



**Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador**  
Seréis mis testigos

**MANABÍ**

**SEDE MANABÍ**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TÍTULO DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA ATENCIÓN AL USUARIO  
DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS. CASO: GAD MUNICIPAL DE CHONE

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA  
LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE Y LOCAL

**SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

LIDERAZGO, TRABAJO EN EQUIPO, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**PREVIO AL TÍTULO DE**

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**AUTORA**

LADY DIANA RODRÍGUEZ ZAMBRANO

**DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

PHD. HILARIÓN JOSÉ VEGAS MELÉNDEZ

AGOSTO 2023

CHONE – MANABÍ – ECUADOR

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

En mi calidad de tutor del trabajo de integración curricular, certifico haber revisado el presente manuscrito de investigación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Manabí, cumpliendo la Normativa del Trabajo de Integración Curricular; en consecuencia, es apto para su presentación y sustentación.

Phd. Hilarión José Vegas Meléndez

TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

## **ACTA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

El jurado examinador aprueba el presente trabajo de integración curricular en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Manabí.

Mgtr. Verónica Piedad Bravo Santana

**PRIMER LECTOR**

CC 1310342330

Mgtr. Oscar Cerón Tatac

**SEGUNDO LECTOR**

CC 1310821911

Mgtr. Gabriela Loor Marcillo

**TERCER LECTOR**

CC 1310198070



## DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Este manuscrito no contiene ningún tipo de material que ha sido aceptado para la obtención de un título universitario en otra institución, excepto en forma de información de soporte que han sido debidamente citada en mi trabajo. Este trabajo es de total responsabilidad del autor, quien declara bajo juramento que ninguna sección de este trabajo de integración curricular infringe los derechos de autor de nadie.

Chone, febrero 2023

(f): \_\_\_\_\_

Rodríguez Zambrano Lady Diana

C.C: 1314780220

Dirección: Colón y Manuel de Jesús

Lrodriguez8022@pucem.edu.ec

+593 983801198

## DECLARACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a distribuir este manuscrito de investigación en medios físicos y electrónicos con el fin de promover la divulgación de mis resultados a la comunidad científica y a la sociedad en general.

Adicionalmente autorizo el uso de los contenidos de esta investigación como bibliografía para fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, citando como fuente de información al autor de este trabajo.

(f): \_\_\_\_\_

Rodríguez Zambrano Lady Diana

C.C: 1314780220

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios y mi familia, sobre todo a mis padres que son el pilar fundamental en mi vida y crecimiento profesional.

*Rodríguez Zambrano Lady Diana*

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, por ser el templo del saber en el que me he formado como profesional.

A mis docentes, que durante estos años de estudios impartieron sus conocimientos con ahínco para hacer de sus estudiantes profesionales competentes.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone por la apertura en la realización del estudio, el interés y apoyo en el desarrollo de la investigación como fuente de propuestas direccionadas a las mejoras administrativas.

*Rodríguez Zambrano Lady Diana*

## Resumen

El presente estudio mixto analizó el comportamiento organizacional y su incidencia en la atención a los usuarios de los servicios financieros en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Chone, teniendo en cuenta el modelo de apoyo organizacional basado en el liderazgo para entender la relación entre ambas variables. Por tanto, este estudio explicativo se desarrolló entre mayo y septiembre de 2022, para lo cual se recolectó información mediante una encuesta aplicada a una muestra probabilística de 70 personas; 6 funcionarios del área financiera y 64 usuarios, y mediante una entrevista estructurada a la jefa de la dirección financiera. Los resultados de las encuestas con el personal revelan que existe un buen ambiente laboral y un manejo adecuado de canales comunicacionales efectivos entre colaboradores. Sin embargo, los usuarios muestran claras inconformidades referentes a la atención recibida considerando la empatía, la escucha activa, la capacidad de resolución de conflictos, entre otras, y califican en un nivel medio la satisfacción de la atención. Los resultados de la entrevista ratifican la importancia de desarrollar en el personal un comportamiento organizacional que fortalezca aspectos como liderazgo, motivación, desarrollo, capacitación y trabajo en equipo y articulado entre las diferentes áreas. A manera de conclusión, las características del comportamiento organizacional del público interno del GAD Chone presentan un buen nivel del modelo de apoyo, pero la percepción de los usuarios frente a la atención recibida es regular, lo cual afecta el óptimo funcionamiento de esta entidad.

*Palabras clave:* comportamiento organizacional, atención al usuario, modelo de apoyo, liderazgo

## ABSTRACT

This mixed research paper analyzed organizational behaviour and its impact on user attention of financial services in the Decentralized Autonomous Government (*GAD*, for its initials in Spanish) in Chone Canton, when taking into account the supportive model of organizational behaviour based on leadership, in order to get a better understanding of the relationship between both variables. Hence, this explanatory study was carried out from May to September 2022, so that data were collected by means of a survey conducted among a probabilistic sample of 70 people; that is, 6 employees of the department of financial services and 64 users, and by means of a structured interview with the chief financial officer. The findings from the surveys with the personnel reveal that there is a good work environment and proper management of effective communication channels among partners. However, users are clearly dissatisfied with the service they are receiving regarding empathy, active listening, problem-solving skills, among others, and they rate customer service satisfaction into medium level. The interview findings emphasize the importance of organizational behaviour to develop strategies that increase employees' leadership, motivation, development, training, teamwork and collaborative work skills among the different departments. In conclusion, the characteristics of supportive model in organizational behaviour of *GAD* internal public is good, but customers' perception regarding the service they receive is fair, and this affects optimal institutional performance.

*Keywords:* organizational behaviour, customer service, supportive model, leadership



## ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.....	ii
ACTA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....	iii
DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD .....	iv
DECLARACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
Resumen.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INDICE DE TABLAS .....	xii
INDICE DE FIGURAS.....	xii
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA ATENCIÓN AL USUARIO	
INTRODUCCIÓN .....	1
Comportamiento organizacional .....	3
Modelo de apoyo.....	4
Atención al usuario.....	6
OBJETIVOS .....	7
Objetivo general .....	7
Objetivos específicos.....	7
MATERIALES Y MÉTODOS .....	8
Diseño de investigación .....	8
Tipo de investigación .....	9



Métodos de investigación.....	9
Técnicas de investigación.....	10
Instrumentos de investigación.....	10
Población y muestra .....	10
RESULTADOS.....	12
1. Características del comportamiento organizacional desde las perspectivas del personal interno del GAD Municipal Chone .....	12
2. Percepción de los usuarios de la atención recibida por parte del personal a cargo de los servicios financieros.....	14
3. Medición del comportamiento organizacional del personal de servicios financieros del GAD Municipal de Chone basado en el modelo de apoyo. ....	19
DISCUSIÓN .....	26
CONCLUSIONES .....	28
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	29



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población .....	11
Tabla 2 Muestra .....	12
Tabla 23. Matriz de respuestas de entrevista .....	38

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Características del modelo de apoyo .....	6
Figura 2. Características del comportamiento organizacional del personal interno .....	13
Figura 3. Atención al usuario.....	14
Figura 5. Características del personal .....	15
Figura 7. Calificación de la atención al usuario.....	16
Figura 8. Referencias positivas de la atención.....	17
Figura 10. Expectativas en la atención al usuario.....	18
Figura 11. Satisfacción de la atención al usuario.....	19
Figura 13. Indicaciones del jefe superior inmediato .....	20
Figura 14. Manejo de conflictos del jefe superior inmediato .....	21
Figura 15. Motivaciones por parte del jefe superior inmediato .....	22
Figura 16. Comunicación entre compañeros .....	23
Figura 17. Sentido de pertenencia en las funciones.....	24
Figura 20. Atención a los usuarios.....	25

# COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

## INTRODUCCIÓN

El comportamiento de los funcionarios de la empresa es determinante al momento de medir la satisfacción de los usuarios, sin embargo, es importante destacar que este comportamiento depende en gran parte de la motivación que el personal tenga y su predisposición para llevar a cabo su trabajo, las relaciones humanas y los valores éticos que ellos tengan en cuenta y la empresa promueva para el desarrollo de la misma y la atención a sus clientes.

Cuando el personal interno cumple adecuadamente con sus funciones y su comportamiento organización no es el correcto, el usuario percibe una atención de mala calidad y puede generar en él un sentimiento de inconformidad e insatisfacción de la atención recibida, desarrollando un criterio de mala gestión administrativa.

Por lo tanto, el comportamiento organizacional incide altamente en la actitud de servicio de los funcionarios hacia la comunidad, afectando su desempeño laboral. Además, el comportamiento organizacional “es un aspecto que adquiere cada vez mayor relevancia, ya que se ve influenciada por los continuos cambios del ambiente. Por ende, medir la cultura organizacional permite conocer el impacto que esta tiene sobre los resultados de la empresa”. (Punina, 2016)

En este sentido, Mena (2019) asevera que la cultura organizacional se basa en la práctica de valores, costumbres y hábitos, que repercuten en el clima laboral. Por lo tanto, con esta investigación se espera realizar un análisis del comportamiento organizacional del personal interno para determinar el grado de incidencia en la atención al usuario en la dirección financiera, como parte de la gestión administrativa de la institución seleccionada y así demostrar que con prácticas empresariales adecuadas y estratégicas se puede mejorar el

servicio de atención al usuario y de esta manera contribuir al desarrollo social de las empresas y el país.

El comportamiento organizacional es un aspecto de gran relevancia dentro de cualquier empresa o entidad, ya sea esta pública o privada. Ferrer (2018), explicó que el comportamiento organizacional se fundamenta en la medición de las actitudes, conductas y los comportamientos habituales de los colaboradores de la empresa, afectando a las personas de forma individual y grupal, así como el ambiente organizacional referente al desempeño y productividad. Este determina en gran parte el ambiente laboral y el rendimiento del público interno hacia el externo, por lo que, cuando no existe un comportamiento organizacional óptimo el funcionamiento de la entidad se ve afectado, y su imagen institucional se puede debilitar.

El ambiente de trabajo es muy importante, ya que ayuda al crecimiento y éxito a la organización. Por otro lado, cabe mencionar que la calidad del clima laboral se encuentra estrechamente relacionada con la atención al usuario y su satisfacción. En la atención al usuario “un servicio de calidad además de ser accesible, debe expresar una correspondencia con los avances tecnológicos existentes y contar con personal calificado. Sin embargo, puede ocurrir que servicios que reúnan esas características no produzcan satisfacción en quienes lo reciban” (Suárez et al., 2018) esto debido al comportamiento, valores institucionales que mantiene el personal y la forma en que se producen la relación con los usuarios.

En una investigación de Bernal, Pedraza & Sánchez llevado a cabo desde un enfoque documental, en el que se concluyó que “el ambiente laboral se ve influenciado por el clima organizacional prevaleciente en las instituciones, de tal forma que un clima favorable beneficia el entorno de trabajo y, con ello, el compromiso y el desempeño de los empleados” (Bernal González et al., 2017).

En un segundo estudio de Álvarez y Mijares con un diseño no experimental, transeccional, descriptivo concluyó que “el cliente interno de la empresa, a los cuales es necesario vender primero, el valor del producto o servicio que la organización ofrece y la importancia fundamental que él tiene como representante de la misma” (Álvarez & Mijares, 2018), para luego ofrecer una mejor atención al cliente externo.

En este sentido, en las entidades públicas la atención al usuario es deficiente y existen comportamientos organizacionales que carecen de empoderamiento institucional por parte del personal, por lo que, los usuarios en muchas ocasiones expresan su malestar ante el servicio que reciben por parte de los servidores, ya que no resuelven sus problemas o el tiempo en que lo hacen es demasiado prolongado, generando malestar en ellos e inconformidad. Sin embargo, es importante definir de donde surge esta situación y por ello se pretende indagar en la incidencia que puede llegar a tener el comportamiento organizacional en la atención al usuario de los servicios financieros del GAD Municipal del Cantón Chone, al ser este uno de los departamentos al que se derivan gran parte de los requerimientos de la ciudadanía.

### **Comportamiento organizacional**

El comportamiento organizacional (CO) según Zea (2020), puede:

Definir el rendimiento del centro educativo, asimismo, dar a conocer como la escuela mide el desempeño y también como se adapta al cambio, pero para ello, se deben considerar factores como el tamaño de la organización, el tipo y su estructura. Dado que, el comportamiento organizacional tiene un rol importante dentro de la gestión pública educativa, ya que sirve como medio para realizar una administración adecuada, la cual, está alineada a los objetivos organizacionales, por lo cual, es necesario consolidar un comportamiento organizacional adecuado (p. 66).

Así mismo, Macedo & Delgado (2020), indican que el comportamiento organizacional ofrece las herramientas necesarias para mejorar la gestión educativa, de modo que se obtengan las facilidades en los procesos educativos y formativos enfocados en los objetivos, para lograr los resultados con la mayor satisfacción posible y un buen ambiente laboral.

El CO ha sido estudiado durante años por muchos investigadores, desde puntos de vistas psicológicos, sociológicos y antropológicos, entre otras ciencias. Según Chiavenato (2011 citado por Consuelo et al., 2018) “es difícil establecer una separación entre el comportamiento de las personas y el de las organizaciones” (p.93), por lo que se debe considerar todos los aspectos del comportamiento humano en toda empresa como un campo interdisciplinario.

En las primeras unidades de análisis que son el individuo y el grupo, se toman en cuentas aspectos relacionados a la personalidad, sus actitudes, intereses y motivaciones personales; el liderazgo, el trabajo en equipo, resolución de problemas y toma de decisiones en grupos. En la otra unidad de análisis que involucra a la organización se deben estudiar las teorías de comportamiento a nivel macro y los diferentes modelos aplicados dentro de la empresa sobre el CO.

### **Modelo de apoyo**

Para Keith (2019) el modelo de apoyo:

El modelo de apoyo depende del liderazgo, en lugar de hacerlo del poder o del dinero.

A través del liderazgo la gerencia crea un clima que ayuda los empleados a crecer y alcanzar las cosas que son capaces de realizar en conjunción con los intereses de la organización. Puesto que la gerencia apoya a los empleados con sus trabajos, el resultado psicológico es un sentimiento de participación y colaboración en las tareas

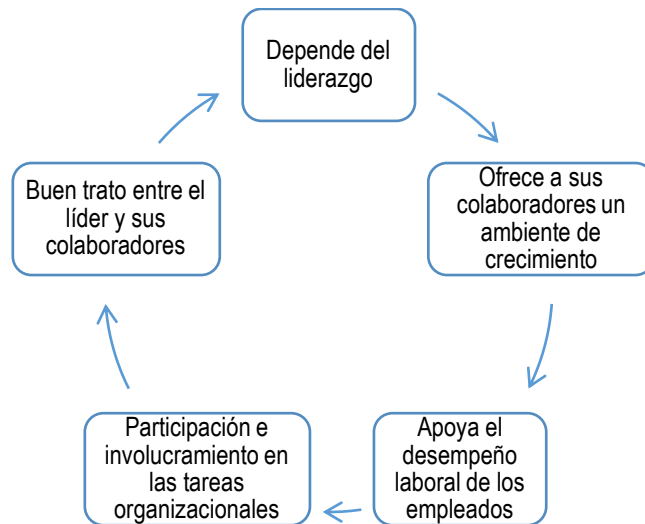
dentro de la organización. El modelo de apoyo del comportamiento organizacional tiende a ser muy eficaz en las naciones ricas, porque despierta los impulsos de los empleados hacia una amplia diversidad de necesidades.

El liderazgo, es un factor clave en este modelo de apoyo. El liderazgo es considerado como parte del proceso que surge en las relaciones laborales entre los líderes y sus seguidores, en el que el líder influye inspiradoramente en el logro de los objetivos y metas planteadas en equipo, a través del afecto y el comportamiento (Cheung et al., 2018), en este sentido, se promueven las competencias positivas mediante la innovación, considerando sobre todo la satisfacción laboral del personal (Ordoñez et al., 2017).

Siendo el liderazgo la capacidad que tienen las personas para persuadir, en el cumplimiento de las funciones individuales y en el desarrollo estratégico que permita impulsar la gestión administrativa de una empresa, con conocimiento y habilidad para resolver problemas y tomar decisiones acertadamente, en base a las necesidades de cada organización (Benavides, 2017) permitiendo formar líderes comprometidos, con valores y apasionados por el cumplimiento de la misión institucional.

Entre las ventajas del modelo de apoyo se destaca el “resultado psicológico en los empleados, ya que tienen participación y se involucran en las tareas de la organización” (García & Cruz, 2019). Este modelo de comportamiento involucra el estilo de vida de los líderes, en particular, en la manera de tratar a sus colaboradores, empleando términos como “nosotros” en lugar de “ellos” al referirse a la organización, brindando ese sentido pertinencia que ayuda a que los empleados sean más disciplinados y responsables. Las características que debe tener este modelo de apoyo se muestran en la figura 1.

Figura 1. Características del modelo de apoyo



Nota. El gráfico representa las características del modelo de apoyo en una organización. Tomado de García y Cruz (2019).

De esta manera, los empleados o colaboradores de la empresa se sentirán motivados y comprometidos con el líder para el cumplimiento y logro de las metas empresariales, gracias al involucramiento del líder en el trabajo en equipo, no solo delega, sino que impulsa y ayuda al equipo a llevar a cabo las tareas designadas, motivándolos, reconociendo sus logros y generando un ambiente de trabajo positivo.

### Atención al usuario

El usuario es toda persona que acude a una empresa u organización para recibir una atención, ya sea por la compra de un producto o la adquisición de un servicio. La atención al usuario debe ser cordial y empática, para garantizar su fidelidad y satisfacción de los clientes, finalmente de ellos depende el éxito empresarial y el sostenimiento de la organización en el mercado. Moreno (2021) indica que “La atención al cliente es el proceso de resolver cualquier desafío, duda o problema del cliente de manera inmediata y efectiva”.

La satisfacción del usuario representa el grado de cumplimiento de la empresa, ya que se convierte en un indicador para evaluar la calidad del servicio. “La satisfacción del usuario expresa el valor subjetivo de la atención recibida y es importante en diversos aspectos, como la evaluación de la calidad de atención y la posibilidad de identificar oportunidades de mejora” (Suárez et al., 2018). El sistema de una empresa o institución sobre todo pública debe ser creado e implementado pensando en la satisfacción de usuario, en sus expectativas y necesidades.

Si lo que el usuario percibe es menor que las expectativas creadas, la sensación de satisfacción será negativa. Por ello, el usuario debe poder percibir como mínimo aquello que esperaba. El valor percibido es totalmente subjetivo y depende de la interpretación del usuario. En este sentido, es importante que la empresa dentro de sus sistemas de gestión sea capaz de proyectar y poner en valor sus servicios y productos.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Analizar el comportamiento organizacional en la atención del usuario de los servicios financieros en el GAD Municipal de Chone durante el año 2022.

### **Objetivos específicos**

1. Identificar las características del comportamiento organizacional desde las perspectivas del personal interno.
2. Describir la percepción de los usuarios de la atención recibida por parte del personal a cargo de los servicios financieros.

3. Medir el comportamiento organizacional del personal de servicios financieros del GAD Municipal de Chone basado en el modelo de apoyo.

## MATERIALES Y MÉTODOS

El enfoque que se aplicó fue mixto, es decir cualitativo y cuantitativo. Cualitativo porque se llevaron a cabo procesos no estandarizados y análisis de información documental y fue de enfoque cuantitativo porque buscó medir las características sociales de los involucrados en el estudio, a partir del análisis y la deducción de los resultados, de acuerdo con Tamayo (2004), consiste en “el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio”.

Por lo tanto, permitió identificar las principales teorías del comportamiento organizacional que se están empleando en el GAD Municipal de Chone y su incidencia en la atención al usuario en la dirección financiera del mismo, para evaluar la problemática detectada y establecer estrategias oportunas y eficientes que ayuden a mejorar el servicio brindado a la ciudadanía.

### Diseño de investigación

**Documental:** Según Alfonso (1995), la investigación documental “es un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema. Al igual que otros tipos de investigación, éste es conducente a la construcción de conocimientos” (citado por Morales, 2003). La investigación fue documental porque requirió de los sustentos teóricos científicos que solidifiquen y argumenten las teorías planteadas sobre el comportamiento organización en la atención al usuario.

**De campo:** Según Arias (2012) la investigación de campo es “aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna” (p. 31). Por lo tanto, fue necesario tener contacto directo con los sujetos de estudio para la recolección de datos.

### **Tipo de investigación**

**Explicativa:** Para Sampieri et al. (2014) este tipo de investigaciones “están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales, se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas”. En consecuencia, fue de tipo explicativa porque buscó determinar la causa y los efectos del comportamiento organizacional por parte del personal interno de la dirección financiera del GAD Chone en la atención a la ciudadanía, estableciendo la incidencia de una variable sobre la otra y así explicar los motivos que conllevan a una mala o buena atención partiendo del comportamiento de los colaboradores.

### **Métodos de investigación**

Los métodos que se utilizaron en la investigación fueron:

**Deductivo:** Para Prieto (2017) “el método deductivo basa sus cimientos en determinados fundamentos teóricos, hasta llegar a configurar hechos o prácticas particulares”. Es decir, con este método se investigó partiendo de lo general a lo específico para identificar el nivel de aceptación y satisfacción de los usuarios en los canales virtuales que emplea el GADM Chone en el departamento de recaudación.

**Comparativo:** De acuerdo a Gómez & León (2014) “el método comparativo se cuentan el comprender cosas desconocidas a partir de las conocidas, la posibilidad de explicarlas e interpretarlas, perfilar nuevos conocimientos, destacar lo peculiar de fenómenos

conocidos, sistematizar la información distinguiendo las diferencias con fenómenos o casos similares” de esta manera, se estableció la incidencia que los canales virtuales tienen en la calidad de los servicios públicos del GAD Municipal de Chone de acuerdo a las percepciones de sus usuarios ya que “El objetivo fundamental del método comparativo consiste en la generalización empírica y la verificación de hipótesis” (Gómez & León, 2014).

### **Técnicas de investigación**

**Encuesta:** Se aplicó encuesta al personal interno de la dirección financiera para identificar las características del comportamiento organizacional desde las perspectivas del personal interno, en base a sus funciones y al público externo para describir la percepción de los usuarios de la atención recibida en el departamento financiero.

**Entrevista:** Se aplicó una entrevista a la jefa de la dirección financiera y al director general del GAD para indagar sobre los procesos que se llevan a cabo en el departamento que involucren la atención a los usuarios y determinar los componentes que dan viabilidad al desarrollo del comportamiento organizacional orientado a la atención del usuario en áreas funcionales financieras.

### **Instrumentos de investigación**

Los instrumentos que se emplearon de acuerdo a las técnicas de investigación fueron:

- Cuestionario de preguntas cerradas de acuerdo a los objetivos para las encuestas basados en una escala de Likert.
- Guía de preguntas para la entrevista.
- Preguntas abiertas para la entrevista.

### **Población y muestra**

#### **Población**

La población de estudio estuvo conformada por:

**Tabla 1 Población**

Director general	1
Jefa del departamento financiero	1
Personal del departamento financiero	3
Personal de ventanilla única	2
Usuarios/contribuyentes	1040
<b>Total</b>	<b>1047</b>

**Fuente:** Catastro propio Municipal GAD Chone (2022).

### Muestra

La muestra que se consideró fue del 100% del personal interno del departamento financiero y de los usuarios, se escogió una muestra calculada con una población de 1040, una heterogeneidad del 50%, 90% nivel de confianza y 10% en el margen de error, mediante una formula muestral:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2} [1]$$

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

$\sigma = 50\%$  (0,5).

Z = 90% (1,645)

e = 10% (0,10).

$$n = \frac{(1040) (0,5)^2 (1,645)^2}{(1040 - 1)(0,10)^2 + (0,5)^2 (1,645)^2}$$

$$n = \frac{(1040) (0,25)(2,706025)}{(1040 - 1)(0,01) + (0,25)(2,706025)}$$

$$n = \frac{703,5665}{(10,39) + (0,6765)}$$

$$n = \frac{703,5665}{11,0665}$$

$$n = 63,576$$

$$n = 64$$

**Tabla 2 Muestra**

Director general	1
Jefa del departamento financiero	1
Personal del departamento financiero	3
Personal de ventanilla única	2
Usuarios/contribuyentes	64
<b>Total</b>	<b>71</b>

**Fuente:** Catastro propio Municipal GAD Chone (2022).

### **Tipo de muestreo**

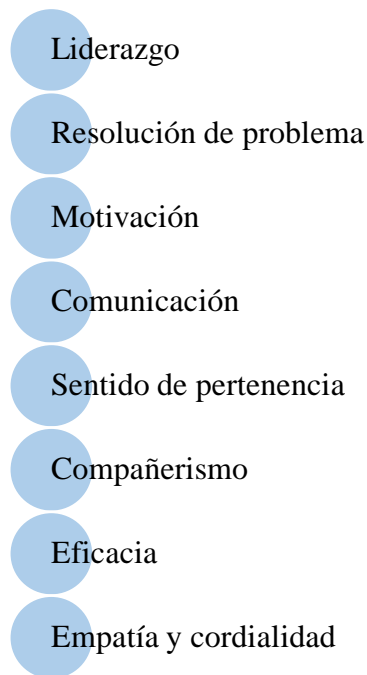
El tipo de muestreo fue probabilístico, ya que “todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra” (Sampieri et al., 2014).

## **RESULTADOS**

### **1. Características del comportamiento organizacional desde las perspectivas del personal interno del GAD Municipal Chone**

En base a los resultados obtenidos en la aplicación de las técnicas de investigación al personal interno del GAD Municipal del cantón Chone, se logró determinar las características del comportamiento organizacional presentes entre sus funcionarios, de acuerdo al criterio profesional de cada uno de ellos, descritos en la figura 2:

**Figura 2.** Características del comportamiento organizacional del personal interno



*Nota.* El gráfico representa las características del comportamiento organizacional presentes en el personal interno del GAD Chone (2022)

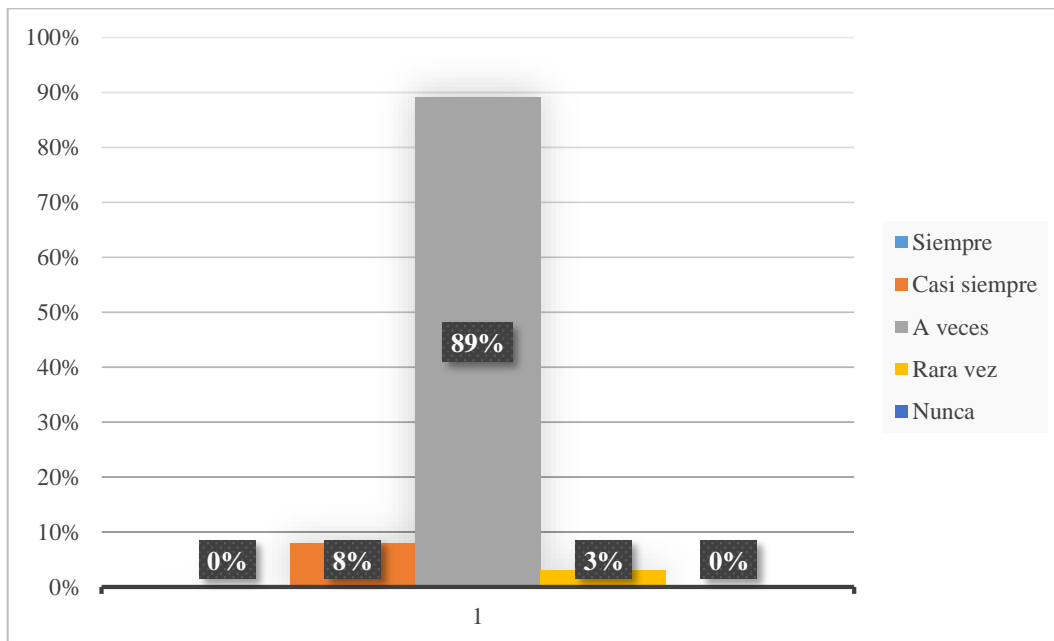
Los funcionarios públicos tienen la responsabilidad de desarrollar habilidades necesarias que caractericen un comportamiento organizacional apropiado, en base a las necesidades de los usuarios, teniendo en cuenta, que es a ellos a quienes se debe focalizar su trabajo, procurando brindar un trato y un servicio no solo de calidad, sino también con calidez humana y profesionalismo, que proporcione soluciones ante los problemas.

Para ello, se han identificado algunas características importantes, entre ellas, el liderazgo, siendo esta la base de las demás para lograr mantener un equipo laboral sólido y comprometido; capaz de resolver los conflictos; estar motivados y transmitir motivación; con un buen flujo comunicacional; sentido alto de pertenencia; eficacia, empatía y cordialidad con el ciudadano que acude a las instalaciones en busca de una solución.

## 2. Percepción de los usuarios de la atención recibida por parte del personal a cargo de los servicios financieros.

### 1. La atención brindada al usuario por el GAD Chone

Figura 3. Atención al usuario

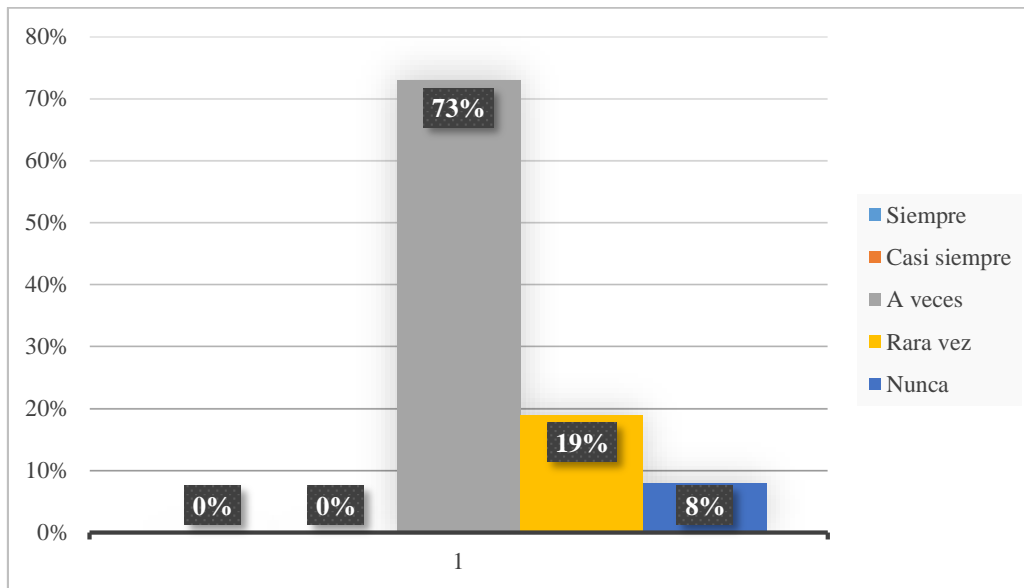


Fuente: Público externo GAD Chone (2022)

El público externo manifestó referente a la atención recibida en el GAD Chone que en un 89% a veces es la adecuada, 8% casi siempre y 3% rara vez. Por lo tanto, los usuarios no muestran total satisfacción del comportamiento del personal al momento de atender sus requerimientos. Básicamente, la satisfacción del usuario se refleja cuando se cumplen o superan sus expectativas, por lo tanto, algún aspecto de la atención al usuario presenta debilidades que deben ser identificadas y trabajadas para impulsar un mejor servicio a la ciudadanía.

## 2. Carisma del personal del GAD Chone en la atención al público

Figura 4. Características del personal

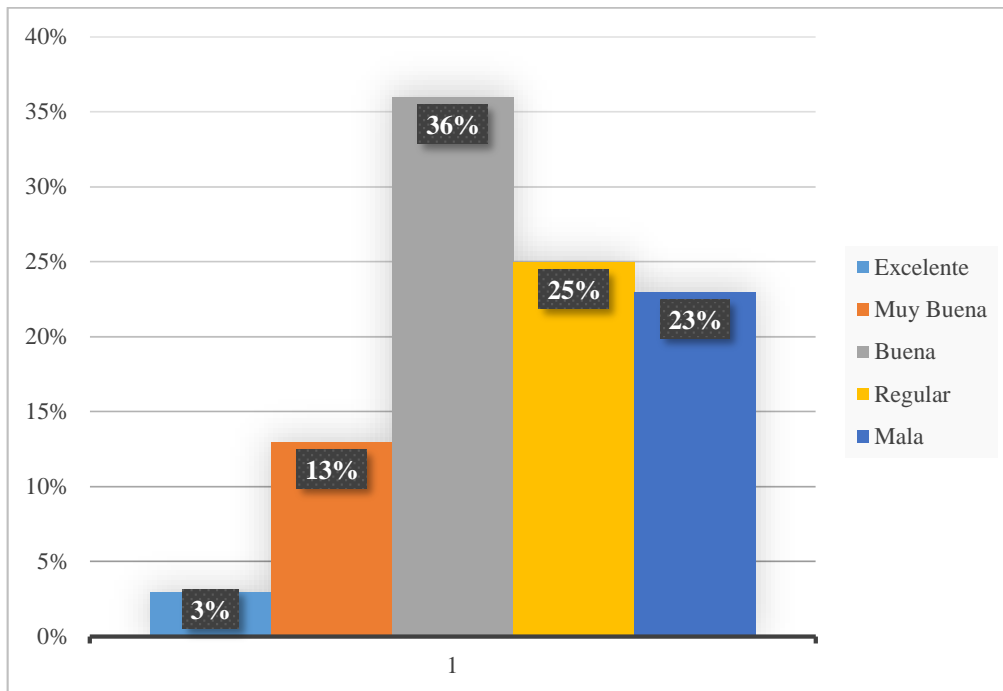


Fuente: Público externo GAD Chone (2022)

En cuanto al carisma del personal del GAD Chone al momento de atender un usuario, ellos aseguran en un 73% que lo tienen solo a veces, 19% rara vez y 8% nunca son carismáticos; los usuarios sienten una actitud poco cordial de parte del personal de acuerdo a lo manifestado, o al menos no siempre lo son. El carisma en la atención al usuario es importante, ya que el trato y la forma de atender son aspectos claves en la primera impresión que causará en los usuarios, considerando que la finalidad de toda institución no es solo su rentabilidad, sino también el lograr tener clientes o usuarios felices y satisfechos con el servicio recibido, en este punto juega un rol importante los programas de capacitación de relaciones humanas y atención al cliente que permitan desarrollar habilidades blandas indispensables en la organización.

### 3. Calificación de la atención recibida en el GAD Chone por parte del personal

Figura 5. Calificación de la atención al usuario



Fuente: Público externo GAD Chone (2022)

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, los usuarios califican la atención recibida en el GAD Chone por parte del personal en un 36% como buena, un 25% regular, el 23% mala, el 13% muy buena y solo el 3% excelente; en términos generales la atención se considera buena, sin embargo, existe valores bastante representativos que en lugar de mejorar esa calificación la ubican en un nivel más bajo. Determinando el nivel de satisfacción de los usuarios como regular, en este sentido, se debe implementar estrategias de mejora de los servicios de atención con el fin de proporcionar una atención más eficiente.

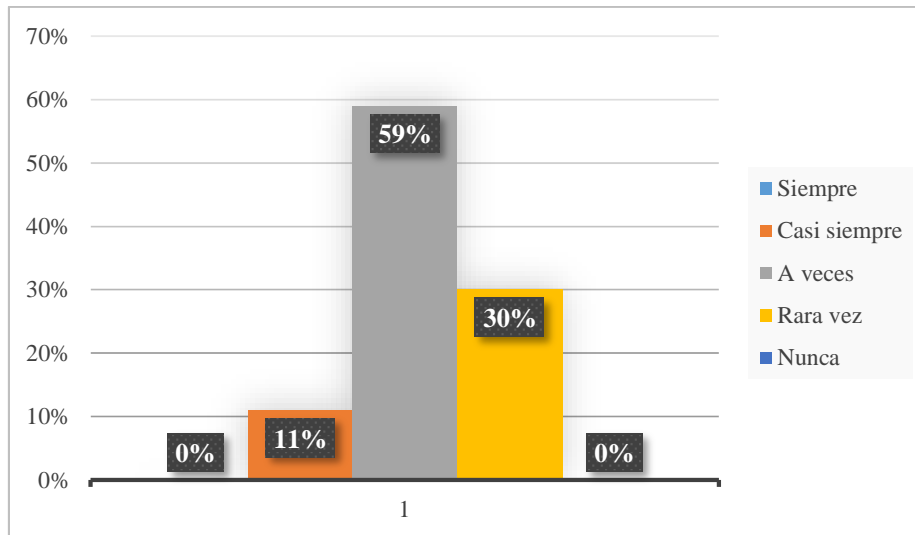
Pese a que el personal, asegura recibir un trato empático y con escucha activa por parte de su jefe, estas cualidades no están siendo proyectadas de la misma manera hacia el público externo, quienes muestran insatisfacción en este aspecto que debe ser desarrollado en sentido

de pertenencia del personal, para que tengan en cuenta que su desempeño debe ser comprometido con los fines empresariales que el municipio tiene.

#### 4. Referencias positivas de otros usuarios con respecto al servicio que ofrece el GAD

##### Chone

Figura 6. Referencias positivas de la atención

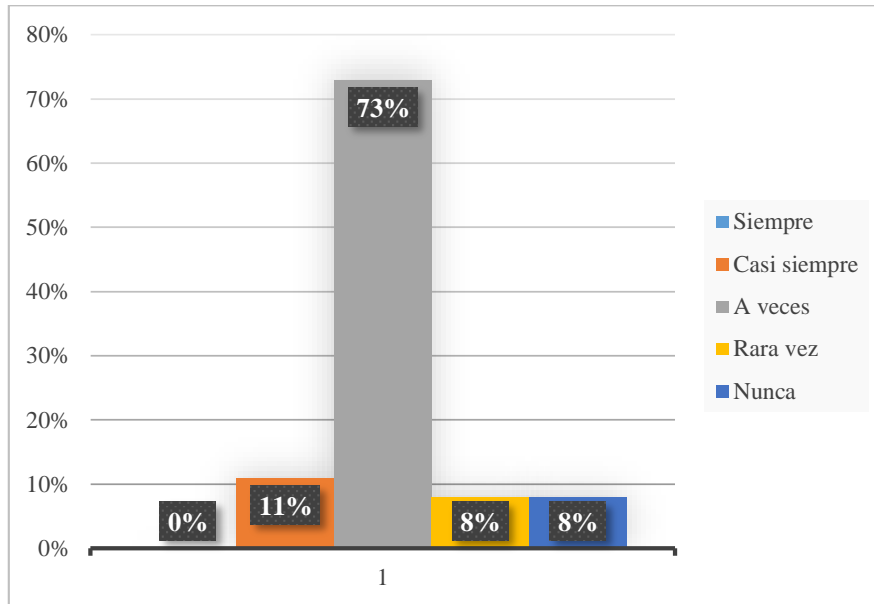


Fuente: Público externo GAD Chone (2022)

Según los datos observados el 59% de los usuarios aseguran que a veces han escuchado referencias positivas de otros usuarios con respecto al servicio que ofrece el GAD Chone, el 30% rara vez y el 11% casi siempre. Por lo tanto, la percepción que tiene el público externo referente a la atención del municipio no es nada buena, más bien parece ser regular, la imagen corporativa se ve seriamente afectada ante los resultados expuestos en la investigación, debido a que es poco probable que los usuarios den una referencia positiva del servicio recibido, siendo esta una tarea permanente del personal lograr revertir esta postura del público externo.

## 5. Grado de alcance de las expectativas del usuario al ser atendido en uno de los departamentos del GAD Chone

Figura 7. Expectativas en la atención al usuario

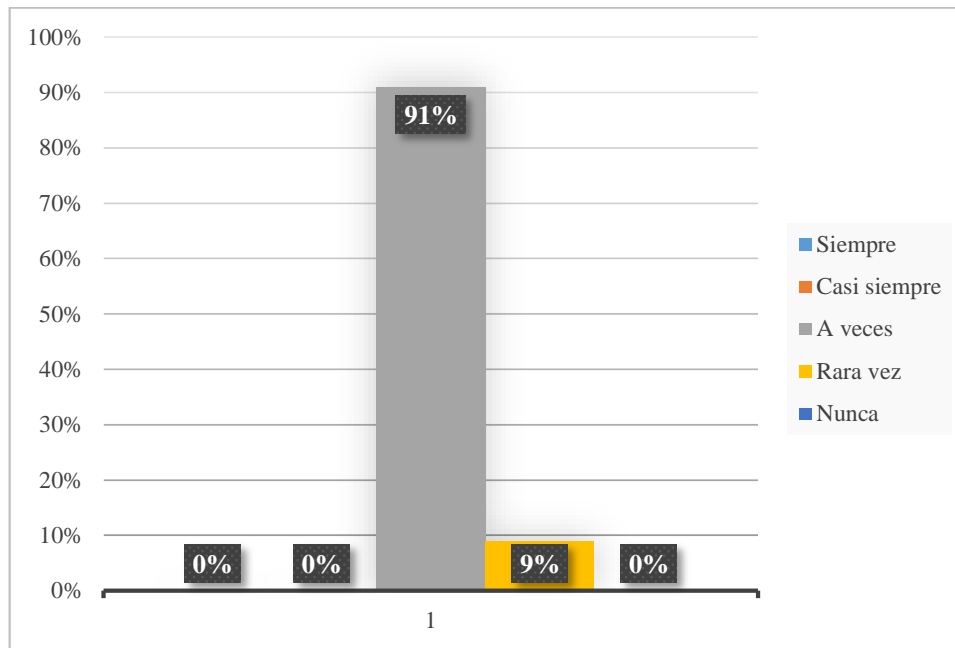


Fuente: Público externo GAD Chone (2022)

De los usuarios encuestados, el 73% asegura que cuando ha sido atendido en uno de los departamentos del GAD Chone, solo a veces la atención recibida alcanzó sus expectativas; el 11% casi siempre, el 8% rara vez y el otro 8% nunca. En consecuencia, el municipio debe tomar mayor énfasis en la preparación del talento humano, todos los usuarios esperan ser atendidos al más alto nivel posible, lo que hace necesario la implementación de estrategias para atender las necesidades de los ciudadanos. Por lo que, el público externo intenta dar a conocer su insatisfacción, para una mejoría en el servicio, considerando que la satisfacción es un indicador importante de calidad en los servicios para toda empresa o institución, debido a sus implicaciones.

## 6. Satisfacción con la atención recibida en el GAD Chone

**Figura 8.** Satisfacción de la atención al usuario



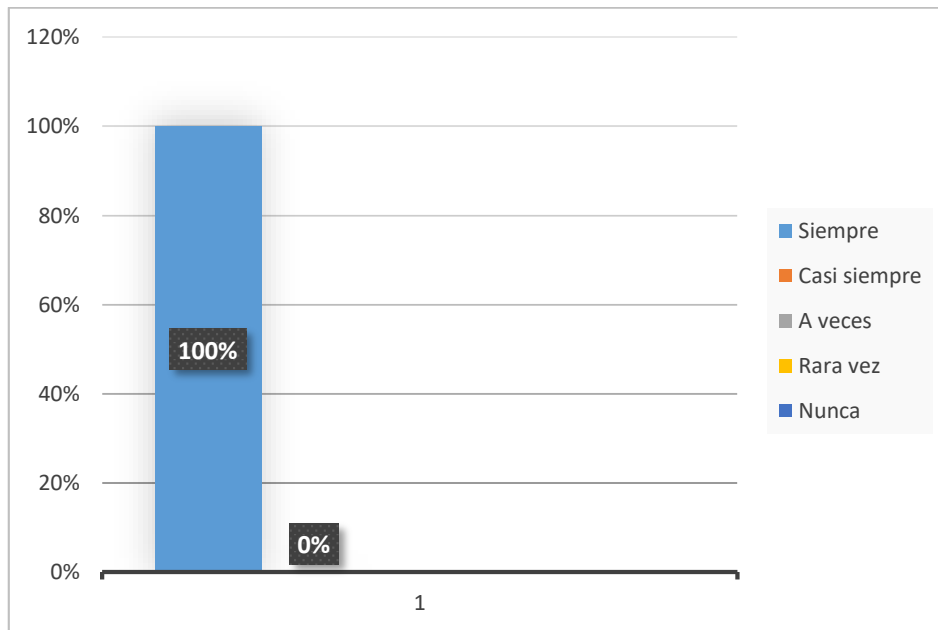
Fuente: Público externo GAD Chone (2022)

De los usuarios encuestados el 91% determinó que solo a veces se encuentra satisfecho con la atención recibida en el Municipio de Chone y el 9% indicó que rara vez. De acuerdo a estos resultados se puede confirmar lo identificado en las preguntas anteriores, referente a las falencias de la atención a los usuarios en el GAD Chone, por lo que es fundamental el trabajo en conjunto con los jefes departamentales y demás funcionarios para una articulación en el desarrollo de habilidades necesarias del comportamiento organizacional que mejoren la atención al usuario; denotando las bajas probabilidades de una recomendación positiva referente a la atención al usuario, estos resultados permiten a la institución tomar conciencia de las problemáticas identificadas, considerado la apreciación de los usuarios referente a la calidad del servicio, misma que debe ser mejorada.

### 3. Medición del comportamiento organizacional del personal de servicios financieros del GAD Municipal de Chone basado en el modelo de apoyo.

## 1. Congruencia entre lo que dice y lo que hace jefe superior inmediato

Figura 9. Indicaciones del jefe superior inmediato

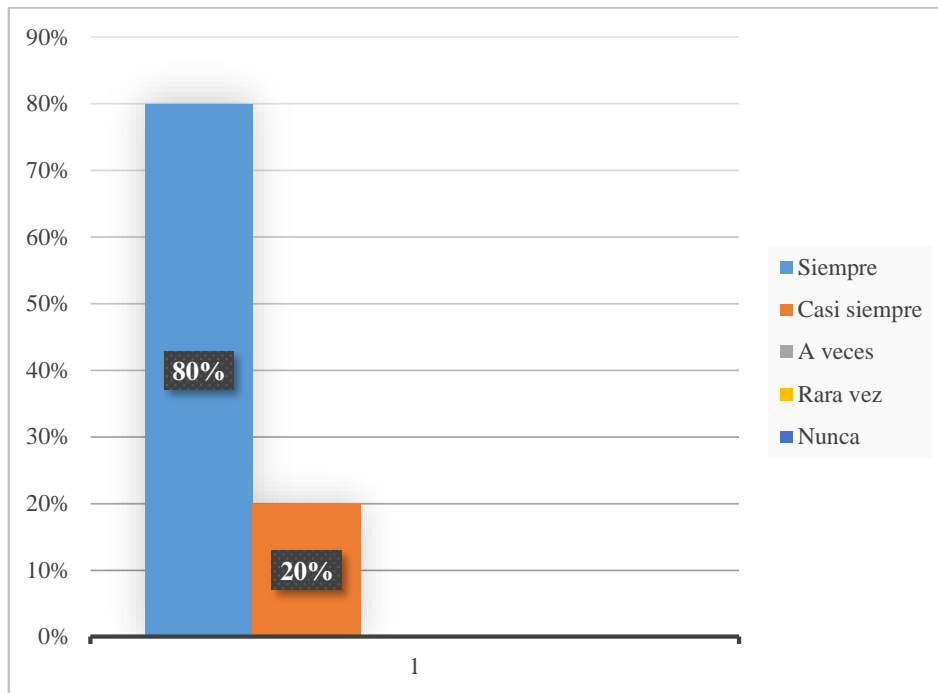


Fuente: Público interno GAD Chone (2022)

De acuerdo al personal interno del GAD Chone coinciden en un 100% que el jefe superior inmediato demuestra congruencia entre lo que dice y lo que hace, es decir sus acciones son coherentes con sus palabras, y esto permite al personal tener una visión clara de los procesos administrativos llevados a cabo, destacando una característica importante del comportamiento organizacional, como es la comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos empresariales, permitiendo no solo un buen flujo comunicacional, sino también estableciendo precedentes de liderazgo que motivan a los servidores públicos a mantener un buen ambiente laboral.

## 2. Manejo de conflictos del jefe superior inmediato

Figura 10. Manejo de conflictos del jefe superior inmediato

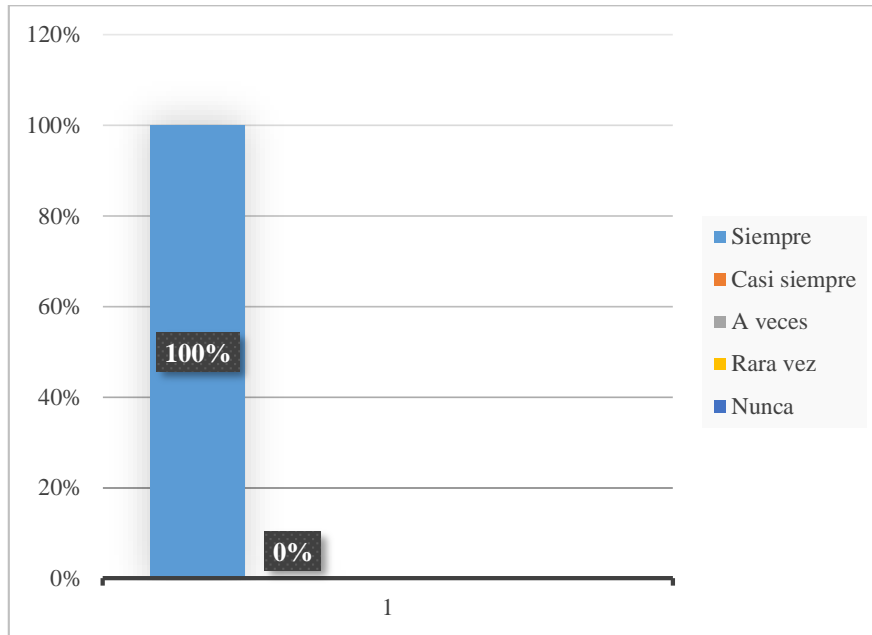


Fuente: Público interno GAD Chone (2022)

En la encuesta realizada al público interno sobre las cualidades del jefe superior inmediato del GAD Chone, se indagó sobre la capacidad que tiene frente a los conflictos. El 80% asegura que siempre da soluciones rápidas y genera oportunidades a partir de los problemas, mientras que el 20% indica que casi siempre. Es importante destacar, que el personal del GAD Chone identifica en su jefe, un líder con capacidad de resolución de conflictos, característica importante en el comportamiento organizacional, que se reconoce en un alto porcentaje por parte de los funcionarios, siendo este un aspecto muy positivo para el desempeño de la institución y la atención a los usuarios.

**3. Motivación por parte del jefe superior inmediato del GAD Chone a los trabajadores, en la toma de decisiones para alcanzar los objetivos propuestos.**

**Figura 11.** Motivaciones por parte del jefe superior inmediato

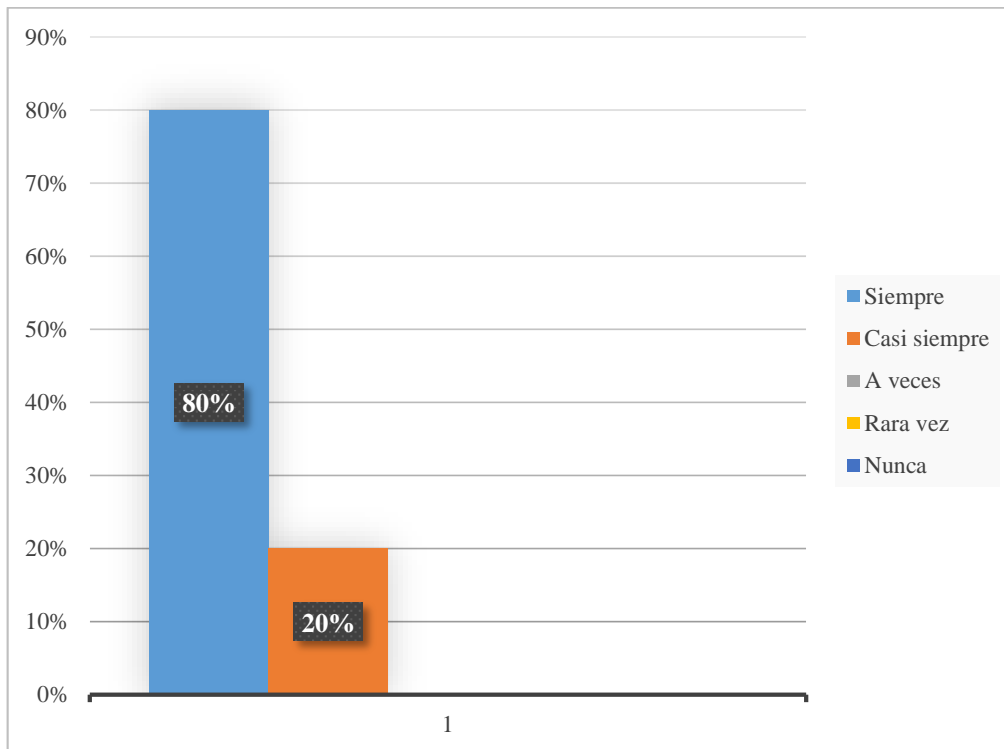


**Fuente:** Público interno GAD Chone (2022)

El 100% del personal interno del GAD Chone manifiesta que siempre el jefe superior inmediato del GAD Chone motiva a los trabajadores, en la toma de decisiones para alcanzar los objetivos propuestos; por lo tanto, propicia un buen ambiente laboral con rasgos claros de liderazgo. En su totalidad, el personal concuerda en que el jefe es un líder que motiva al personal, característica importante, teniendo en cuenta que, el comportamiento organizacional requiere la integración de procesos motivacionales para crear un mayor compromiso de los empleados y aumentar la satisfacción en su desempeño.

#### 4. Comunicación entre compañeros de trabajo

Figura 12. Comunicación entre compañeros

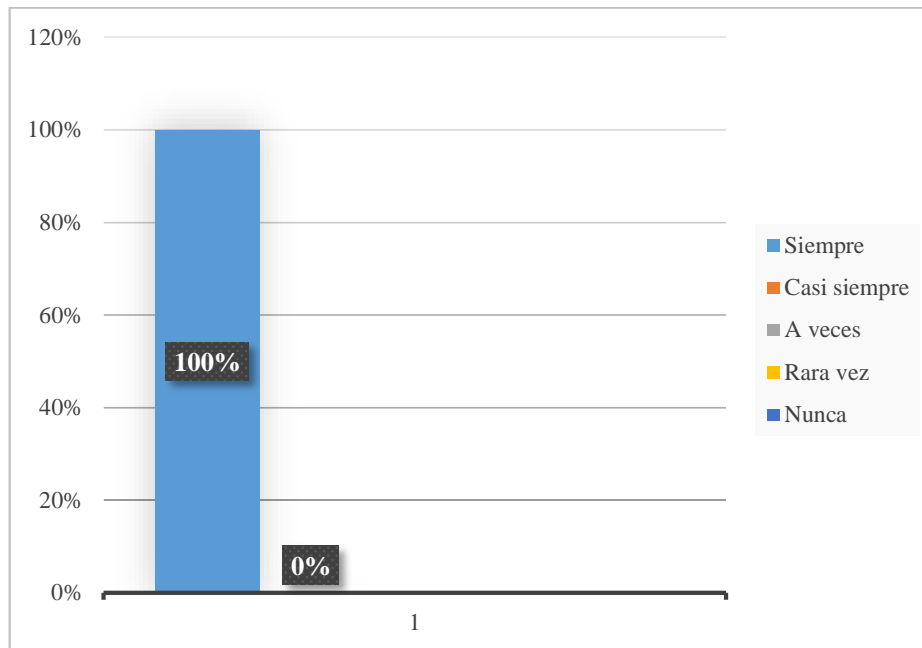


Fuente: Público interno GAD Chone (2022)

El 80% del público interno del GAD Chone, manifiesta que siempre hay buena comunicación entre sus compañeros, mientras que el 20% indica que casi siempre. Por lo que, se evidencia en términos generales buenos flujos comunicacionales entre el personal y sus jefes. Al igual que la pregunta uno, se determina la comunicación como una característica presente no solo entre jefe y empleados, sino también entre compañeros de trabajo, lo que facilita las relaciones interpersonales entre el personal.

## 5. Sentido de pertenencia en las funciones

Figura 13. Sentido de pertenencia en las funciones



Fuente: Público interno GAD Chone (2022)

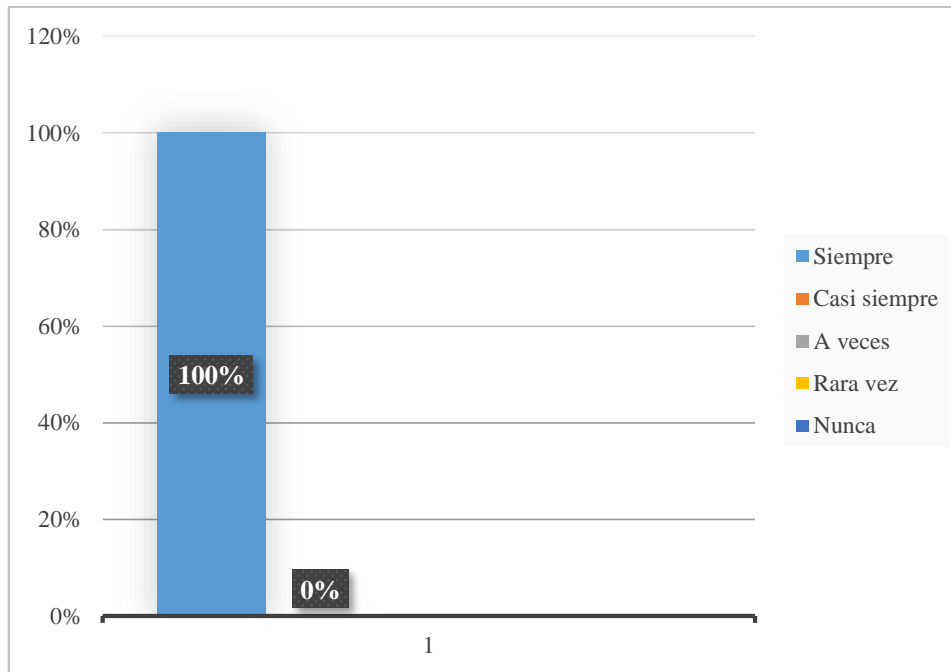
El público interno del GAD Chone, asegura en un 100% que siempre al realizar algún tipo de actividad dentro del municipio les resulta muy gratificante esta acción, desarrollando un sentido de pertinencia y mostrando claramente que el buen ambiente y buen trato de sus superiores los motiva para ser mejores en sus funciones y sentir la satisfacción de esos logros. Desarrollar sentido de pertenencia en los colaboradores de una empresa, es fundamental, ya que un personal comprometido mejora su desempeño y productividad, esta característica va ligada a la motivación y buena comunicación organizacional, por ende, las características identificadas no funcionan individualizadamente, sino en conjunto para un fin común.

Los encuestados aseguran que al realizar un determinado trabajo siempre sienten que lo realizan con eficacia para poder alcanzar metas personales y las de la organización, dejando implícito el sentido de pertinencia desarrollado en los colaboradores del municipio, muy seguramente por la buena gestión administrativa o los rasgos de liderazgos de los jefes

superiores. El trabajo eficiente, es el resultado de un comportamiento organizacional con rasgos positivos, desde todos los niveles organizativos para desarrollar y promover prácticas laborables adecuadas dentro de la institución.

## 8. Empatía, cordialidad y capacidad resolutive en la atención al usuario

Figura 14. Atención a los usuarios



Fuente: Público interno GAD Chone (2022)

En cuanto a la atención al cliente, el 100% del personal del municipio está de acuerdo en que siempre la atención a los usuarios debe ser con empatía, cordialidad y capacidad resolutive. Cualidades que deben permanecer siempre en cada uno de los colaboradores del GAD Chone. En este sentido, la empatía organizacional fortalece el rendimiento de los empleados y por ende de la organización; además, genera en los usuarios mayor satisfacción sobre el servicio recibido.

En este sentido, pese a que el personal destaca varias características del comportamiento organizacional de forma positiva en el GAD Chone, también mencionan que se deben cultivar

periódicamente a través de programas de capacitación, talleres u otra alternativa que promueva y fortalezca estas habilidades.

Además, sumado a estos resultados la entrevista, teniendo en cuenta las características del modelo de apoyo sobre el comportamiento organizacional y lo manifestado por los entrevistados, se puede indicar que el personal interno del GAD Chone, cuenta con algunas de ellas; tales como: la participación e involucramiento en las tareas organizacionales por parte de los jefes hacia sus colaboradores, ya que conocen los procesos, estrategias y metas a cumplir como equipo de trabajo; el buen trato entre el líder y sus colaboradores, manifestado tanto por los jefes entrevistados como por los colaboradores en sus encuestas.

Por otro lado, se podría decir que cumplen en parte, con características como el liderazgo, el ofrecimiento a sus colaboradores de un ambiente de crecimiento y apoya el desempeño laboral de los empleados; debido a las pocas estrategias administrativas enfocadas hacia esos rasgos del modelo de apoyo,

Finalmente, entre los resultados obtenidos, se puede determinar un buen clima laboral entre el público interno, trabajo coordinado y organizado entre los equipos que conforman cada una de las áreas y la articulación entre las mismas, para el logro de objetivos basados en la motivación y desarrollo del personal del municipio.

## **DISCUSIÓN**

El modelo de apoyo es un estilo administrativo para las empresas tanto públicas como privadas, que tienen como el centro de todo al trabajador, en base al cual se toman decisiones a fin de proporcionar un sistema social estructurado adecuadamente para el éxito organizacional.

Teniendo en cuenta que la “percepción de bienestar del empleado está significativamente influenciada por las características laborales y las condiciones del lugar de

trabajo. Esto ha llevado a una creciente comprensión de que, para alcanzar un alto nivel de resultados de productividad de recursos humanos” (Salazar-Estrada, 2018). Las organizaciones, en este caso el GAD Chone, debe desarrollar estrategias que ayuden a mejorar la atención al usuario a partir de su comportamiento organizacional.

Esto bajo la premisa, de que todo colaborador proyecto al público externo, las relaciones y ambiente que se maneja internamente, ya que “el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos” (Garcés, 2017). En este sentido, el personal evidencia mediante la investigación que existe un buen ambiente laboral, muestran indicios claros de liderazgo y aseguran manejar canales comunicacionales efectivos entre los colaboradores, fortaleciendo el trabajo en equipo y el logro de los objetivos institucionales.

Sin embargo, el público externo muestra claras inconformidades referente a la atención recibida, con respecto a la empatía, la escucha activa, la capacidad de resolución de conflictos, entre otras. Además, califican en un nivel medio la satisfacción de la atención y aseguran tener casi siempre quejas o sugerencias que brindar al municipio. En consecuencia, el GAD Chone debe evaluar la atención brindada a los ciudadanos, para identificar los puntos débiles que están generando dicha insatisfacción.

Debido a que “hoy día, la atención al cliente es una actividad desarrollada por las organizaciones con orientación a satisfacer las necesidades de sus clientes, logrando así incrementar su productividad y ser competitiva” (Godoy, 2011, p. 25). Es ahí donde se deben diseñar propuestas que permitan fortalecer las debilidades encontradas y encaminar el comportamiento organizacional a una buena atención.

## CONCLUSIONES

- Las características del comportamiento organizacional del público interno del GAD Chone, están enfocadas en el liderazgo; la motivación; el desarrollo y capacitación del personal; el trabajo en equipo y articulado entra las áreas de trabajo. Sin embargo, aún falta fortalecer elementos claves, como la capacidad de resolución de conflictos, el sentido de la pertenencia y la empatía, que son proyectadas al público externo.
- La percepción de los usuarios frente a la atención recibida por parte del personal del GAD Chone, en términos generales es regular, ya que carecen de cualidades básicas como la escucha activa, la empatía, la amabilidad, el respeto, la paciencia, y sobre todo la capacidad resolutive ante los problemas de los usuarios; ya que es esa una de las principales razones por las que el usuario se dirige al municipio y solicita la atención.
- Por lo contrario, el comportamiento organizacional desde la perspectiva del personal de servicios financieros del GAD Chone, es muy bueno en referencia al modelo de apoyo, gracias a las características identificadas durante la investigación, mismas que son evidenciadas en las cualidades mostradas por el personal y los indicios claros de liderazgo en cuanto a la relación de ellos con los jefes, sin embargo, estas cualidades no reflejan en la atención al usuario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, T., & Mijares, B. (2018). *Sentido de compromiso en la atención al cliente interno de la gerencia de servicios logísticos PDVSA Occidente*. 15(1), 20.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. 6ta. Edición. Fidas G. Arias Odón.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=fidas+g+arias+2012&ots=kYnL8mqvla&sig=whwVtR8rcInacYjnNHJXSDpDW2s#v=onepage&q=fidas%20g%20arias%202012&f=false>
- Benavides, C. (2017). Estilos de liderazgo en las redacciones chilenas: Estudio de la autopercepción de los directivos. *Cuadernos.info*, 41, Art. 41.  
<https://doi.org/10.7764/cdi.41.1133>
- Bernal González, I., Pedraza Melo, N. A., & Sánchez Limón, M. L. (2017). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: Diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19.  
<https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>
- Cheung, F., Yeung, D. Y., & Wu, A. M. S. (2018). Percepción de los empleados sobre los estilos de liderazgo y el envejecimiento exitoso en el lugar de trabajo. *Journal of Career Development*, 45(6), 610-624. <https://doi.org/10.1177/0894845317727617>
- Consuelo-Bravo, C., Sarmentero-Bon, I., Gómez-Figueroa, O., & Falcón, O. (2018). Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional. *Ingeniería Industrial*, XXXIX(1), 92-100.  
<https://www.redalyc.org/journal/3604/360458872010/html/>
- Ferrer, R. M. (2018). El comportamiento organizacional y su relación en los procesos de innovación tecnológica. *Academo*, 5(2), 169-178.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6566330>

- Garcés, L. Y. S. (2017). Diagnóstico de cultura organizacional en los departamentos de talento y jurídico del gobierno autónomo descentralizado de Chone. *ECA Sinergia*, 8(1), 51-60. <https://www.redalyc.org/journal/5885/588562208004/html/>
- García, B., & Cruz, W. (2019). Modelos del comportamiento organizacional [Instituto Tecnológico de Pinotepa]. *Modelos del comportamiento organizacional*. <https://modelosdeorganizacionwcb.blogspot.com/2019/02/modelos-del-comportamiento.html>
- Godoy, J. N. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 23-35. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148002>
- Gómez, C., & León, E. (2014). *Método comparativo*. Universidad Autónoma de Nuevo León. [http://eprints.uanl.mx/9943/1/carlos\\_gomez\\_diaz\\_cap11\\_metodocomparativo\\_pdf.pdf](http://eprints.uanl.mx/9943/1/carlos_gomez_diaz_cap11_metodocomparativo_pdf.pdf)
- Keith, D. (2019, febrero 20). Modelos CO: modelos del comportamiento organizacional. *Modelos CO*. <https://modelosco19.blogspot.com/2019/02/modelos-del-comportamiento.html>
- Macedo, G. M., & Delgado, J. M. (2020). Comportamiento organizacional en la gestión educativa 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), Art. 2. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.147](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.147)
- Mena, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento & Gestión*, 46, 11-47. <https://www.redalyc.org/journal/646/64664303002/html/>
- Morales, O. A. (2003). *Fundamentos de la investigación documental y la monografía*. Universidad de Los Andes. [http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/16490/fundamentos\\_investigacion.pdf;jsessionid=6F606FA6AFE955D8A26EE375D12F866C?sequence=1](http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/16490/fundamentos_investigacion.pdf;jsessionid=6F606FA6AFE955D8A26EE375D12F866C?sequence=1)

Moreno, J. (2021). *Atención al cliente: Qué es y cómo mejorarla en 2022*.

<https://blog.hubspot.es/service/que-es-atencion-al-cliente>

Ordoñez, M. U., Bustamante, M. A., & Campos, R. M. (2017). Factores de Liderazgo en la Fiebre del Oro en la Región Sur del Ecuador. *Información tecnológica*, 28(3), 147-156. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642017000300016>

Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de contabilidad*, 18(46), 56-82. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-14722017000200056](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-14722017000200056)

Punina, Á. P. C. (2016). Medición de la cultura organizacional. *Ciencias Administrativas*, 8, 61-73.

Salazar-Estrada, J. G. (2018). La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización\*. *Signos*, 10(2), 41-53.

<https://www.redalyc.org/journal/5604/560459866002/html/>

Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

Suárez, L., Rodríguez, S. L., & Martínez, J. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Revista Médica Electrónica*, 40(4), 1002-1010. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1684-18242018000400008&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1684-18242018000400008&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Tamayo, M. T. y. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BhymmEqkkJwC&oi=fnd&pg=PA11&dq=El+Proceso+de+la+Investigaci%C3%B3n+Cient%C3%ADfica+TAMAYO&ots=TsaD8q18kL&sig=3K-wmKXgGtbyeC->

5fk34dn2U8FY#v=onepage&q=El%20Proceso%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20Cient%C3%ADfica%20TAMAYO&f=false

Zea, D. A. (2020). Comportamiento organizacional del gerente educativo en la participación comunitaria: The educational manager's organizational behavior in community participation. *Prohominum*, 2(1), Art. 1. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0004>

## ANEXOS



### COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS. CASO: GAD MUNICIPAL DE CHONE

#### ENTREVISTA A LOS JEFES DEPARTAMENTALES

**Objetivo general:** Analizar el comportamiento organizacional en la atención del usuario de los servicios financieros en el GAD Municipal de Chone durante el año 2022.

1. ¿Cómo jefe departamental que estrategias emplea para promover entre sus colaboradores un clima laboral apropiado?
2. ¿Cómo ayuda al personal para alcanzar los objetivos laborales propuestos?
3. ¿Dentro del cronograma de trabajo que actividades son destinadas al desarrollo y crecimiento personal y profesional de los colaboradores del departamento?
4. ¿Cómo es la comunicación entre departamentos?
5. ¿Considera importante el trabajo articulado entre departamentos? ¿Por qué?
6. ¿Cómo se organiza la distribución de responsabilidades laborales? ¿Cómo jefe se involucra usted en esas actividades, es decir, trabaja en conjunto con sus subordinados para garantizar el logro de las metas institucionales?
7. ¿Al momento de organizar trabajos que conllevan a un objetivo, lo hace de forma individualizada o en grupos cooperativos de trabajo?
8. ¿Qué considera más importante y por qué: la motivación del personal o el logro de los objetivos institucionales?



## COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS. CASO: GAD MUNICIPAL DE CHONE

### ENCUESTA AL PÚBLICO INTERNO DEL GAD CHONE

**Objetivo general:** Analizar el comportamiento organizacional en la atención del usuario de los servicios financieros en el GAD Municipal de Chone durante el año 2022.

1. **¿Considera usted que su jefe superior inmediato demuestra congruencia entre lo que dice y lo que hace (acciones y palabras)?**
  - (        ) Siempre
  - (        ) Casi siempre
  - (        ) A veces
  - (        ) Rara vez
  - (        ) Nunca
  
2. **¿A su parecer su jefe superior inmediato del GAD Chone convierte los conflictos en oportunidades (les da solución rápida a los problemas)?**
  - (        ) Siempre
  - (        ) Casi siempre
  - (        ) A veces
  - (        ) Rara vez
  - (        ) Nunca
  
3. **¿Cree usted que su jefe superior inmediato del GAD Chone motiva a los trabajadores, en la toma de decisiones para alcanzar los objetivos propuestos?**
  - (        ) Siempre
  - (        ) Casi siempre
  - (        ) A veces
  - (        ) Rara vez
  - (        ) Nunca
  
4. **¿Considera usted que existe buena comunicación con sus compañeros de trabajo?**
  - (        ) Siempre
  - (        ) Casi siempre
  - (        ) A veces
  - (        ) Rara vez
  - (        ) Nunca
  
5. **¿Al realizar algún tipo de actividad dentro del GAD Chone le resulta a usted gratificante esta acción?**
  - (        ) Siempre



- (        ) Casi siempre  
(        ) A veces  
(        ) Rara vez  
(        ) Nunca
- 6. ¿Siente usted que el GAD Chone desarrolla un buen clima de trabajo, busca beneficios mutuos, fomenta el bienestar y la felicidad de sus trabajadores?**
- (        ) Siempre  
(        ) Casi siempre  
(        ) A veces  
(        ) Rara vez  
(        ) Nunca
- 7. Al realizar usted un determinado trabajo ¿siente que lo realiza con eficacia para poder alcanzar metas personales y las de la organización?**
- (        ) Siempre  
(        ) Casi siempre  
(        ) A veces  
(        ) Rara vez  
(        ) Nunca
- 8. ¿Considera usted que la atención a los usuarios debe ser con empatía, cordialidad y capacidad resolutive?**
- (        ) Siempre  
(        ) Casi siempre  
(        ) A veces  
(        ) Rara vez  
(        ) Nunca
- 9. ¿Cree usted que son necesarias charlas motivacionales o alguna estrategia que promueva el buen ambiente laboral y las relaciones interpersonales entre los compañeros de labores?**
- (        ) Siempre  
(        ) Casi siempre  
(        ) A veces  
(        ) Rara vez  
(        ) Nunca
- 10. ¿Estaría usted dispuesto a participar de actividades enfocadas en la mejora del comportamiento organizacional y la atención al usuario en el GAD Chone?**
- (        ) Siempre  
(        ) Casi siempre  
(        ) A veces  
(        ) Rara vez  
(        ) Nunca



## ENCUESTA AL PÚBLICO EXTERNO DEL GAD CHONE

**Objetivo general:** Analizar el comportamiento organizacional en la atención del usuario de los servicios financieros en el GAD Municipal de Chone durante el año 2022.

- 1. ¿A su parecer la atención brindada por el GAD Chone es la adecuada?**
  - (        ) Siempre
  - (        ) Casi siempre
  - (        ) A veces
  - (        ) Rara vez
  - (        ) Nunca
  
- 2. ¿Considera usted que el personal que labora en el GAD Chone le escucha atentamente con amabilidad, respeto y paciencia?**
  - (        ) Siempre
  - (        ) Casi siempre
  - (        ) A veces
  - (        ) Rara vez
  - (        ) Nunca
  
- 3. ¿Siente usted que el personal del GAD Chone es carismático en la atención?**
  - (        ) Siempre
  - (        ) Casi siempre
  - (        ) A veces
  - (        ) Rara vez
  - (        ) Nunca
  
- 4. Cuando usted acude al GAD Chone con alguna dificultad ¿el personal le ha brindado una solución oportuna?**
  - (        ) Siempre
  - (        ) Casi siempre
  - (        ) A veces
  - (        ) Rara vez
  - (        ) Nunca
  
- 5. ¿Cómo califica usted la atención recibida en el GAD Chone por parte del personal?**
  - (        ) Excelente
  - (        ) Muy buena
  - (        ) Buena
  - (        ) Regular
  - (        ) Mala



**6. ¿Ha escuchado referencias positivas de otros usuarios con respecto al servicio que ofrece el GAD Chone?**

- (        ) Siempre
- (        ) Casi siempre
- (        ) A veces
- (        ) Rara vez
- (        ) Nunca

**7. ¿A tenido usted alguna queja o sugerencia que realizar al GAD Chone?**

- (        ) Siempre
- (        ) Casi siempre
- (        ) A veces
- (        ) Rara vez
- (        ) Nunca

**8. Luego de haber sido atendido en uno de los departamentos del GAD Chone, ¿La atención recibida alcanzó sus expectativas?**

- (        ) Siempre
- (        ) Casi siempre
- (        ) A veces
- (        ) Rara vez
- (        ) Nunca

**9. Se podría decir que ¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida en el GAD Chone?**

- (        ) Siempre
- (        ) Casi siempre
- (        ) A veces
- (        ) Rara vez
- (        ) Nunca

**10. ¿Podría recomendar a otras personas la atención brindada en el GAD Chone?**

- (        ) Siempre
- (        ) Casi siempre
- (        ) A veces
- (        ) Rara vez
- (        ) Nunca

**Tabla 3.** Matriz de respuestas de entrevista

<b>PREGUNTA</b>	<b>ENTREVISTADO 1</b>	<b>ENTREVISTADO 2</b>
Usted como jefe departamental ¿Qué estrategias emplea para promover entre sus colaboradores un clima laboral apropiado?	1.- Una participación activa en la elaboración de diagnóstico, propuesta y ejecución.	1.- Trato igualitario para todos en cuanto a sus deberes y/o responsabilidades, así como en sus derechos en calidad de servidores públicos.
Desde su posición ¿Cómo ayuda al personal para alcanzar los objetivos laborales propuestos?	2.- Brindando retroalimentación, estableciendo metas claras y alcanzables, capacitando al personal.	2.- Asignando actividades o tareas que se logren ejecutar en los tiempos requeridos.
¿Dentro del cronograma de trabajo que actividades son destinadas al desarrollo y crecimiento personal y profesional de los colaboradores del departamento?	3.- Capacitaciones, seminarios, talleres.	3.- Las capacitaciones establecidas en la planificación aprobada por TT.HH., las requeridas por los servidores de acuerdo a sus competencias y aquellas que por actualizaciones de instrumentos legales deban realizar para el mejoramiento continuo.
Desde sus perspectivas ¿Cómo es la comunicación entre departamentos?	4.- Fluida, concreta y propositiva.	4.- Siempre con respeto, con un trato cortés y amable, tanto de forma verbal o escrita.
¿De qué forma considera Usted que el trabajo en equipo, y articulado, entre departamentos sería más productivo? ¿Por qué?	5.- Conocer las competencias de cada una de las áreas porque permite un direccionamiento más exacto de las actividades a cumplir.	5.- Teniendo una actitud positiva, ejecutando las labores concieniciando la responsabilidad que conlleva la acción u omisión de lo actuado; y, laborando para entidad en beneficio de la comunidad dejando de lado intereses personales.
Desde las estrategias planteadas, ¿Cómo se organiza la distribución de responsabilidades laborales?	6.- Se organiza en función de las competencias de cada uno de los servidores.	6.- Asignando labores de acuerdo a los perfiles profesionales de cada servidor y trazando metas en tiempos alcanzables.
De acuerdo a su experiencia, ¿Qué es mejor el trabajo en equipo o individual y por qué?	7.- Trabajo en equipo, porque se logran los objetivos a tiempo.	7.- Siempre será mejor ejecutar actividades de manera coordinada y en equipo de manera responsable, así se obtienen resultados más efectivos y eficaces.

---

<p>¿Qué considera más importante, y por qué? ¿La motivación del personal o el logro de los objetivos institucionales?</p>	<p>8.- Los dos son importante, deben ir a la par, ya que con la motivación al personal se puede lograr el cumplimiento de metas y objetivos.</p>	<p>8.- Sin motivación, no se logra obtener resultados favorables dentro de toda institución. Todo gran esfuerzo debe llevar implícita una recompensa; a igual trabajo, igual remuneración. Las motivaciones de ascensos o remunerativas, de capacitaciones, etc. conllevan a contar con personal con predisposición para el cumplimiento de metas; y, por ende, con entidades que cumplen a mayor escala sus objetivos planteados.</p>
---	--	--

---

*Nota:* Esta tabla muestra los resultados obtenidos durante la entrevista

## APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Ilustración 1. Entrevista



*Nota.* La fotografía muestra a la investigadora aplicando los instrumentos de recolección de datos.

Ilustración 2. Encuesta



*Nota.* La fotografía muestra a la investigadora aplicando los instrumentos de recolección de datos.

**Ilustración 3. Encuesta**



*Nota.* La fotografía muestra a la investigadora aplicando los instrumentos de recolección de datos.

**Ilustración 4. Encuesta**



*Nota.* La fotografía muestra a la investigadora aplicando los instrumentos de recolección de datos.

**Ilustración 5. Encuesta**



*Nota.* La fotografía muestra a la investigadora aplicando los instrumentos de recolección de datos.

**Ilustración 6. Encuesta**



*Nota.* La fotografía muestra a la investigadora aplicando los instrumentos de recolección de datos.