

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE HONDURAS**  
**“NUESTRA SEÑORA REINA DE LA PAZ”**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**



**EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y LA COMPETITIVIDAD DE LAS  
EMPRESAS CONSULTORAS ADSCRITAS A LA CÁMARA HONDUREÑA DE  
EMPRESAS CONSULTORAS EN TEGUCIGALPA MDC, EN EL AÑO 2019.**

**PREVIO A OBTENER EL TÍTULO DE DOCTOR EN CIENCIAS CON  
ORIENTACIÓN EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**PRESENTADA POR:**

**ELISEO ALONSO FAJARDO PALACIOS**

**ASESOR TÉCNICO:**

**DR. CRUZ KWAMEE SOLANO**

**ASESOR METODOLÓGICO:**

**DR. MARCO ANTONIO RAMOS ESPINAL**

**OCTUBRE DE 2023**

**TEGUCIGALPA M.D.C**

**HONDURAS C.A.**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado a Dios, quien siempre ha estado al principio y al final de todos los retos realizados en mi vida, bendiciéndome y dándome las fuerzas necesarias aún en los momentos más adversos y poder continuar en la consecución de mis metas tanto profesionales, familiares y también, como es en este caso, en las académicas.

A mi esposa Merlie Reyes Hernández, quien siempre me indicó que alcanzaría el objetivo de llegar a este nivel de estudios especializados, por su amor y confianza por dejar que tomará este tiempo, que debió ser para la familia, para la formación académica.

A mi hijo, Sebastián Fajardo Reyes, quien me apoyó, y me motivó y me lleno de inspiración para alcanzar este nivel académico profesional y por haber permitido invertir el tiempo que debía dedicárselo para poder atender las clases y estudios del doctorado y que también me debió acompañar al campus universitario en varias ocasiones precisamente por el tiempo que requería el doctorado.

A mis padres, Eliseo Fajardo y Juana Palacios por su amor incondicional, por ser siempre un ejemplo familiar y por apoyarme a la distancia brindándome el aliento que en momentos solamente los padres saben dar a los hijos.

A mis hermanos, Lourdes, Tania, Genie y Juan por darme sus palabras de admiración, inspiración y motivación a lo largo del camino de desarrollo de esta meta adicional.

## **AGRADECIMIENTO**

Quisiera comenzar a agradecer profundamente a Dios, porque sin su guía no somos nada.

A mi esposa, Merlie Reyes Hernández, porque su apoyo, en todo momento, igual que lo hizo cuando estudié la maestría y la especialidad, me generó confianza en mí mismo para la consecución de esta meta académica y profesional.

A mi amado hijo, Sebastián, por comprender y apoyarme incluso acompañándome a clases y brindarme hasta de su tiempo para ayudarme a poder culminar el doctorado.

A mis padres, por su apoyo incondicional, a la distancia, brindándome sus mejores deseos para culminar los estudios.

Al Dr. Marco Ramos, Asesor Metodológico por haberme guiado en la elaboración de este trabajo doctoral y desde que lo conocí en la asignatura de estadística supe valorar sus conocimientos y poder tomarlo como guía y ejemplo de profesional al cual aspiro ser, y quien con su experiencia y conocimiento me brindó la orientación necesaria para poder finalizar con éxito esta meta trazada incluso dándome apoyo en los momentos más difíciles durante los seminarios de tesis. Estudiar, analizar y seguir los consejos del Dr. Ramos me permiten afirmar que el estudio del doctorado nos lleva a otro nivel de conocimiento.

Al Dr. Cruz Kwamee Solano, Asesor Técnico y ex compañero de maestría y amigo, por haber confiado en mi capacidad y brindado su aceptación en este acompañamiento doctoral y compartir sus conocimientos y guía académicamente con su experiencia y profesionalismo.

Al Dr. Francisco Castro, por haberme permitido ver y analizar la estadística desde la perspectiva directamente asociada a las ciencias sociales y haber recibido clases doctorales de primer nivel y además por sus consejos para el desarrollo de los temas de la tesis doctoral.

Al Dr. Jorge Yamada, quien nos mostró la perspectiva del desarrollo de la gestión de calidad en la administración y generar el interés en los demás compañeros para ese tipo de análisis tan de moda actualmente como lo es administración por procesos.

A la Dra. Suyapa Padilla, que pudo en pocos días darnos un panorama del papel que la filosofía ha desarrollado a lo largo de la historia de la ciencia.

A la Dra. Lourdes Fortín de Alvarenga, quien nos brindó la primera clase del doctorado y desde ese mismo primer día generó una gran expectativa para el grupo de compañeros que comenzábamos ese camino de más de dos años de estudio del doctorado y que también nos dio algunos aspectos que se deben de analizar al momento de brindar opinión con respecto si administración es arte o ciencia.

A las empresas que forman parte de la Cámara Hondureña de Empresas Consultoras (CHEC) que abrieron sus puertas y me permitieron realizar la toma de información que el documento de investigación establecía.

A los directivos y compañeros de la empresa Consultores en Ingeniería S.A. de C.V. por brindarme su apoyo durante todos estos años que tengo de estar laborando en la empresa.

A mi Alma Mater, la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, por haberme forjado en el campo de la administración de empresas a nivel de maestría, estudios que me permitieron tener una mayor adaptación y comprensión al momento de estudiar las clases que incluye el pensum del doctorado.

Finalmente, a mis colegas y amigos, compañeros en los momentos más difíciles de las clases y que siempre mostraron un alto nivel de profesionalidad, compañerismo y sobre todo trabajo en equipo, Juan Carlos Inestroza y Maricruz Aparicio, agradecerles su apoyo.

## **ABSTRACT**

This research aims to determine the relationship of the independent variable Organizational Behavior to the dependent variable Competitiveness. At the beginning of the investigation, it was suspected that the relationship between these two variables was not met for the CHEC affiliated consulting firms' sector in the city of Tegucigalpa in 2019. To verify the study hypothesis, intermediate command, support and managerial staff of CHEC affiliated consulting companies have been considered as sample units. The design of this research is of the non-experimental type. The sample size is based on sample theory for  $n > 50$  and a collection instrument was applied with a Likert scale to 100 people working in CHEC affiliated consulting firms in the city of Tegucigalpa.

The research variables exhibit normal behavior, this was reviewed with the Kolmogorov-Smirnov test and with Shapiro-Will; where the p-value is greater than 0.05, for variables. Through Pearson's correlation coefficient calculations, it can be determined that evidence found can conclude that, if there is a relationship between Organizational Behavior and Competitiveness in the consulting firms attached to the CHEC in the city of Tegucigalpa for the sample consulted and with the information collected, being the high correlation coefficient of 0.844 in relation to the independent variable with the variable dependent.

## **Resumen**

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación de la variable independiente Comportamiento Organizacional con la variable dependiente Competitividad. Al comenzar con la investigación, se sospechó que la relación entre estas dos variables no se cumplía para el sector de las empresas consultoras adscritas a la CHEC en la ciudad de Tegucigalpa en el año 2019. Para comprobar la hipótesis del estudio se han considerado como unidades muestrales a personal de mandos intermedios, de apoyo y gerenciales de las empresas consultoras adscritas a la CHEC. El diseño de esta investigación es del tipo no experimental. El tamaño de la muestra se sustenta en la teoría de muestras para  $n > 50$  y se aplicó un instrumento de recolección con una escala Likert a 100 personas que trabajan en las empresas consultoras adscritas a la CHEC en la ciudad de Tegucigalpa.

Las variables de la investigación presentan un comportamiento normal, esto se revisó con la prueba Kolmogórov-Smirnov y con Shapiro-Will; donde el valor  $p$  es mayor que 0.05, para las variables. A través de los cálculos del coeficiente de correlación de Pearson, se puede determinar que con la evidencia encontrada se puede concluir que, si existe relación entre el Comportamiento Organizacional con la Competitividad en las empresas consultoras adscritas a la CHEC en la ciudad de Tegucigalpa para la muestra consultada y con la información recolectada, siendo el coeficiente de correlación alta de 0.844 en relación de la variable independiente con la variable dependiente.

## Contenido

1	Delimitación Del Problema.....	17
1.1	Situación Problemática.....	17
1.2	Problema.....	20
1.3	Diagrama Sagital.....	21
1.4	Objetivos.....	21
1.4.1	Objetivo General.....	21
1.4.2	Objetivos Específicos.....	21
1.4.3	Justificación.....	22
2	Marco Teórico.....	24
2.1	Comportamiento organizacional.....	24
2.2	Objetivos Del Comportamiento Organizacional.....	25
2.3	Dimensiones del Comportamiento Organizacional.....	25
2.4	Características del Comportamiento Organizacional.....	25
2.4.1	Características (variables) independientes a nivel individual:.....	26
	Características (variables) independientes a nivel grupal:.....	27
2.4.2	Características (variables) independientes a nivel organizacional:.....	29
2.5	Competitividad.....	30
2.5.1	Características o Indicadores de Competitividad.....	31
2.5.2	Salario.....	31
2.5.3	Calidad del producto y calidad del servicio.....	32
2.5.4	Productividad.....	33
2.5.5	Dimensiones de la Competitividad.....	34

2.6	Teorías explicativas del Comportamiento Organizacional.....	34
2.6.1	Teoría de Sistemas Sociotécnicos .....	34
2.6.2	Teoría del Comportamiento (March y Simón 1961, March 1965, Simón 1979 y 1984) 35	
2.6.3	Teoría del Desarrollo Organizacional (Lewin. McGregor). .....	37
2.6.4	Teoría de las Relaciones o Factores Humanos .....	38
2.6.5	Teoría de la Motivación.....	39
2.7	Teorías explicativas de la Competitividad.....	40
2.7.1	Teoría de la ventaja competitiva .....	40
2.7.2	Teoría de los Recursos y Capacidades de la Empresa.....	42
2.8	La relación entre las variables.....	44
3	Metodología .....	46
3.1	Procedimiento .....	46
3.2	Diseño.....	46
3.3	Alcance .....	47
3.4	Definición conceptual y operacional de las variables .....	48
3.5	Hipótesis .....	62
3.6	Instrumentos de Medición .....	62
3.6.1	Construcción de instrumentos de medición.....	62
3.7	Relación con la Teoría.....	65
3.8	Construcción de escalas.....	67
3.9	Estudio Muestral .....	68

4	Resultados .....	70
4.1	Resultados Generales.....	70
4.1.1	Confiabilidad y validez de las escalas utilizadas .....	70
4.1.2	Comportamiento Organizacional .....	70
4.1.3	Competitividad.....	70
4.1.4	Análisis previo de los datos .....	71
4.1.5	Examen gráfico de los datos .....	71
4.1.6	Análisis de la relación entre las variables.....	72
4.1.7	Análisis de la diferencia entre grupos .....	73
4.2	Verificación de los Supuestos.....	78
4.3	Normalidad .....	78
4.4	Dimensiones de las variables del estudio .....	80
4.4.1	Logro y Acción .....	80
4.4.2	Apoyo y servicio humano.....	81
4.4.3	Impacto e influencia .....	83
4.4.4	Gerencia.....	84
4.4.5	Cognitivo .....	85
4.4.6	Efectividad personal.....	86
4.4.7	Condiciones de los factores .....	87
4.4.8	Condiciones de la demanda .....	88
4.4.9	Las industrias relacionadas y de apoyo .....	89
4.4.10	Estructura y rivalidad de las empresas .....	90

4.4.11	Rendimiento macroeconómico y financiero.....	91
4.4.12	Dinámica del mercado internacional.....	92
4.4.13	Innovación y tecnología.....	93
4.4.14	Recurso Humano.....	94
4.5	Cruce de Variables.....	95
4.6	Análisis Multivariabes.....	96
5	Discusión de Resultados.....	97
6	Conclusiones.....	102
7	Bibliografía.....	104
8	Anexos.....	109
8.1	Anexo 1.....	109

## Índice de Tablas

Tabla 1 Definición Conceptual y Operacional de Variables .....	48
Tabla 2 Interpretación de las dimensiones del estudio.....	63
Tabla 3 Tamaño de la muestra por empresa .....	68
Tabla 6 Comportamiento Organizacional.....	70
Tabla 7 Competitividad .....	70
Tabla 8 Resumen estadística descriptiva de cada variable.....	72
Tabla 9 Media, mediana de las variables del estudio.....	73
Tabla 10 Media, mediana y moda de variables.....	75
Tabla 11 Estimadores -M.....	77
Tabla 12 Percentiles .....	78
Tabla 13 Pruebas de Normalidad variables de estudio.....	79
Tabla 14 Correlaciones variables del estudio.....	95

## Índice de Figuras

Figura 1 Diagrama Sagital .....	21
Figura 2 Relación de la orientación sectorial al enfoque basado en los recursos. ....	43
Figura 3 Grupo de datos para variable competitividad.....	74
Figura 4 Grupo de datos para variable comportamiento organizacional.....	74
Figura 5 Grupo datos en variable competitividad. ....	76
Figura 6 Grupo datos en variable comportamiento organizacional .....	76
Figura 7 Diagrama de caja y bigotes comportamiento organizacional .....	79
Figura 8 Diagrama de caja y bigotes competitividad .....	80
Figura 9 Histograma logro y acción .....	80
Figura 10 Normalidad logro y acción.....	81
Figura 11 Histograma apoyo y servicio humano .....	81
Figura 12 Normalidad sin tendencia apoyo y servicio humano.....	82
Figura 13 Histograma impacto e influencia.....	83
Figura 14 Normalidad impacto e influencia .....	83
Figura 15 Histograma gerencia. ....	84
Figura 16 Normalidad gerencia.....	84
Figura 17 Histograma cognitivo.....	85
Figura 18 Normalidad cognitivo .....	85
Figura 19. Histograma efectividad personal .....	86
Figura 20 Normalidad efectividad personal.....	86
Figura 21 Histograma condiciones de los factores.....	87

Figura 22 Normalidad condiciones de los factores. ....	87
Figura 23 Histograma condiciones de la demanda.....	88
Figura 24 Normalidad condiciones de la demanda. ....	88
Figura 25 Histograma las industrias relacionadas y de apoyo. ....	89
Figura 26 Normalidad las industrias relacionadas y de apoyo.....	89
Figura 27 Histograma estructura y rivalidad de las empresas. ....	90
Figura 28 Normalidad estructura y rivalidad de las empresas. ....	90
Figura 29 Histograma rendimiento macroeconómico y financiero.....	91
Figura 30 Normalidad rendimiento macroeconómico y financiero. ....	91
Figura 31 Histograma dinámica del mercado internacional ....	92
Figura 32 Normalidad Dinámica del mercado internacional. ....	92
Figura 33 Histograma innovación y tecnología. ....	93
Figura 34 Normalidad innovación y tecnología.....	93
Figura 35 Histograma recurso humano.....	94
Figura 36 Normalidad recurso humano. ....	94

## Glosario de Términos

- 1) **Gerencia:** según (Drucker, 2014), “la gerencia es el órgano de la sociedad encargado específicamente de hacer productivos los recursos, es decir, responsable del progreso económico organizado, refleja, como consecuencia de ello, el espíritu básico de esta área. Es una institución indispensable y ello explica porque, una vez engendrada, creció tan rápidamente con tan poca oposición.
- 2) **Cognitivo:** se refiere a las operaciones mentales utilizadas para aprender en una situación dada. Serían rutinas cognitivas que se utilizan para llevar a cabo tareas específicas de conocimiento y aprendizaje e incluyen también las habilidades metacognitivas. (Schmidt, 2006)
- 3) **Efectividad Personal:** Grado en que las personas son dinámicas y competitivas en lugar de fáciles de complacer. (Suñol, Aspectos teóricos de la competitividad, 2006).
- 4) **Logro y acción:** Grado en que las decisiones de la gerencia toman en cuenta el efecto de los resultados sobre el personal de la organización. (Suñol, Aspectos teóricos de la competitividad, 2006)
- 5) **Apoyo o servicio:** Grado que se espera que los individuos muestren precisión, análisis y orientación por los detalles. (Suñol, Aspectos teóricos de la competitividad, 2006)
- 6) **Innovación y Tecnología:** a permiten elevar los niveles tecnológicos; las políticas de equidad distributiva favorecen el ensanchamiento del mercado interno: las políticas de educación elevan la calidad del capital humano: las políticas crediticias inducen una buena asignación del capital y facilitan el equipamiento y modernización de las empresas. (Suñol, CIENCIA Y SOCIEDAD , Abril-Junio 2006)

- 7) **Recurso Humano:** Aquí se ha destacado el papel del desarrollo de los recursos humanos en la generación de entornos competitivos por qué cómo ha sido reconocido por múltiples autores. en el momento actual, el desarrollo del recurso humano es la fuente principal de ventaja competitiva de las naciones (Suñol, CIENCIA Y SOCIEDAD , Abril-Junio 2006)
- 8) **Industrias relacionadas y de apoyo:** Estimulan la formación de nuevas empresas que amplíen y profundicen las ventajas aportadas por el Clouster. (Suñol, CIENCIA Y SOCIEDAD , Abril-Junio 2006)
- 9) **Condiciones de los Factores:** Se refiere a la cantidad, costo, calidad y especialización de los factores. Mejoran la capacidad de innovación de empresas e industrias. (Suñol, CIENCIA Y SOCIEDAD , Abril-Junio 2006)
- 10) **Condiciones de la demanda:** apuntan al comercio. y las industrias afines y de apoyo se vinculan al enfoque microeconómico y sectorial. (Suñol, CIENCIA Y SOCIEDAD , Abril-Junio 2006)
- 11) **Apoyo y servicio humano:** una de las definiciones más completas, dado que trata de incluir todas estas dimensiones, es la de Lin, Dean y Ensel (1986), que conceptualizan el apoyo social como provisiones instrumentales y/o expresivas, reales y percibidas, aportadas por la comunidad, redes sociales y amigos íntimos. (De Roda, 2001)
- 12) **Impacto e influencia:** nos referimos básicamente a la capacidad que tenemos para influir en el trabajo de otras personas, así como para lograr un impacto positivo en los compañeros que trabajan con nosotros. (Suñol, Aspectos teóricos de la competitividad, 2006)

## **INTRODUCCIÓN**

El presente estudio surgió como una inquietud para conocer como el comportamiento organizacional puede permitir a las empresas consultoras en Tegucigalpa, MDC que están adscritas a la CHEC alcanzar la competitividad al momento de desarrollar proyectos.

El estudio está estructurado en ocho capítulos, en donde en el primer capítulo del estudio, se encuentra la delimitación del problema, en el cual se hace una descripción general y una descripción concreta del problema a estudiar, se presentan también los objetivos del estudio y las preguntas de investigación, así como también la delimitación y la justificación del estudio para finalmente presentar la delimitación y viabilidad del estudio a realizar.

En el segundo capítulo, se construye el marco teórico, que comprende la fundamentación teórica de cada una de las variables, así como las teorías relacionadas con las variables del estudio.

En el tercer capítulo se presenta la metodología de la investigación en el cual se clasifica el tipo de estudio como no Experimental en vista de que las variables de estudio no serán objeto de ninguna experimentación de campo, será correlacional ya que se tendrán correlaciones entre las variables definidas en el estudio y finalmente será longitudinal y se tendrán nueve meses para el desarrollo de la investigación.

En el capítulo cuatro se presentan los resultados de la investigación. Básicamente se busca establecer la manera en la que el comportamiento organizacional de las empresas consultoras

adscritas a la CHEC se relacionan-con la competitividad, si es que existe alguna correlación entre estas dos variables.

En el capítulo cinco se presenta la discusión de los resultados de investigación la que se define en función de las dimensiones del comportamiento organizacional, sea significativamente o ninguna, en la competitividad de las empresas consultoras adscritas a la CHEC.

En el capítulo seis se presentan las conclusiones del estudio realizado a las empresas consultoras adscritas a la CHEC, así como las recomendaciones que los resultados permiten poder establecer con respecto a nuevos estudios que se pueden llevar a cabo sobre la base del instrumento elaborado o poder estudiar otras variables similares.

En el capítulo siete se presenta la bibliografía identificada incluyendo fuentes como ser libros, pero sobre todo se hizo más énfasis en tener información procedente de fuentes como ser revistas científicas.

En el capítulo ocho se presentan los anexos que incluye el instrumento de medición aplicado.

# **1 Delimitación Del Problema**

## **1.1 Situación Problemática**

Empresa Constructora se puede definir como la unidad de producción, integrada por el capital y el trabajo, cuya actividad está al servicio del bien común y tiene fin lucrativo. (Valqui, 2016).

De acuerdo con Valqui (2016), con el incremento de las necesidades de infraestructura civil, la industria de la construcción ha tenido que aumentar la intensidad de sus operaciones. Al tener que operar a niveles cada vez mayores, las empresas constructoras deben aumentar sus capacidades administrativas.

Explica Valqui (2016), que muchas personas piensan que la industria de la construcción carece de problemáticas y que todo es realizado del modo correcto, pero es todo lo contrario a lo que se piensa, la industria de la Construcción es una industria con grandes déficits de profesionalización, es decir, poca incorporación y utilización de conocimientos científicos o académicos para llevar a cabo su estrategia y gestión.

Valqui (2016) indica en su estudio que hasta hace muy poco no tenían estrategias formalizadas, diseño de procesos, estandarización de procedimientos, sistemas para el control de gestión o la comunicación, y dentro de estos sistemas de gestión de recursos humanos; reclutamiento y selección, inducción, capacitación, evaluación del desempeño, sistema para fijar rentas y compensaciones, descripciones de roles y procesos de coordinación. “El desarrollo de la actividad de la construcción civil ha determinado una muy particular forma de organizar la actividad de construcción misma, y por ello una forma especial de organizar el trabajo.

La ejecución de los proyectos de infraestructura, que son la base del desarrollo de un país, se llevan a cabo de acuerdo al establecimiento de políticas claras por parte de los gobiernos centrales de los países que, han definido como prioridad la inversión en el sector construcción, contribuyendo en gran medida al PIB del país así como es fuente generadora de empleos, ha ido decreciendo en Honduras debido a que los fondos de que se disponen en el presupuesto general de ingresos y egresos se han orientado a otros sectores de la economía. De acuerdo con lo que algunos autores establecen ciertos aspectos que pueden considerarse en las temporadas difíciles en materia de inversión, se pueden obtener resultados positivos (Devlin R. &.p.).

Según Devlin R. (2009) esto se puede revisar en el análisis siguiente:

La actual crisis financiera constituye un nuevo desafío para América Latina y el Caribe que será preciso enfrentar por la vía de ajustes a corto plazo, pero también en el marco de una estrategia proactiva de transformación productiva y fortalecimiento de la inserción internacional a mediano y largo plazo. De esta manera, la región mejorara su posicionamiento en el mercado global y podrá aprovechar el impulso de crecimiento cuando la economía mundial retome su dinamismo, evitando las contradicciones que se observaron en los ajustes de los años ochenta.

Por otra parte, los datos que se generan con respecto al estado de la economía de Honduras dejan ver la situación que se está presentando en los últimos años que también confirman que las cifras están mostrando decrecimientos generando incluso mayor pobreza a pesar de la cantidad de programas de ayuda social que son manejados por el

Gobierno Central. Según analistas económicos se pueden resumir estos valores en la siguiente explicación.

La República de Honduras adolece de altos niveles de pobreza y desigualdad. El país es el segundo país más pobre de Centroamérica con un PIB per cápita de US\$2.3225, su productividad es la más baja de la Región y la calidad en la formación de capital es baja. La pobreza infantil es la más severa en toda América Latina pues 75% de la población entre 0 y 17 años vive en hogares considerados pobres y el 50% vive en condiciones de indigencia. Honduras es el segundo país más desigual de la Región –sólo por encima de Haití y el octavo más desigual del mundo. Mientras el 10% de la población hondureña mejor remunerada obtiene el 42,4% del total del ingreso, el 10% peor remunerado participa sólo del 0,4%. Esta situación es aún más adversa dadas las características de la economía hondureña, las crisis económica y política de 2009-2010, la vulnerabilidad ante los desastres naturales, los altos niveles de inseguridad y criminalidad y la debilidad institucional. (Alonso, 2014)

Otros datos que se pueden incluir en nuestro estudio son los que brinda la (CEPAL, N. , 2018.) en el sentido de que el Gobierno Central tuvo que tomar medidas de ajuste fiscal para poder de esta manera tener una mayor recaudación y por lo tanto brindar mayor presupuesto de ejecución, sin embargo, como apuntamos anteriormente, no se está dirigiendo esa mayor cantidad de recursos al sector Construcción. A manera de resumen se brindan los comentarios dados por la CEPAL:

Después de dos años consecutivos de fuertes ajustes fiscales (el déficit del gobierno central pasó del 7,9% del PIB en 2013 al 3,1% del PIB en 2015), en 2016 una notable expansión de la inversión pública redundará en un incremento del déficit. A julio de 2016 se observó un aumento del 11,4%, en términos reales, de los ingresos totales del gobierno central. En ello incidió un incremento del 13,6% de los ingresos tributarios, que alcanzaron un equivalente al 10,5% del PIB (frente a un 9,7% del PIB en el mismo período de 2015), como resultado de los esfuerzos de las autoridades por mejorar la eficiencia y la eficacia de la recaudación tributaria (CEPAL, N. , 2018.).

## **1.2 Problema**

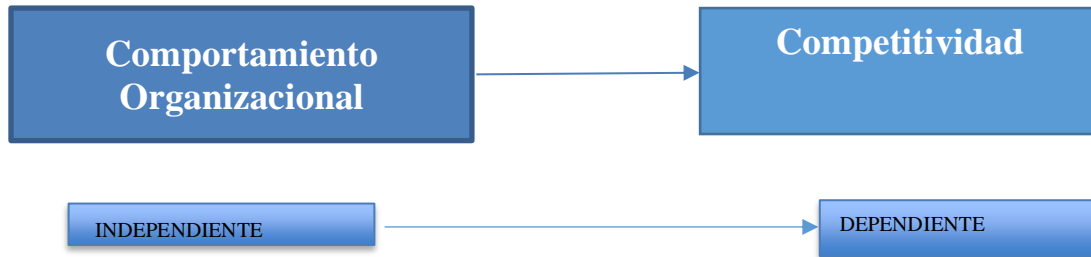
El problema que se desea investigar es la relación que tiene el comportamiento organizacional con la competitividad de las empresas consultoras adscritas a la CHEC que fueron objeto de análisis en este estudio.

La pregunta problema de la investigación es:

¿Existe una relación entre el Comportamiento Organizacional y la Competitividad de las empresas consultoras adscritas a la CHEC en Tegucigalpa MDC, en el año 2019?

### 1.3 Diagrama Sagital

Se presenta a continuación en la figura 1 el diagrama sagital considerando las variables del estudio y la relación por verificar.



**Figura 1 Diagrama Sagital**

Fuente: Elaboración Propia del autor considerando las variables del estudio

### 1.4 Objetivos

#### 1.4.1 Objetivo General

Analizar la relación que existe entre el Comportamiento Organizacional y la Competitividad en las Empresas Consultoras adscritas a la CHEC de Tegucigalpa MDC en el año 2019.

#### 1.4.2 Objetivos Específicos

- Describir las dimensiones del comportamiento organizacional.
- Describir las dimensiones de la competitividad.
- Analizar la relación que tiene el comportamiento organizacional con la competitividad a través de las dimensiones establecidas para las empresas de consultoría adscritas a la CHEC en Tegucigalpa MDC en el año 2019.

### **1.4.3 Justificación**

Cada año se incrementan más los proyectos que son desarrollados en Honduras mediante varias formas de contratación por lo que resulta ser un tema de estudio conveniente al enmarcarlo dentro de la participación de la relación que tiene el comportamiento organizacional con la competitividad de las empresas consultoras adscritas a la CHEC considerando que es una nueva forma de suscribir contratos para desarrollar infraestructura en el país.

El estudio es de trascendencia para la sociedad en vista del desconocimiento que se tiene de las ventajas de poder desarrollar infraestructura bajo la modalidad de concesiones, y además es importante que se tenga conocimiento que el porcentaje de participación de fondos provenientes del gobierno central son menores en comparación con la participación de fondos privados, permitiendo la generación de fuentes de trabajo y reactivan la economía local en los sitios donde se desarrollan las obras.

Los beneficiados con este estudio serán, en primer lugar, las Empresas Consultoras adscritas a la CHEC, al poder establecerse la relación que el comportamiento organizacional tiene con la competitividad de esas empresas. El alcance esperado es en la ciudad de Tegucigalpa MDC. Además, el estudio permitirá conocer mejor las dos variables establecidas en el estudio, es decir, el comportamiento organizacional y la competitividad. Con los resultados que se obtengan nos permitirá saber la manera en que las Empresas Consultoras adscritas a la CHEC en Tegucigalpa, MDC en el año 2019 pueden ofrecer mejores servicios sobre la base de las dimensiones que se definieron para las dos variables del estudio y que finalmente se le consultaron a la población considerada en el estudio.

La definición del estudio si contribuye a la relación entre variables, en este caso, la relación entre el comportamiento organizacional y la competitividad. Con respecto a lograr mejoras en la forma de experimentar con una o más variables lo que se espera, sobre la base de observación inicial es análisis de dos variables. El estudio se puede adecuar para una población específica que en este caso son las empresas adscritas a la CHEC en Tegucigalpa MDC en el año 2019.

## **2 Marco Teórico**

### **2.1 Comportamiento organizacional**

Es un campo de estudio que investiga el impacto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones. (RoseroI)

El Comportamiento Organizacional (CO) es un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones. (Robbins, 2004.)

Robbins (2004), en su estudio indica que el Comportamiento Organizacional estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: (1) los individuos, (2) los grupos y (3) las estructuras.

El Comportamiento Organizacional se define, según Robbins (2004), como el estudio de lo que la gente hace en una organización y cómo repercute esa conducta en el desempeño de la organización.

El Comportamiento Organizacional, Robbins (2004), es una ciencia aplicada con contribuciones de varias disciplinas, entre ellas la psicología, sociología, psicología social y ciencia.

## 2.2 Objetivos Del Comportamiento Organizacional

- El modo en el que se conducen las personas.
- Predecir los comportamientos futuros.
- Comprender porque las personas se comportan como lo hacen.
- Controlar y procurar que las personas tengan cierto comportamiento en el trabajo.

(Robbins, 2004.)

## 2.3 Dimensiones del Comportamiento Organizacional

De acuerdo con (Vargas Hernández, 2007) se pueden analizar las siguientes dimensiones:

- Logro y acción
- Apoyo y servicio
- Impacto e influencia
- Gerencia
- Cognitivo
- Efectividad personal

## 2.4 Características del Comportamiento Organizacional

**Productividad:** Relación entre los resultados y los insumos, es un medidor de la eficiencia y la eficacia de la organización.

**Ausentismo:** Inasistencia al trabajo de los empleados y su incidencia en la cobertura prevista para la atención al cliente.

**Rotación o fluctuación:** Retiro permanente voluntario e involuntario de empleados. La alta rotación de los empleados trae como resultado altos costos de reclutamiento y entrenamiento.

**Satisfacción en el trabajo:** Se refleja a partir de la remuneración que reciben los empleados y otros mecanismos de estímulo. Es una variable muy importante, porque se basa en la actitud de las personas y su influencia en la satisfacción del cliente externo. (Robbins, 2004.)

#### **2.4.1 Características (variables) independientes a nivel individual:**

**Características personales o biográficas:** Relacionadas con la edad, género y estado civil de los empleados, con gran importancia para el cumplimiento de las metas.

**Características de personalidad:** Rasgos duraderos que describen el comportamiento de los empleados con incidencia en el comportamiento organizacional, en lo fundamental, grado en que la gente cree que es dueña de su propio destino (sitio de control); grado en que un individuo es pragmático, mantiene una distancia emocional y cree que los fines justifican los medios (maquiavelismo); grado de gusto o disgusto que los individuos sienten por ellos mismos (autoestima) y la capacidad de un individuo para ajustar su comportamiento a factores externos o situacionales (autocontrol).

**Valores y actitudes:** Los valores son convicciones básicas de que un modo específico de conducta o estado final de existencia es personal o socialmente preferible a un modo de conducta o estado final de existencia opuesto o inverso. Las actitudes son declaraciones evaluativas o juicios en relación con objetos, personas o hechos.

**Niveles básicos de habilidad:** Los niveles básicos de habilidad son la intelectual (la que se requiere para desarrollar actividades mentales) y la física (la que se requiere para desarrollar tareas que exigen resistencia, destreza, fuerza y características similares), siendo necesario la combinación de ambos niveles para los empleados.

**Percepción:** Proceso por el cual los empleados organizan e interpretan sus impresiones sensoriales con el fin de darle significado a su ambiente.

**Toma individual de decisiones:** Es útil el conocimiento de la forma en que los miembros de la organización toman decisiones para explicar y predecir su comportamiento.

**Aprendizaje:** Cualquier cambio relativamente permanente en el comportamiento, que tiene lugar como resultado de la experiencia. Resulta vital esta variable para el cumplimiento de la misión de la organización.

**Motivación:** Voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual. (Robbins, 2004.)

**Características (variables) independientes a nivel grupal:**

**Estructura del grupo:** Estructura que modela el comportamiento de los miembros de los grupos y hace probable la explicación y predicción de una gran parte del comportamiento individual dentro del grupo, así como del desempeño de éste como tal, con énfasis en el liderazgo formal, papeles o roles de los miembros, normas, estatus del grupo, tamaño y composición del mismo.

**Diseño de equipos eficaces de trabajo:** Los equipos son grupos cuyos esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño mayor que la suma de sus aportaciones individuales.

**Comunicación:** Transferencia y comprensión de un significado, que desempeña estas cuatro funciones: control, motivación, expresión emocional e información.

**Estilos de liderazgo:** El liderazgo es la habilidad de influir en un grupo para alcanzar las metas, en este caso debe trabajarse porque los líderes sean abiertos, visionarios, creativos, innovadores, creadores de sinergias, su acción orientada a los resultados, arriesgados, comprometido éticamente, íntegros, tengan autoridad, entre otros.

**Poder y política:** La capacidad que A tiene de influir en el comportamiento de B, de manera que B haga cosas que no haría en otro caso. Dentro de los diferentes tipos de poder se considera que en la organización debe potenciarse el poder legítimo y el de expertos.

La política es un hecho en la vida de las organizaciones y no debe confundirse con la administración eficaz, aunque está presente en la organización irremediamente en lo fundamental por la alta subjetividad de los análisis que se realizan, debe saberse manejar.

**Relaciones intergrupales:** Deben fomentarse los métodos para el desarrollo de las relaciones intergrupales, desde reglas de procedimientos hasta departamentos de integración.

**Niveles de conflictos:** Aborda cómo se manifiestan los conflictos en la organización, desde los actos violentos abiertos hasta las formas más sutiles de desacuerdo, público (visible y

autorizado) o privado (encubierto, oculto, no autorizado); formal o informal; racional (premeditado o lógico) o irracional (espontáneo, impulsivo, emocional).

**Toma de decisiones en grupo:** Es útil el conocimiento de la forma en que los grupos de la organización toman decisiones para explicar y predecir su comportamiento. (Robbins, 2004.)

#### **2.4.2 Características (variables) independientes a nivel organizacional:**

**Estructura y diseño de la organización:** Forma en que las tareas de los puestos se dividen, agrupan y coordinan formalmente, que contribuye a la explicación y predicción del comportamiento. A la hora de diseñarla o rediseñarla deben tenerse en cuenta aspectos como la especialización del trabajo, la departamentalización, la cadena de mando, el tramo de control, la centralización y descentralización y la formalización, entre otros elementos. Debe evolucionarse de una estructura simple a una estructura matricial, pues permite coordinar las múltiples actividades complejas e interdependientes que desarrollan los miembros de la organización. (RoseroI).

**Diseño del trabajo y las tecnologías:** Deben tenerse en cuenta para el diseño del trabajo lo relacionado con las tareas y los puestos, así como con su rediseño, signados por una alta flexibilidad debe enfocarse en las actividades principales, y a su vez constituye uno de los aspectos que más influye en las decisiones de inversión a largo plazo en el sector. (RoseroI).

**Políticas y prácticas de los Recursos Humanos:** Incluye las prácticas de selección, los programas de capacitación y desarrollo, evaluación del desempeño y sistemas de recompensas. (RoseroI).

**Cultura organizacional:** Sistema de significado compartido entre sus miembros y que distingue a una organización de las otras. (RoseroI).

## 2.5 Competitividad

Según Ivancevich y Lorenzi (1997) citado en (Anzil, 2008), la competitividad es la medida en que una nación, bajo condiciones de mercado libre y leal, es capaz de producir bienes y servicios que puedan superar con éxito la prueba de los mercados internacionales, manteniendo y aumentando al mismo tiempo, la renta real de sus ciudadanos.

Una definición de competitividad es la que nos brinda Anzil (2008), “capacidad que tiene una persona, empresa o país para obtener rentabilidad en el mercado frente a otros competidores”.

Considerando lo planteado por (Labarca, 2007):

“Se puede afirmar que el planteamiento teórico-metodológico de la competitividad no es de reciente data, ha evolucionado a lo largo de los cambios ocurridos en el ámbito económico, político, social, cultural entre otros, lo cual ha permitido construir un camino largo y fructífero para la discusión y el análisis de las fortalezas y debilidades que determinan las capacidades locales y regionales de desarrollo industrial. Así como las determinantes políticos y económicos que caracterizan el crecimiento industrial sostenido, centrándose en los aspectos de creación de redes entre gobierno, instituciones, empresas y organizaciones privadas para el logro de un desarrollo industrial y mayor competitividad nacional.”

Para efectos de este estudio centraremos la atención en lo que corresponde a la competitividad en el sector de las empresas de consultoría en Ingeniería en Tegucigalpa MDC.

### **2.5.1 Características o Indicadores de Competitividad**

Para poder generar con mayor claridad cuáles serán los indicadores de competitividad tomaré lo que tiene establecido el Foro Económico Mundial:

La competitividad depende de la relación calidad-costos del producto, del nivel de precios de algunos insumos y del nivel de salarios en el país productor. Estos dos factores en principio estarán relacionados con la productividad, la innovación y la inflación diferencial entre países. Existen otros factores que se supone tienen un efecto indirecto sobre la competitividad como la calidad innovativa del mismo, la calidad del servicio o la imagen corporativa del productor. (*World Economic Forum, 2010*)

Por lo cual se considerarán las siguientes características o indicadores, en su orden: salario, calidad del servicio, productividad y tener los elementos que se analizarán luego.

### **2.5.2 Salario**

Otro indicador importante que se debe de considerar, según el World Economic Forum (2010), para generar un panorama más amplio y claro de la competitividad se tiene en lo que es el Salario, y para efectos del estudio se define, según lo que tiene establecido el:

De acuerdo con el World Economic Forum (2010), el nivel salarial medio es uno de los principales costes en muchas industrias, en particular la manufactura basada en tecnologías convencionales y el sector terciario/sector servicios. Así, por ejemplo, en

muchas tecnologías relativamente poco nuevas, China, Taiwán y parte del sureste asiático ha basado su competitividad en salarios relativamente más bajos que los países occidentales o Japón.

Otro dato del World Economic Forum (2010), es que durante la crisis económica de 2008-2014 trataron de imponerse en el sur de Europa legislación laboral/legislaciones laborales que disminuyeran la capacidad de negociación de los trabajadores, con el fin de bajar los salarios y ganar así una competitividad en esos países que les permitiera aumentar sus exportaciones y aliviar la deuda privada y pública de dichos países.

### **2.5.3 Calidad del producto y calidad del servicio**

Calidad de producto, según el (*World Economic Forum, 2010*), “es la capacidad de producir satisfactores (sean bien económico o bienes y servicios) que satisfagan las expectativas y necesidades de los usuarios. Por otro lado, también significa realizar correctamente cada paso del proceso de producción para satisfacer a los clientes internos de la organización y evitar satisfactores defectuosos. Su importancia se basa en que la satisfacción del cliente aumenta su fidelidad al producto (en organizaciones mercantiles)”.

La calidad del servicio está relacionada, según el World Economic Forum (2010), con la capacidad de satisfacer a clientes, usuarios o ciudadanos, en forma honesta, justa, solidaria y transparente, amable, puntual, etc., logrando altos grados de satisfacción en sus relaciones con la organización o institución proveedora del servicio.

#### 2.5.4 Productividad

Según *el World Economic Forum (2010)*, la productividad es la razón entre la cantidad de producto producido, fijada una cierta calidad, por hora trabajada. La productividad depende en alto grado de la tecnología (capital físico) usada y la calidad de la formación de los trabajadores (capital humano), así en países industrializados los empleados pueden producir en promedio mucha mayor cantidad de bienes gracias a la existencia de maquinaria que mecaniza o automatiza parte de los procesos.

En cuanto a los servicios, especialmente los que requieren atención personal directa, según *el World Economic Forum (2010)*, la productividad frecuentemente es mucho más difícil de mejorar mediante capital físico o humano. En cambio, históricamente la producción de bienes manufacturados ha sufrido grandes aumentos de productividad gracias a la introducción de bienes de equipo y nuevas tecnologías.

Para *el World Economic Forum (2010)*, las comparaciones empíricas a nivel internacional, sin embargo, muestran que la calidad del capital humano o la intensidad del capital físico (grado de mecanización), sólo son capaces de explicar una fracción modesta de la competitividad general o la renta de los países ricos. Esa constatación implica que las teorías para explicar la productividad y el crecimiento sólo explican muy parcialmente la productividad observada.

Por lo que según *el World Economic Forum (2010)*, una mayor productividad redundará en una mayor capacidad de producción a igualdad de costos, o en un menor costo a igualdad de producto producida. Un costo menor permite precios más bajos (importante

para las organizaciones mercantiles) o presupuestos menores (importante para organizaciones de Gobierno o de Servicio Social).

### **2.5.5 Dimensiones de la Competitividad**

De acuerdo con (Vargas Hernández, 2007) se pueden analizar las siguientes dimensiones:

- Condiciones de los factores
- Condiciones de la demanda
- Industrias relacionadas y de apoyo
- Estructura y rivalidad de las empresas
- Rendimiento macroeconómico y financiero
- Dinámica del mercado internacional
- Innovación y tecnología
- Recurso humano

## **2.6 Teorías explicativas del Comportamiento Organizacional**

### **2.6.1 Teoría de Sistemas Sociotécnicos**

Los Psicólogos industriales y para, gerentes latinoamericanos tratando de contestar la pregunta: "¿Cuándo es el momento oportuno para aplicar enfoques universales al manejo de interacciones entre individuos dentro de organizaciones y cuándo es preferible usar enfoques indigenistas culturalmente específicos?" (Salas, 1990).

Por lo tanto, en opinión de Salas (1990), este tipo de teoría no solo provee un sistema conceptual, sino que también provee un enfoque práctico para solucionar problemas. Esta perspectiva es vital en estudios de comportamiento organizacional en Latinoamérica, especialmente si los resultados han de tener un impacto en el entendimiento de la calidad de vida laboral y en el desarrollo económico de Latinoamérica.

Para Salas (1990), las principales ventajas de aplicar la teoría de sistemas sociotécnicos en el estudio de la calidad de vida laboral en organizaciones latinoamericanas son: (a) provee un sistema conceptual para dirigir investigaciones, (b) organiza conocimientos ya existentes sobre sistemas sociales y técnicos, a la vez que incorpora nuevos conocimientos, (c) permite análisis a múltiples niveles (individual, grupo y organizaciones).

### **2.6.2 Teoría del Comportamiento (March y Simón 1961, March 1965, Simón 1979 y 1984)**

Según (Arturo, 2007): “El iniciador de esta línea de trabajo fue Herbert Simon, y la idea central de su propuesta es que la toma de decisiones es el punto fundamental de la Administración. Por lo tanto, el estudio del proceso de decisión es básico para explicar la tarea más importante de los directivos.”

Para este pensador, la tarea más importante de un administrador es definir el problema para tomar las decisiones adecuadas; Simón citado en Arturo (2007) destaca que en una organización los empleados de todos los niveles toman decisiones.

El proceso de decisión según Arturo (2007) comprende tres fases que son:

- **La investigación:** evaluación de oportunidades, de amenazas y de los datos que rodean al problema.
- **La modelización:** que implica una representación simplificada de la realidad, que considere las variables en juego, las alternativas posibles de solución y las restricciones del entorno, con la creatividad necesaria para encontrar soluciones viables.
- **La elección:** que trata de evaluar mediante diferentes criterios, las distintas alternativas que cumplan con los objetivos buscados.

De acuerdo con Arturo (2007): “Las decisiones que se toman en una organización pueden ser de diversos tipos; sin embargo, es posible clasificarlas de acuerdo con distintos criterios: el primer criterio tiene que ver con el ente de decisión, y en esta clasificación los niveles comúnmente considerados son: el estratégico, el táctico y el operativo.

En el nivel estratégico se agrupan las decisiones que involucran a recursos muy importantes de la organización. Normalmente implican plazos largos y suele existir mucha incertidumbre. Estas decisiones están reservadas a la alta dirección.

Las decisiones tácticas son acciones que buscan cumplir los objetivos estratégicos. Son normalmente decisiones que requieren conocimiento técnico, pero tienen cierto grado rutinario y por ello se toman en el nivel de los mandos medios.

Las decisiones operativas son las de día a día, rutinarias y repetitivas, y se toman en los niveles más modestos de la organización.”

La otra forma de clasificación de las decisiones, según Simon, citado en Arturo (2007), tiene que ver con la programación. Aquí se distinguen dos tipos: decisiones programables y no programables. Las primeras pueden seguir procedimientos establecidos y las segundas por su complejidad no tienen precedentes útiles.

Para Arturo (2007) el resumen del postulado de esta teoría es: “la mejor forma de organización es la que permite que los empleados de todos los niveles tomen decisiones y colaboren en el cumplimiento de los objetivos de acuerdo con su nivel de influencia y autoridad”.

### **2.6.3 Teoría del Desarrollo Organizacional (Lewin. McGregor).**

El inicio de esta técnica de cambio tiene su origen en los experimentos con grupos que hizo Kurt Lewin en 1946. Los grupos T, compuestos por “extraños”, es decir, por personas que no tienen antecedentes de trabajar juntos ni de relacionarse pero que laboran en una misma empresa, evidenció la dificultad de trasladar las habilidades adquiridas en el entrenamiento a la vida laboral; esto condujo entre otras cosas a la aparición de nuevas investigaciones, como los trabajos de Douglas McGregor en Unión Carbide, donde se intentó aplicar las ciencias del comportamiento al conocimiento gerencial. (Pérez, 2016)

Según Pérez (2016), estos experimentos permitieron dejar en claro que el DO requiere la utilización de las ciencias del comportamiento; que los grupos son la clave del cambio y que es necesario el trabajo conjunto de agentes de cambio (que son consultores externos) con miembros de la empresa durante la planeación y diagnóstico, en los diferentes niveles de aplicación del DO, llamados niveles de intervención.

Para Pérez (2016), el resumen del postulado de esta teoría es: “.la mejor forma de organización es la que promueve el cambio planeado basado en intervenciones donde la colaboración entre distintos niveles organizacionales es posible”.

La teoría organizacional no es un conjunto de hechos; es una forma de pensar en las organizaciones. La teoría organizacional es una forma de ver y analizar las organizaciones con mayor precisión y profundidad que de cualquier otra manera. La forma de ver y pensar en las organizaciones se basa en los patrones y regularidades del diseño organizacional y el comportamiento. (Daft, 2000)

#### **2.6.4 Teoría de las Relaciones o Factores Humanos**

De acuerdo con la Organizacional Internacional del Trabajo, la teoría de los factores humanos aparece la idea de “culpa” de las víctimas, a menudo los trabajadores menos calificados de la empresa. Esta posición es devota de la concepción del “acto inseguro” como causa más frecuente de los accidentes. Sin embargo, es conveniente adentrarse en otra concepción del rol que juegan los factores humanos. (Rodríguez, 2009)

La teoría de los factores humanos, desde este ángulo, y según Rodríguez (2009), busca caminos para entender y realzar la performance humana, teniendo en cuenta sus fortalezas y debilidades, las que pueden La cultura de la prevención.

De acuerdo con Rodríguez (2009), la teoría de las relaciones humanas sostiene tres principios: a) prevenir los errores diseñando sistemas que compensen las debilidades humanas predecibles, para dificultar la incursión en errores; b) hacerlos errores visibles para interceptarlos y c) desarrollar estrategias para mitigar el error cuando éste ocurre.

### 2.6.5 Teoría de la Motivación

La teoría de la motivación en empresas constructoras es fundamental ya que se debe de forma permanente tener motivados por su alto índice de rotación debido a su escolaridad y experiencia obtenida. (Sigüenza Mejía, 2017)

De acuerdo con Sigüenza Mejía (2017), la teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes.

Según la concepción de esta teoría, continúa explicando Rodríguez (2009), no todos los factores laborales motivan a los empleados. La presencia o ausencia de ciertas características en el trabajo, o los factores de higiene, tal vez aplaquen a los empleados, pero no los conducen a la satisfacción o a la motivación. Los factores que las personas encuentran intrínsecamente gratificante, por ejemplo, los logros, el reconocimiento, la responsabilidad o el crecimiento, actúan como motivadores.

Los factores de motivación, explica Rodríguez (2009), son aquellos que influyen en el individuo haciendo que su labor sea ejecutada eficazmente, por lo tanto, el trabajador estará contento con su trabajo, encontrándose en ellos el logro, responsabilidad, promoción, entre otros.

También explica Rodríguez (2009), que los factores de higiene satisfacen las necesidades biológicas primarias. Los trabajadores se sienten insatisfechos porque estos factores no les motivan para la ejecución de sus tareas, aunque si pueden ayudar en la

eliminación de algunas de las preocupaciones de los sujetos. Entre ellos se encuentran las remuneraciones, la planificación organizacional, el ambiente laboral, la seguridad, el estatus.

## **2.7 Teorías explicativas de la Competitividad**

### **2.7.1 Teoría de la ventaja competitiva**

Michael Eugene Porter, investigador y economista considerado el padre de la estrategia corporativa, en su obra “Ventaja Competitiva. Creación y Sostenimiento de un Desempeño Superior” define la Ventaja Competitiva, como la utilidad que una empresa es capaz de generar para sus clientes. Señala que una empresa creará valor en la medida que se oriente a uno de los dos tipos genéricos de Ventaja Competitiva: La Ventaja Competitiva en Costos, la Ventaja Competitiva en Diferenciación y Enfoque o Segmentación, las que dependiendo del panorama competitivo de la firma pueden tener un alcance amplio o enfocado (Muñoz, 2003).

Tal como lo indica su nombre, y según Muñoz (2003), la Ventaja Competitiva en Costos busca ordenar las actividades de una empresa a fin de obtener un costo menor que otras firmas participantes de una industria en la producción de un determinado bien o servicio, en tanto la Ventaja Competitiva en Diferenciación busca entregar al cliente un producto o servicio único y con un desempeño superior al de la competencia (valor añadido), a través del cual pueda cobrar un precio superior a sus competidores.

Indica Rodríguez (2009), que, dependiendo de la industria, una empresa puede lograr de varias maneras las ventajas anteriormente citadas; mediante las economías de escala, la tecnología, las materias primas y otros factores pueden ofrecer ventajas de costo.

Para competir con bajo costo, una empresa debe entender y usar las ventajas de costo más importantes para su industria particular. Si puede lograr los costos más bajos de la industria y aun así cobrar precios promedio, su rendimiento será mejor de lo normal. Sin embargo, no puede enfocarse exclusivamente en el costo.

También es importante, según Rodríguez (2009), la diferenciación. Los clientes deben considerar que su producto es, por lo menos, tan bueno como el que compite con él. De lo contrario, forzarán a reducir más los precios, de este modo mantener una ventaja competitiva en costos es más difícil si la competencia mantiene la misma ventaja, así, la empresa podría enfrentar el riesgo de una guerra de costos y en efecto dañar la rentabilidad y la estructura de la industria.

En tanto la Segmentación, de acuerdo con Rodríguez (2009), se dirige a segmentos específicos de la industria y hace caso omiso de los demás, especializándose en un segmento muy determinado del mercado ofreciendo el mejor producto para las necesidades de ese tipo de clientes. Se dice que La estrategia de Enfoque o Segmentación funciona mejor cuando sus competidores no satisfacen las necesidades de un segmento.

En conclusión, y de acuerdo con Rodríguez (2009), la ventaja competitiva busca generar productos o servicios de una forma diferente a los competidores. Para que una empresa pueda competir con una ventaja competitiva determinada, dependiendo de los objetivos deberá alinear o hacer los ajustes necesarios para aplicar más de una estrategia competitiva de diferenciación, segmentada o de liderazgo en costes, por lo tanto, determinar donde radican las fuentes de ventaja competitiva es una cuestión de suma importancia no

sólo desde el punto de vista teórico, sino práctico, porque es el elemento central del análisis estratégico.

Por su parte Philip Kotler profesor, economista y padre del marketing moderno, en su libro “Fundamentos de la Mercadotecnia” señala que la Ventaja Competitiva es la capacidad de una organización de conseguir superioridad en el mercado. A medida que una empresa es capaz de realizar ciertas actividades mejor que su competencia, podrá presumir de haber alcanzado una ventaja competitiva frente a sus rivales (Armstrong, 2006).

Para Kotler citado en Armstrong (2016) la ventaja o estrategia competitiva se basa en la actitud, valores, características internas o posición que una empresa adopta hacia la competencia en cuanto a rentabilidad, calidad del producto o servicio, liderazgo en costos o capacidad de negociación. Con ella busca diferenciarse y destacar sobre las demás firmas del sector de forma genérica y sostenida en el tiempo.

## **2.7.2 Teoría de los Recursos y Capacidades de la Empresa**

### **¿Qué son los Recursos y Capacidades?**

Según (Pulido, 2010) citando a Wernerfelt (1984) se entiende tanto a los inputs en las operaciones de la firma, como planta y equipos, propiedad intelectual, entre otros, como las capacidades y competencias de la gente. A su vez, (Grant, The Resource-Based Theory of Competitive Advantage: Implications for Strategy Formulation., 1991) define las capacidades como la habilidad de desempeñar una tarea o actividad que involucra patrones complejos de coordinación y cooperación entre la gente y los recursos.

Mencionado lo anterior, según Pulido (2010), dichos elementos se sustentan en la teoría actual orientada a la dirección estratégica y el ámbito interno de la empresa, la misma

parte de anteriores teorías sobre la rentabilidad y la competencia asociada como las plasmadas por David Ricardo, Schumpeter y Edith Penrose, todo ello trajo consigo que la atención se haya desplazado de la orientación sectorial a la relación con los recursos y capacidades de la empresa, como muestra la figura 2.



**Figura 2 Relación de la orientación sectorial al enfoque basado en los recursos.**

Fuente: (Grant, Dirección Estratégica- Conceptos, Técnicas y Aplicaciones, 1996)

Los orígenes y fundamentos de esta teoría los expuso la economista británica Edith Penrose en el año 1958, citada en Pulido (2010), es reconocida como la iniciadora de la tesis respecto del tema y argumenta que toda organización “es un conjunto de recursos productivos, unos de naturaleza física o tangible y otros de naturaleza humana” y añade que en proceso de producción no son los recursos en sí sino los servicios que tales recursos rinden.

Penrose, según Pulido (2010), también expone que lo fundamental, no es la propiedad en sí, ya que este puede ser factor limitante frente a la competencia, lo que permite generar ventajas, sino la forma como se utilizan los recursos.

De acuerdo con Mirón (2002) citado en Pulido (2010), añade otros aspectos de interés señalados por la autora, tales como los relativos a la heterogeneidad y al uso especializado de los recursos. Aunque los economistas usualmente reconocían que los recursos solo se agrupaban en tres categorías (tierra, trabajo y capital), Penrose destacó que

cada categoría puede subdividirse en una gran cantidad de recursos, sobre todo en el caso de los recursos humanos y materiales que pueden ser utilizados en diferentes formas por lo que proveerán diferentes tipos de servicios.

Penrose además hizo énfasis en la importancia de los recursos gerenciales con experiencia dentro de la empresa y del conocimiento que tienen que poseer acerca de los recursos existentes y el uso que deben hacer de los mismos. En resumen, la dimensión de una empresa se explica, según Penrose, por el conjunto de recursos, y su crecimiento por la capacidad de generar, a partir de dichos recursos, servicios empresariales y, en particular, servicios directivos, siendo éstos los configuradores de las competencias empresariales y directivas (Mirón, 2002).

Para los autores que siguieron a Penrose, los recursos son los activos disponibles y controlables por la empresa, tanto físicos, tecnológicos, humanos como organizativos. O sea, que la ventaja competitiva de la empresa dependerá tanto de activos tangibles como intangibles, siendo estos últimos los que hoy configuran la base de la competitividad empresarial (Bueno, 1993).

## **2.8 La relación entre las variables**

Las dos variables de estudio fueron sometidas a un análisis de estadística descriptiva (Media, Desviación Estándar, Mínimo y Máximo) encontrándose que la variable independiente denominada Comportamiento Organizacional presenta una variación más alta del 95% como máximo y un 41% como mínimo, con una media del 77.21% por lo que refleja una mayor desviación del 13.05%. La variable dependiente denominada

Competitividad tiene menor variación con un máximo de 70 y un mínimo de 28 presentando una mejor uniformidad de criterios en la evaluación con una desviación standard del 10.34% y una media del 53.75%.

En vista de que la variable independiente Comportamiento organizacional lo que mide son aspectos de carácter personal para poder mejorar en las actividades asignadas dentro de su rol en la empresa, se considera aceptable este tipo de comportamiento ya que difiere de una persona a otra los criterios para poder realizar las decisiones en diferentes situaciones. Por otra parte, al ver el dato de la variable dependiente Competitividad presenta mayor uniformidad ya que se las dimensiones que mide respondieron con mayor uniformidad. La variación mínima de la variable independiente muestra un 36% de la variación máxima, y en la variación mínima de la variable dependiente presenta un escenario de mayor normalidad siendo 28 el mínimo y 70 el máximo por lo que se consideran aceptables dichos valores.

## **3 Metodología**

### **3.1 Procedimiento**

El presente estudio es de tipo cuantitativo con un alcance de tipo correlacional, no experimental y diseño transversal, ya que se pretende interpretar los datos a través de un instrumento aplicado a diez empresas consultoras en ingeniería para poder consultar de acuerdo con las dimensiones que se definieron para las variables de Competitividad y Comportamiento Organizacional en cada una de estas empresas. Esto permitirá conocer cómo serán los resultados de la variable dependiente después de aplicar la variable independiente y como responderán las personas consultadas en estas empresas.

### **3.2 Diseño**

Este diseño de investigación es del tipo no experimental. La aplicación de la prueba será a los gerentes, subgerentes, supervisores y personal de apoyo, que cuenten con estudios universitarios, de cada empresa. Se aplicarán los instrumentos a las personas de cada empresa, y se verificarán dentro de comportamiento organizacional, las dimensiones siguientes: logro y acción; apoyo y servicio; impacto e influencia; gerencia; cognitivo; efectividad personal. Para la variable competitividad, las dimensiones definidas son: condiciones de los factores; condiciones de la demanda; industrias relacionadas y de apoyo; estructura y rivalidad de las empresas; rendimiento macroeconómico y financiero; dinámica del mercado internacional; innovación y tecnología; recurso humano. La muestra será no

probabilística ya que la selección de personas estará consciente de las mismas y será dirigida e intencional.

El tamaño de la muestra es de 100 personas.

### **3.3 Alcance**

El alcance es correlacional, el cual busca determinar las relaciones entre las variables. El análisis correlacional depende de la naturaleza de las variables en cuestión, de manera que, si las mismas alcanzan al menos un nivel intervalar y son normales se usa la correlación de Pearson en caso contrario, la correlación de rangos o categorías.

### 3.4 Definición conceptual y operacional de las variables

**Tabla 1 Definición Conceptual y Operacional de Variables**

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem de escala de medición
Comportamiento organizacional	"El campo del comportamiento organizacional busca el conocimiento de todos los aspectos del comportamiento en los ambientes organizacionales mediante el estudio	Instrumento psicométrico con una escala de Rensis Likert para medir preponderación donde el encuestado indicará su	I. Logro y acción II. Apoyo y servicio humano III. Impacto e influencia IV. Gerencia V. Cognitivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientación al logro, preocupación por orden, calidad y precisión; Iniciativa; búsqueda de información.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>La empresa se orienta en el logro de los objetivos</li> <li>La empresa se preocupa por el orden, la calidad y precisión en los servicios que se brindan a los clientes</li> <li>La empresa permite tener iniciativa para solucionar los problemas que surgen</li> </ol>

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem de escala de medición
	<p>sistemático de procesos individuales, grupales y organizacionales; el objetivo fundamental de este conocimiento consiste en aumentar la efectividad y el bienestar del individuo."(Barón y Greenberg (1990: 4)</p>	<p>opinión de lo que se mide.</p>	<p>VI. Efectividad personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprensión interpersonal; orientación al servicio al cliente.</li> </ul>	<p>durante el desarrollo del servicio</p> <p>4. La empresa brinda al colaborador el tiempo para la búsqueda de información para cumplir con las metas</p> <p>5. Los procedimientos de la empresa son claros y retroalimentan su comprensión interpersonal</p>

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem de escala de medición
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto e influencia; conciencia organizacional;</li> </ul>	<p>en los trabajos que le solicitan</p> <p>6. La empresa tiene establecidos procedimientos con respecto a la orientación al servicio al cliente</p> <p>7. Considera que su función tiene impacto e influencia dentro del cumplimiento de las metas de la empresa.</p>

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem de escala de medición
				establecimiento de relaciones.	<p>8. El ambiente de la empresa genera compromiso en el colaborador.</p> <p>9. Las relaciones interpersonales dentro de la empresa permiten el logro de metas.</p> <p>10. La empresa tiene por política permitir la capacitación de los colaboradores.</p>

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem de escala de medición
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de otros; asertividad y uso del poder posicional; trabajo en equipo y cooperación; liderazgo de equipo.</li> </ul>	<p>11. Las personas que ocupan altos cargos tienen la autoridad para ejercer su poder.</p> <p>12. Se promueve por parte de la gerencia el trabajo en equipo y la colaboración.</p> <p>13. Los líderes de equipo influyen a los demás miembros para cumplir los objetivos.</p>

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem de escala de medición
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pensamiento analítico, pensamiento conceptual; pericia (expertise).</li> </ul>	<p>14. Los colaboradores reciben claramente las instrucciones y los alcances de los trabajos al realizar una actividad.</p> <p>15. En su cargo es importante tener la pericia o habilidad o experiencia adecuada para tener los mejores resultados.</p> <p>16. Sus jefes le permiten llevar registros de auto</p>

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem de escala de medición
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autocontrol; autoconfianza; flexibilidad; compromiso organizacional.</li> </ul>	<p>control para la consecución de mejores resultados.</p> <p>17. La empresa permite que el colaborador desarrolle la auto confianza para el logro de las metas.</p> <p>18. La empresa tiene flexibilidad que permite que los colaboradores logren los resultados esperados.</p>

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem de escala de medición
					19. La empresa se preocupa que el colaborador aumente la efectividad para alcanzar los resultados esperados

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem de escala de medición
Competitividad	Es la aplicación “capacidad que tiene una persona, empresa o país para obtener rentabilidad en el mercado frente a otros competidores”. (Anzil,2008)	Se medirá a través del instrumento psicométrico con una escala de Rensis Likert para medir pre ponderación donde el encuestado indicará su	I. Condiciones de los factores. II. Condiciones de la demanda III. Las industrias relacionadas y de apoyo IV. Estructura y rivalidad de las empresas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factores básicos; factores tecnológicos.</li> </ul>	20. La empresa le proporciona los equipos de seguridad personal, herramientas, etc. que usted requiere para el cumplimiento de las funciones asignadas. 21. La empresa realiza las actualizaciones que permiten considerar el estado actual de servicios y estar listos para atender demanda.

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem de escala de medición
		<p>acuerdo o desacuerdo.</p> <p>Es el resultado numérico de aplicar una escala de Rensis Likert considerando las dimensiones.</p>	<p>V. Rendimiento macroeconómico y financiero</p> <p>VI. Dinámica del mercado internacional</p> <p>VII. Innovación y tecnología</p> <p>VIII. Recurso Humano</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estado actual del sector; necesidades emergentes.</li> </ul>	<p>22. Mi decisión de compra puede estar influenciada por algún recuerdo del pasado, aroma, fragancia o color y desviar mi intención inicial de compra.</p> <p>23. La empresa se encuentra lista para atender necesidades emergentes que los clientes puedan requerir en cualquier momento.</p>

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem de escala de medición
				<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1253 459 1625 711">• Demanda local de servicios; demanda internacional de servicios.</li> <li data-bbox="1253 976 1625 1300">• Poca o mucha rivalidad; reducción de costos; mejorar calidad de los servicios; ofrecer mejores servicios a los</li> </ul>	<p data-bbox="1646 459 2020 634">24. La empresa está lista para poder atender la demanda local de servicios.</p> <p data-bbox="1646 678 2020 927">25. La empresa está lista para poder atender la demanda internacional de servicios.</p> <p data-bbox="1646 971 2020 1146">26. La empresa aplica reducción de costos para poder ser competitiva.</p> <p data-bbox="1646 1190 2020 1300">27. La empresa se preocupa por mejorar la calidad de los</p>

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem de escala de medición
				<p>clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de capacidad oferta y demanda.</li> <li>• Apertura comercial; importaciones y exportaciones.</li> </ul>	<p>servicios que se brindan a los clientes.</p> <p>28. La empresa tiene estrategias para desarrollo de capacidades de oferta y demanda</p> <p>29. La empresa está preparada para manejo de apertura comercial en otros sectores en los que puedan</p>

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem de escala de medición
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Innovación y la difusión; tecnologías de punta en el sector.</li> </ul>	<p>tenerse oportunidades de negocios.</p> <p>30. La empresa tiene establecida la manera de llevar a cabo exportaciones e importaciones para ofrecer mejores servicios a los clientes.</p> <p>31. La empresa está enfocada en la innovación y la difusión para poder ser competitiva.</p>

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem de escala de medición
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con mano de obra calificada.</li> </ul>	<p>32. La empresa cuenta con la tecnología de punta.</p> <p>33. La empresa cuenta con colaboradores calificados</p>

Fuente: elaboración propia del autor en base a las variables analizadas

### **3.5 Hipótesis**

**H1:** El comportamiento organizacional tiene relación con la competitividad de las empresas consultoras adscritas a la CHEC en Tegucigalpa MDC, en el año 2019.

### **3.6 Instrumentos de Medición**

#### **3.6.1 Construcción de instrumentos de medición**

Para el desarrollo de la investigación se estableció un instrumento para recolectar o analizar datos como puede ser el comportamiento organizacional y la relación con la competitividad de las Empresas Consultoras adscritas a la CHEC en Tegucigalpa MDC. en el año 2019.

Para medir la opinión de la población objetivo de la investigación, se construyó una escala de Likert con valoración de uno a cinco, donde, 1: es altamente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: normal, 4: de acuerdo y 5: muy de acuerdo.

El instrumento consta de 33 reactivos donde 19 reactivos son para la variable independiente Comportamiento organizacional y 14 reactivos son para la variable dependiente conocida como Competitividad. Para cada variable se determinaron varias dimensiones, para Comportamiento Organizacional fueron 6 dimensiones mientras que para la variable Competitividad fueron 8 dimensiones.

Cada escala se construyó de acuerdo con lo que se espera medir por cada una de las dimensiones por cada variable, y para efecto de facilitar la comprensión de estas dimensiones se construyó la Tabla 2 donde se desglosan todos los detalles.

**Tabla 2 Interpretación de las dimensiones del estudio.**

<b>Dimensión</b>	<b>Forma de Interpretación dentro del Estudio</b>
<p><b>Comportamiento organizacional</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Logro y acción</li> <li>2. Apoyo y servicio</li> <li>3. Impacto e influencia</li> <li>4. Gerencia</li> <li>5. Cognitivo</li> <li>6. Efectividad personal</li> </ol>	<p>Los aspectos que se consideran se deben tener en las empresas de manera de alcanzar las metas organizacionales, la orientación del servicio al cliente, el impacto y las relaciones interpersonales dentro de la organización.</p> <p>En la parte gerencial el tipo de liderazgo que conlleva el desarrollo de los colaboradores, el trabajo en equipo y colaboración.</p> <p>La parte cognitiva considerando el pensamiento analítico y conceptual y también la experiencia y pericia de cada colaborador.</p> <p>La efectividad personal misma que debe aportar al logro de los objetivos organizacionales mostrando un compromiso, flexibilidad. (Vargas Hernández, 2007)</p>
<p><b>Competitividad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Condiciones de los factores</li> <li>2. Condiciones de la demanda</li> <li>3. Industrias relacionadas y de apoyo</li> <li>4. Estructura y rivalidad de las empresas</li> </ol>	<p>En lo referente a la competitividad de una industria consiste en la capacidad que tienen las empresas nacionales de un sector particular para alcanzar un éxito sostenido contra (o en comparación con) sus competidores foráneos, sin protecciones o subsidios. La competitividad de una industria puede medirse en términos de la rentabilidad general de las empresas, la balanza comercial en la industria, el balance entre inversiones extranjeras directas salientes y entrantes y mediciones directas de costo y</p>

<p>5. Rendimiento macroeconómico y financiero</p> <p>6. Dinámica del mercado internacional</p> <p>7. Innovación y tecnología</p> <p>8. Recurso humano</p>	<p>calidad. La competitividad medida en el ámbito de las industrias es a menudo un indicador más fiel de la salud económica de un país que la competitividad medida en las empresas. (Vargas Hernández, 2007)</p>
---	---

Nota. Fuente: Elaboración propia del Autor basado en las dimensiones definidas en cada variable y en conceptos

Importante anotar, que cada una de estas dimensiones fueron basadas en el marco teórico, procediendo así a elaborar los reactivos tomando en consideración que se redactaron de forma afirmativa y no negativa evitando que el reactivo se interpretará muy genérico y evitar sesgos en las respuestas.

Para la validación del instrumento se contó con un juicio de experto, siendo el Dr. Marco Ramos quien apoyo en la interpretación, elaboración y revisión de los reactivos de manera que las afirmaciones que se redactaron pudieran ser claras y concisas y obtener las respuestas de acuerdo con las dimensiones que se definieron.

Para poder verificar en primera instancia la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto dirigida, inicialmente, a un segmento diferente de la población objeto del estudio, que estuvo formada por estudiantes de maestría de administración de empresas de la UNAH. Según esa prueba de confianza se presentaron valores adecuados pero que, después de la revisión del Dr. Ramos, se pudo establecer en los valores 0.87 para la variable independiente y de 0.85 para la variable dependiente.

Al inicio se elaboró un instrumento, con el objetivo de medir las dimensiones definidas de cada variable. Se hizo con 37 reactivos y luego se realizó un segundo instrumento con 33 reactivos que fue el que se aplicó a la muestra con el propósito de organizar cada dimensión en función de lo que se iba a medir en cada variable, permitiendo así tener un ordenamiento para el análisis estadístico. Se aplicaron al final 100 instrumentos a personas de 10 empresas de consultoría en la ciudad de Tegucigalpa MDC.

### **3.7 Relación con la Teoría**

Para la variable de Comportamiento Organizacional se relaciona con la teoría de la motivación, con la teoría del desarrollo organizacional, teoría de sistemas sociotécnicos y con la teoría de las relaciones. Esta relación se puede verificar al considerar que los reactivos de la variable independiente Comportamiento organizacional lo que se mide e investiga es el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones (Robbins, 2004.)

En el caso de la teoría de la motivación se tienen la dimensión de impacto e influencia lo que corresponde al ambiente dentro de la empresa, en la dimensión cognitiva el aspecto de la habilidad.

En el caso de la teoría del desarrollo organizacional (Lewin. McGregor), se tienen las dimensiones de gerencia en lo que corresponde brindar al colaborador capacitación.

En el caso de la Teoría Organizacional se tiene la dimensión logro y acción en la parte que se refiere a obtener el logro de los objetivos; en la dimensión de apoyo y servicio en lo que se refiere a los procedimientos definidos en la organización.

En el caso de la teoría de Relaciones se tiene la dimensión logro y acción lo que corresponde a orden, calidad y precisión; en la dimensión de apoyo y servicio en la parte de los procedimientos; en la dimensión cognitivo en la parte de las instrucciones recibidas por los colaboradores y en la habilidad o experiencia que deben tener en el cargo desempeñado; también en la dimensión de efectividad personal en la parte que corresponde en aumentar la efectividad para alcanzar los resultados esperados.

En el caso de la teoría del comportamiento se tienen las dimensiones logro y acción en la parte de brindar iniciativa y tiempo al colaborador; en la dimensión gerencia en la parte que se refiere a la autoridad para ejercer el poder e influenciar a los demás; en la dimensión efectividad personal en lo que se refiere a el auto control y la auto confianza.

En el caso de la teoría de sistemas socio técnicos en la dimensión influencia en el aspecto de las relaciones interpersonales.

Para la variable de Competitividad se relaciona con la teoría de recursos y capacidades de la empresa, con la teoría de la ventaja competitiva. Esta relación se puede verificar al considerar los reactivos de la variable dependiente Competitividad se tienen las siguientes relaciones con la teoría:

Teoría de Recursos y capacidades de la empresa se tienen las dimensiones: condiciones de los factores, condiciones de la demanda, industrias relacionadas y de apoyo, rivalidad de las empresas, innovación y tecnología y recurso humano.

Teoría de la ventaja competitiva se tienen las dimensiones: condiciones de la demanda, rivalidad de las empresas, rendimiento macroeconómico y financiero, dinámica del mercado internacional, innovación y tecnología y recurso humano.

### **3.8 Construcción de escalas**

La estrategia de generación de ítems para la construcción de escala estará fundamentada en lo siguiente:

- Cada uno de los ítems se relacionaron con cada una de las dimensiones de cada variable.
- Se desarrollaron 6 dimensiones y se relacionaron con la variable independiente comportamiento organizacional.
- Se desarrollaron 8 dimensiones y se relacionaron con la variable dependiente competitividad.
- Se procuró considerar todos los elementos y conceptos de las variables.
- Los reactivos se redactaron considerando las particularidades de la población a la que se va a dirigir de empresas de consultoría en ingeniería en Tegucigalpa, MDC.

### 3.9 Estudio Muestral

La población objeto de este estudio está constituida por personal de mandos intermedios (supervisores), mandos de apoyo y de mandos gerenciales de diez empresas consultoras, fue de 100 personas.

**Tabla 3 Tamaño de la muestra por empresa**

<b>Empresa</b>	<b>Instrumentos aplicados</b>
Empresa 1	10
Empresa 2	10
Empresa 3	10
Empresa 4	10
Empresa 5	10
Empresa 6	10
Empresa 7	10
Empresa 8	10
Empresa 9	10
Empresa 10	10
Total	100

Fuente: Elaboración propia del autor sobre la base de la aplicación de Instrumento en las empresas.

Los valores asignados a cada empresa, que se muestran en la Tabla No.3, se hicieron considerando el personal de planta de cada empresa en función de contar con datos según los niveles establecidos y que se aplicó a los colaboradores de mandos intermedios como ser Supervisores o personal de apoyo. El desarrollo de la muestra estuvo constituido por un total de 100 colaboradores.

La recolección de los datos se realizó durante un período de diez días, enviándoles links (enlaces) electrónicos a cada una de las empresas consideradas en el estudio. Durante

la aplicación del cuestionario se dio seguimiento poniéndose a la orden por cualquier duda que tuviesen y diariamente se revisaba el avance de la muestra para verificar que se tenga la cantidad de 100 muestras necesarias para el estudio.

El instrumento de medición se presenta en el **Anexo 1**.

## 4 Resultados

### 4.1 Resultados Generales

#### 4.1.1 Confiabilidad y validez de las escalas utilizadas

#### 4.1.2 Comportamiento Organizacional

Habiéndose obtenido dentro del instrumento un Alpha de 0.87 para la variable independiente siendo Comportamiento organizacional con un intervalo inferior de 0.79% y un superior de 0.95%, considerándose aceptable y confiable.

**Tabla 4 Comportamiento Organizacional**

inferior	alpha	superior	confianza
0.79	0.87	0.95	95%

Fuente: Elaboración Propia del autor en base a la investigación

#### 4.1.3 Competitividad

Para la variable dependiente Competitividad se obtuvo un Alpha de 0.85 con un intervalo inferior de 0.75% y un superior de 0.94% por lo que se considera aceptable y confiable.

**Tabla 5 Competitividad**

inferior	alpha	superior	confianza
0.75	0.85	0.94	95%

Fuente: Elaboración Propia del autor en base a la investigación

#### **4.1.4 Análisis previo de los datos**

Es importante mencionar que en la primera parte de este estudio se desglosan los resultados obtenidos en el estudio descriptivo al analizar las dos variables de medición en el instrumento, siendo estas Comportamiento organizacional y Competitividad. Se utilizaron por cada variable la media, intervalo de confianza, desviación típica, los estimadores M, sus respectivos percentiles y las pruebas de normalidad de Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk.

En el segundo paso de este estudio, se muestra, en la Tabla 6, el comportamiento gráfico de la muestra y resultados obtenidos para la realización del análisis bivariado producto del instrumento aplicado y de las respuestas obtenidas de los datos que fueron analizados estadísticamente.

El procesamiento y análisis de los datos fue llevado a cabo a través del paquete estadístico SPSS.

#### **4.1.5 Examen gráfico de los datos**

Para una mayor comprensión se presentan los resultados obtenidos de las dimensiones de las variables a medir siendo éstas Comportamiento organizacional y Competitividad para las muestras analizadas. Las dimensiones descritas a continuación representan en primer lugar a la variable de Comportamiento organizacional y luego se desarrollan las dimensiones aplicadas a la variable de Competitividad.

#### 4.1.6 Análisis de la relación entre las variables

Las dos variables de estudio fueron sometidas a un análisis de estadística descriptiva (Media, Desviación Estándar, Mínimo y Máximo). Se comenzará con desglosar los resultados de ambas variables de acuerdo con la tabla siguiente:

**Tabla 6 Resumen estadística descriptiva de cada variable.**

<b>Tipo de Variable</b>	<b>Variable</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación Standard</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>
Dependiente	Competitividad	53.75	10.34	28	70
Independiente	Comportamiento organizacional	77.21	13.05	41	95

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

Se puede observar que la variable independiente presenta una variación más alta, por lo que tiene más desviación. La variable dependiente tiene menor variación presentando una mejor uniformidad de criterios en la evaluación.

En vista de que la variable independiente Comportamiento organizacional lo que mide son aspectos de carácter personal para poder mejorar en las actividades asignadas dentro de su rol en la empresa, se considera aceptable este tipo de comportamiento ya que difiere de una persona a otra los criterios para poder realizar las decisiones en diferentes situaciones. Por otra parte, al ver el dato de la variable dependiente Competitividad presenta mayor uniformidad ya que se las dimensiones que mide respondieron con mayor uniformidad. La variación mínima de la variable independiente muestra un 36% de la

variación máxima, y en la variación mínima de la variable dependiente presenta un escenario de mayor normalidad siendo 28 el mínimo y 70 el máximo por lo que se consideran aceptables dichos valores.

#### 4.1.7 Análisis de la diferencia entre grupos

Al realizar el análisis de grupos para determinar si existen o no diferencias, se tomaron en cuenta los tres índices importantes siendo estos: medias, mediana y moda.

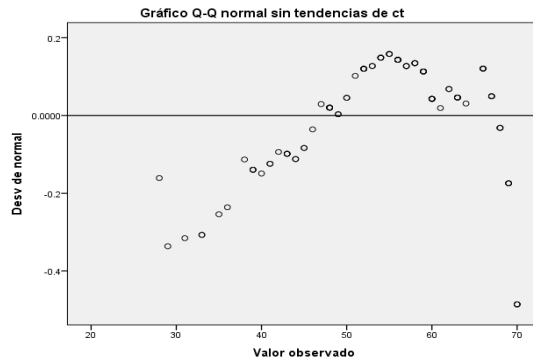
Al realizar el análisis de distribución mostrado en la tabla 9, para la variable competitividad se determinó utilizando una Media de 53.75 y una Mediana de 55.50 se encontró una asimetría positiva ya que en forma de “J” en sus curvas al interior de la gráfica en vista de que la media se encuentra antes de la mediana y es la más fuerte, por lo que se puede concluir que para la competitividad no hay una asimetría fuerte por lo que se consideran los resultados normales en el comportamiento de esta variable.

**Tabla 7 Media, mediana de las variables del estudio.**

<b>Tipo de Variable</b>	<b>Variable</b>	<b>Media</b>	<b>Mediana</b>
Dependiente	Competitividad	53.75	55.50
Independiente	Comportamiento organizacional	77.21	79.00

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación.

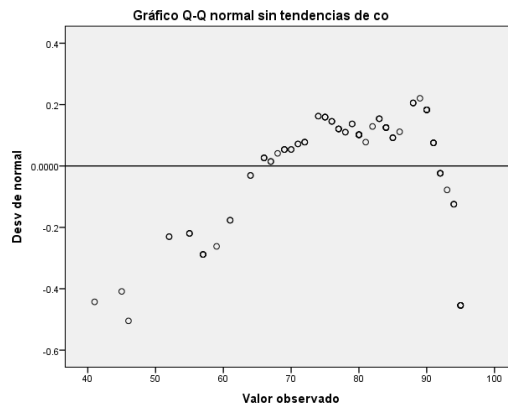
De acuerdo con la Figura 3, se puede observar claramente la asimetría positiva que se muestra claramente entre los valores de 30 a 60 siendo de forma predominante el nivel de concentración en la misma.



**Figura 3 Grupo de datos para variable competitividad**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

Al realizar el análisis de distribución mostrado en la tabla 9, para la variable comportamiento organizacional se determinó utilizando una Media de 77.21 y una Mediana de 79.00 se encontró una asimetría positiva ya que en forma de “J” en sus curvas en la parte superior de la figura 3 en vista de que la media se encuentra antes de la mediana y es la más fuerte, por lo que se puede concluir que para el comportamiento organizacional no hay una asimetría fuerte por lo que se consideran los resultados normales en el comportamiento de esta variable.



**Figura 4 Grupo de datos para variable comportamiento organizacional**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

De acuerdo con la Figura 4, se puede observar claramente la asimetría positiva que se muestra claramente entre los valores de 40 a 75 y luego se tienen datos con asimetrías positivas y negativas entre los valores de 75 a 90 y finalmente se tienen datos con asimetrías negativas a partir de valores entre 90 y 95. Es de forma predominante el nivel de concentración entre los valores de 60 a 90, por lo que se puede concluir que para el comportamiento organizacional no hay una asimetría fuerte por lo que se consideran los resultados normales en el comportamiento de esta variable.

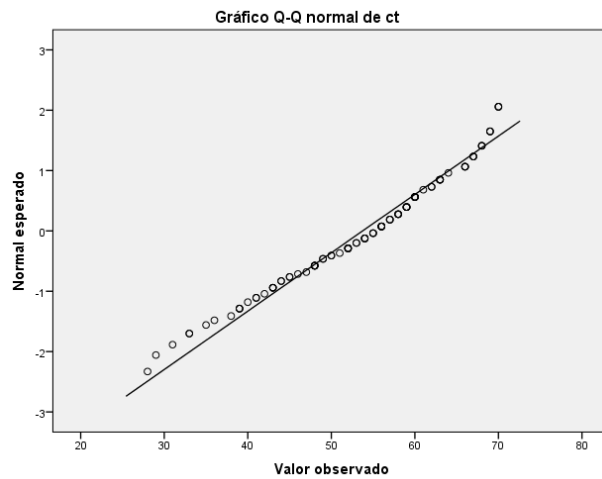
**Tabla 8 Media, mediana y moda de variables**

<b>Tipo de Variable</b>	<b>Variable</b>	<b>Media</b>	<b>Mediana</b>	<b>Moda</b>
Dependiente	Competitividad	53.75	55.50	60.00
Independiente	Comportamiento organizacional	77.21	79.00	80.00

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

Para el caso del grupo de datos en la variable dependiente competitividad se tiene una media de 53.75, una mediana de 55.50 y moda de 60.00 tal como se muestra en la tabla 10. Los valores se consideran cercanos como parte de las tendencias centrales.

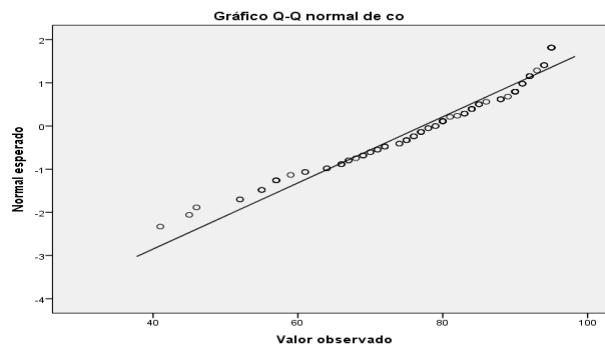
Para el caso del grupo de datos en la variable independiente comportamiento organizacional se encontró una media de 77.21, una mediana de 79.00 y moda de 80.00 tal como se muestra en la tabla 10. Los valores se consideran cercanos como parte de las tendencias centrales.



**Figura 5 Grupo datos en variable competitividad.**

Fuente: Elaboración Propia del autor en base a resultados obtenidos de SPSS

De los datos obtenidos para la variable competitividad se puede ver una asimetría positiva con una leve inclinación de variación por lo que se considera completamente normal tal como lo muestra en la Figura 5, se encontraron con predominancia igualitaria por lo que se considera simétricamente positiva con una leve inclinación, tal como se muestran en tabla 10.



**Figura 6 Grupo datos en variable comportamiento organizacional**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

De los datos obtenidos para la variable comportamiento organizacional se puede ver una asimetría positiva con una leve inclinación de variación por lo que se considera completamente normal tal como lo muestra en las figura 6, se encontraron con predominancia igualitaria por lo que se considera simétricamente positiva con una leve inclinación, tal como se muestran en tabla 10.

Los estimadores M utilizados reflejados en la Tabla No. 11, muestran datos bastante robustos por lo que se considera que no existen sesgos en los mismos y definen una posición mucho más definida en la aplicación de ambas variables y reducir las posibilidades de deslizamientos de datos.

**Tabla 9 Estimadores -M**

	Estimador-M de Huber <sup>a</sup>	Biponderado de Tukey <sup>b</sup>	Estimador-M de Hampel <sup>c</sup>	Onda de Andrews <sup>d</sup>
co	33,9358	33,6520	33,8749	33,6278
ct	23,5268	23,5339	23,5941	23,5512
a. La constante de ponderación es 1.339.				
b. La constante de ponderación es 4.685.				
c. Las constantes de ponderación son 1.700, 3.400 y 8.500.				
d. La constante de ponderación es 1.340*pi.				

Nota: Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

**Tabla 10 Percentiles**

		Percentiles						
		5	10	25	50	75	90	95
Promedio ponderado (definición 1)	co	52.1500	57.0000	69.0000	79.0000	88.7500	92.9000	95.0000
	ct	33.1000	39.0000	47.2500	55.5000	60.7500	67.0000	69.0000
Bisagras de Tukey	co			69.0000	79.0000	88.5000		
	ct			47.5000	55.5000	60.5000		

Nota: Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

Como siguiente paso, se analizaron los datos de los resultados de las 100 personas a las que se les aplicó el instrumento de forma directa con las variables y se puede observar que para la variable de comportamiento organizacional con un límite superior de 88.5 y un límite inferior de 69 se obtiene un intervalo del 95% según los datos de la tabla 12.

Para la variable competitividad con un límite superior de 60.5 y un límite inferior de 47.5 se obtiene un intervalo del 95%.

## 4.2 Verificación de los Supuestos

### 4.3 Normalidad

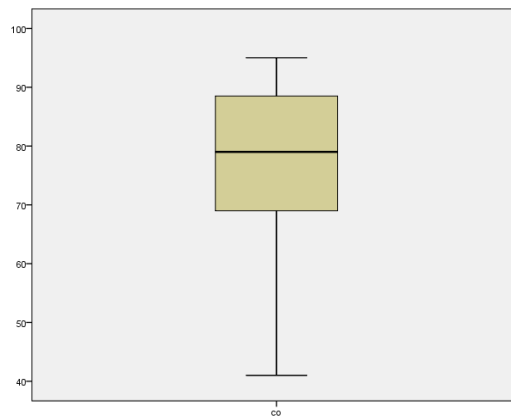
Las pruebas de normalidad utilizadas con distribución para las variables por ser más de cincuenta (50) datos se revisó con Kolmogórov-Smirnov y con Shapiro-Wilk, donde la variable independiente de comportamiento organizacional tiene un valor de 0.947 superior al 0.05 por lo que se considera su comportamiento normal. En el caso de la variable

dependiente Competitividad se obtuvo un valor de 0.966 superior al 0.05 por lo que se considera su comportamiento normal.

**Tabla 11 Pruebas de Normalidad variables de estudio**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
co	.087	100	.062	.947	100	.001
ct	.086	100	.065	.966	100	.012
a. Corrección de la significación de Lilliefors						

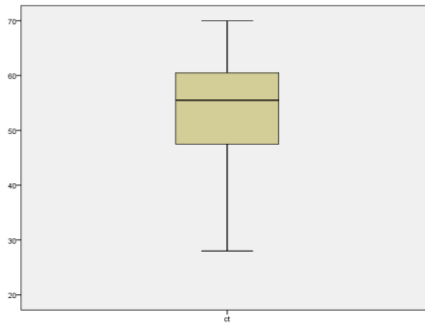
Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación



**Figura 7 Diagrama de caja y bigotes comportamiento organizacional**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

Del diagrama de cajas y bigotes que se muestra en la figura 7 se observa que para la variable independiente comportamiento organizacional no se tienen valores atípicos.



**Figura 8 Diagrama de caja y bigotes competitividad**

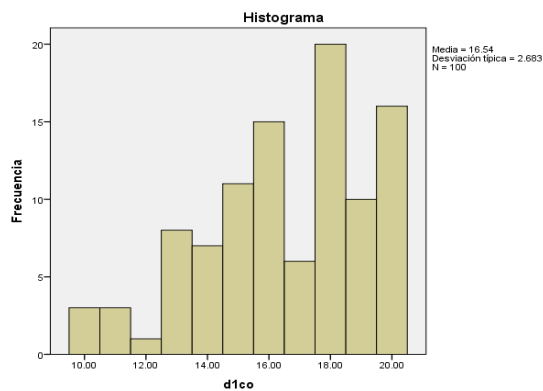
Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

Del diagrama de cajas y bigotes que se muestra en la figura 8 se observa que para la variable dependiente competitividad no se tienen valores atípicos.

#### 4.4 Dimensiones de las variables del estudio

Para la variable comportamiento organizacional se tienen las dimensiones con los siguientes datos obtenidos.

##### 4.4.1 Logro y Acción



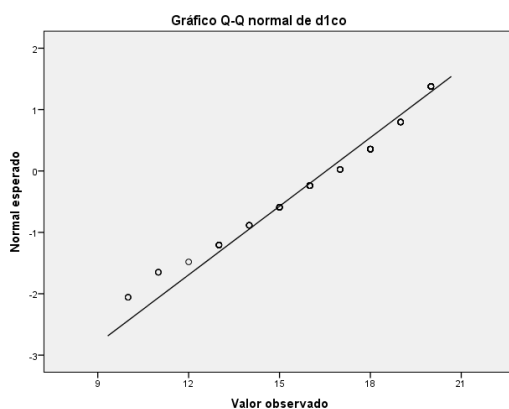
**Figura 9 Histograma logro y acción**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

De acuerdo con los resultados en la figura 9, la dimensión dentro del comportamiento organizacional, conocida como logro y acción se considera alta, ya que la mayoría de las personas se encuentra en su minoría entre 14 y 20 personas están orientadas en el logro de los

objetivos, orden, calidad, precisión de los servicios, iniciativa, y búsqueda de información para cumplir con las metas.

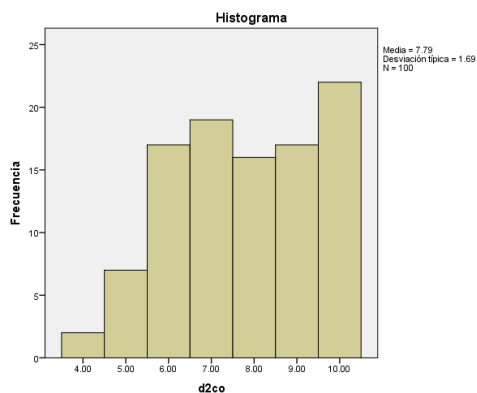
De la figura 10 se puede afirmar que se presenta una asimetría positiva con un comportamiento normal para la dimensión de logro y acción considerando por lo tanto que las personas están muy de acuerdo con los aspectos consultados.



**Figura 10 Normalidad logro y acción.**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

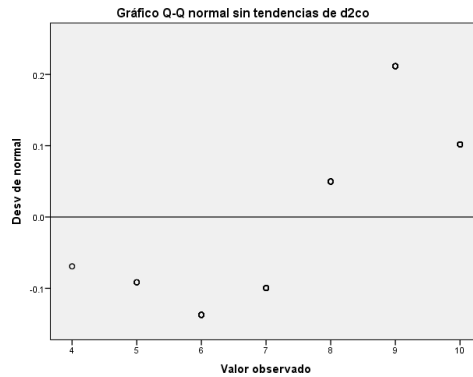
#### 4.4.2 Apoyo y servicio humano



**Figura 11 Histograma apoyo y servicio humano**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

De acuerdo con los resultados en la figura 11, la dimensión dentro del comportamiento organizacional, conocida como apoyo y servicio humano, se considera alta y las personas están muy de acuerdo que la empresa tiene procedimientos claros y establecidos con respecto a la orientación de servicio al cliente.

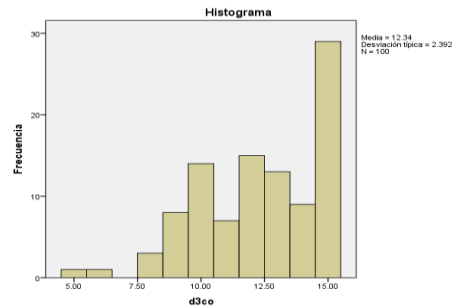


**Figura 12 Normalidad sin tendencia apoyo y servicio humano.**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

De la figura 12 se puede afirmar que se presenta una asimetría positiva con un comportamiento normal, gráficamente con la “J” bien definida, para la dimensión de apoyo y servicio humano considerando por lo tanto que las personas están muy de acuerdo con este aspecto.

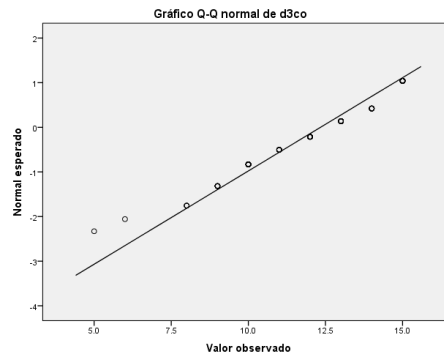
### 4.4.3 Impacto e influencia



**Figura 13 Histograma impacto e influencia**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

Con los resultados en la figura 13, la dimensión dentro del comportamiento organizacional, conocida como impacto e influencia, se considera alta y las personas están muy de acuerdo que su función tiene impacto en el cumplimiento de las metas, se tiene ambiente en la empresa que genera compromiso con relaciones interpersonales que permiten el logro de las metas.

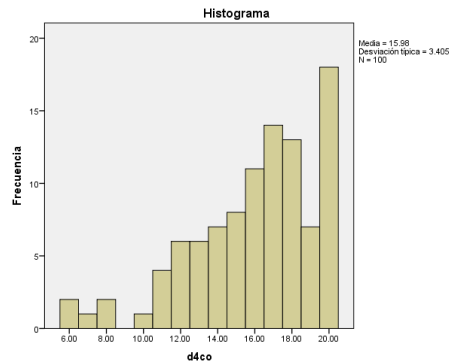


**Figura 14 Normalidad impacto e influencia**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

De la figura 14 se puede afirmar que se presenta una asimetría positiva con datos concentrados en un comportamiento normal, para la dimensión de a impacto e influencia, considerando por lo tanto que las personas están muy de acuerdo con este aspecto.

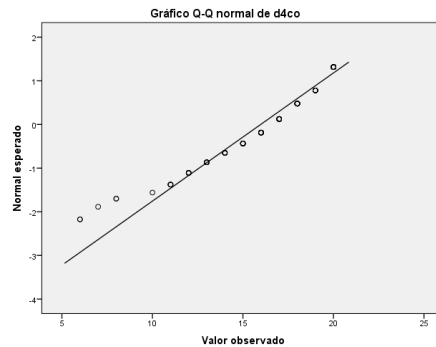
#### 4.4.4 Gerencia



**Figura 15 Histograma gerencia.**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

Con los resultados en la figura 15, la dimensión Gerencia, se considera alta y las personas están muy de acuerdo que la empresa permite la capacitación, se ejerce la autoridad de los altos cargos, se promueve el trabajo en equipo y líderes que influncian a los demás miembros de equipo de trabajo para cumplir con los objetivos de la organización.

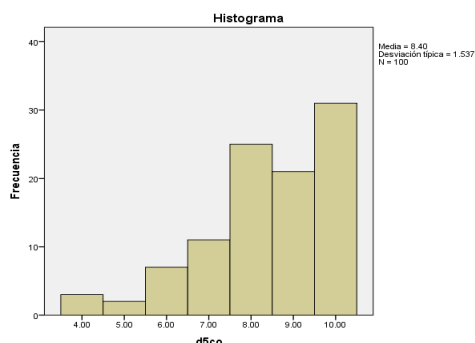


**Figura 16 Normalidad gerencia.**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

De la figura 16 se puede afirmar que se presenta una asimetría positiva con datos concentrados en un comportamiento normal, para la dimensión gerencia, considerando por lo tanto que las personas están muy de acuerdo como se desarrolla el aspecto de la gerencia para el logro de las metas.

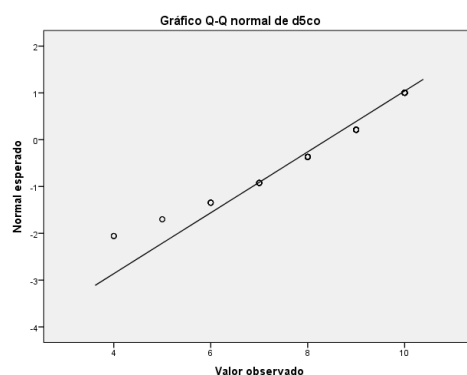
#### 4.4.5 Cognitivo



**Figura 17 Histograma cognitivo**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

Con los resultados en la figura 17, la dimensión Cognitivo, se considera alta y las personas están muy de acuerdo de recibir claramente instrucciones y alcances de los trabajos a realizar, y además que se tome en cuenta la habilidad o experiencia adecuada para tener los mejores resultados.

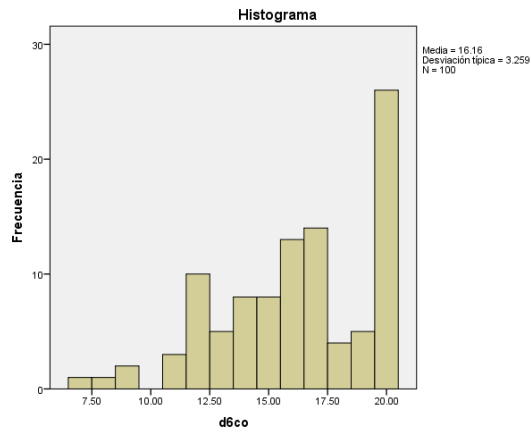


**Figura 18 Normalidad cognitivo**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación.

De la figura 18 se puede afirmar que se presenta una asimetría positiva con datos concentrados alrededor de la línea de tendencia en un comportamiento normal, para la dimensión cognitivo.

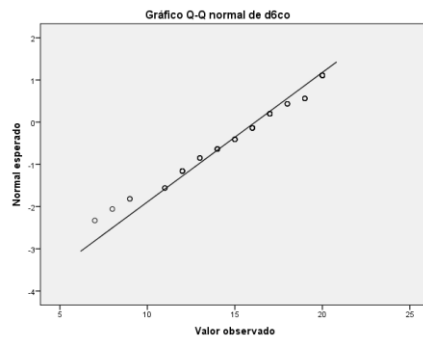
#### 4.4.6 Efectividad personal



**Figura 19. Histograma efectividad personal**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

Con los resultados en la figura 19, la efectividad personal, se considera alta y las personas están muy de acuerdo de llevar registro de autocontrol, desarrollo de autoconfianza, flexibilidad, y que los colaboradores puedan aumentar la efectividad para tener los resultados esperados.



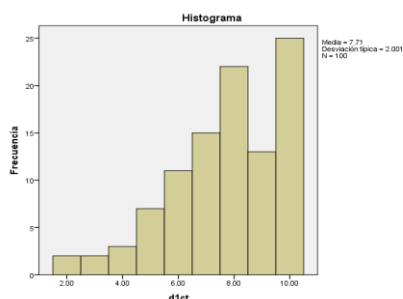
**Figura 20 Normalidad efectividad personal**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

De la figura 20 se puede afirmar que se presenta una asimetría positiva con datos concentrados alrededor de la línea de tendencia en un comportamiento normal, para la dimensión efectividad personal.

Para la variable **competitividad** se tienen las dimensiones con los siguientes datos obtenidos.

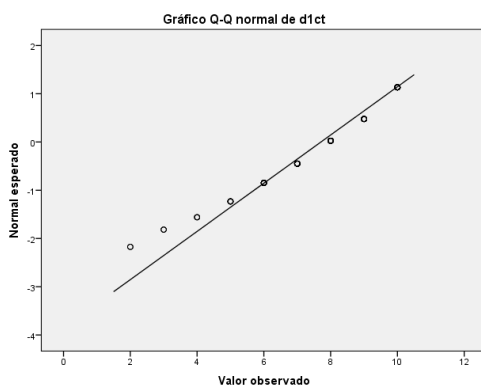
#### 4.4.7 Condiciones de los factores



**Figura 21 Histograma condiciones de los factores.**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

Con los resultados en la figura 21, las Condiciones de los factores, se consideran altas y las personas están muy de acuerdo que la empresa les proporciona sus equipos de seguridad, herramientas, requeridas para cumplir sus funciones, y la empresa realiza actualizaciones que permiten estar listos para atender la demanda.

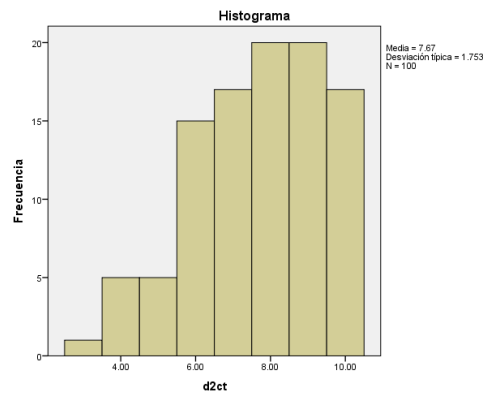


**Figura 22 Normalidad condiciones de los factores.**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

De la figura 22 se puede afirmar que se presenta una asimetría positiva con datos concentrados alrededor de la línea de tendencia en un comportamiento normal, para la dimensión condiciones de los factores.

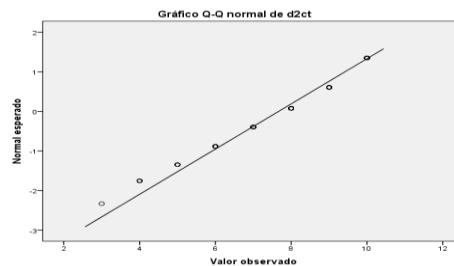
#### 4.4.8 Condiciones de la demanda



**Figura 23 Histograma condiciones de la demanda.**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

Con los resultados en la figura 23, las Condiciones de la demanda, se consideran altas y las personas están muy de acuerdo con su decisión de compra, y que la empresa se encuentra lista para atender las necesidades emergentes que los clientes puedan requerir.

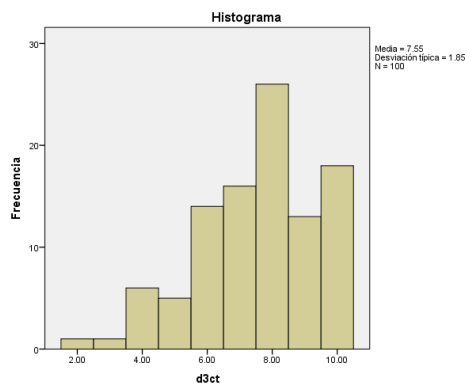


**Figura 24 Normalidad condiciones de la demanda.**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

De la figura 24 se puede afirmar que se presenta una asimetría positiva con datos concentrados alrededor de la línea de tendencia en un comportamiento normal, para la dimensión condiciones de la demanda.

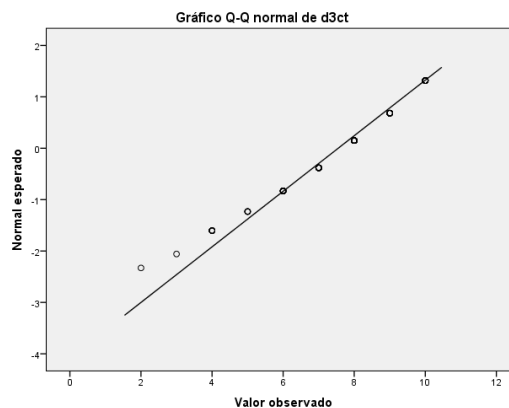
#### 4.4.9 Las industrias relacionadas y de apoyo



**Figura 25 Histograma las industrias relacionadas y de apoyo.**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

Con los resultados en la figura 25, las industrias relacionadas y de apoyo, se consideran altas y las personas están muy de acuerdo que la empresa está lista para poder atender la demanda local e internacional de servicios que los clientes puedan requerir.

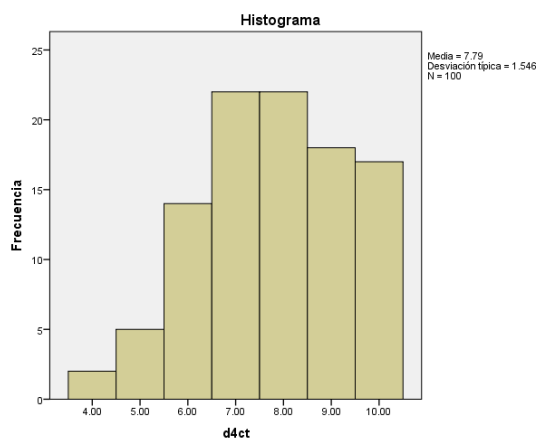


**Figura 26 Normalidad las industrias relacionadas y de apoyo.**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación.

De la figura 26 se puede afirmar que se presenta una asimetría positiva con datos concentrados alrededor de la línea de tendencia en un comportamiento normal, para la dimensión de las industrias relacionadas y de apoyo.

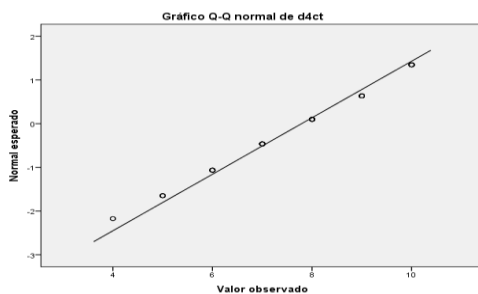
#### 4.4.10 Estructura y rivalidad de las empresas



**Figura 27 Histograma estructura y rivalidad de las empresas.**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

Con los resultados en la figura 27, para la dimensión de estructura y rivalidad de las empresas, se verifica que las personas están de acuerdo que la empresa es competitiva aplicando reducción de costos y mejorando la calidad de los servicios que se brindan a los clientes.

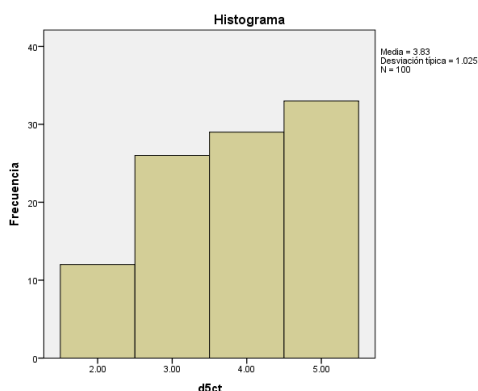


**Figura 28 Normalidad estructura y rivalidad de las empresas.**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

De la figura 28 se puede afirmar que se presenta una asimetría positiva con datos concentrados alrededor de la línea de tendencia en un comportamiento normal, para la dimensión de Estructura y rivalidad de las empresas.

#### 4.4.11 Rendimiento macroeconómico y financiero



**Figura 29 Histograma rendimiento macroeconómico y financiero.**  
Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

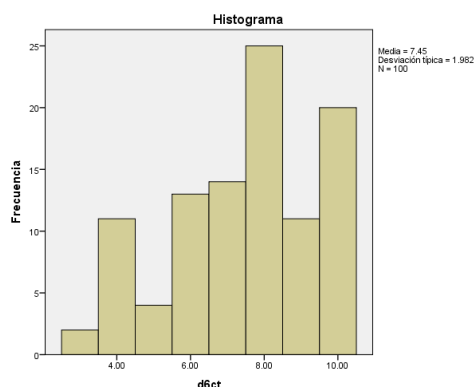
Con los resultados en la figura 29, para la dimensión de rendimiento macroeconómico y financiero, se verifica que las personas están de acuerdo que la empresa tiene estrategias para desarrollo de capacidades de oferta y demanda.



**Figura 30 Normalidad rendimiento observado macroeconómico y financiero.**  
Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

De la figura 30 se puede afirmar que se presenta una asimetría positiva con datos concentrados alrededor de la línea de tendencia en un comportamiento normal, para la dimensión de rendimiento macroeconómico y financiero.

#### 4.4.12 Dinámica del mercado internacional



**Figura 31 Histograma dinámica del mercado internacional**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

Con los resultados en la figura 31, para la dimensión de dinámica del mercado internacional, se verifica que las personas consideran que la empresa está preparada para el manejo de apertura comercial y también que la empresa tiene establecida la manera de llevar a cabo exportaciones e importaciones para ofrecer mejores servicios a los clientes.

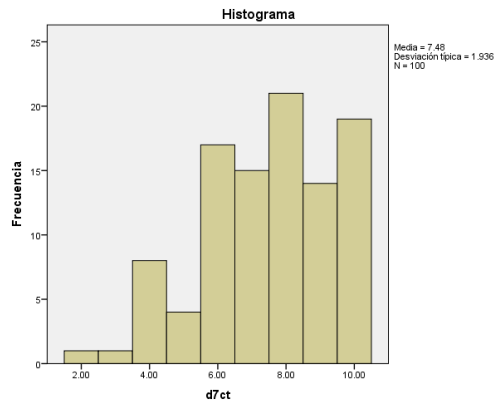


**Figura 32 Normalidad Dinámica del mercado internacional.**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

De la figura 32 se puede afirmar que se presenta una asimetría positiva con datos concentrados alrededor de la línea de tendencia en un comportamiento normal, para la dimensión de dinámica del mercado internacional.

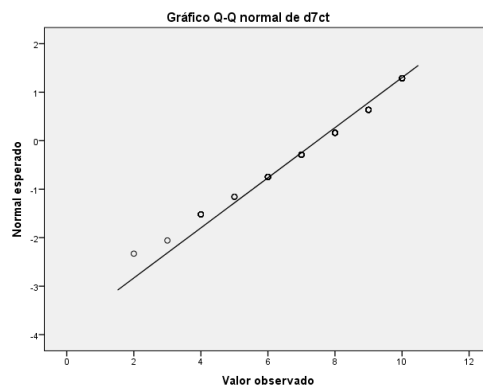
#### 4.4.13 Innovación y tecnología



**Figura 33 Histograma innovación y tecnología.**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

Con los resultados en la figura 33, para la dimensión de innovación y tecnología se verifica que las personas consideran que la empresa está enfocada en la innovación y difusión para poder ser competitiva y además la empresa cuenta con la tecnología de punta.

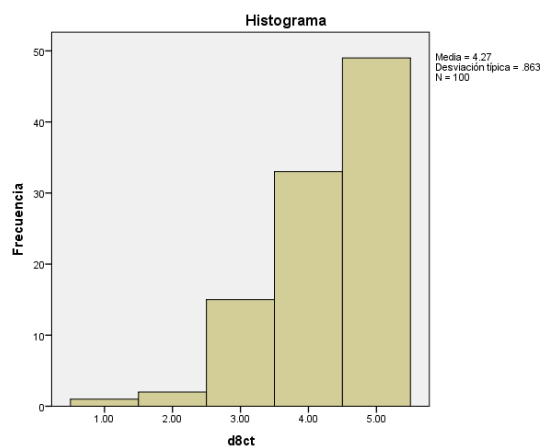


**Figura 34 Normalidad innovación y tecnología.**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

De la figura 34 se puede afirmar que se presenta una asimetría positiva con datos concentrados alrededor de la línea de tendencia en un comportamiento normal, para la dimensión de innovación y tecnología.

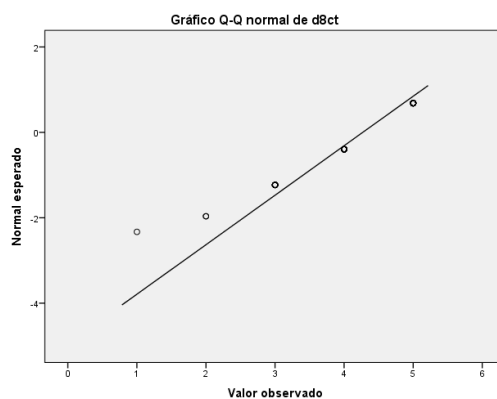
#### 4.4.14 Recurso Humano



**Figura 35 Histograma recurso humano.**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

Con los resultados en la figura 35, para la dimensión de recurso humano, se verifica que las personas consideran que la empresa está enfocada en la innovación y difusión para poder ser competitiva y además la empresa cuenta con la tecnología de punta.



**Figura 36 Normalidad recurso humano.**

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

De la figura 36 se puede afirmar que se presenta una asimetría positiva con datos concentrados alrededor de la línea de tendencia en un comportamiento normal, para la dimensión de recurso humano.

#### 4.5 Cruce de Variables

El análisis de cruce de variables se realizó de las dos variables del estudio, comportamiento organizacional y competitividad, y el comportamiento de cada variable, donde se inicia analizando un consolidado de ambas variables. En la tabla 14 se muestran los resultados del análisis del cruce de variables del estudio.

**Tabla 12 Correlaciones variables del estudio.**

		<b>co</b>	<b>ct</b>
<b>co</b>	Correlación de Pearson	1	.844**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	100	100
<b>ct</b>	Correlación de Pearson	.844**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	100	100
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).			

Fuente: Elaboración Propia del Autor, basado en resultados obtenidos en la investigación

De acuerdo con la tabla 14 que muestra los resultados obtenidos de correlaciones de variables del estudio se puede afirmar que si existe una correlación entre la variable independiente de comportamiento organizacional con la variable dependiente de la competitividad y es de 0.844 el cual es una alta correlación.

De lo anterior se puede concluir que se acepta la hipótesis del estudio.

#### **4.6 Análisis Multivariantes**

En el presente estudio no se aplicó el análisis de multivariantes.

## 5 Discusión de Resultados

La hipótesis de investigación del presente estudio fue:

H1: El comportamiento organizacional tiene relación con la competitividad de las empresas consultoras adscritas a la CHEC en Tegucigalpa MDC, en el año 2019.

El objetivo general de este estudio fue determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la competitividad de las empresas adscritas a la CHEC en Tegucigalpa, MDC en el año 2019.

En este estudio se está midiendo dos variables aplicadas a través de dimensiones previamente establecidas para saber si existe correlación entre ellas, resultando, de acuerdo con el valor producto de las pruebas estadísticas, que la variable comportamiento organizacional depende de la competitividad que se presente en las empresas para el sector de consultoría en ingeniería que fueron analizadas. es decir, en la medida que se incrementa el comportamiento organizacional, mediante las dimensiones analizadas en el estudio, en esa medida se tendrá una mayor competitividad de las empresas del sector de consultoría.

De acuerdo con los resultados al realizar el cruce de variables se establece que la correlación encontrada de 0.844 es alta.

Los resultados promedios obtenidos de las dos variables tuvieron un comportamiento normal en las empresas escogidas con un resultado para la variable independiente comportamiento organizacional de 0.087 mientras que para la variable dependiente competitividad el resultado de 0.086, lo que indica que las empresas del sector consultoría si consideran las dimensiones del comportamiento organizacional y de la competitividad que se enunciaron para la toma de decisiones.

Con respecto a la Hipótesis de la investigación, que plantea que el comportamiento organizacional está relacionado con la competitividad, se acepta, y se establece por lo tanto que a mayor competitividad de las empresas se tiene un mejor comportamiento organizacional al verificar lo anterior los resultados obtenidos con el instrumento aplicado.

Este resultado, a la luz del marco teórico, para la variable comportamiento organizacional considerando la Teoría del Comportamiento, que destaca que en una organización los empleados de todos los niveles toman decisiones, lo cual se evidenció en la dimensión analizada de logro y acción cuando las personas consultadas respondieron estar de acuerdo o muy de acuerdo que las empresas permiten tener iniciativa para solucionar problemas que surgen durante el desarrollo del servicio, también se verificó en la dimensión de Gerencia cuando las personas consultadas opinaron estar de acuerdo o muy de acuerdo que quienes ocupan altos cargos tienen la autoridad para ejercer el poder.

Este resultado, a la luz del marco teórico, para la variable comportamiento organizacional considerando la Teoría de la Motivación, los aspectos a verificar se encuentran las remuneraciones, la planificación organizacional, el ambiente laboral, la seguridad, el status. (Sigüenza Mejía, R. (2017), lo cual se evidenció en la dimensión analizada de impacto e influencia cuando las personas consultadas respondieron estar de acuerdo o muy de acuerdo que el ambiente de la empresa genera compromiso, y que la función desempeñada tiene impacto e influencia dentro del cumplimiento de las metas de la empresa.

A la luz del marco teórico, así mismo, estos resultados apoyan lo establecido en la teoría de relaciones o factores humanos, para las dimensiones del comportamiento organizacional como ser: logro y acción, apoyo y servicio, cognitivo, al verificar el enunciado de la teoría en la parte de prevenir los errores diseñando sistemas que compensen las debilidades humanas predecibles, para

dificultar la incursión en errores al tener respuestas de acuerdo o muy de acuerdo de las personas consultadas que indicaron recibir claramente las instrucciones y alcances de los trabajos y de igual manera que están de acuerdo o muy de acuerdo que en su cargo es importante tener la habilidad o experiencia.

De los resultados obtenidos, para la variable comportamiento organizacional, considerando la Teoría organizacional, se basa en los patrones y regularidades del diseño organizacional y el comportamiento, lo cual se evidenció en la dimensión analizada de logro y acción, apoyo y servicio, cuando las personas consultadas respondieron estar de acuerdo o muy de acuerdo que la empresa se orienta en el logro de los objetivos y que los procedimientos de la empresa son claros y retroalimentan su comprensión interpersonal y que la empresa tiene establecidos procedimientos con respecto a la orientación al servicio al cliente.

Según los resultados obtenidos se puede afirmar que los mismos apoyan lo establecido en la teoría del desarrollo organizacional cuando establece que: “la mejor forma de organización es la que promueve el cambio planeado basado en intervenciones donde la colaboración entre distintos niveles organizacionales es posible”, para la dimensión de impacto e influencia cuando las personas respondieron estar de acuerdo o muy de acuerdo que las relaciones interpersonales dentro de la empresa permiten el logro de las metas.

Con respecto a la teoría de sistemas sociotécnicos donde organiza conocimientos ya existentes sobre sistemas sociales y técnicos, a la vez que incorpora nuevos conocimientos, esto se puede verificar en la dimensión de gerencia cuando las personas consultadas respondieron estar de acuerdo o muy de acuerdo que la empresa permita la capacitación de los colaboradores.

Con respecto a la variable dependiente Competitividad, a la luz del marco teórico se tiene que analizando la teoría de los recursos y capacidades de la empresa, en la parte donde se establece

que los recursos son los activos disponibles y controlables por la empresa, tanto físicos, tecnológicos, humanos como organizativos, se pudo evidenciar ese aspecto en la dimensión condiciones de los factores, condiciones de la demanda industrias y relaciones de apoyo, estructura y rivalidad de las empresas, innovación y tecnología y recurso humano, cuando las personas consultadas respondieron estar de acuerdo o muy de acuerdo con las afirmaciones enunciadas en cada caso en particular.

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede afirmar que estos apoyan lo establecido en la teoría de la ventaja competitiva considerando que se basa en la actitud, valores, características internas o posición que una empresa adopta hacia la competencia en cuanto a rentabilidad, calidad del producto o servicio, liderazgo en costos o capacidad de negociación, para todas las dimensiones enunciadas en la variable dependiente de competitividad y se evidenció cuando las personas respondieron estar de acuerdo o muy de acuerdo con las afirmaciones respectivas.

Con respecto a la teoría de las cinco fuerzas se considera que apoya los resultados al considerar que es altamente necesario comprender el funcionamiento del entorno, así como la medida en que sus fuerzas se relacionan con las organizaciones y afectan sus formas de operar; esto se pudo evidenciar cuando las personas consultadas respondieron estar de acuerdo o muy de acuerdo con las dimensiones condiciones de la demanda, industrias relacionadas, rendimiento macroeconómico y financiero, dinámica del mercado internacional enunciadas en cada caso en particular.

A la luz de los objetivos específicos, así mismo, estos resultados apoyan y responden a estos objetivos al tomar en cuenta que las dimensiones analizadas en este estudio fueron obtenidas de enunciados, teorías y conceptos propios de las dos variables del estudio y se evidencia que los resultados de normalidad de las dimensiones apoyan las características de las variables a la vez que

sirvieron de base para poder también verificar la manera en que estas ayudaron a establecer, a la luz de las teorías, los resultados obtenidos son válidos para las personas que completaron el instrumento.

Como resumen de la contribución otorgada en esta investigación es la de establecer una medición de dos variables complejas mediante unas dimensiones que buscaron poder cubrir la variedad de características y aspectos de carácter administrativos propios de dichas variables. Se pudo finalmente llegar a establecer una relación de las variables que fue de 0.844 se considera alta, pero se debe tomar en consideración que las personas que completaron el instrumento tienen una formación académica a nivel de estudios universitarios.

Por otra parte, el instrumento y objetivos del estudio, no considero en su desarrollo el establecimiento de análisis de estrategias razón está que puede ser considerada para estudios posteriores y llevar a otro nivel de conocimiento los resultados, sin embargo, se cuenta ya con una base de dimensiones que se pueden igualmente establecer o poder incorporar algunos más que hagan énfasis precisamente en comparar estrategias en las empresas.

Uno de los objetivos de este modelo de instrumento es -fortalecer y facilitar el análisis al colaborador actual y nuevos. Sin embargo, no brinda elementos adicionales para medir otras variables o dimensiones como ser por ejemplo la cultura organizacional, el clima organizacional, competencias, entre otras por lo que abre posibilidades para relacionar esta investigación y que pueda incorporar estos nuevos elementos.

Por otro lado, el perfil de la muestra se puede ampliar a todos los niveles o aquellos puestos específicos según el alcance que se pretenda dar al estudio para que con tiempo pueda revisarse sus tendencias y medir otras dimensiones e incluso incorporar más variables para poder abordar investigaciones futuras de este mismo tema.

## 6 Conclusiones

- 1) Las características descritas y analizadas del comportamiento organizacional me permiten establecer que las empresas que se tomaron en cuenta en este estudio son formales, con muchos años de experiencia en el sector, se orientan en el logro de objetivos, se preocupan por el orden, calidad y precisión, brindan iniciativas al personal para solucionar problemas, tienen procedimientos claros, están orientadas al servicio al cliente, ambiente laboral que genera compromiso, con relaciones interpersonales, personal capacitado, se promueve el trabajo en equipo, flexible para el logro de los resultados esperados y con colaboradores efectivos.
- 2) Las características descritas y analizadas de la competitividad indican que las empresas tomadas en cuenta en el estudio mantienen sus actualizaciones que permiten atender necesidades actuales y futuras, para atender la demanda local e internacional de servicios, se considera una reducción de costos, se tienen establecidas estrategias para desarrollo de capacidades de oferta y demanda, están enfocadas en la innovación, cuentan con tecnología de punta y sobre todo se tienen colaboradores calificados.
- 3) La hipótesis planteada en esta investigación para medir la variable del competitividad y su relación con el comportamiento organizacional en las empresas donde se aplicó el instrumento de medición fue aceptada al presentarse una correlación alta entre las dos variables del estudio con un valor de 0.844. Lo anterior me permite establecer que, en función de los datos analizados para un nivel de confianza de 95%, al tener empresas competitivas también se tendrán un mayor comportamiento organizacional desde la perspectiva del estudio para las dimensiones definidas.
- 4) Una de las realidades del Siglo XXI, son las competencias y evaluaciones requeridas en los puestos de trabajo incitando así al cambio de roles organizacionales y estilos de liderazgo para

poder no solo aumentar la productividad laboral y organizacional, si no también poderse adaptar a la industria y al entorno (Alles, 2004), este aspecto del liderazgo resultó ser muy de acuerdo según las personas que respondieron el instrumento aplicado. Pero hay que aclarar que este instrumento consideró solo la variable comportamiento organizacional, pero la idea es que en futuros trabajos se pueda extender a otros temas como cultura organizacional, clima organizacional, de acuerdo con lo que se establezca en cada empresa.

- 5) Cuando se llevó a cabo la prueba piloto se realizó con estudiantes de maestría lo cual puede considerarse como un limitante y el hecho del tiempo que se dispuso para completar el instrumento también se considera una limitante.
- 6) Los hallazgos de esta investigación pueden estar orientados a que la población encuestada no haya sido totalmente honesta, pueda no haber entendido la pregunta en el reactivo o bien hayan podido responder sin analizar verdaderamente el objeto de este por lo que se puede mejorar de alguna manera el instrumento o tener afirmaciones que no dejen lugar precisamente a la duda al momento de responder.

## 7 Bibliografía

- Alonso, P. P. (2014). Evaluación del Programa de País: Honduras 2011-2014. *Inter-American Development Bank*.
- Anzil, F. (18 de Julio de 2008). <http://www.zonaeconomica.com/definicion/competitividad>. Recuperado el 18 de Agosto de 2017
- Armstrong, P. K. (2006). *Marketing* (DECIMA ed.). (D. FAYERMAN, Ed.) Madrid, ESPAÑA: PEARSON PRENTICE HALL.
- Arturo, L. &.T. (2007). Mapa de las teorías de la organización: una orientación para empresas. *Gaceta Ide@s CONCYTEG, No.23*, 45-47.
- Baena, E. S. (2003). El entorno empresarial y la teoría de las cinco fuerzas competitivas. *Scientia et technica*, 3(23), 61-66.
- Brito, J. (2016). Las aplicaciones de la teoría de juegos en la gerencia estratégica. *Revista de la Universidad Internacional del Ecuador*, 9-13.
- Bueno, E. &. (1993). Aspectos estratégicos de la competitividad empresarial: Un modelo de análisis. *Anales de Economía y Administración de Empresas*, 29-47.
- CEPAL, N. . (2018.). *Informe de actividades del Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), 2017-2018*.
- Chafra, P. &.p.-1. (s.f.).
- Chirinos, N. (2009). Características generacionales y los valores. Su impacto en lo laboral. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 133-153.
- Daft, R. L. (2000). *Teoría y diseño organizacional*. International Thomson.
- De Roda, A. B. (2001). Estructura social, apoyo social y salud mental. . *Psicothema*, 13(1), 17-23.

- Devlin, R. &. (2009). Alianzas público-privadas como estrategias nacionales de desarrollo a largo plazo. *Revista Cepal*.
- Devlin, R., & Moguillansky, G. (2009). *Alianzas público-privadas como estrategias nacionales de desarrollo a largo plazo*. Recuperado el 18 de 9 de 2019, de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/11273>
- Drucker, P. F. (2014). *La gerencia de empresas*. Sudamericana.
- Fernández, I. D. (2018). Enfoque de Porter y de la teoría basada en los recursos en la identificación de la Ventaja Competitiva:¿ contraposición o conciliación? *Fernández, I. D. (2018). Enfoque de Porter y de la teoría basada en los recRevista Economía y Desarrollo (Impresa), 144(1), 101-114.*
- Fuertes-Olivera, P. A., & Bergenholtz, H. (2018). Diccionario Español de Definiciones. *Circulo De Linguistica Aplicada A La Comunicacion, 74(74), 169-194*. Recuperado el 18 de 9 de 2019, de <https://revistas.ucm.es/index.php/clac/article/view/60519/4564456547401>
- Grant, R. (1991). The Resource-Based Theory of Competitive Advantage: Implications for Strategy Formulation. *California Management, 114-135*.
- Grant, R. (1996). Dirección Estratégica- Conceptos, Técnicas y Aplicaciones. *Civitas*.
- Guerrero Bejarano, M. A. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal, 3(8), 140-146. .*
- Herrera, N. M. (2019). *Propuesta de un sistema de evaluación de desempeño en una empresa constructora*.
- Herrera, S. I. (2019). La importancia de la educación en el desarrollo: la teoría del capital humano y el perfil edad. Ingresos por nivel educativo en Viedma y Carmen de Patagones, Argentina. *Revista Pilquen • Sección Ciencias Sociales, 1-9*.

- Labarca, N. (2007). Consideraciones teóricas de la competitividad empresarial. *Omnia*, 13(2), 158-184.
- Lopez, S. C. (2018). La teoría de la apreciación y su influencia en la cultura organizacional. *Iberoamerican Business Journal*, 2(1), 76-94.
- mcahonduras. (s.f.). *www.mcahonduras.hn*. Obtenido de <http://www.mcahonduras.hn/docs/proys/MCC/Honduras%20Analisis%20de%20Restricciones.pdf>
- Mirón, J. S. (2002). Recuperado el 20 de Agosto de 2019, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=793552>
- Monterroso, E. (2016). Monterroso, E. (2016). Competitividad y Estrategia: conceptos, fundamentos y relaciones. Revista del Departamento de Ciencias SCompetitividad y Estrategia: conceptos, fundamentos y relaciones. *Revista del Departamento de Ciencias Sociales*, 3(3), 4-26.
- Muñoz, M. D. (Mayo de 2003). Recuperado el 10 de Junio de 2019, de [www.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/399/39902603/1](http://www.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/399/39902603/1)
- Ortiz-Baquero, I. S.-O.-2. (s.f.).
- Pérez, A. M. (2016). Desarrollo organizacional. Una mirada desde el ámbito académico. *Educación Médica*, 17(1), 3-8.
- Pomarón, V. M. (2018). INDICADORES Y SOLUCIONES DE MEJORAMIENTO DEL AMBIENTE LABORAL EN LAS EMPRESAS. *Revista Internacional Administracion & Finanzas*, 11(4), 53-74.
- Pulido, B. (12 de Junio de 2010). *SotaVento MBA*. Recuperado el 15 de Junio de 2019, de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/1632>

- Puón, R. M. (2016). Problemas comunes en la construcción de sistemas de competencias para la profesionalización de la función pública en Latinoamérica. *Revista Nacional de Administración*, 7(2), 103-120.
- Pupo-Guisado, B. V.-Z.-F. (2018). Impacto de los factores externos en el clima organizacional de empresas constructoras. *Ciencias Holguín*, 24(1), 85-96.
- Quimis, L. T. (2018). El comportamiento organizacional en su entorno hacia la actitud y conducta del ser humano para lograr ventaja competitiva en el desempeño laboral. *Polo del Conocimiento*, 156-172.
- Robbins, S. P. (2004.). *Comportamiento organizacional*. Pearson educación.
- Rodríguez, C. A. (2009). Los convenios de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo: una oportunidad para mejorar las condiciones y el medioambiente de trabajo. . *OIT*.
- RoseroI, G. J. (s.f.).
- Salas, E. &. (1990). Comportamiento organizacional, teoría de sistemas socio-técnicos y calidad de vida laboral: La experiencia peruana. *Revista latinoamericana de psicología*, 22(1), 69-82.
- Schmidt, S. (2006). Competencias, habilidades cognitivas, destrezas prácticas y actitudes definiciones y desarrollo.
- Sigüenza Mejía, R. (2017). *EL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DE OFICINA EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA (Master's thesis)*.
- Suñol, S. ( Abril-Junio 2006). CIENCIA Y SOCIEDAD .
- Suñol, S. (2006). Aspectos teóricos de la competitividad. *Ciencia y sociedad.*, 180-198.

- Valqui, G. L. (2016). El sistema de control Interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector construcción. . *Revista de Investigación de Contabilidad Accounting power for business*, 1(1).
- Vargas Hernández, J. G. (2007). Las Reglas cambiantes de la competitividad global en el nuevo milenio: las competencias en el nuevo paradigma de la Globalización. *Red Internacional de investigadores en competitividad*, 7-8.
- World Economic Forum. (19 de julio de 2010). <http://www.weforum.org>. Recuperado el 18 de agosto de 2017, de [http://www.weforum.org/docs/WEF\\_GlobalCompetitivenessReport\\_2009-10.pdf](http://www.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2009-10.pdf)
- World Economic Forum. (19 de julio de 2010). [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_GlobalCompetitivenessReport\\_2009-10.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2009-10.pdf). Recuperado el 18 de agosto de 2017
- Zapata, G. D. (2012). Selección y control del factor humano en empresas de construcción civil.

## 8 Anexos

### 8.1 Anexo 1

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de afirmaciones para la cuales se le pide que marque con una X bajo la columna que más se parece a su opinión al respecto. No hay respuesta buena ni mala, tan sólo su opinión al respecto (sólo puede marcar una columna en cada afirmación)

	Afirmación	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Normal	En Desacuerdo	Altamente en Desacuerdo
1	La empresa se orienta en el logro de los objetivos					
2	La empresa se preocupa por el orden, la calidad y precisión en los servicios que se brindan a los clientes					
3	La empresa permite tener iniciativa para solucionar los problemas que surgen durante el desarrollo del servicio					

	Afirmación	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Normal	En Desacuerdo	Altamente en Desacuerdo
4	La empresa brinda al colaborador el tiempo para la búsqueda de información para cumplir con las metas					
5	Los procedimientos de la empresa son claros y retroalimentan su comprensión interpersonal en los trabajos que le solicitan					
6	La empresa tiene establecidos procedimientos con respecto a la orientación al servicio al cliente					
7	Considera que su función tiene impacto e influencia dentro del cumplimiento de las metas de la empresa					

	Afirmación	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Normal	En Desacuerdo	Altamente en Desacuerdo
8	El ambiente de la empresa genera compromiso en el colaborador					
9	Las relaciones interpersonales dentro de la empresa permiten el logro de metas					
10	La empresa tiene por política permitir la capacitación de los colaboradores					
11	Las personas que ocupan altos cargos tienen la autoridad para ejercer su poder					

	Afirmación	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Normal	En Desacuerdo	Altamente en Desacuerdo
12	Se promueve por parte de la gerencia el trabajo en equipo y la colaboración					
13	Los líderes de equipo influyen a los demás miembros para cumplir los objetivos					
14	Los colaboradores reciben claramente las instrucciones y los alcances de los trabajos al realizar una actividad					
15	En su cargo es importante tener la pericia o habilidad o experiencia adecuada para tener los mejores resultados					
16	Sus jefes le permiten llevar registros de auto control					

	Afirmación	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Normal	En Desacuerdo	Altamente en Desacuerdo
	para la consecución de mejores resultados					
17	La empresa permite que el colaborador desarrolle la auto confianza para el logro de las metas					
18	La empresa tiene flexibilidad que permite que los colaboradores logren los resultados esperados					
19	La empresa se preocupa que el colaborador aumente la efectividad para alcanzar los resultados esperados					
20	La empresa le proporciona los equipos de seguridad					

	Afirmación	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Normal	En Desacuerdo	Altamente en Desacuerdo
	personal, herramientas, etc. que usted requiere para el cumplimiento de las funciones asignadas					
21	La empresa realiza las actualizaciones que permiten considerar el estado actual de servicios y estar listos para atender demanda					
22	Mi decisión de compra puede estar influenciada por algún recuerdo del pasado, aroma, fragancia o color y desviar mi intención inicial de compra.					
23	La empresa se encuentra lista para atender					

	Afirmación	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Normal	En Desacuerdo	Altamente en Desacuerdo
	necesidades emergentes que los clientes puedan requerir en cualquier momento					
24	La empresa está lista para poder atender la demanda local de servicios					
25	La empresa está lista para poder atender la demanda internacional de servicios					
26	La empresa aplica reducción de costos para poder ser competitiva					
27	La empresa se preocupa por mejorar la calidad de los servicios que se brindan a los clientes					

	Afirmación	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Normal	En Desacuerdo	Altamente en Desacuerdo
28	La empresa tiene estrategias para desarrollo de capacidades de oferta y demanda					
29	La empresa está preparada para manejo de apertura comercial en otros sectores en los que puedan tenerse oportunidades de negocios					
30	La empresa tiene establecida la manera de llevar a cabo exportaciones e importaciones para ofrecer mejores servicios a los clientes					
31	La empresa está enfocada en la innovación y la difusión para poder ser competitiva					

	Afirmación	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Normal	En Desacuerdo	Altamente en Desacuerdo
32	La empresa cuenta con la tecnología de punta					
33	La empresa cuenta con colaboradores calificados					