

Selección del equipo de trabajo para evaluar el comportamiento Organizacional de la Empresa REYVER S.A.

Carlos Oswaldo Valarezo Beltrón MSc¹, Martha Yadira García Briones MSc²; Manuel Augusto Bermúdez Palomeque MSc³; Columba Bravo Macías MSc⁴

¹ Carrera de Administración de Empresas. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López. Ecuador

² Carrera de Gestión Empresarial. Universidad San Gregorio de Portoviejo. Ecuador

³ Carrera de Administración de Empresas. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López. Ecuador

⁴ Carrera de Administración de Empresas. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López. Ecuador

Contactos: valocarlos@hotmail.com

Resumen

La investigación se la realizó en la empresa REYVER S.A., del cantón El Carmen, provincia de Manabí-Ecuador durante el año 2016. El objetivo fue determinar las variables de comportamiento organizacional que resulten pertinentes evaluar mediante indicadores de gestión. Se empleó el método de expertos, en el proceso se efectuó el listado de los posibles candidatos, efectuándose dos evaluaciones para diagnosticar el grado de conocimiento y el coeficiente de argumentación, finalmente se aplicó la fórmula del método de expertos, donde se concluyó que la mayor parte de los profesionales propuestos poseen un nivel alto de conocimiento para determinar las variables adecuadas.

Palabras clave: Método de coeficiente, expertos, conocimiento, argumentación.

Introducción

Seleccionar equipos de trabajo es muy importante para todas las organizaciones, principalmente cuando se quiere evaluar el comportamiento organizacional de su recurso humano, identificando cómo estos pueden actuar con más efectividad en su ambiente laboral.

Según (Escobar, 2016) desde la óptica organizacional a nivel mundial, tanto las estrategias como las metas deben centrarse en la satisfacción de los clientes, una vez esto se logre, las empresas más destacadas elaboran un modelo de acuerdo a especificaciones, reflexionando la significancia dentro de su ámbito, de los elementos que aportan a la satisfacción integral de los consumidores.

El clima organizacional para los países latinoamericanos, es una conceptualización que aún no termina de concebirse holísticamente, sin embargo, ya se vislumbran ciertas características que lo hacen distinto a otra temática similar en relevancia para el correcto desenvolvimiento de las organizaciones como es el caso de la cultura organizacional. (Arana, 2017).

Para (Chiavenato, 2009), El concepto de clima organizacional se relaciona con la motivación, cuando afirma que “la motivación individual se refleja en el clima de la organización” y que “el ambiente entre los miembros de la organización se llama clima organizacional y está estrechamente ligado al grado de motivación de las personas”. (p. 260)

Por su parte (Pintado, 2011), indica que clima laboral constituye al grupo de habilidades, particularidades o características relativamente estables de un ambiente laboral específico, que son distinguidas o experimentadas por el recurso humano que integra la organización y que repercute en su comportamiento.

En Ecuador sucede lo mismo, es decir se tiene la misma preocupación sobre el desempeño laboral de las personas, lo mismo que esté estrechamente vinculado a la productividad, debido a un ambiente no propicio porque las capacidades de los empleados no están acordes al puesto que están desempeñando. Por su parte en la provincia de Manabí el mismo escenario se repite, por lo cual existe la necesidad de realizar un análisis efectivo del desempeño laboral de los individuos al interior de la organización, a través de indicadores de gestión que ayuden a determinar tales situaciones. (Solórzano & Vélez, 2017).

Para medir este desempeño laboral, existen varios métodos; no obstante, uno de los más utilizados es el criterio de expertos, el mismo que permite hacer una consulta a un grupo de expertos para certificar una proposición basada en investigaciones, experiencias, bibliografía, entre otras. Los expertos podrán estudiar la temática con tiempo cuando no existe la posibilidad de hacerlo grupalmente, es indispensable comenzar enviando a los posibles expertos el modelo con los objetivos de lo que se va a validar y que se pretende obtener como resultado. (Cabrero & Infante, 2014).

El problema que motivó esta investigación, es la deficiencia en la selección del equipo de trabajo para evaluar el comportamiento organizacional de la empresa REYVER S.A. del Cantón El Carmen, empresa dedicada a la elaboración de queso, cuya comercialización se la realiza con el nombre de "Lácteos Costeño". El objetivo de la investigación fue, por consiguiente, seleccionar al equipo de expertos a través del método del coeficiente o expertos, y como objetivos específicos, realizar una autoevaluación para diagnosticar el grado de conocimiento que poseían los individuos acerca del comportamiento organizacional, así como lograr una adecuada medición del coeficiente de argumentación de la temática investigada.

Materiales y Métodos

La investigación se la realizó en la empresa REYVER S.A., del cantón El Carmen, provincia de Manabí-Ecuador durante el año 2016. Se empleó el método de expertos, el cual es una terminología que incluye aquellos instrumentos de gestión que se sustentan en el análisis de los criterios de personas con conocimientos profundos sobre un tema de interés.

En el proceso se efectuó el listado de los posibles candidatos, en el cual se eligieron expertos de acuerdo a la experiencia profesional, y el grado de conocimiento en el tema a estudiar, los cuales contribuyeron de manera efectiva en el desarrollo de esta investigación.

Cuadro 1. Biografía de los Expertos.

| EXPERTOS | EDAD | TÍTULOS OBTENIDOS | EXPERIENCIA LABORAL | CARGOS EN LOS QUE SE HA DESEMPEÑADO |
|--|-------------|--|--------------------------------|---|
| 1.Docente universitario en Quito - Ecuador | 61 años | <ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura • Economista • Diplomado en Gestión Administrativa • Magister en Administración y Marketing. | 35 años | CORPORACION GUS Jefe de Contabilidad de Costos Industriales. TAME LINEA AEREA DEL ECUADOR Jefe de Contabilidad General (e) Jefe de Contabilidad de Costos Aeronáuticos Jefe de Producto Comercial Pasajeros Jefe de Planeación Comercial Gerente Administrativo Financiero ECUATORIANA DE AVIACION Jefe de Contabilidad Matriz Jefe de Análisis y Costos aeronáuticos |
| 2. Docente Directora de Carrera- ESPAM MFL | – 43 años | Magister en Desarrollo de Currículo | 15 años | •Docente de matemáticas básica ESPAM MFL |

| | | | | | |
|--|---------|--|--------------------------|--|--|
| | | | | | <ul style="list-style-type: none"> •Docente contratada en el Colegio técnico Santa Ana •Docente Contratada en UNESUM •Docente contratada Unidad Educativa Particular Santa Ana |
| 3. Docente de la Carrera de Administración de empresas en la ESPAM MFL | 44 años | <ul style="list-style-type: none"> • Contador público autorizado • Lic. En contabilidad y auditoria •MBA | 21 años | | <ul style="list-style-type: none"> •Sud director provincial del IESS •Director zonal de la superintendencia de economía popular y solidaria •Gerente de ESTEPE •Consultor •Auditor •Coordinador de carrera •Coordinador de emprendimiento |
| 4. Coordinador de la unidad de emprendimiento | 34 años | Ing. Comercial con mención en empresas agroindustriales y agropecuarias | 22 años | | Dueño y gerente de empresas privadas |
| 5. Docente ESPAM MFL – Administración pública | 33 años | <ul style="list-style-type: none"> •Ing. en contabilidad y auditoria •Mg. en gerencia educativa | 15 años | | <ul style="list-style-type: none"> • Administradora • Auxiliar Contable • Auditor Interno • Docente |
| 6. Docente Administración de empresas ESPAM MFL | 37 años | <ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en Marketing • Ing. Comercial • Mg. En Administración de empresas con mención en negocios internacionales | 5 años | | Docente de nivelación |
| 7. Gerente de Distribuciones Arguello “DISAR” | 49 años | Economista | 15 años | | Siempre ha trabajado en DISAR |
| 8. Docente Administración de empresas ESPAM MFL | 47 años | <ul style="list-style-type: none"> • Doctor en Ciencias • Master en Ciencias | 25 años (23 de profesor) | | <ul style="list-style-type: none"> • Profesor • Investigador |
| 9. Docente Administración | 31 años | <ul style="list-style-type: none"> • Ing. comercial • MBA | 9 años | | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente Administradora. |

| | | | |
|--|------------|---|--|
| de empresas ESPAM MFL | | | <ul style="list-style-type: none"> • Docente • Jefe de Talento humano |
| 10. Coordinadora académica general de la ESPAM MFL | 46 años | <ul style="list-style-type: none"> • Phd. Ciencia técnicas • Master en gerencia y liderazgo educacional | <ul style="list-style-type: none"> • Directora de carrera • Docente • Jefa del área agropecuaria • Secretaria de emisión académica |

Posteriormente se aplicaron coeficientes para la selección de los expertos, en esta actividad se efectuó una autoevaluación para diagnosticar el grado de conocimiento que poseían los individuos acerca del comportamiento organizacional, luego realizando otras preguntas se midió el coeficiente de argumentación acerca del tema de estudio. Una vez obtenidos ambos resultados, se reemplazó la fórmula, para realizar el respectivo análisis y establecer los expertos mejores puntuados para ser partícipes en lo posterior.

La fórmula del método del coeficiente es la siguiente:

$$K = 0.5X(Kc + Ka)$$

Dónde:

0.5= Constante ½

Kc= Coeficiente de conocimiento o información

Ka= Coeficiente de argumentación

El cálculo de *kc* requiere de la autoevaluación del candidato en una escala de 0 a 10, donde el valor seleccionado se divide por 10 para lograr cierta normalización. Respecto al cálculo de *ka*, también es necesario que el encuestado se autoevalúe, pero atendiendo a seis posibles fuentes de argumentación en una escala tipo Likert.

Se valoraron los resultados del presente método con la escala citada a continuación:

□ Si $0,8 < K < 1,0$ coeficiente de competencia **alto**.

- Si $0,5 < K < 0,8$ coeficiente de competencia **medio**.
- Si $K < 0,5$ coeficiente de competencia **bajo**.

Resultados y Discusión

Cuadro 2. Cálculo del coeficiente de conocimiento

| EXPERTOS | PUNTUACIÓN | RESULTADOS |
|----------|--------------------------|------------|
| 1 | $K_c = 9 \times (0.1) =$ | 0.9 |
| 2 | $K_c = 8 \times (0.1) =$ | 0.8 |
| 3 | $K_c = 8 \times (0.1) =$ | 0.8 |
| 4 | $K_c = 8 \times (0.1) =$ | 0.8 |
| 5 | $K_c = 7 \times (0.1) =$ | 0.7 |
| 6 | $K_c = 8 \times (0.1) =$ | 0.8 |
| 7 | $K_c = 8 \times (0.1) =$ | 0.8 |
| 8 | $K_c = 9 \times (0.1) =$ | 0.9 |
| 9 | $K_c = 9 \times (0.1) =$ | 0.9 |
| 10 | $K_c = 9 \times (0.1) =$ | 0.9 |

Todos los expertos presentaron un conocimiento alto sobre el comportamiento organizacional (0.8-1), con excepción del experto 5 que alcanzó un nivel medio (0.7), siendo una opción adecuada en caso que los profesionales de mayor valor se retiren en el proceso. Ninguna de las personas logró la excelencia que es $K_c = 1$.

Cuadro 3. Cálculo del coeficiente de argumentación

| EXPERTOS | DESCRIPCIÓN | RESULTADOS |
|----------|-------------------------------------|------------|
| 1 | $K_a = 0.3+0.5+0.05+0.05+0.05+0.05$ | 1.0 |
| 2 | $K_a = 0,2+0,4+0,04+0,04+0,05+0,05$ | 0.78 |
| 3 | $K_a = 0,3+0,5+0,05+0,05+0,04+0,05$ | 0.99 |
| 4 | $K_a = 0,2+0,4+0,04+0,04+0,05+0,05$ | 0.78 |
| 5 | $K_a = 0,3+0,4+0,04+0,04+0,04+0,05$ | 0.87 |
| 6 | $K_a = 0,3+0,5+0,05+0,04+0,05+0,05$ | 0.99 |
| 7 | $K_a = 0,3+0,5+0,05+0,04+0,04+0,05$ | 0.98 |
| 8 | $K_a = 0.3+0.5+0.05+0.05+0.05+0.05$ | 1.0 |

| | | |
|-----------|------------------------------------|------|
| 9 | $Ka = 0,3+0,5+0,04+0,05+0,05+0,05$ | 0.99 |
| 10 | $Ka = 0.3+0.5+0.05+0.05+0.05+0.05$ | 1.0 |

El coeficiente de argumentación alcanzó valores entre 0.78 y 1.0, o sea, niveles medios y altos. Cada experto mantuvo su nivel con respecto al coeficiente de conocimiento, a excepción de los expertos 6 y 7 que elevaron sus resultados.

Cuadro 4. Evaluación final con el método del coeficiente

| EXPERTOS | COEFICIENTE | RESULTADOS | CONDICIÓN |
|-----------------|------------------------|-------------------|------------------|
| 1 | $K = 0,5 (0,9 + 1)$ | 0.95 | Alto |
| 2 | $K = 0,5 (0,8 + 0,78)$ | 0.79 | Medio |
| 3 | $K = 0,5 (0,8 + 0,99)$ | 0.90 | Alto |
| 4 | $K = 0,5 (0,8 + 0,78)$ | 0.79 | Medio |
| 5 | $K = 0,5 (0,7 + 0,87)$ | 0.79 | Medio |
| 6 | $K = 0,5 (0,8 + 0,99)$ | 0.90 | Alto |
| 7 | $K = 0,5 (0,8 + 0,98)$ | 0.89 | Alto |
| 8 | $K = 0,5 (0,9 + 1)$ | 0.95 | Alto |
| 9 | $K = 0,5 (0,9 + 0,99)$ | 0.94 | Alto |
| 10 | $K = 0,5 (0,9 + 1)$ | 0.95 | Alto |

El resultado derivado de la selección de expertos a través del método de selección por competencia fue favorable como se puede observar, la mayor parte de los expertos propuestos poseen un nivel alto de conocimiento a diferencia del experto 2, 4 y el 5 que se enmarcan en un rango medio, es posible continuar con estos tres expertos porque no se encuentran en un nivel bajo (deficiente), sin embargo se requiere eficiencia en la investigación, por tanto se decidió trabajar con los expertos del nivel alto, situación similar en el trabajo de (Cedeño & Faubla, 2016), donde las investigadoras optaron por escoger a los expertos con mayor coeficiente de conocimientos, seleccionando a los especialistas cuya puntuación fuese mayor a 0.80 y así integrar el panel que determinó las principales variables individuales para ser estudiadas dentro del campo del Comportamiento Organizacional. El presente método es muy útil ya que permite tamizar a los expertos desde antes de tener la lista preliminar reflejando una

excelente performance a la hora de evaluar aspectos de conocimiento y argumentación sobre el comportamiento organizacional u otro tema en particular.

Una vez aplicada el método respectivo con el apoyo de los criterios establecidos por los expertos de acuerdo al grado de importancia se realiza en forma ascendente de menor a mayor quedando definidas las siguientes variables sobre comportamiento organizacional:

Cuadro 5. Lista general de las variables seleccionadas

| EXPERTOS | VARIABLES SELECCIONADAS | PONDERACIÓN |
|-----------------|---|--------------------|
| 1 | Rotación | 11 |
| 2 | Elaboración de los objetivos de la organización | 12 |
| 3 | Habilidades intelectuales | 23 |
| 4 | Ausentismo | 26 |
| 5 | Motivaciones | 34 |
| 6 | Capacitación | 43 |
| 7 | Eficacia del liderazgo | 49 |
| 8 | Comunicación | 54 |
| 9 | Productividad | 66 |
| 10 | Ambiente organizacional | 67 |

Conclusiones

- La mayor parte de los expertos propuestos poseen un nivel alto de conocimiento y argumentación sobre comportamiento organizacional.
- Es un método sencillo y práctico para aplicar en las pequeñas y medianas empresas.

Bibliografía

- Arana, M. J. (2017). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de una empresa minera peruana. *Ex Cathedra en Negocios*, 8.
- Cabrero, A. J., & Infante, M. A. (2014). Empleo del método Delphi y su empleo en la investigación en comunicación y educación. *Edutec*, 48, 1-16.
- Cedeño, V. V., & Faubla, C. C. (2016). *Evaluación del desempeño de las variables del comportamiento organizacional a nivel individual en la comercializadora de lácteos DIPOR S.A. Cantón Chone*. Calceta: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Escobar, D. J. (2016). Comportamiento Organizacional del Departamento de Atención al cliente en la Universidad Privada del Este. *SCIENTIAMERICANA*, 14.
- Pintado, E. (2011). *Comportamiento organizacional: gerencia y liderazgo conductivo del talento humano*. Lima: Negocios Arco Iris.
- Solórzano, C. V., & Vélez, C. D. (2017). *Evaluación de las variables del Comportamiento Organizacional mediante el empleo de indicadores de gestión en la empresa Reyver S.A.* Calceta: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.