



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

“Gestión de conductas de ciudadanía organizacional para mejorar la calidad de servicio en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020”.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:**

Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Br. Aviles Rosado, Elmer Luiggy (ORCID: 0000-0003-3590-8660)

**ASESOR:**

Dr. Salazar Salazar, Elmer Bagner (ORCID: 000-0002-8889-9676)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y herramientas gerenciales

**Piura - Perú**

**2021**

### **Dedicatoria**

Dedico este informe a mi madre LUCIA ROSADO PEÑA, que ha sido pilar fundamental a lo largo de vida personal y profesional, quien ha estado presente en el cumplimiento de esta meta.

También le dedico este informe a mi hijo SAMUEL AVILES LLORENTE, quien es la persona que alegra mi vida, por quien me levanto cada día para alcanzar todos mis objetivos propuestos.

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento va dirigido a mi familia, mis padres quienes han estado presente a lo largo de mis estudios académicos, gracias a su apoyo emocional y económico.

Agradezco también al Lcdo. Carlos Barzola Iza, quien me ha ayudado por muchos años estando presente en mi carrera de posgrado.

A la Universidad Cesar Vallejo, Autoridades, Profesores y Tutor de tesis, quienes me otorgaron sus conocimientos y experiencia para poder culminar la carrera de posgrado.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>12</b>
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación .....</b>	<b>12</b>
<b>3.2. Variables y operacionalización .....</b>	<b>13</b>
<b>3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....</b>	<b>14</b>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....</b>	<b>14</b>
<b>3.5. Procedimientos .....</b>	<b>16</b>
<b>3.6. Métodos de análisis de datos.....</b>	<b>16</b>
<b>3.7. Aspectos éticos .....</b>	<b>16</b>
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>17</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>32</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>37</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>38</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>39</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>42</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Análisis FODA.....	18
Tabla 2. Calidad de servicio .....	21
Tabla 3. Elementos tangibles .....	22
Tabla 4. Fiabilidad.....	23
Tabla 5. Capacidad de respuesta.....	24
Tabla 6. Seguridad.....	25
Tabla 7. Empatía.....	26
Tabla 8. Estrategias de conductas de ciudadanía organizacional .....	30

## Índice de figuras

Figura 1. Diagrama ISHIKAWA .....	19
Figura 2. Calidad de servicio .....	21
Figura 3. Elementos tangibles .....	22
Figura 4. Fiabilidad.....	23
Figura 5. Capacidad de respuesta .....	24
Figura 6. Seguridad.....	25
Figura 7. Empatía .....	26

## Resumen

La investigación tiene como objetivo diseñar una gestión de conductas de ciudadanía organizacional para mejorar la calidad de servicio en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020. La investigación fue de tipo exploratoria, descriptiva, con un enfoque mixto y un diseño no experimental, transversal y propositivo. Tuvo en cuenta las técnicas de encuesta, análisis documental y entrevista. Los resultados, fueron la falta de acciones para el establecimiento de conductas de ciudadanía organizacional, la carencia de un sistema de gestión de conductas y, el 83.04% confirman estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil se desarrolle una adecuada calidad de servicio. Concluye con la propuesta de las estrategias en: rectitud, espíritu de deportividad, virtud cívica, cortesía y práctica del altruismo, descritas en el capítulo XI del desarrollo del objetivo general en el capítulo IV de resultados.

**Palabras claves:** Conductas de Ciudadanía, Calidad de Servicio, Respeto, Rectitud.

## **Abstract**

The objective of the research is to Design an organizational citizenship behavior management to improve the quality of service in a public social security company in Guayaquil, 2020. The research was exploratory, descriptive and with a mixed approach and with a non-experimental design, transversal and purposeful. He took into account the techniques of survey, documentary analysis and interview. The results were the lack of actions for the establishment of organizational citizenship behaviors, the lack of a behavior management system, and 83.04% confirm that they totally disagree and disagree that a public social security company in Guayaquil develop an adequate quality of service. It concludes with the proposal of the strategies in rectitude, spirit of sportsmanship, civic virtue, courtesy and practice of altruism, described in chapter XI of the development of the general objective in chapter IV of results.

**Keywords:** Citizenship behaviors, Quality of service, Respect, Rectitude



## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la calidad de servicio es importante, porque el mercado va en dirección a que la trascendencia en la comercialización de los servicios cuenta con un componente fundamental en la diferenciación de los negocios, así el servicio al cliente se establece en columna vertebral de sostenimiento de las organizaciones en el mercado (Salazar y Cabrera, 2016).

El usuario tiene la última determinación si un servicio es de calidad o no, es decir, la apreciación que tiene es verdadera, aunque existe una parte cualitativa que bloquea su cálculo. De acuerdo con lo mencionado, la calidad del servicio deja visualizar desde el concepto tradicional de calidad en forma objetiva hacia un concepto subjetivo en relación con la apreciación del cliente. Se establece que el usuario concluye como protagonista en la transferencia de calidad sobre un servicio alcanzado (Arciniegas y Mejías, 2017).

Lo que se debe tener en consideración en forma elemental y para que marche la democracia como un sistema político social y significativo, agrupar las conductas organizacionales de los que laboran para alcanzar una sola voluntad en las situaciones que la población requiere y que no se respeta. Los funcionarios que viven en burocracia tienen que desempeñar sus funciones, proponiendo esclarecimientos por su conducta, deben oír la opinión del ciudadano y de la oposición y por último de las posiciones de ámbito religioso, cultural, entre otras (Escuela Pública Digital, 2018).

Las organizaciones públicas, brindan servicios específicos, instituidos por ley, por lo que la población se ve forzada a asistir a las mencionadas organizaciones y demandan, de incentivos que originen y avalen las mejoras graduales en la calidad de los servicios que ofrecen a la población (Agencia de la GIZ Cooperación Alemana al Desarrollo, 2015).

En una investigación sobre comportamiento se confirmó que los expertos del rendimiento organizacional ampliaron el conocimiento sobre Ciudadanía Organizacional para manifestar deducciones de organizaciones, en relación de

los individuos que van más allá de lo que se tiene que realizar en el desarrollo de sus labores, promoviendo beneficios para todos los integrantes y para la institución. A partir que un individuo ingresa a laborar en una organización construye una noción del entorno calificado como un apropiado trabajo (Vera y Gálvez, 2016).

En Colombia, los requerimientos de internacionalización han convertido dominante la visión de las variables que generan un mayor desempeño en las organizaciones, las conductas proactivas por lo tanto no han sido un objeto de estudio profundo y hace poco tiempo han sido el objetivo de interés de psicólogos e investigadores que buscan diferentes maneras de mejorar el desempeño en las organizaciones, son esas conductas de ciudadanía que ha llamado la atención y que se plantea que puede deberse a la incidencia que tiene en el reconocimiento del desempeño organizacional y en el hecho que el real sentido de dichas conductas mencionadas es la cooperación (Leal y Suárez, 2019).

En España, el ajuste de servicios brindados por la Administración de Murcia a peticiones incluye tecnologías y el aspecto legal para proceder con efectividad, conlleva a concebir la atención a la población de manera integrada y como objeto principal, en relación con la articulación de los diversos servicios públicos. Estos contextos han fundado la necesidad de normar la atención como los actos que conduzcan a que la gestión en la atención a la población se realice conforme las medidas de calidad requeridas a ésta (Ruíz, 2019).

Un colaborador presenta una conducta de ciudadanía organizacional cuando apoya voluntariamente a otros colaboradores; conserva una actitud positiva, no se queja ni se ofende cuando el resto no acogen sus propuestas; lealtad cuando el trabajador resguarda a la empresa de amenazas externas y persiste comprometido; cumplimiento, cuando el colaborador acepta las reglas, normas y procedimientos; iniciativa, siendo capaz de ejercer actividades a un nivel superior del proyectado; virtud cívica, cuando el trabajador se compromete con la organización y; autodesarrollo, cuando el trabajador se compromete a perfeccionar sus conocimientos, y habilidades, para incrementar su nivel de contribución (Avolio, 2017).

En el Ecuador, por los años 90, para la población era equivalente de ineficiencia y apatía ante las insuficiencias que tiene la sociedad, debido a que se dejaba todo en manos privadas. Por el año 2007, se publica la Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad, según R.O. No. 26/2007, en el art. 3 se indica: declárase política de Estado la manifestación y el impulso de la calidad, en los espacios público y privado, como un aspecto elemental, siendo prioridad para la productividad, competitividad y del progreso nacional. Las modificaciones más medulares en relación de servicios públicos, diseñados en 2008, con la nueva constitución, añadiendo en el contrato social artículos que garantizan la calidad del servicio público, como el artículo 52 en el que los individuos cuenta con el respaldo legal de obtener bienes y servicios de buena calidad (Tonato, 2017).

En las entidades públicas del Ecuador se estudia en una investigación elaborada por la Facultad de Ciencias Administrativas de la UTE., menciona que existe una idea extendida en la que las organizaciones públicas no ofrecen un adecuado servicio. Por lo que se exploran causas y se trabaja en el diseño de propuestas para realizar alguna recomendación, aunque esto no quiere decir que todo es incorrecto o mal estructurado o desarrollado. Las entidades públicas han reflexionado y reformado de forma suficiente, aunque es un proceso que requiere más tiempo para alcanzar a estándares de excelencia internacional (UTE, 2018).

Al referirnos de calidad en los servicios públicos, estamos mencionando el avance rápido que ha sufrido todo el sector público en dirección de la mejora continua, con la finalidad de configurar mejoras de las realidades en que se ofrecen los servicios a la población, que espera que el trabajo desplegado sea fiable a la hora de la verdad, la capacidad de atención de los trabajadores, la capacidad de respuesta y la precisión, la cordialidad de forma sencilla y rápida en la gestión de los trámites, información fidedigna, lenguaje a medida del usuario, la credibilidad y un compromiso seguro y reserva, elementos esenciales de la calidad de un servicio (Acreditación Gobierno de Ecuador, 2018).

Una apropiada atención a la ciudadanía está en relación de brindar servicios de calidad y asimilar que las actividades de la organización, en el transcurso de toda la gestión, impactan en el servicio final. Todo ciudadano, tiene

derecho a recibir servicios de calidad cuando va a gestionar un trámite o solicitar algún servicio del Estado (Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), 2015).

Concluyendo, en un estudio de comportamiento organizacional ciudadano, se establece que, se puede descifrar que las conductas de ciudadanía organizacional facilitan la participación; que se concibe como un proceso que permite relacionar, con la interacción entre las personas, desplegando el compromiso entre el individuo y la entidad; cuyo fin es lograr el bienestar, personal y común. (Hernández et al, 2017).

Por lo antes mencionado, se ha formulado la siguiente interrogante: ¿Cómo diseñar una gestión de conductas de ciudadanía organizacional para mejorar la calidad de servicio en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020?

La investigación se justifica porque aportará el diseño de conductas de ciudadanía organizacional para mejorar la calidad de servicio en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil de forma general y en sus dimensiones en relación con el modelo de escala de ciudadanía organizacional de los autores Organ (1977), citado por Delgado y Vanegas (2013). Con estos conocimientos se procura promover la meditación y discusión académica sobre el conocimiento presente de las conductas de ciudadanía organizacional, cotejando sus fundamentos teóricos con los resultados identificados en esta investigación. Con la posibilidad de admitir las hipótesis trazadas se conseguirá extender sus resultados con los principios; asimismo, Mora (2011), quien aborda la calidad de servicio.

Para responder a la interrogante, se ha planteado como objetivo: Diseñar una gestión de conductas de ciudadanía organizacional para mejorar la calidad de servicio en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020 y; sus objetivos específicos: Diagnosticar la situación actual de las conductas de ciudadanía organizacional en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020; Determinar los componentes de una gestión de conductas de ciudadanía organizacional para mejorar la calidad de servicio en una empresa

pública de seguridad social de Guayaquil, 2020 e; Identificar los aspectos claves para evaluar la calidad de servicio en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020.

Por último, se ha proyectado como hipótesis: La gestión de conductas de ciudadanía organizacional permitirá mejorar la calidad de servicio en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

La investigación presenta antecedentes internacionales, por lo cual tenemos que, Martínez (2017) en el estudio “Conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional en el Viceministerio de Pesquería 2017”. El objetivo fue Determinar la relación entre las variables. Concluyó que, hay una relación entre las variables en la entidad antes mencionada durante el año 2017.

Alberca y Valentín (2017) en su investigación “Clima Organizacional y Calidad de Servicio del Ministerio de Educación”. Tuvo como objetivo: Determinar la influencia de las variables. Concluyen que, el clima organizacional influye de forma positiva en la calidad de servicio.

Guárate (2015), en su investigación “La ciudadanía organizacional clave en la productividad laboral del capital humano de la Universidad de Carabobo Campus La Morita”. Tuvo como objetivo: Analizar las actitudes de Ciudadanía Organizacional en la productividad. Concluye que, las actitudes de ciudadanía organizacional reconocidas mayores al 50% son rectitud y cortesía, considerando que los demás componentes estuvieron entre el 45% y el 47% y las interrogantes de opinión individual denotaron resultados efectivos y; que las conductas consienten optimizar la efectividad de las empresas, es preciso subrayar que, son mencionadas por el recurso humano.

Los antecedentes a nivel nacional, tenemos que, Tonato (2017) en el estudio “La calidad del servicio público en el Centro de Atención Universal del IESS Quito, 2014 – 2016”. Tuvo como objetivo: Analizar las interacciones entre ciudadanía y burocracia callejera y su incidencia en la percepción en la calidad del servicio. La investigación es de tipo descriptiva. Concluye que, el proceso que actúa la población para adherirse a los servicios brindados por el CAU del IESS, se define por poseer una sucesión de dificultades de tipo orgánica, de comunicación, y recurso humano; los burócratas en la relación constante con el usuario, se definen por manejar cuatro acciones que acortan la calidad de servicio y; los trabajadores públicos que son afines de forma directa con la

asistencia del servicio, no aprecian que este forme escasa satisfacción del usuario, al contrario consideran a la calidad de servicio con una calificación de cuatro sobre cinco.

Salazar y Cabrera (2016) en el artículo “Diagnóstico de la calidad de servicio de la Universidad de Chimborazo”. Tuvo como objetivo: determinar la calidad de servicio en la matrícula. El estudio fue de tipo descriptiva transaccional. Concluye que, las brechas del Modelo SERVQUAL, resaltaron de forma negativa los componentes; aunque el componente sobre elementos tangibles, a pesar de poseer una brecha negativa es la que concibió mayor percepción, por otro lado, el componente de capacidad de respuesta creó un reducido promedio en percepción.

En relación con las teorías afines al tema, la variable de conductas de ciudadanía organizacional Smith, Organ y Near (1983) la define como aquella flexibilidad esencial que la organización alcanza para afrontar a varios contextos inesperados que se originan a diario.

Por su parte, Mendoza (2015) resalta que una ciudadanía enérgica posee la capacidad de evolucionar, teniendo en consideración las conductas de ciudadanía organizacional en el contexto inmediato, así como impactar de forma profunda la calidad de vida.

También, Omar (2013) destaca que las conductas de ciudadanía organizacional representan las acciones circunstanciales, que sobrepasan las perspectivas explícitamente emplazadas para el desempeño de un específico rol y que trascienden con beneficios para las empresas. Se exteriorizan por medio de un extenso nivel de conductas filántropas o de contribución, que no son exigidas de forma directa ni premiadas, pero que favorecen a crear relaciones interpersonales agradables en el centro laboral.

Asimismo, Dávila y Finkelstein (2016) describe que se han planteado diferentes representaciones de precisar la conducta, unos lo han realizado como la conducta encaminada a resguardar o incrementar el bienestar de los demás.

Algunos estudios hacen visible que, el desarrollo de estas conductas también puede aumentar el bienestar de aquellas personas que las ponen en práctica.

Rodríguez, Sánchez y Martínez (2013) definen a las CCO (conductas de ciudadanía organizacional) como el comportamiento personal que es circunstancial, no identificado claramente por el sistema de recompensas y que origina el desarrollo de la organización de manera positiva.

Podsakoff y MacKenzie (1997), citado por Carrillo y Rosario (2008) reportaron sobre los beneficios viables de la conducta de ciudadanía organizacional (CCO) en la efectividad en grupos y estructural. Las conductas de ciudadanía organizacional logran incrementar la productividad de trabajadores, el desempeño de la gerencia y la firmeza del desempeño institucional.

Gouldner (1960), citado por Arones y Grados (2020) afirman que las CCO se basaron en las Normas de Reciprocidad definiendo como el criterio moral interno que tiene la persona de retribuir para otorgar algún beneficio.

Las dimensiones de la variable de conductas de ciudadanía organizacional, según Organ (1977), citado por Delgado y Vanegas (2013) plantearon un modelo con cinco componentes, como: La rectitud o conciencia: referente a la puntualidad, seguimiento a las reglas, normas y procedimientos de la empresa; El espíritu de deportividad: donde se evitan las quejas, problemas menores y chismes ilegítimamente aumentados; La virtud cívica: referente a la responsabilidad del aspecto político de la empresa y la asistencia a las reuniones y atendiendo a comunicaciones internas; La Cortesía: referente al trato atento y respeto de los derechos de las personas y; La ayuda o altruismo: reflejo de la ayuda voluntaria fundamental para toda empresa.

Terán, Partida, y Rodríguez (2017) destacan otra particularidad que refiere a la ciudadanía organizacional es el factor circunstancial, éste visualiza acciones que de manera voluntaria la persona ejecuta, creando actuaciones o conductas determinadas en su desempeño y que no están solicitadas en el papel



determinado en su equipo de trabajo, aunque es necesaria en su relación de equipo.

Gangloff, Mayoral y Rezrazi (2017) confirman que se ha verificado que los trabajadores que acogen comportamientos de ciudadanía organizacional son calificados por su inmediato superior jerárquico. Sabiendo que tal calificación establece uno de los primordiales criterios de definición de una norma social.

Rego y Palomares (2002) mencionan que la conductas han sido objeto de diversos estudios, debido, en gran porcentaje, se presume que aportan a la efectividad organizacional. Por ello, diferentes investigaciones han pretendido identificar los conocimientos por las cuales los integrantes de las empresas acogen estos comportamientos.

Arredondo, Rosas y Villa (2011) describen que los especialistas suelen utilizar la expresión voluntario al debatir el concepto de conducta de ciudadanía organizacional (CCO) y las conductas concretas de los trabajadores, que involucra acciones que van más allá de las perspectivas de su labor formal.

Omar y Uribe (2005) detallan que entre las referencias, los especialistas evalúan la influencia acumulada de aspectos individuales y contextuales relativos al lugar de trabajo y, las consecuencias concurrentes a nivel personal y organizacional. A partir de ahí el concepto de conducta de ciudadanía organizacional (CCO) ha provocado un progresivo interés entre los expertos de las empresas y producida la mejora de varias investigaciones propuestas a penetrar el conocimiento de sus antecedentes.

En cuanto a la variable de calidad de servicio, Fisher y Navarro, 1994, Colunga, 1995, Kotler, Kotler, 1997, Zeithalm y Bitner, 2005, citado en Mora (2011), luego de analizar diversas tesis en relación con el servicio, expresa que éste, es comprendido como el trabajo y/o los beneficios que originan satisfacción al usuario.

Por su parte, Berry at el, 1993, citado por Requena y Serrano (2007) define a la calidad de servicio como la diferencia existente entre los deseos de las personas y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Según lo que plantean la norma ISO 9000:2000, citado por Atencio y González (2007) calidad, es el nivel de rasgos innatos consuma los requisitos establecidos, totalmente obligatoria.

Según El diccionario de la Real Academia Española RAE, citado por Duque (2005) define servicio (del latín *servitium*) como acción y consecuencia de servir, como servicio de casa e inclusive de su conjunto.

Villalba (2013) describe que, cuando se habla de calidad de servicio se debe considerar que su ejecución en la literatura es diversa, por ello una forma de percibir el concepto de forma general es ponderar las ideas que lo sostienen.

Pérez (2013), citado por Castro (2019) afirma que un adecuado servicio al cliente determina una relación con un usuario que resalte una predisposición para servir.

La Presidencia del Consejo de Ministros del Perú (2020), resalta que una de las fundamentales actividades de la etapa de modernización del Estado está en relación a la mejora de la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía; basados en la información de las necesidades y expectativas de la población.

Benalcázar (2018) existe una imagen extendida en la que las organizaciones públicas no ofrecen un adecuado servicio, por lo que se debe explorar las raíces de los problemas y diseñar una propuesta de recomendaciones.

Palacios (2000), citado por Montaña, Ramírez y Ramírez (2002) la calidad ha preexistido como un factor abandonado de los servicios, debido a que es un

componente que se puede cuantificar en menor posibilidad que los precios, aunque los clientes dan razón cuando falta.

Según Mora (2011), las dimensiones de calidad de servicio fueron definidas según modelo SERVQUAL, de la siguiente manera: Elementos tangibles: Son todos los aspectos físicos, que tienen el personal y los materiales, por ello, los productos que son autorizados a una determinada localidad deben ser de calidad y siempre estar escoltados de un servicio oportuno; Fiabilidad: Es la manera de como el estado logra cumplir los objetivos de cada programa, ejecutando de la mejor manera, satisfaciendo adecuadamente al beneficiario y a su vez, garantizando su confianza; Capacidad de respuesta: Es la ejecución de las actividades de manera eficaz y eficiente, atendiendo adecuadamente las quejas y reclamos de los usuarios, a fin de garantizar su completa satisfacción; Seguridad: Es el nivel de comprensión que tienen los encargados de brindar el servicio, de ello depende, de la seguridad y confianza que tengan los beneficiarios, como también, el evitar ciertos riesgos y peligros que pueden poner el riesgo la vida del usuario y; Empatía: Es la gentileza y excelente trato que se le da al beneficiario, tomando en cuenta sus necesidades, poniéndose en su lugar, facilitando la información de manera tranquila y precisa, conservando una constante mejora de los procesos.

Sánchez y Sánchez (2016) menciona que las características antes mencionadas como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, convierten que los servicios sean más rigurosos en relación con la experiencia y credibilidad; de la misma forma los usuarios poseen mayor problema para formular un juicio.

Según Castellanos y Bacca (2014) mencionan otros factores que afectan la Calidad en el Servicio, como la apatía: que es el desinterés total por el cliente; frialdad: la actitud de impaciencia y frialdad; aire de superioridad: que hace sentir a los clientes como incapaces de tener la razón; robotismo: se basa en rutinas y oraciones ya establecidas; reglamento: que no se considera a los usuarios, primando los reglamentos internos, y; evasivas: que no hay respuesta para los usuarios.

### III. METODOLOGÍA

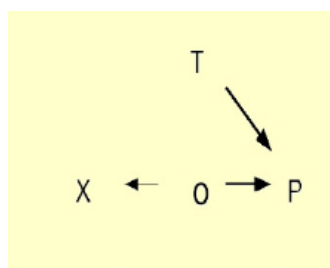
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

La investigación, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) fue de tipo exploratoria, descriptiva y con un enfoque mixto; exploratoria: permitiendo conocer factores relevantes de las conductas de ciudadanía organizacional, alcanzando un diagnóstico más cercano a la realidad, respecto a la situación actual; descriptiva: debido a que se buscó describir así como cuantificar a cada una de las variables y; con un enfoque mixto: porque se tomaron datos mixtos, cuantitativos, porque se cuantificarán las respuestas por medio de porcentajes de una encuesta y cualitativa coadyuvando con características relacionadas a la propuesta.

##### Diseño de investigación

La investigación, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se trabajó con un diseño no experimental, transversal y propositivo; no experimental: sin manipular las variables; trasversal: porque se realizó en un solo momento y; propositiva: porque se elaboró una propuesta de gestión de conductas de ciudadanía organizacional, el mismo al ser puesto en práctica en un futuro permitirá a la empresa mejorar su calidad de servicio, como se muestra en el siguiente esquema:



Dónde:

X: Realidad de la calidad de servicio en una empresa pública

O: Observación

T: Modelo teórico

P: Propuesta de gestión de conductas de ciudadanía organizacional.

## 3.2. Variables y operacionalización

### **Variables**

#### **Definición conceptual**

##### **Variable independiente**

Conductas de ciudadanía organizacional: Son aquellas que representan las acciones circunstanciales, que sobrepasan las perspectivas explícitamente emplazadas para el desempeño de un rol específico y que trascienden con beneficios para las empresas Omar (2013).

##### **Variable dependiente**

Calidad de servicio: Es la diferencia existente entre los deseos de las personas y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía Berry at el, 1993, citado por Requena y Serrano (2007).

#### **Definición operacional**

##### **Variable independiente**

Conductas de ciudadanía organizacional: Es el desarrollo de la rectitud o conciencia, espíritu de deportividad, virtud cívica, cortesía y practica de altruismo.

Los indicadores de la variable son Puntualidad, Seguimiento de normativas y procedimientos, Manejo de las quejas, Evitar problemas menores, Responsabilidad con temas políticos de la empresa, Asistencia a reuniones y atención comunicaciones internas, Trato amable, Respeto a los derechos de las personas, Ayuda voluntaria.

La escala que se tomó en cuenta fue Ordinal.

##### **Variable dependiente**

Calidad de servicio: Es el desarrollo de los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Los indicadores de la variable son: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación, Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa, Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida, Conocimiento del servicio prestado, Cortesía de los empleados, Habilidad para transmitir confianza al cliente y Atención individualizada al cliente.

La escala que se tomó en consideración fue Ordinal.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

**Población:** Todos los 1500 usuarios que se beneficiaron en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, al 2020. Así mismo al Director Administrativo de la Empresa.

**Muestra:** Se determinaron 65 usuarios que se beneficiaron en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, durante el año 2020. Además, por otro lado, el Director Administrativo de la Empresa.

**Muestreo:** Para determinar la muestra, se consideró un muestreo probabilístico con fórmula de población finita. Anexo 7.

**Unidad de análisis:** Los beneficiarios en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnicas**

**Análisis documental:** Con la finalidad de determinar los aspectos de la gestión de conductas de ciudadanía organizacional para mejorar la calidad de servicio y, lograr estructurar la propuesta de gestión de conductas de ciudadanía organizacional.

**Encuesta:** Se aplicó esta técnica con la finalidad de descubrir la forma cómo se encuentra la variable de la calidad de servicio; lo que coadyuvó a priorizar los factores para elaborar un modelo de gestión de conductas de ciudadanía organizacional.

**Entrevista:** Se aplicó esta técnica con la finalidad de descubrir la forma cómo se encuentra el nivel de las conductas de ciudadanía organizacional; lo que coadyuvó a priorizar los factores en la elaboración de la gestión de conductas de ciudadanía organizacional.

### **Instrumentos**

**Ficha documentaria:** Se aplicó este instrumento, para diseñar la propuesta de gestión de conductas de ciudadanía organizacional, basada en la operacionalización, revisión bibliográfica y documentaria, identificando los aspectos generales necesarios para mejorar la calidad de servicio.

**Cuestionario:** Se diseñó un cuestionario con 22 ítems para desarrollar la variable de la calidad de servicio.

**Guía de entrevista:** Se diseñó una guía de entrevista con 5 ítems, según los indicadores de la operacionalización de la variable de sistema de control interno, el mismo que se ejecutó in situ al administrador de la entidad pública de seguridad social.

### **Validez**

Se procedió a validar el cuestionario con tres expertos en relación al tema, quienes revisaron de forma minuciosa si los ítems coinciden con los indicadores, dimensiones y sobre todo con la variable en estudio.

### **Confiabilidad**

Se procedió a desarrollar una prueba piloto con la prueba estadística de la fórmula del Alfa de Cronbach con 9 encuestados y 22 ítems, alcanzando un

0.909, es decir 90.9% al nivel de 1. Lo que se identifica como un instrumento confiable.

### **3.5. Procedimientos**

Se tuvo una cita previa con el Director Administrativo de una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, para coordinar la aplicación de los instrumentos, luego depurar aquellos datos e información según corresponda, posterior se procedió a la tabulación, diseño de tablas y figuras, interpretación y análisis de datos.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se tuvo en cuenta el método deductivo, partiendo de lo general a características específicas, utilizando el programa Excel para ordenar, tabular la información y datos extraídos, como el Alfa de Cronbach.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se trabajó en relación con los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), que refirieron los siguientes aspectos, tales como: Responsabilidad: Garantizando la conducción de los recursos de manera eficiente de las actividades que se realizaron. Honestidad: Prevaleció lo colectivo al interés particular, actuando con transparencia y direccionado a alcanzar los propósitos. Confidencialidad: Cuidamos la información de la empresa sin conflicto de intereses, asegurando el buen nombre de la empresa.



## **IV. RESULTADOS**

### ***Objetivo específico 1.***

### ***Diagnosticar la situación actual de las conductas de ciudadanía organizacional en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020.***

Para realizar el diagnóstico de la situación actual del control interno en la empresa pública de seguridad social de Guayaquil, se procedió a conocer de cerca su cultura y procesos por medio de herramientas, como la entrevista, análisis FODA e Ishikawa, que a continuación detallaremos:

### ***LA ENTREVISTA***

Para diagnosticar las conductas de ciudadanía organizacional actual que presenta una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, relacionada a lo expuesto por la autoridad de la institución, quien resalta que el contexto de las conductas es ejercido con algunas deficiencias, además sostiene que varios trabajadores y servidores públicos, desconocen la importancia de contar con una política de practica de conductas de ciudadanía organizacional, describiendo acciones con la aprobación de la autoridad correspondiente.

La falta de claridad e información de las normativas de la empresa se debe a un ambiente que carece de documentos neutralizadores de efectos negativos, falta de liderazgo en todas las áreas para hacer respetar lo antes mencionado y sobre todo el descuido por no realizar acciones de difusión de aquellas normas sobre las conductas. También, el entrevistado comentó que, el inadecuado manejo de las quejas se ha venido presentando porque no se ha diseñado un plan para afrontar un problema según características de este. Por otro lado, el poco interés en organizar reuniones y no asistir a las mismas por falta de comunicación. Además, no se ha trabajado en generar confianza, poder escuchar y solucionar problemas de forma rápida, además reforzar el compromiso voluntario de los colaboradores.

## **ANÁLISIS FODA E ISHIKAWA**

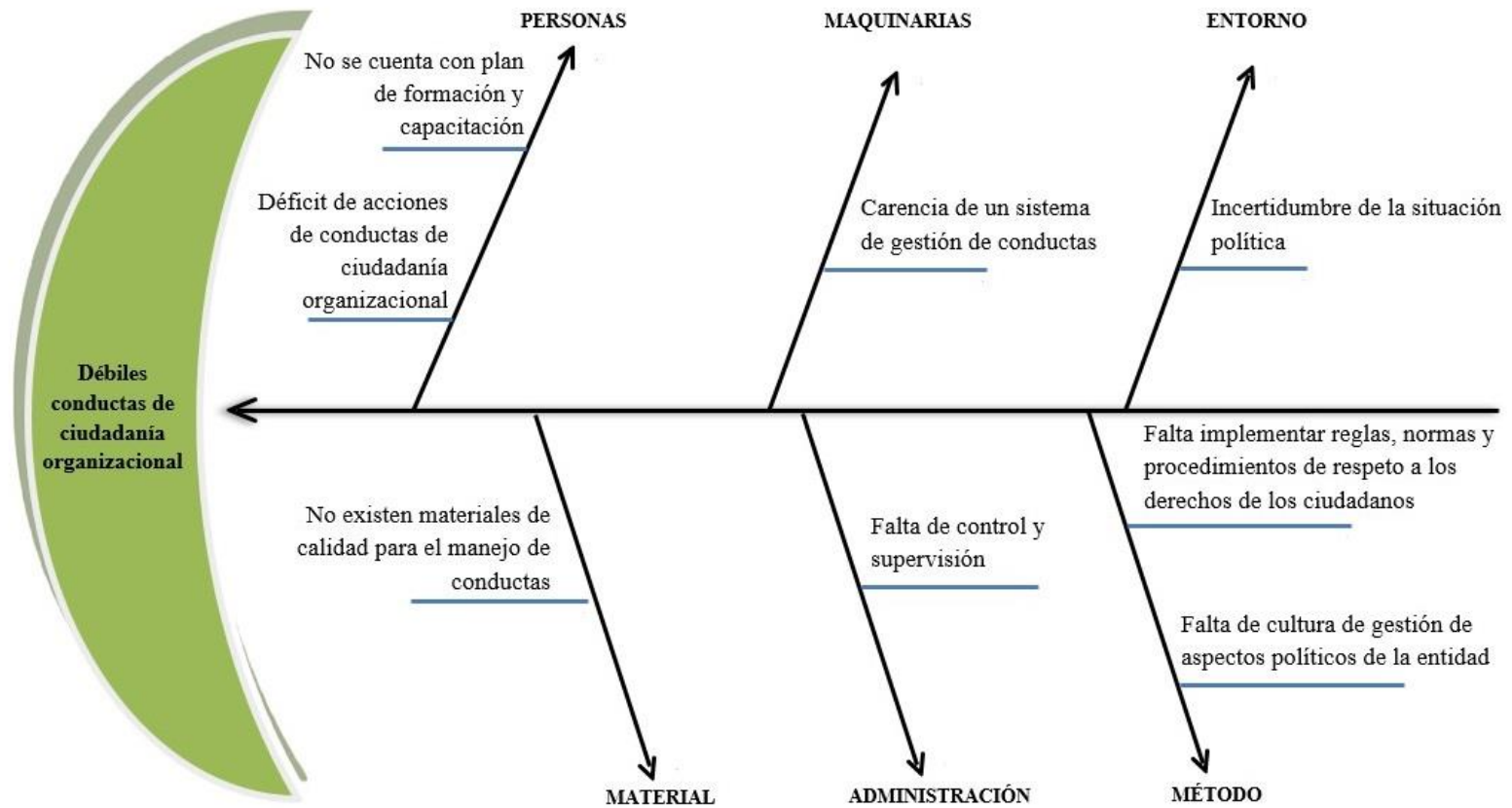
El diagnóstico de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; y el diagrama de Ishikawa se desarrollan en relación con las dimensiones de las conductas de ciudadanía organizacional, las cuales son: rectitud, espíritu de deportividad, virtud cívica, cortesía y práctica de altruismo. A continuación, las herramientas ejecutadas:

*Tabla 1. Análisis FODA*

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
Disposición de los funcionarios	Cooperación laboral entre entidades públicas
Experiencia Institucional acumulada	Capacidad legal de contratar servicios
Presupuesto para mejoras	Estabilidad económica y política
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
No se cuenta con plan de formación y capacitación	Intervención de entes reguladores del estado
Falta de acciones para el establecimiento de conductas de ciudadanía organizacional	Intervención por procesos inadecuados de quejas y reclamos
Carencia de un sistema de gestión de conductas	Denuncias de medios de comunicación
No se tiene formalmente identificadas las conductas expuestas que se desarrollan actualmente	Denuncias de usuarios contra la imagen institucional
Falta de cultura de gestión de aspectos políticos de la entidad	Resistencia al cambio
Falta implementar mecanismos y procedimientos de respeto a los derechos de los ciudadanos	Insatisfacción del usuario

*Fuente: Empresa Pública de Seguridad Social  
Elaboración: Propia*

Figura 1. Diagrama ISHIKAWA



Fuente: Empresa Pública de Seguridad Social  
Elaboración: Propia

**Objetivo específico 2.**

***Determinar los componentes de una gestión de conductas de ciudadanía organizacional para mejorar la calidad de servicio en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020.***

Para poder determinar los componentes de la variable CCO, se consideró revisar algunos especialistas, que definían de forma distinta a las conductas de ciudadanía organizacional; precisando lo mencionado por Organ (1977), citado por Delgado y Vanegas (2013) que plantearon un modelo con cinco componentes:

La rectitud o conciencia:

Que se refiere a la puntualidad, siguiendo de forma sensata la normatividad de la organización;

El espíritu de deportividad:

Hace referencia a cómo evadir los problemas y quejas de manera errónea acrecentados;

La virtud cívica:

Está en relación cuando se interviene con seriedad en el factor político de la organización reflejando en el conocimiento actual de aquellos elementos de la institución, mostrando su interés de asistir a los compromisos y tener en cuenta las comunicaciones internas;

La Cortesía:

Se trata de amabilidad y consideración, además de respetar los derechos de las personas en general;

La ayuda o altruismo:

Reflejado en aquellas personas que de manera voluntaria sostienen a la organización con una labor fundamental.

### **Objetivo específico 3.**

#### **Identificar los aspectos claves para evaluar la calidad de servicio en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020.**

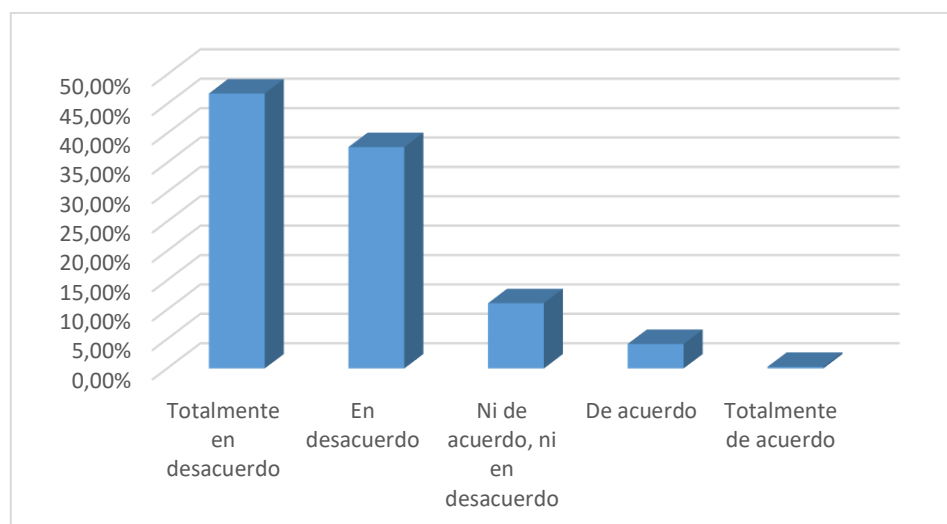
Posterior al análisis de diferentes estudios y componentes en relación con el servicio, los aspectos más acordes con la investigación que dan origen a los beneficios para la satisfacción al usuario, de acuerdo con las dimensiones de la calidad de servicio se desarrollan las siguientes: los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. A continuación, el resultado de cada una, incluida de la variable.

*Tabla 2. Calidad de servicio*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	30	46.35%
En desacuerdo	24	36.70%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	12.23%
De acuerdo	3	4.72%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario  
Elaboración Propia*

*Figura 2. Calidad de servicio*



*Fuente: Tabla 2  
Elaboración Propia*

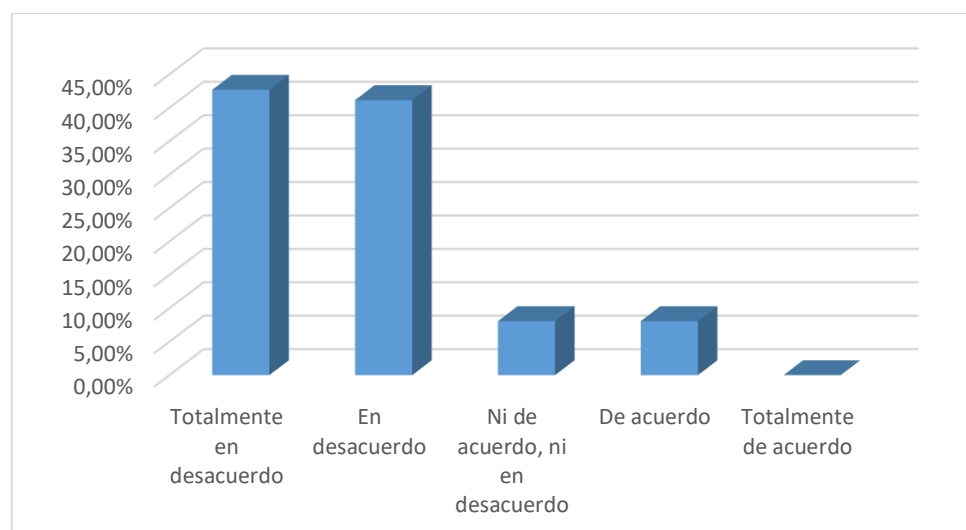
Del 100% de encuestados, de la Tabla 2, el 83.04% confirman estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil se desarrolle una adecuada calidad de servicio; mientras que, el 4.72% afirman estar de acuerdo. Se deduce que la calidad de servicio presenta deficiencias en sus elementos tangibles, la fiabilidad, su capacidad de respuesta, la seguridad, y en la empatía.

*Tabla 3. Elementos tangibles*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	28	42.69%
En desacuerdo	27	41.15%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	8.08%
De acuerdo	5	8.08%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario  
Elaboración Propia*

*Figura 3. Elementos tangibles*



*Fuente: Tabla 3  
Elaboración Propia*

Del 100% de encuestados, de la Tabla 3, el 83.84% confirman estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil se tengan apropiados elementos tangibles; mientras el 8.08% afirman estar de acuerdo. Se deduce que los elementos

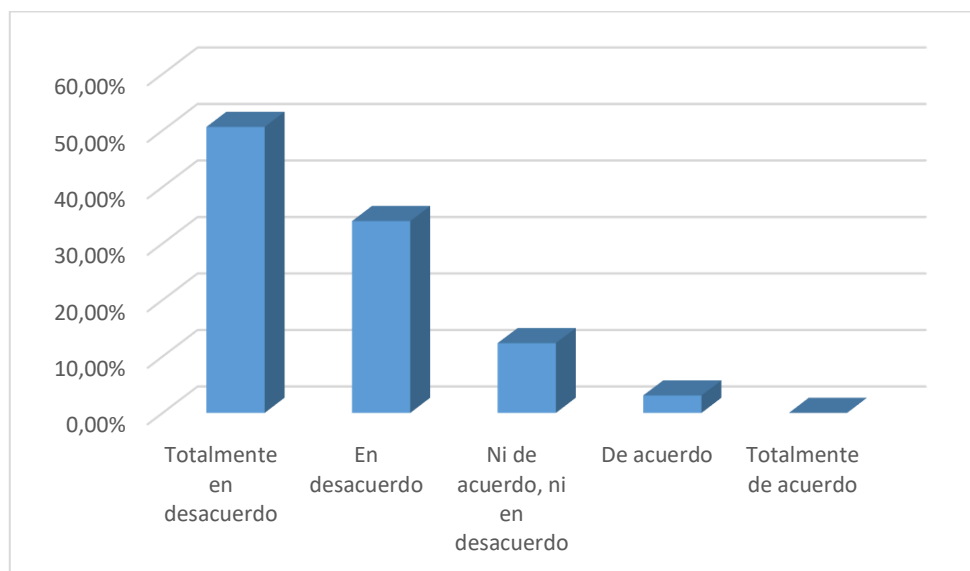
tangibles presentan deficiencias en la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

*Tabla 4. Fiabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	33	50.62%
En desacuerdo	22	33.95%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	12.35%
De acuerdo	2	3.09%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario  
Elaboración Propia*

*Figura 4. Fiabilidad*



*Fuente: Tabla 4  
Elaboración Propia*

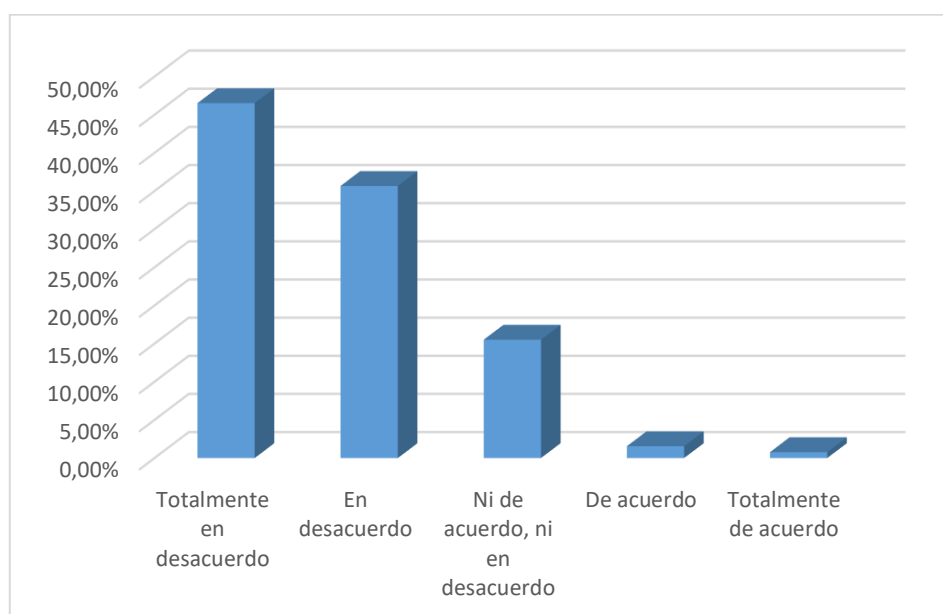
Del 100% de encuestados, de la Tabla 4, el 84.57% confirman estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil se ejecuten adecuadas acciones de fiabilidad; mientras que, el 3.09% afirman estar de acuerdo. Se deduce que la fiabilidad presenta deficiencias en la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

*Tabla 5. Capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	30	46.51%
En desacuerdo	23	35.66%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	15.50%
De acuerdo	1	1.55%
Totalmente de acuerdo	1	0.78%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario  
Elaboración Propia*

*Figura 5. Capacidad de respuesta*



*Fuente: Tabla 5  
Elaboración Propia*

Del 100% de encuestados, de la Tabla 5, el 82.17% confirman estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil no existe una adecuada capacidad de respuesta; mientras que, el 2.33% afirman estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. Se deduce que la capacidad de respuesta se ha visto deteriorada por la débil disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio.

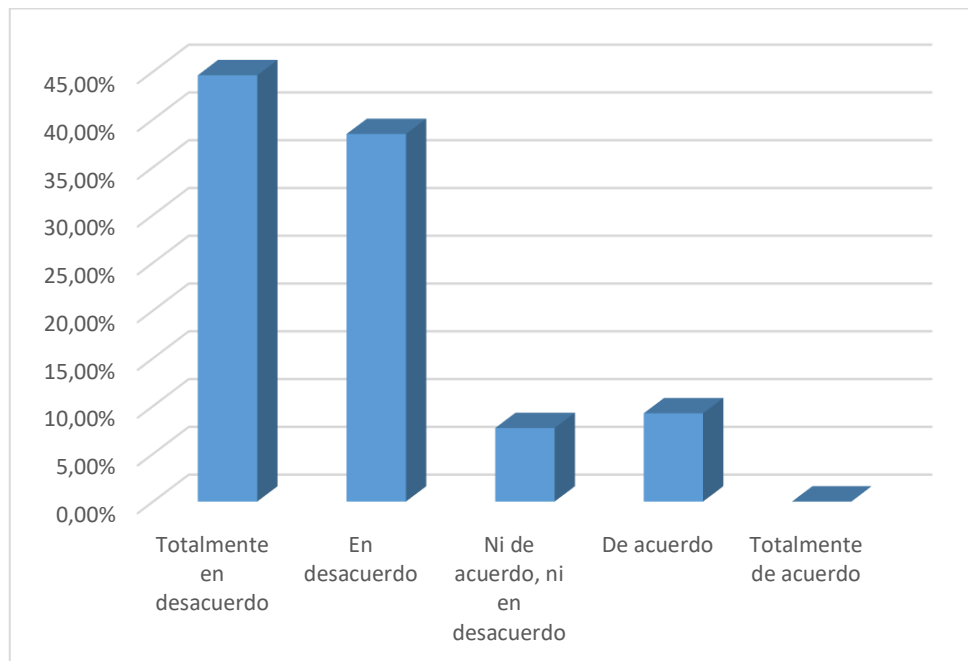


*Tabla 6. Seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	29	44.62%
En desacuerdo	25	38.46%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	7.69%
De acuerdo	6	9.23%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario  
Elaboración Propia*

*Figura 6. Seguridad*



*Fuente: Tabla 6  
Elaboración Propia*

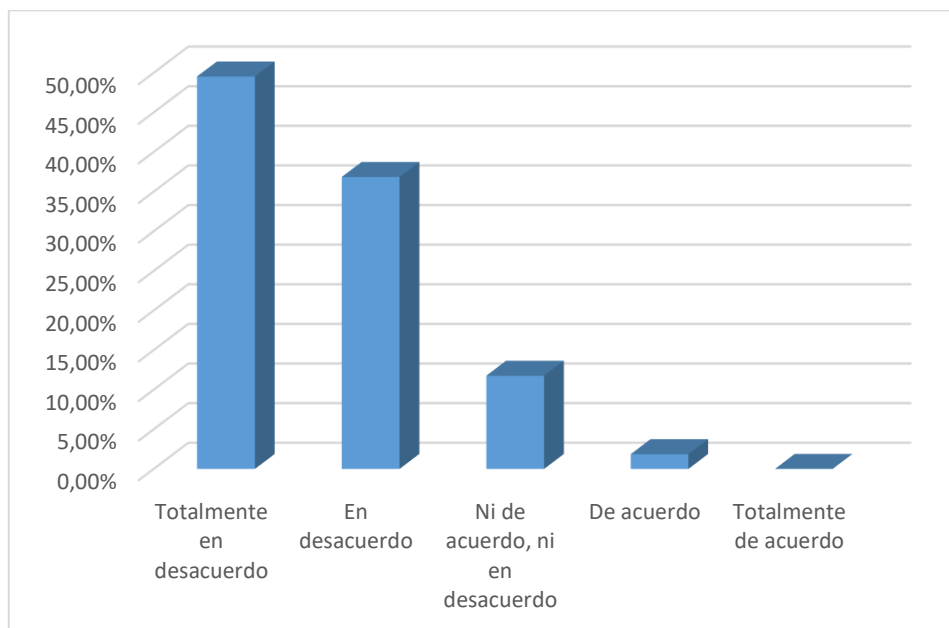
Del 100% de encuestados, de la Tabla 6, el 83.08% confirman estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil su personal denote seguridad; mientras que, el 9.23% afirman estar de acuerdo. Se deduce que la débil seguridad de los trabajadores es por el poco conocimiento, atención mostrada y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

*Tabla 7. Empatía*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	32	49.54%
En desacuerdo	24	36.84%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	11.76%
De acuerdo	1	1.86%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario  
Elaboración Propia*

*Figura 7. Empatía*



*Fuente: Tabla 7  
Elaboración Propia*

Del 100% de encuestados, de la Tabla 7, el 86.38% confirman estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil su personal demuestre empatía; mientras que, el 1.86% afirman estar de acuerdo. Se deduce que la empatía no se ha dado por la falta de una política de atención individualizada hacia los usuarios.

### ***Objetivo General***

***Diseñar una gestión de conductas de ciudadanía organizacional para mejorar la calidad de servicio en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020.***

## ***PROPUESTA DE GESTIÓN DE CONDUCTAS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO:***

### **I. PRESENTACIÓN**

En el marco de mejorar la calidad de servicio en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, se ha trabajado en el diseño de una propuesta, partiendo de estrategias apropiadas de conductas, permitiendo desplegar y promover la participación de forma activa de los trabajadores. Por lo que, dentro de la tesis, se presenta un diseño de gestión de conductas de ciudadanía organizacional. Cabe señalar que, se trabajó en un diagnóstico y evaluación de las variables, para instaurar una propuesta de estrategias y sus respectivas acciones vitales por dimensión, que implicó crear un diseño en relación con las características específicas de la organización y sus funciones. Se desarrolló un trabajo con recursos propios, cuyos productos obtenidos han sido el insumo para la elaboración de estrategias.

### **II. ACTIVIDADES DE LA EMPRESA**

La empresa pública de seguridad social de Guayaquil, es una entidad encargada de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio para que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social, cubrir los riesgos de los usuarios internos y externos con prestaciones, servicios de alta calidad y valor agregado, de conformidad con los mandatos constitucionales y legales, lo que refleja una necesidad de gestionar la calidad de servicio, y por ende el poder mejorar aquellas conductas o acciones hacia los usuarios en todas las áreas que tengan contacto directo con los mismos.

### **III. JUSTIFICACIÓN**

En la actualidad, la calidad de servicio en las empresas es un factor vital, siendo transversal en todas las acciones laborales, en donde la conducta en cada contexto del trabajador denota que influye directamente en la optimización del servicio que se brinda. Un trabajador que tiene claro qué conductas debe tener en cuenta, durante y después está siempre atento y exigido a un entorno competitivo, algo básico para alcanzar a ser empresas exitosas. Estos componentes son de gran importancia para alcanzar altos niveles de calidad de servicio. En la mayoría de las empresas de seguridad social en Guayaquil, estos factores, están en su etapa de inicio; por una corta visión de futuro de lo que significa trabajar con una cultura de conductas organizacionales como factor elemental e inquebrantable que una empresa no puede dejar de construir.

Lo antes mencionado conllevó a realizar la investigación por inercia y conocimiento a presentar el tema de conductas de ciudadanía organizacional para fortalecer y/o mejorar e incrementar la calidad de servicio de los procesos, y acciones de todas las áreas de la empresa. En tal sentido se plantea la presente propuesta de acciones estratégicas.

### **IV. ALCANCE**

La presente propuesta de acciones estratégicas es de aplicación para toda la empresa pública de seguridad social y afines.

### **V. METAS**

Una propuesta de acciones estratégicas de conductas de ciudadanía organizacional.

### **VI. INDICADORES DE GESTIÓN**

Producto específico: “Propuesta de acciones estratégicas de conductas de ciudadanía organizacional para mejorar la calidad de servicio”

#### **Indicadores:**

1. Número de estrategias para futura implementación.
2. Nivel de calidad de servicio.

## VII. FINES

- Afirmar la calidad del servicio de la empresa.
- Formar actitudes positivas para conseguir las metas de la empresa.

## VIII. OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Contribuir con la mejora de la calidad de servicio de la empresa, por medio de una propuesta de estrategias de conductas de ciudadanía organizacional.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar los factores de conductas de ciudadanía organizacional que influyan en la evaluación.
- Coordinar con el área de Talento Humano, para el proceso de elaboración de las estrategias.

## IX. FINANCIAMIENTO

El tesista, asumirá el costo total de lo que se requiera.

## X. PRESUPUESTO

DESCRIPCIÓN	C.U (\$.)	CANTIDAD	TOTAL
Materiales diversos	0.4	600	\$240.00
TOTAL			\$240.00

## XI. DESARROLLO DE LAS ESTRATEGIAS

*Tabla 8. Estrategias de conductas de ciudadanía organizacional*

<b>CONDUCTAS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL</b>	<b>DEFICIENCIAS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	
Rectitud	Falta de puntualidad	Determinar las causas de puntualidad	
		Implementar tecnología de asistencia	
	Falta de claridad e información de las normativas.	Elaborar, modificar y eliminar algún documento neutralizador de efectos negativos	
		Difundir la importancia del liderazgo para respetar lo establecido	
		Realizar acciones de difusión al personal para que conozca las reglas, normas y procedimientos y actúe conforme corresponda	
Espíritu de deportividad	Falta procedimiento manejo de las quejas	Diseñar un plan de inmediatez a la hora de afrontar un problema	
		Elaborar formatos de conformidad del usuario	
		Difundir la caracterización de resolución según el problema	
	Concentración en problemas menores y chismes		Gestionar buenas prácticas genere una cultura contra el chisme y fomente las aclaraciones de manera frontal
			Organizar conversaciones enfocadas
			Diseñar un proceso de disciplina progresivo
			Diseñar un proceso de separación del personal tóxico
			Generar empatía y respeto
			Fomentar la cultura de la privacidad del entorno
			Diseñar sistemas de sanciones para evitar la viralización
Virtud cívica	Falta de responsabilidad con	Fomentar liderazgo para asegurar transparencia e integridad en las prácticas y procesos internos de control	
		Implementar en los procesos internos las actividades y posiciones en los aspectos políticos	

	temas políticos de la empresa	Caracterizar los resultados en relación con la calidad de la información, acciones que se involucramiento y posiciones de autoridades
	Poco interés de asistir a reuniones y atender a comunicaciones internas	Definir los tipos de reuniones
		Comunicado solo a reuniones necesarias
		Precisar objetivos que sean claros, alcanzables, útiles y cortos.
		Seleccionar a las personas necesarias.
		Determinar día y hora respetando horarios
		Definir el menor tiempo posible
		Difundir la convocatoria con antelación utilizando herramientas tecnológicas
		Desarrollar formatos de reuniones que tenga pilares de introducción y conclusiones y responsabilidades según agenda desarrollada
		Diseñar un sistema de sanciones por inasistencia
Cortesía	Falta de amabilidad y consideración	Rediseñar cuidadosamente aquellas tareas y funciones que tengan que ver con el contacto directo con el cliente
		Diseñar un programa de manejo de conflictos, ansiedad y negociación
		Generar confianza con la predisposición de escuchar y solucionar problemas
	Capacitar a los colaboradores sobre calidad de servicio	
	Indiferencia en el reconocimiento del respeto a los derechos	Incentivar el desarrollo de valores y actitudes que respalden los derechos
Informativos acerca de los derechos		
Se practica el altruismo	Ayuda voluntaria	Promover el compromiso de los trabajadores

Fuente: Empresa Pública de Seguridad Social  
Elaboración: Propia

## V. DISCUSIÓN

En relación con el primer objetivo, la situación actual de las conductas de ciudadanía organizacional en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020, se desprende que:

La Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) (2015) en el Manual para Mejorar la Atención a la ciudadanía en las entidades públicas, resalta que una apropiada atención a la ciudadanía está en relación de brindar servicios de calidad y asimilar que las actividades de la organización, en el transcurso de toda la gestión, impactan en el servicio final. Todo ciudadano, tiene derecho a recibir servicios de calidad cuando va a gestionar un trámite o solicitar algún servicio del Estado.

De lo detallado en el párrafo anterior, los resultados de la investigación distan enormemente, donde el diagnóstico permitió resaltar la falta de acciones para el establecimiento de conductas de ciudadanía organizacional, la carencia de un sistema de gestión de conductas, no se tiene formalmente identificadas las conductas expuestas que se desarrollan actualmente, falta implementar mecanismos y procedimientos de respeto a los derechos de los ciudadanos. También, varios trabajadores desconocen de la importancia de contar con una política de practicar conductas de ciudadanía organizacional.

En cuanto al segundo objetivo específico, los componentes de una gestión de conductas de ciudadanía organizacional para mejorar la calidad de servicio en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020 se consideró revisar algunos especialistas, que definían de forma distinta a las conductas de ciudadanía organizacional; definiendo las mencionadas por Organ (1977), citado por Delgado y Vanegas (2013) que plantearon un modelo con cinco componentes: La rectitud o conciencia: que se refiere a la puntualidad, siguiendo de forma sensata la normatividad y procesos de la institución; El espíritu de deportividad: hace referencia a cómo evadir problemas menores y comentarios falsos; La virtud cívica: está en relación con la responsabilidad en temas políticos



de la empresa, reflejando el conocimiento de los aspectos actuales de la institución, mostrando interés a las reuniones y comunicaciones internas; La Cortesía: Se refiere al trato amable y el respeto a los derechos de las personas y; La ayuda o altruismo: Este componente indica la voluntad para ayudar en dificultades o trabajos importantes para la institución; lo que se consolida con un estudio de Hernández et al (2017) sobre el comportamiento organizacional ciudadano, concluye que, se puede descifrar que las CCO facilitan la participación; que se concibe como un proceso que permite relacionar, con la interacción entre las personas, desplegando el compromiso entre el individuo y la entidad; cuyo fin es lograr el bienestar, personal y común.

En el tercer objetivo específico, el identificar los aspectos claves para evaluar la calidad de servicio en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020, otro de los resultados de la investigación está en relación a la calidad de servicio de una empresa pública de seguridad social, del 100% de encuestados, de la Tabla 2, el 83.04% confirman estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil se desarrolle una adecuada calidad de servicio; debido a que la calidad de servicio presenta deficiencias en sus elementos tangibles, la fiabilidad, su capacidad de respuesta, la seguridad, y en la empatía. El anterior resultado, coincide con la investigación de Salazar y Cabrera (2016) quien concluye que las brechas del Modelo SERVQUAL, resaltaron de forma negativa los componentes; aunque el componente sobre elementos tangibles, a pesar de poseer una brecha negativa es la que concibió mayor percepción, por otro lado, el componente de capacidad de respuesta creó un reducido promedio en percepción. Es por ello, que la Acreditación Gobierno de Ecuador (2018) describe que al referirnos de calidad en los servicios públicos, estamos mencionando el avance rápido que ha sufrido todo el sector público en dirección de la mejora continua, con la finalidad de configurar mejoras de las condiciones en que se brindan los servicios a la población, que espera que el trabajo desplegado sea fiable a la hora de la verdad, la capacidad de atención de los trabajadores, la capacidad de respuesta y la precisión, la cordialidad de forma sencilla y rápida en la gestión de los trámites, información fidedigna, lenguaje a

medida del usuario, la credibilidad y un compromiso seguro y reserva, elementos esenciales de la calidad de un servicio.

Por último, el objetivo general, de Diseñar una gestión de conductas de ciudadanía organizacional para mejorar la calidad de servicio en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020; podemos afirmar que una empresa de seguridad social, debe tener en cuenta lo mencionado por la Escuela Pública Digital (2018), de lo que se tiene que tener en consideración en forma elemental es agrupar las conductas organizacionales de los que laboran para alcanzar una sola voluntad en las situaciones que la población requiere y que no se respeta. Los funcionarios que viven en burocracia tienen que desempeñar sus funciones, proponiendo esclarecimientos por su conducta, deben oír la opinión del ciudadano y de la oposición y por último de las posiciones religiosas, culturales, étnicas o de otra índole.

Por otro lado Avolio (2017) afirma que un colaborador presenta una conducta de ciudadanía organizacional cuando apoya voluntariamente a otros colaboradores; conserva una actitud positiva, no se queja ni se ofende cuando el resto no acogen sus propuestas. Lo mencionado por Avolio, coincide con los componentes que debe tener una gestión de conductas de ciudadanía organizacional, mencionados en los resultados de la investigación como el evitar quejas como espíritu de deportividad y la ayuda de manera voluntaria ante dificultades o trabajo importante para la organización.

La Agencia de la GIZ Cooperación Alemana al Desarrollo (2015) resalta que las organizaciones públicas, brindan servicios específicos, instituidos por ley, por lo que la población se ve forzada a asistir a las mencionadas organizaciones y demandan, de incentivos y servicios que originen y avalen las mejoras graduales en la calidad de los servicios que ofrecen a la población.

Ante ello, la investigación propone una diversidad de estrategias para cubrir esa demanda de la ciudadanía, como por ejemplo, podemos destacar: Realizar acciones de difusión al personal para que conozca las reglas, normas y procedimientos y actúe conforme corresponda, Difundir la caracterización de resolución según el problema, Organizar conversaciones enfocadas, Fomentar

liderazgo para asegurar transparencia e integridad en las prácticas y procesos internos de control, Definir los tipos de reuniones, Rediseñar cuidadosamente aquellas tareas y funciones que tengan que ver con el contacto directo con el cliente, Generar confianza con la predisposición de escuchar y solucionar problemas, Capacitar al personal en calidad de servicio y Promover el compromiso de los trabajadores.

Las estrategias mencionadas son respaldadas nuevamente por Avolio (2017). Quien también resalta que un colaborador presenta su lealtad cuando el resguarda a la empresa cuando acepta las reglas, normas y procedimientos; iniciativa, siendo capaz de ejercer actividades a un nivel superior del proyectado; virtud cívica, cuando el trabajador se compromete con la organización y; autodesarrollo, cuando el trabajador se compromete a perfeccionar sus conocimientos, y habilidades, para incrementar su nivel de contribución.

Sumado a lo que confirma Guárate (2015), que si se aplican las mencionadas estrategias, es importante tener en cuenta a lo que concluye que, las actitudes de ciudadanía organizacional reconocidas mayores al 50% son rectitud y cortesía, considerando que los demás componentes estuvieron entre el 45% y el 47% y las interrogantes de opinión individual denotaron resultados efectivos y; que las actitudes de ciudadanía organizacional consienten optimizar la efectividad de las empresas, es preciso subrayar que, son mencionadas por el recurso humano.

Podsakoff y MacKenzie (1997), citado por Carrillo y Rosario (2008) reportaron sobre los beneficios viables de la conducta de ciudadanía organizacional (CCO) en la efectividad en grupos y estructural. Las conductas de ciudadanía organizacional logran incrementar la productividad de trabajadores, el desempeño de la gerencia y la firmeza del desempeño institucional.

Un detalle para rescatar es lo que presenta Ruíz (2019), donde en España, el ajuste de los servicios brindados por la Administración de Murcia a peticiones incluye tecnologías y el aspecto legal para proceder con efectividad, conlleva a

concebir la atención a la población de manera integrada y como objeto principal, en relación con la articulación de los diversos servicios públicos. Estos contextos han fundado la necesidad de normar la atención como los actos que conduzcan a que la gestión en la atención a la población se realice conforme las medidas de calidad requeridas a ésta.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primero.- La situación actual de las conductas de ciudadanía organizacional en una empresa pública de seguridad social de guayaquil, 2020, son deficientes, presentando varias debilidades, como la falta de acciones para el establecimiento de conductas de ciudadanía organizacional, la carencia de un sistema de gestión de conductas, no se tiene formalmente identificadas las conductas expuestas que se desarrollan actualmente, la falta de implementación de mecanismos y procedimientos de respeto a los derechos de los ciudadanos.

Segundo. - Los componentes de una gestión de conductas de ciudadanía organizacional para mejorar la calidad de servicio en una empresa pública de seguridad social, son rectitud o conciencia, espíritu de deportividad, virtud cívica, cortesía y ayuda o altruismo.

Tercero. - Los aspectos claves para evaluar la calidad de servicio en una empresa pública de seguridad social, fueron los elementos tangibles, la fiabilidad, su capacidad de respuesta, la seguridad, y en la empatía, que conllevaron a determinar que el 83.04.% confirman estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que en una empresa pública de seguridad social de guayaquil se desarrolle una adecuada calidad de servicio.

Cuarto. - Se logró diseñar una gestión de conductas de ciudadanía organizacional para mejorar la calidad de servicio en una empresa pública de seguridad social, destacando estrategias de rectitud, espíritu de deportividad, virtud cívica, cortesía y práctica del altruismo, descritas en el capítulo xi del desarrollo del objetivo general del capítulo iv de resultados.

## **VII. RECOMENDACIONES**

PRIMERO. - Para obtener un mejor control en la situación actual de las conductas de ciudadanía organizacional en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, se recomienda incluir dentro de los KPI (indicadores clave de desempeño), la calidad en el servicio, específicos en la atención al usuario.

SEGUNDO. - Es primordial desarrollar un plan de capacitación continuo, que contemple los diferentes componentes de una gestión de conductas de ciudadanía organizacional para mejorar la calidad en el servicio.

TERCERO. – Se recomienda mantener una retroalimentación constante, realizar reuniones y comunicaciones internas para integrar a las diferentes áreas de atención al ciudadano, así poder efectuar un seguimiento y control del servicio brindado.

CUARTO. - Finalmente, se recomienda socializar con la empresa pública de seguridad social de Guayaquil, la propuesta de gestión de conductas de ciudadanía organizacional, la cual se compone de estrategias y procedimientos con el objetivo de ser implementadas en la mejora en la calidad del servicio para el año 2021.

## REFERENCIAS

- Acreditación Gobierno de Ecuador. (2018). *Acreditación Gobierno de Ecuador*. Agencia de la GIZ Cooperación Alemana al Desarrollo . (Setiembre de 2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*.
- Alberca, E y Valentín, C. (2017). *Clima Organizacional y Calidad de Servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación*.
- Arciniegas, J. y Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Scielo*.
- Arones, S. y Grados, M. (2020). *Engagement y Ciudadanía Organizacional en trabajadores de una empresa retail de la ciudad de Lima*.
- Arredondo, F., Rosas, J. y Villa, L. (2011). Comportamiento ciudadano organizacional y RSE. *Scielo*, 226.
- Atencio, E. y González, B. (2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). *Scielo*, 1-3.
- Avolio, B. (2017). *La ciudadanía organizacional*.
- Benalcázar, I. (2018). *La calidad del servicio al cliente en el sector público se investiga en la UTE* .
- Carrillo, D. y Rosario, E. (2008). La relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y la inteligencia emocional en una muestra de empleados de una industria farmacéutica en Puerto Rico. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 63.
- Castellanos, C. y Bacca, A. (2014). *Importancia calidad del servicio en la industria cosmética*.
- Castro, A. . (2019). *Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas de la ciudad de Guayaquil*.
- Dávila, C. y Finkelstein, M. (2016). *Comportamiento de ciudadanía organizacional y bienestar*.
- Delgado, L. y Vanegas, M. (2013). *Psicología organizacional. Perspectivas y avances*. ECOE Ediciones.

- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Redalyc*, 1.
- Escuela Pública Digital. (2018). *Democracia como forma de organización política y estilo de vida*.
- Gangloff, B., Mayoral, L. y Rezrazi, A. (2017). La normatividad de los comportamientos de ciudadanía. *Apuntes de Psicología*, 1.
- Guárate, L. (2015). *La ciudadanía organizacional clave en la productividad laboral del capital humano de la Universidad de Carabobo Campus La Morita*.
- Hernández, I. et al. (2017). Comportamiento Organizacional Ciudadano (COC) como ejemplo de participación generador de un diálogo de saberes. *Espacios*, 12.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. . (2014). *Metodología de la investigación (6ta ed.)*. . . México D. F.: : Mc Graw-Hill Education.
- Leal, J. y Suárez, F. (2019). *Descripción de Comportamientos de Ciudadanía Organizacional en el Gimnasio "Nueva América"*.
- Martínez, J. (2017). *Conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores en el Viceministerio de Pesquería 2017*.
- Mendoza, E. (2015). *¿Qué es la ciudadanía organizacional? Compromiso y pertenencia para tu equipo*.
- Montaña, J. Ramírez, E. y Ramírez, H. (2002). Evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios. *Redalyc*, 48.
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Redalyc*, 150-156.
- Omar, A. (2013). *Comportamientos de ciudadanía organizacional*.
- Omar, A. y Uribe, H. (2005). Las dimensiones de personalidad como predictores de los comportamientos de ciudadanía organizacional. *Scielo*, 159.
- Organ, D. . (1977). Organizational Citizenship Behaviour its Construct Clean up Time. *Human Performance*. 85-97.
- Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*.



- Presidencia del Consejo de Ministros del Perú. (2020). *Gestión de la Calidad de Servicios*.
- Rego, A. y Palomares, M. (2002). Comportamientos de ciudadanía organizacional. *Dialnet*, 1.
- Requena, M. V., & Serrano, G. C. (2007). *Calidad de Servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento (Tesis)*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Rodríguez, R., Sánchez, I. y Martínez, M. (2013). Propiedades psicométricas de la escala de comportamientos de ciudadanía organizacional de compañeros de trabajo (ECCOCT) en un grupo de empleados(as) en Puerto Rico. *PEPSIC*, 31.
- Ruíz, J. (2019). *Calidad en la atención a la ciudadanía. Estrategias. Internet*. Murcia.
- Salazar, W. y Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Redalyc*, 13 - 20.
- Sánchez, M. y Sánchez, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *iiesca*, 111.
- Smith, C., Organ, D., y Near, J. . (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663.
- Terán, M., Partida, A. y Rodríguez, B. (2017). *Análisis de los comportamientos de ciudadanía organizacional y su relación con el rendimiento en proyectos sociales: estudio de alumnos universitarios*.
- Tonato, B. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: Caso centro de atención Universal del IEISS del distrito Metropolitano de Quito, 2014 - 2016*.
- UTE. (2018). *La calidad del servicio al cliente en el sector público se investiga en la UTE*.
- Vera, L. y Gálvez, P. (2016). Comportamiento organizacional ciudadano o síndrome del buen soldado. *Dialnet*, 1.
- Villalba, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de vista*, 56.

## ANEXOS

### ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Conductas de ciudadanía organizacional	Son aquellas que representan las acciones circunstanciales, que sobrepasan las perspectivas explícitamente emplazadas para el desempeño de un rol específico y que trascienden con beneficios para las empresas Omar (2013).	Es el desarrollo de la rectitud o conciencia, espíritu de deportividad, virtud cívica, cortesía y práctica de altruismo.	Rectitud	Puntualidad	Ordinal
				Seguimiento de normativas y procedimientos	
			Espíritu de deportividad	Manejo de quejas	
				Evitar problemas menores	
			Virtud cívica	Responsabilidad con temas políticos	
				Asistencia a reuniones y atención a comunicaciones internas	
Cortesía	Trato amable				
	Respeto a los derechos				
Se practica el altruismo	Ayuda voluntaria				
Calidad de servicio	Es la diferencia existente entre los deseos de las personas y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía Berry at el, 1993, citado por Requena y Serrano (2007).	Es el desarrollo de los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Elementos tangibles	Apariencia de las Instalaciones Físicas, Equipos, Personal y Materiales de comunicación	Ordinal
			Fiabilidad	Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Fiable y Cuidadosa	
			Capacidad de respuesta	Disposición y Voluntad de los Empleados para Ayudar al Cliente y Proporcionar el Servicio	
			Seguridad	Conocimiento y Atención Mostrados por los Empleados y sus Habilidades para Inspirar Credibilidad y Confianza	
			Empatía	Atención Individualizada que ofrecen las Empresas a los Consumidores	

## **ANEXO 2. GUÍA DE ENTREVISTA**

El presente instrumento tiene como objetivo diagnosticar la situación actual de las conductas de ciudadanía organizacional en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020:

1. ¿Falta de claridad e información de las normativas y procedimientos?
2. ¿Inadecuado manejo de las quejas?
3. ¿Poco interés de asistir a reuniones y atender a comunicaciones internas?
4. ¿Trato amable?
5. ¿Ayuda voluntaria?

### ANEXO 3. INSTRUMENTO DE VARIABLE DE CONDUCTAS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL

El instrumento tiene como objetivo coadyuvar en el diseño de una gestión de conductas de ciudadanía organizacional para mejorar la calidad de servicio en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020.

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>
Rectitud	Puntualidad	
	Seguimiento de normativas y procedimientos.	
Espíritu de deportividad	Manejo de quejas	
	Evitar problemas menores	
Virtud cívica	Responsabilidad con los temas políticos	
	Asistencia a reuniones y atención a comunicaciones internas	
Cortesía	Trato amable	
	Respeto a los derechos	
Se practica el altruismo	Ayuda voluntaria	

## ANEXO 4. CALIDAD DE SERVICIO

### Cuestionario

El cuestionario diseñado, tiene como objetivo: Evaluar la calidad de servicio en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020.

- 1.- Totalmente en desacuerdo; 2.- En desacuerdo; 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; 4.- De acuerdo; 5.- Totalmente de acuerdo.

DIMENSIONES E INDICADORES	ESCALA LIKERT				
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
<b>Apariencia de las Instalaciones Físicas, Equipos, Personal y Materiales de comunicación</b>					
La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna					
Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas					
Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra					
Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos					
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>					
<b>Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Fiable y Cuidadosa</b>					
Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace					
Cuando tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo					
La empresa realiza bien el servicio la primera vez					
La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido					
La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores					
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
<b>Disposición y Voluntad de los Empleados para Ayudar al Cliente y Proporcionar el Servicio</b>					
Los empleados le comunican cuando concluirá la realización del servicio					
Los empleados de la empresa le ofrecen un servicio rápido					
Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudarlo					
Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas					
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>					
<b>Conocimiento y Atención Mostrados por los Empleados y sus Habilidades para Inspirar Credibilidad y Confianza</b>					
El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios le transmite confianza					
Se siente seguro en sus transacciones con la empresa de servicios					
Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables					
Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas					
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>					
<b>Atención Individualizada que ofrecen las Empresas a los Consumidores</b>					
La empresa de servicios le brinda una atención individualizada					
La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos					
La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada					
La empresa de servicios se preocupa por sus mejores intereses					
La empresa de servicios comprende sus necesidades específicas					

## ANEXO 5. FÓRMULA

La siguiente fórmula tiene el objetivo de terminar la muestra de la población con la finalidad de desarrollar el objetivo específico 3, de calidad de servicio.

*Tabla. Muestreo probabilístico*

$$n = \frac{Z^2 p * q * N}{e^2 (N-1) + Z^2 * p * q}$$

FÓRMULA FINITA									
SUPERIOR					INFERIOR				
2.71	0.5	0.5	1500		0.010	1499	2.71	0.5	0.5
2.71	0.25		1500		14.99		2.71	0.25	
2.71		375			14.99		0.68		
<b>1015</b>					<b>15.67</b>				
<b>n= 65</b>									

## ANEXO 6. PRUEBA DE CONFIABILIDAD

Con 9 encuestados y 22 ítems del cuestionario

Fórmula para el Alfa de Cronbach	
$\alpha$ (Alfa) =	0.909
K (número de ítems) =	22
Vi (Varianza de cada ítem)	12.247
Vt (Varianza total)	92.247

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
	La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna	Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas	Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra	Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos	Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	Cuando tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo	La empresa realiza bien el servicio la primera vez	La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido	La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores	Los empleados le comunican cuando concluirá la realización del servicio	Los empleados de la empresa le ofrecen un servicio rápido	Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudarlo	Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas	El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios le transmite confianza	Se siente seguro en sus transacciones con la empresa de servicios	Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas	La empresa de servicios le brinda una atención individualizada	La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos	La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada	La empresa de servicios se preocupa por sus mejores intereses	La empresa de servicios comprende sus necesidades específicas	Suma
Enc 1	1	4	2	4	3	2	1	3	2	3	1	1	4	2	4	3	2	1	3	2	3	1	52
Enc 2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	28
Enc 3	1	3	2	4	3	1	1	3	2	3	1	1	3	2	4	3	1	1	3	2	3	1	48
Enc 4	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	32
Enc 5	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	28
Enc 6	1	3	2	4	3	1	1	3	2	3	1	1	3	2	4	3	1	1	3	2	3	1	48
Enc 7	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	30
Enc 8	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	32
Enc 9	1	3	2	4	3	1	1	3	2	3	1	1	3	2	4	3	1	1	3	2	3	1	48
Varianzas	0.099	1.062	0.173	1.802	0.617	0.173	0.099	0.765	0.173	0.988	0.173	0.099	1.062	0.173	1.802	0.617	0.173	0.099	0.765	0.173	0.988	0.173	

## CALIDAD DE SERVICIO

### Cuestionario

El cuestionario diseñado, tiene como objetivo: Evaluar la calidad de servicio en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020.

1.- Totalmente en desacuerdo; 2.- En desacuerdo; 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; 4.- De acuerdo;

5.- Totalmente de acuerdo.

DIMENSIONES E INDICADORES	ESCALA LIKERT				
	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
<b>Apariencia de las Instalaciones Físicas, Equipos, Personal y Materiales de comunicación</b>					
La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna					
Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas					
Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra					
Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos.					
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>					
<b>Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Fiable y Cuidadosa</b>					
Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace					
Cuando tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo					
La empresa realiza bien el servicio la primera vez					
La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido					
La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores					
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
<b>Disposición y Voluntad de los Empleados para Ayudar al Cliente y Proporcionar el Servicio</b>					
Los empleados le comunican cuando concluirá la realización del servicio					
Los empleados de la empresa le ofrecen un servicio rápido					
Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudarlo					
Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas					
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>					
<b>Conocimiento y Atención Mostrados por los Empleados y sus Habilidades para Inspirar Credibilidad y Confianza</b>					
El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios le transmite confianza					
Se siente seguro en sus transacciones con la empresa de servicios					
Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables					
Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas					
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>					
<b>Atención Individualizada que ofrecen las Empresas a los Consumidores</b>					
La empresa de servicios le brinda una atención individualizada.					
La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos					
La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada					
La empresa de servicios se preocupa por sus mejores intereses					
La empresa de servicios comprende sus necesidades específicas					





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“Cuestionario Escala Valorativa de la Calidad de Servicio en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020”

**OBJETIVO:** “Evaluar la escala de Calidad de Servicio en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020”.

**DIRIGIDO A:** Usuarios que recurren frecuentemente a la Institución.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Bodero Jiménez Keyla Ximena

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Estadística mención en Gestión de la Calidad y Productividad.

**CEDULA:** 0928674423

**PROFESIÓN:** Ingeniera Comercial

**VALORACIÓN:**

Alto	Medio	Bajo
X		

FIRMA DEL EVALUADOR

## CALIDAD DE SERVICIO

### Cuestionario

El cuestionario diseñado, tiene como objetivo: Evaluar la calidad de servicio en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020.

1.- Totalmente en desacuerdo; 2.- En desacuerdo; 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; 4.- De acuerdo;

5.- Totalmente de acuerdo.

<b>DIMENSIONES E INDICADORES</b>	<b>ESCALA LIKERT</b>				
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Apariencia de las Instalaciones Físicas, Equipos, Personal y Materiales de comunicación</b>					
La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna					
Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas					
Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra					
Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos.					
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>					
<b>Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Fiable y Cuidadosa</b>					
Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace					
Cuando tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo					
La empresa realiza bien el servicio la primera vez					
La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido					
La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores					
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
<b>Disposición y Voluntad de los Empleados para Ayudar al Cliente y Proporcionar el Servicio</b>					
Los empleados le comunican cuando concluirá la realización del servicio					
Los empleados de la empresa le ofrecen un servicio rápido					
Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudarlo					
Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas					
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>					
<b>Conocimiento y Atención Mostrados por los Empleados y sus Habilidades para Inspirar Credibilidad y Confianza</b>					
El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios le transmite confianza					
Se siente seguro en sus transacciones con la empresa de servicios					
Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables					
Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas					
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>					
<b>Atención Individualizada que ofrecen las Empresas a los Consumidores</b>					
La empresa de servicios le brinda una atención individualizada.					
La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos					
La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada					
La empresa de servicios se preocupa por sus mejores intereses					
La empresa de servicios comprende sus necesidades específicas					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“Cuestionario Escala Valorativa de la Calidad de Servicio en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020”

**OBJETIVO:** “Evaluar la escala de Calidad de Servicio en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020”.

**DIRIGIDO A:** Usuarios que recurren frecuentemente a la Institución.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Mariscal Rosado Zoila Mirella

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Dirección de Empresas con Énfasis en Gerencia Estratégica

**CEDULA:** 1202861900

**PROFESIÓN:** Economista

**VALORACIÓN:**

Alto	Medio	Bajo
X		

FIRMA DEL EVALUADOR

## CALIDAD DE SERVICIO

### Cuestionario

El cuestionario diseñado, tiene como objetivo: Evaluar la calidad de servicio en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020.

1.- Totalmente en desacuerdo; 2.- En desacuerdo; 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; 4.- De acuerdo;

5.- Totalmente de acuerdo.

DIMENSIONES E INDICADORES	ESCALA LIKERT				
	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
<b>Apariencia de las Instalaciones Físicas, Equipos, Personal y Materiales de comunicación</b>					
La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna					
Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas					
Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra					
Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos.					
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>					
<b>Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Fiable y Cuidadosa</b>					
Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace					
Cuando tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo					
La empresa realiza bien el servicio la primera vez					
La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido					
La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores					
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
<b>Disposición y Voluntad de los Empleados para Ayudar al Cliente y Proporcionar el Servicio</b>					
Los empleados le comunican cuando concluirá la realización del servicio					
Los empleados de la empresa le ofrecen un servicio rápido					
Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudarlo					
Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas					
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>					
<b>Conocimiento y Atención Mostrados por los Empleados y sus Habilidades para Inspirar Credibilidad y Confianza</b>					
El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios le transmite confianza					
Se siente seguro en sus transacciones con la empresa de servicios					
Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables					
Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas					
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>					
<b>Atención Individualizada que ofrecen las Empresas a los Consumidores</b>					
La empresa de servicios le brinda una atención individualizada.					
La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos					
La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada					
La empresa de servicios se preocupa por sus mejores intereses					
La empresa de servicios comprende sus necesidades específicas					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“Cuestionario Escala Valorativa de la Calidad de Servicio en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020”

**OBJETIVO:** “Evaluar la escala de Calidad de Servicio en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020”.

**DIRIGIDO A:** Usuarios que recurren frecuentemente a la Institución.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Tobar Litardo John Emmanuel

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Sistemas de Información Gerencial

**CEDULA:** 0922443684

**PROFESIÓN:** Ingeniero Comercial y Empresarial

**VALORACIÓN:**

Alto	Medio	Bajo
X		

---

**FIRMA DEL EVALUADOR**