseño metodológico

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumentos
Comportamiento organizacional	De acuerdo con Cota (2019) el comportamiento organizacional es la materia que busca establecer en qué forma afectan los individuos, grupos, el ambiente y el comportamiento de las personas en los resultados de la organización.	Valores	Respeto	1. En Arte Pan, siento que mis compañeros y superiores me tratan con respeto	1.Totalmente de acuerdo. 2. de acuerdo 3.Indiferentemente. 4.En desacuerdo. 5.Totalmente en desacuerdo.	Cuestionario
			Forma de tratar	2. La forma en que nos tratamos en Arte Pan es cordial y profesional		
			Amabilidad	3. Mis compañeros y superiores en Arte Pan son amables y considerados		
		Organización	Estructura	1. La estructura organizacional de Arte Pan es clara y bien definida	1.Totalmente de acuerdo. 2. de acuerdo 3.Indiferentemente. 4.En desacuerdo. 5.Totalmente en desacuerdo.	Cuestionario
			Formalidad	2. En Arte Pan, existe un ambiente de formalidad y profesionalismo adecuado		
			Funciones	3. Mis funciones y responsabilidades en Arte Pan están claramente definidas		
		Conducta	Cumplimiento	1. En Arte Pan, se cumple con los compromisos y acuerdos establecidos	1.Totalmente de acuerdo. 2. de acuerdo 3.Indiferentemente. 4.En desacuerdo. 5.Totalmente en desacuerdo.	Cuestionario
			Puntualidad	2. La puntualidad es valorada y practicada en Arte Pan		
		Integridad	Honestidad	1. La honestidad y la integridad son fundamentales en Arte Pan	1.Totalmente de acuerdo. 2. de acuerdo 3.Indiferentemente. 4.En desacuerdo. 5.Totalmente en desacuerdo.	Cuestionario
			Transparencia	2. En Arte Pan, existe transparencia en la comunicación y los procesos		

Productividad	Según (Ramírez et al., 2021) la productividad es la capacidad de desarrollar tareas en determinado tiempo y con cierta cantidad de recursos asignados que tiene una empresa.	Visión	Claridad Comprensión	<ol style="list-style-type: none"> Mis tareas y responsabilidades en Arte Pan son claras y fáciles de entender Siento que comprendo cómo mi trabajo contribuye al éxito de Arte Pan 	<ol style="list-style-type: none"> Totalmente de acuerdo. de acuerdo Indiferentemente. En desacuerdo. Totalmente en desacuerdo. 	Cuestionario
		Comunicación	Calidad Satisfacción	<ol style="list-style-type: none"> Me esfuerzo por entregar un trabajo de alta calidad en Arte Pan Estoy satisfecho con mi trabajo y mi contribución en Arte Pan 	<ol style="list-style-type: none"> Totalmente de acuerdo. de acuerdo Indiferentemente. En desacuerdo. Totalmente en desacuerdo. 	Cuestionario
		Compromiso	Lealtad Identificación Valores	<ol style="list-style-type: none"> Me siento leal y comprometido con Arte Pan Me identifico con los valores y la misión de Arte Pan En Arte Pan, se valora y se promueve la eficiencia en el trabajo 	<ol style="list-style-type: none"> Totalmente de acuerdo. de acuerdo Indiferentemente. En desacuerdo. Totalmente en desacuerdo. 	Cuestionario
		Toma de decisiones	Rapidez Eficacia Participación	<ol style="list-style-type: none"> Mi trabajo en Arte Pan es rápido y eficiente Siento que mi participación es valorada en Arte Pan 	<ol style="list-style-type: none"> Totalmente de acuerdo. de acuerdo Indiferentemente. En desacuerdo. Totalmente en desacuerdo. 	Cuestionario

diseño metodológico

enfoque cuantitativo



Alcance

- descriptiva
- correlacional



Diseño

- no experimental
- transversal



Poblacion

todos los colaboradores, equipo laboral de la panaderia Arte Pan.



muestra

• Totalidad de los empleados que conforman la plantilla de la Panadería Arte Pan, en total fueron 15

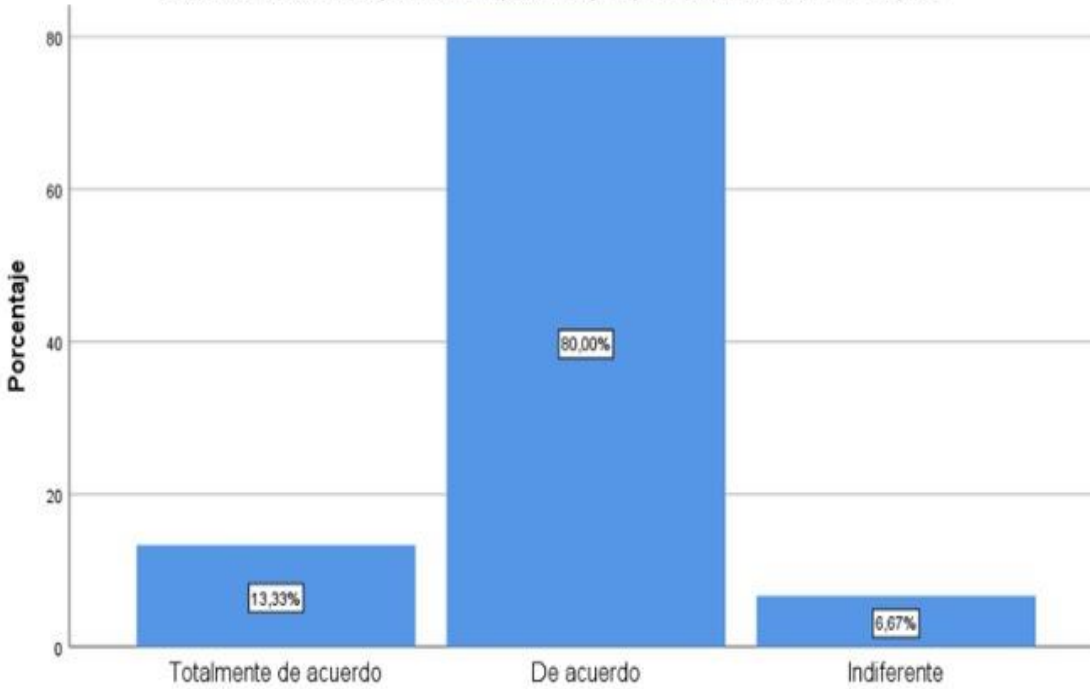


instrumentos de medición y recolección de datos

encuesta utilizando la escala de likert

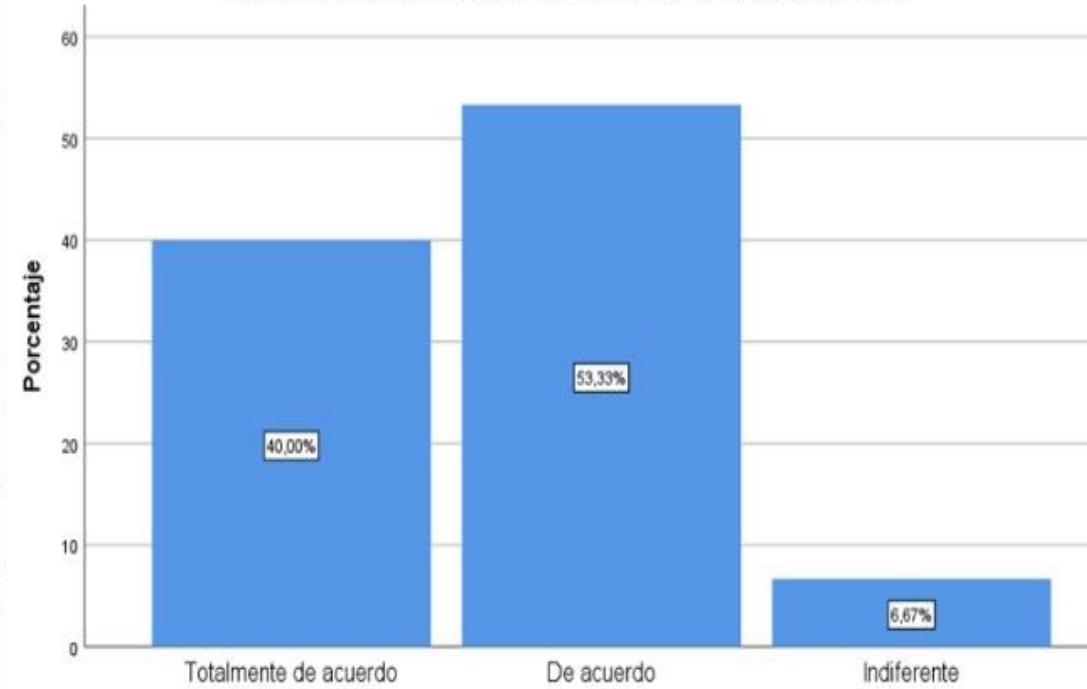


1.En Arte Pan, siento que mis compañeros y superiores me tratan con respeto



1.En Arte Pan, siento que mis compañeros y superiores me tratan con respeto

2.La forma en que nos tratamos en Arte Pan es cordial y profesional

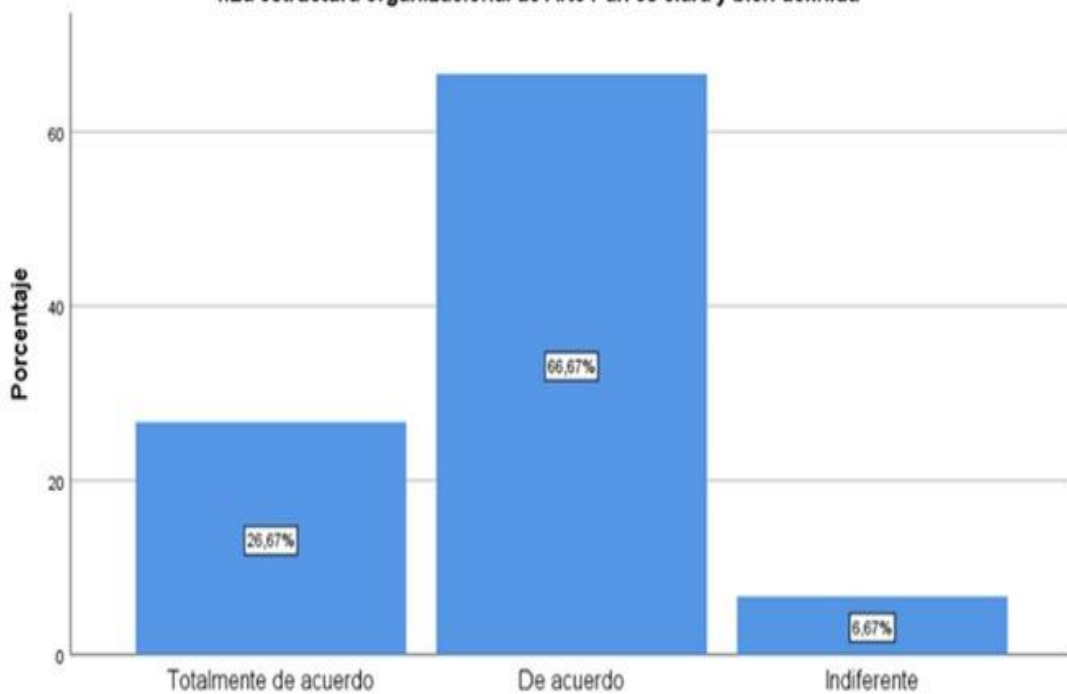


2.La forma en que nos tratamos en Arte Pan es cordial y profesional

capítulo III. Diagnostico

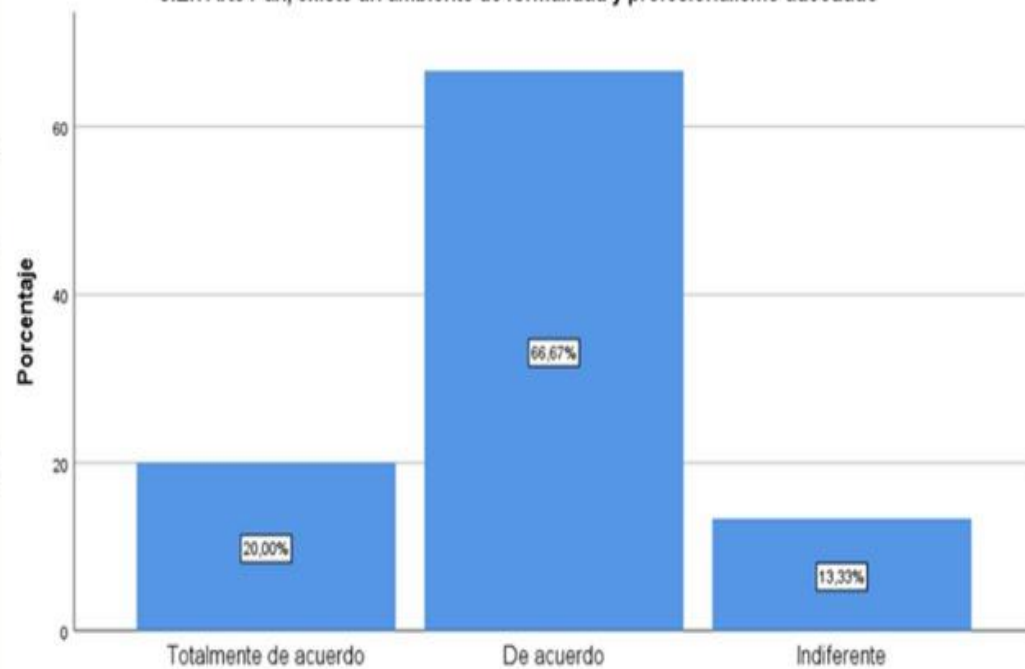


4.La estructura organizacional de Arte Pan es clara y bien definida



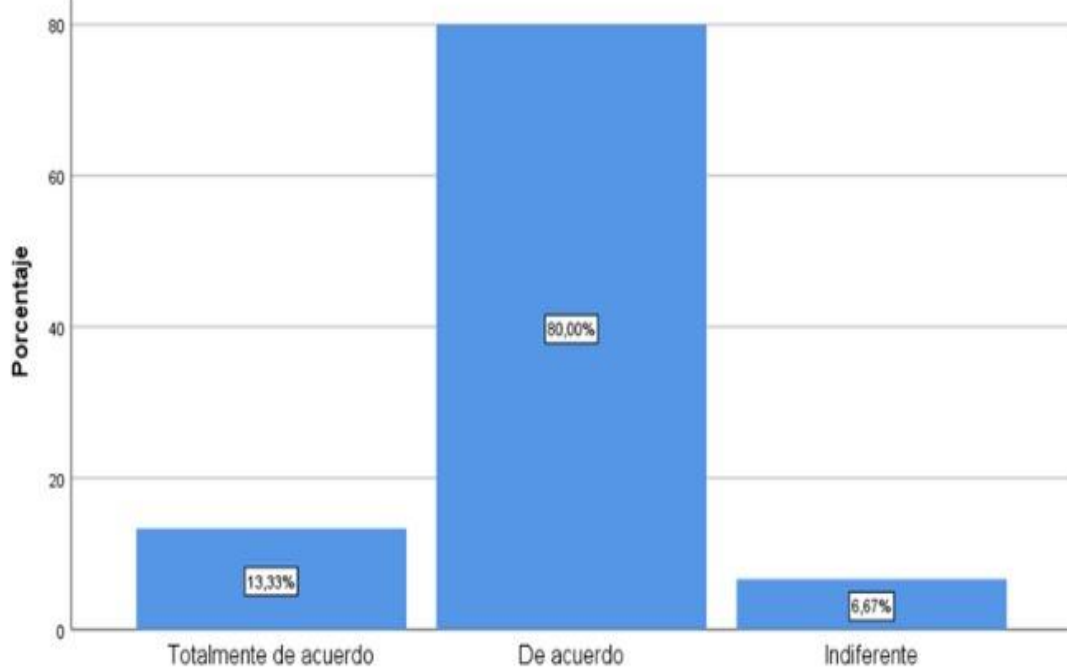
4.La estructura organizacional de Arte Pan es clara y bien definida

5.En Arte Pan, existe un ambiente de formalidad y profesionalismo adecuado



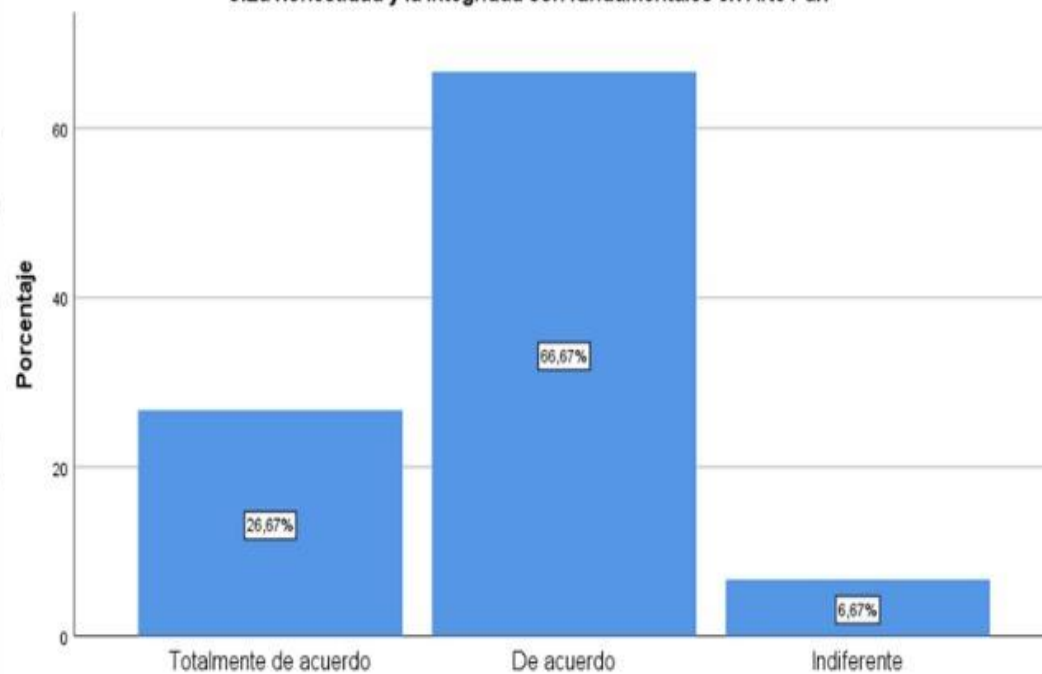
5.En Arte Pan, existe un ambiente de formalidad y profesionalismo adecuado

7.En Arte Pan, se cumple con los compromisos y acuerdos establecidos



7.En Arte Pan, se cumple con los compromisos y acuerdos establecidos

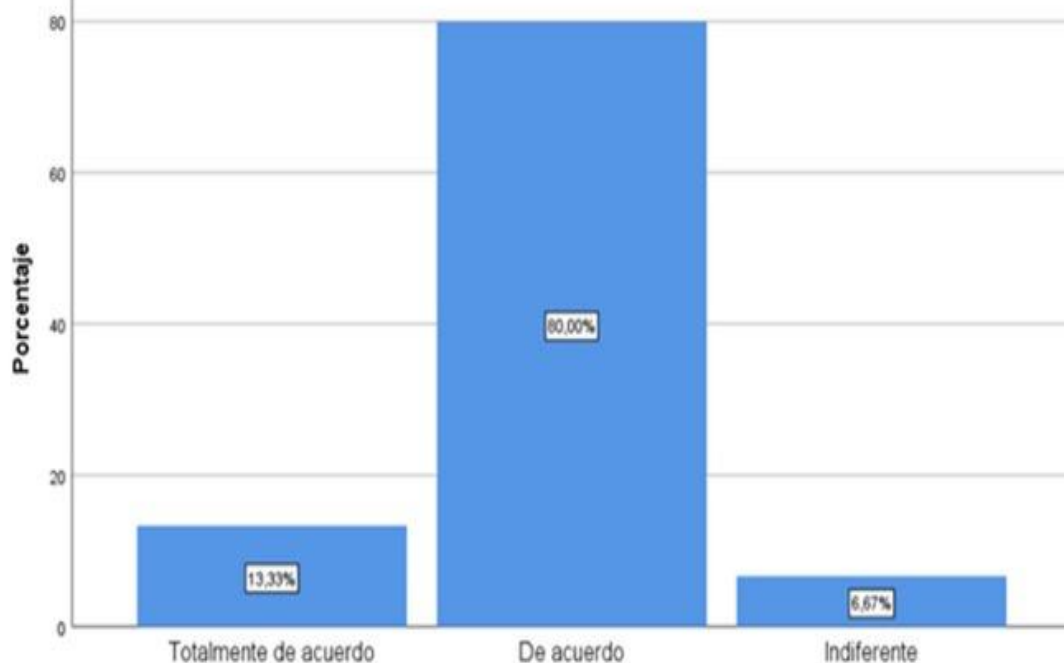
9.La honestidad y la integridad son fundamentales en Arte Pan



9.La honestidad y la integridad son fundamentales en Arte Pan

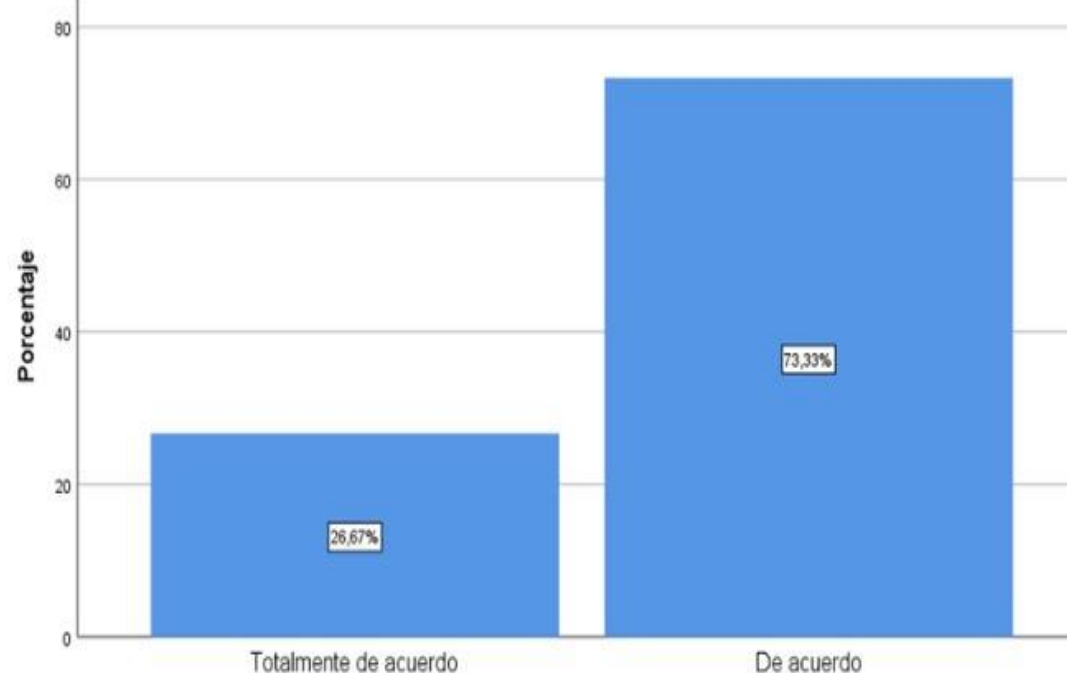


11. Mis tareas y responsabilidades en Arte Pan son claras y fáciles de entender



11. Mis tareas y responsabilidades en Arte Pan son claras y fáciles de entender

13. Me esfuerzo por entregar un trabajo de alta calidad en Arte Pan

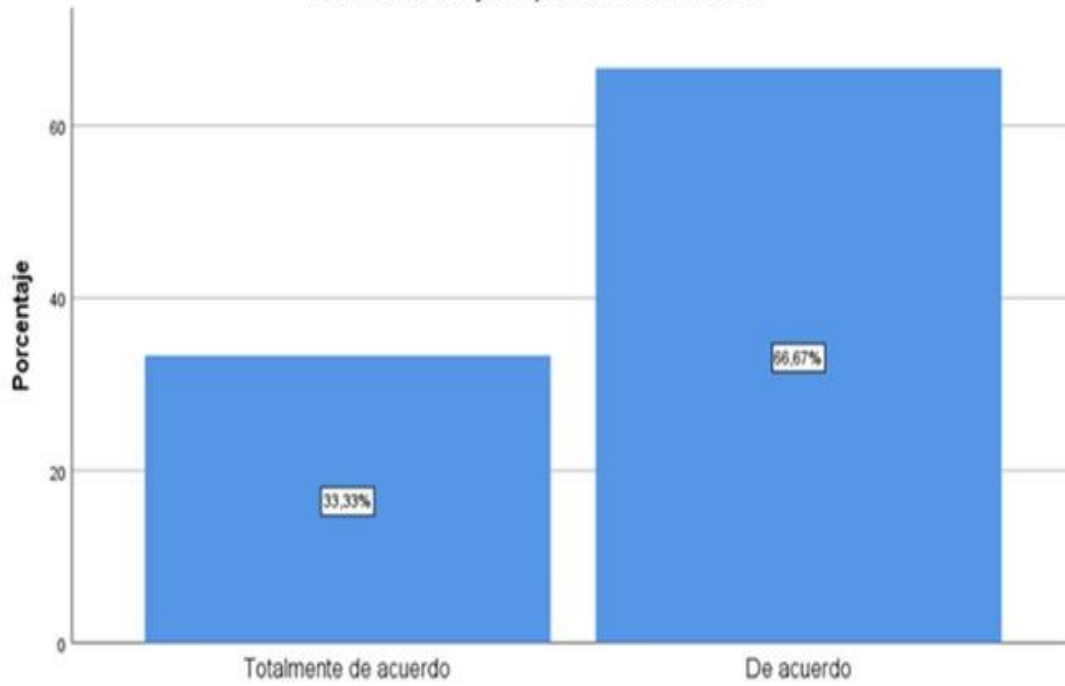


13. Me esfuerzo por entregar un trabajo de alta calidad en Arte Pan



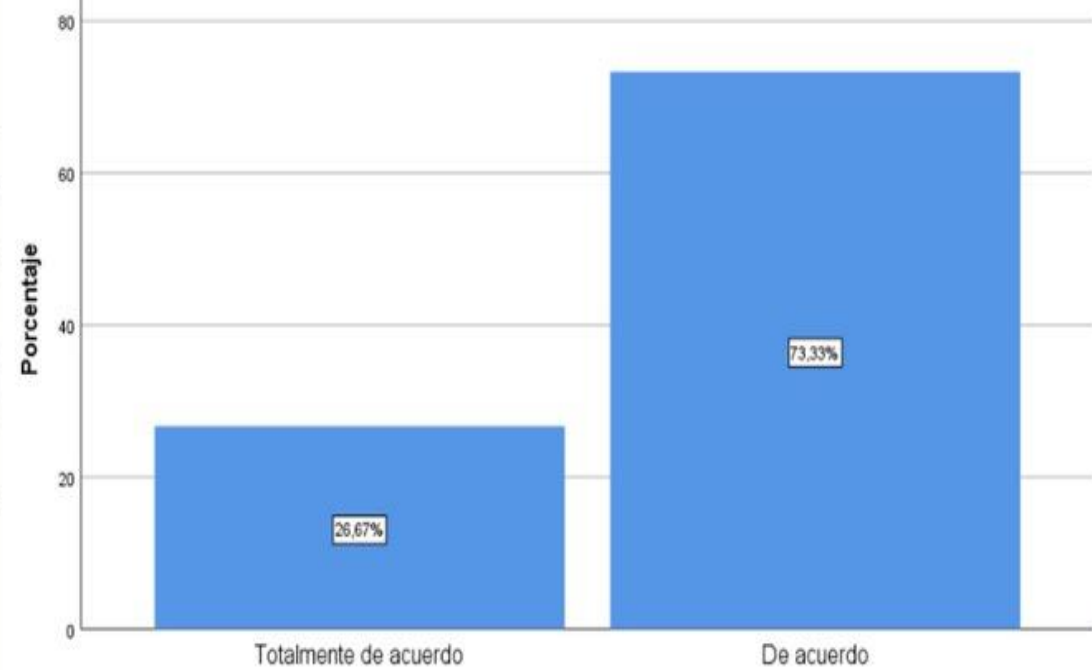


15.Me siento leal y comprometido con Arte Pan



15.Me siento leal y comprometido con Arte Pan

18.Mi trabajo en Arte Pan es rápido y eficiente



18.Mi trabajo en Arte Pan es rápido y eficiente



propuesta de mejora de la panadería Arte Pan



Descripción de la propuesta

Basada en los resultados más bajos de la encuesta, los cuales revelaron aspectos positivos, pero también áreas de oportunidad, la propuesta de la investigación se enfoca en implementar un plan estratégico para fortalecer el comportamiento organizacional en la Panadería Arte Pan, con la finalidad de fortalecer la productividad.

Objetivo General

Fortalecer la productividad y el bienestar de los empleados de la panadería Arte Pan a través del fortalecimiento del comportamiento organizacional

Objetivo Específico	Estrategia	Actividades	Tiempo	Responsable
Profundizar la cultura de respeto en el trato interpersonal	Implementar talleres de sensibilización	<ul style="list-style-type: none"> - Taller sobre comunicación efectiva y resolución de conflictos. - Dinámicas de integración y trabajo en equipo. 	2 meses	RRHH / Psicólogo externo
Clarificar la estructura organizacional y las funciones de cada empleado	Revisar y actualizar las descripciones de puestos	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar y actualizar las descripciones de puestos existentes. - Comunicar los cambios a los empleados. 	1 mes	Gerencia / RRHH
Fortalecer el ambiente de formalidad y profesionalismo	Definir un código de vestimenta	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer un código de vestimenta adecuado para el trabajo en la panadería. - Comunicar el código de vestimenta a los empleados. 	1 semana	Gerencia
Reforzar el cumplimiento de los compromisos	Establecer mecanismos de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar un sistema de registro de compromisos y acuerdos. - Utilizar recordatorios y notificaciones. 	1 mes	Gerencia / Jefes de departamento
Promover la puntualidad	Implementar un sistema de control de asistencia	Software de gestión de tiempo.	1 mes	RRHH
Aumentar la transparencia	Compartir información relevante	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar reuniones informativas mensuales. - Publicar información relevante en un tablón de anuncios. 	1 mes	Gerencia
Mejorar la comprensión del impacto del trabajo individual	Comunicar los objetivos de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar los objetivos de la empresa a los empleados. - Explicar cómo cada área contribuye a los objetivos. 	1 mes	Gerencia

Actividad	Costo total (referencial mensual)
Talleres de sensibilización (respeto, etiqueta profesional)	\$200
Material didáctico para talleres	\$150
Psicólogo externo (honorarios)	\$800
Consultor externo (etiqueta profesional)	\$100
Impresión de código de conducta y carteles	\$50
Software de gestión de tareas Monday.com	\$120
Software de asistencia (Homebase)	\$150
Buzón de sugerencias	\$30
Plataforma online para encuestas (tyeform)	\$25 (suscripción mensual)
Material de inducción	\$40
Impresión de organigrama	\$25
Sistema de reconocimiento al desempeño	\$250 (software o plataforma online)
Programa de incentivos	\$200
Total	\$2.140

Alcance

Interno

Ambiente labora,
motivación, compromiso
del equipo



Externo

calidad del producto y
servicio



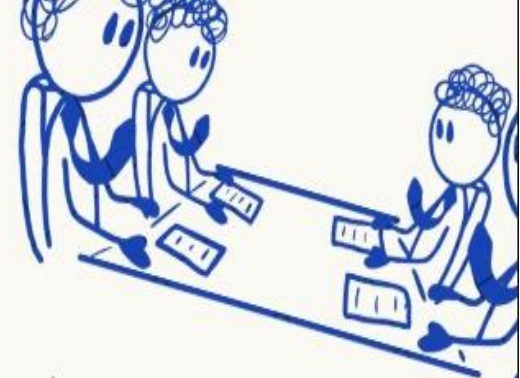
conclusiones



- Los resultados muestran que los valores organizacionales, como el respeto, la honestidad y la integridad, son altamente valorados y percibidos positivamente por los empleados. Con un coeficiente de correlación de 0,924, se confirma que estos valores están estrechamente vinculados con la productividad, fomentando un ambiente de trabajo colaborativo y motivador que impulsa el desempeño de los empleados y, por ende, la eficiencia global de la panadería.
- El análisis revela que la estructura organizacional clara, la definición de roles y responsabilidades, y la transparencia en los procesos tienen un impacto significativo en la productividad, con un coeficiente de correlación de 0,823. La claridad organizativa reduce la ambigüedad y mejora la coordinación, lo que se traduce en una mayor eficiencia y cumplimiento de los objetivos empresariales.
- La conducta de los empleados, caracterizada por amabilidad, profesionalismo y compromiso con la calidad, muestra una relación positiva con la productividad, con un coeficiente de correlación de 0,789. Un ambiente de trabajo respetuoso y motivador fomenta el esfuerzo individual y colectivo, promoviendo un comportamiento organizacional alineado con los objetivos de la empresa.
- Con un coeficiente de correlación de 0,909, la integridad se destaca como un factor crucial para la productividad. La confianza y la transparencia en las relaciones laborales fortalecen el compromiso y la responsabilidad, lo que contribuye significativamente al rendimiento y a la cohesión del equipo dentro de la panadería.



Recomendaciones



- Para fortalecer el impacto positivo de los valores en la productividad, se recomienda implementar programas continuos de formación en ética laboral, comunicación asertiva y trabajo en equipo. Además, sería útil reconocer públicamente a los empleados que demuestren los valores fundamentales de la empresa, como la honestidad y el respeto, para reforzar su importancia en la cultura organizacional.
- Es esencial mantener la claridad en la estructura organizacional y roles mediante capacitaciones periódicas y la actualización de manuales operativos. Además, se sugiere promover reuniones regulares para evaluar y optimizar los procesos internos, asegurando que cada empleado comprenda su función y cómo contribuye al éxito de la panadería, reduciendo aún más cualquier confusión o ambigüedad.
- Para continuar impulsando conductas positivas, se recomienda crear un programa de incentivos que premie el profesionalismo, la calidad y la colaboración entre compañeros. También sería beneficioso realizar talleres de desarrollo personal y liderazgo para consolidar habilidades blandas como la empatía y la resolución de conflictos, promoviendo un ambiente laboral más productivo y armónico.
- Para fortalecer la integridad dentro de la organización, se sugiere establecer mecanismos de transparencia más visibles, como reportes periódicos sobre el desempeño y el cumplimiento de objetivos. Adicionalmente, implementar un sistema de reconocimiento que destaque comportamientos ejemplares de integridad puede motivar a los empleados a continuar actuando con responsabilidad y honestidad.



“No tengas miedo, porque yo estoy contigo; no te desalientes, porque yo soy tu Dios.

Te dare fuerzas y te ayudare; te sostendre con mi mano derecha victoriosa”

Isaias 41:10





muchas gracias