

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL ESTE**

**ORGANIZATIONAL BEHAVIOR DEPARTMENT CUSTOMER AT THE
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL ESTE**

Jorge Marcelo Escobar Díaz¹
Juana Beatriz Pintos de Cabrera²

Artículo Recibido: 05/06/2016
Aceptado para Publicación: 15/07/2016

Resumen: El comportamiento organizacional, “es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización”. Entre los factores más importantes se cuentan, las características del servicio, la habilidad de la empresa para responder a las preguntas y necesidades de los consumidores y las garantías que se adjuntan con el servicio. La presente investigación tiene como Objetivos: Describir la gestión del recurso humano como apoyo al cambio estratégico y Proponer estrategias para mejorar la calidad y la productividad de los departamentos concurrentes a atención al alumnado. El diseño de investigación es no experimental, descriptivo, de corte transversal y enfoque mixto. Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos. La muestra seleccionada fue de 76 funcionarios del equipo de Atención al cliente. El tipo de muestreo fue probabilístico ya que toda la población tuvo la misma posibilidad de ser encuestada. Los resultados obtenidos demuestran que la gran mayoría no se siente identificada ni desarrolla compromiso con la Institución. Aunque el 49 % refleja que si tiene fe en ella; que del liderazgo y del compañerismo dependen generar un buen clima organizacional, y así aumentar el compromiso, bajando el nivel de estrés. Además se refleja el inconformismo salarial, que actúa como factor desmotivador a la hora de “ponerse la camiseta”

Palabras claves: comportamiento organizacional – clima organizacional- compromiso organizacional

Abstrac:Organizational behavior, "is a field of study that investigates the impact of individuals, groups and structures on behavior within organizations for the purpose of applying the knowledge gained in improving efficiency of an organization". Among the most important factors, the characteristics of the service, have the ability of the company to answer questions and needs of consumers and guarantees that come with the service. This research aims to describe the human resource management to support strategic change and propose strategies to improve the quality and productivity of competing departments attention to students. The research design is not experimental, descriptive, cross-sectional and mixed

¹Economista. marceloescobardiaz@gmail.com

² Economista coautoría.juanabeapintos@gmail.com

approach. The survey and data collection technique was used. The sample was 76 officials customer service team. The sampling was probabilistic and the entire population had the same chance of being interviewed. The results show that the vast majority do not feel identified or developed commitment to the institution. Although 49% shows that if you have faith in it; that leadership and companionship depend generate a good organizational climate, and increase the commitment, lowering the stress level. Besides the wage nonconformity, which acts as a disincentive when "put the shirt" reflected

Keywords: organizational behavior - organizational-climate organizational commitment.

Introducción

En la actualidad se asume que desde la perspectiva de la organización, las estrategias y metas deben enfocarse a la satisfacción del cliente. Una vez que esto se alcanza, las compañías más eficientes desarrollan un modelo específico pensando en lo que significa dentro de su ámbito, cuales son los factores que contribuyen a la satisfacción global de los consumidores. Las buenas empresas contribuyen un modelo de los factores que a su criterio, llevan a la satisfacción del cliente

El comportamiento organizacional, según S. Robbins (2003) “es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización”. (p. 8)

Entre los factores más importantes se cuentan, las características del servicio, la habilidad de la empresa para responder a las preguntas y necesidades de los consumidores y las garantías que se adjuntan con el servicio

Importancia del estudio o Fundamentación: El Comportamiento Organizacional es un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones. El propósito del comportamiento organizacional es ayudar a lograr que los objetivos estratégicos tengan significados y contribuyan a la eficiencia organizacional.

La Universidad Privada Del Este con sede en la ciudad de Presidente Franco durante varios años ha venido presentando diferentes problemas de organización

Desde esta perspectiva, se plantea la siguiente pregunta ¿Cómo se puede corregir el proceso de socialización (selección, aprendizaje y resultados en funcionarios del departamento inherente?

Antecedentes

Son numerosos los trabajos de investigación sobre el comportamiento organizacional. A lo que hace referencia al tema en una Institución Educativa, ellos se enfocaron en los siguientes logros

- Mejoramiento del servicio a los clientes

La mayoría de los empleados en los países desarrollados ocupan puestos de servicio. El comportamiento organizacional puede contribuir a mejorar el desempeño de las organizaciones enseñando a los administradores la relación entre las actitudes y la conducta de los empleados y la satisfacción de los clientes

- Facultar al personal

La toma de decisiones se está bajando al nivel operativo, lo que proporciona libertad a los trabajadores para tomar decisiones sobre problemas planteados por el trabajo.

- Estímulo de la innovación y el cambio

Las organizaciones exitosas deben fomentar la innovación y dominar el arte del cambio o se pondrán en peligro de extinción. El éxito lo alcanzarán las organizaciones que mantengan su flexibilidad, mejoren constantemente la calidad y venzan a la competencia del mercado con una corriente continua de servicios innovadores

Objetivos de la Investigación

- Describir la gestión del recurso humano como apoyo al cambio estratégico
- Proponer estrategias para mejorar la calidad y la productividad de los departamentos concurrentes a atención al alumnado.

Metodología

El diseño de investigación es no experimental, descriptivo, de corte transversal y enfoque mixto. Hernandez Sampieri, R. (2003)

Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos; El cuestionario fue elaborado para el análisis del comportamiento organizacional en el departamento de atención al cliente para averiguar en primer término si el empleado se encuentra a gusto en su trabajo, si es el trabajo que quiere, si cree que allí tiene posibilidades de progresar no solo económicamente sino como persona, que cumple un deseo de hacer un servicio importante a

la comunidad. La investigación se llevó a cabo en la Universidad Privada del Este Sede Presidente Franco, y los datos fueron recolectados en el mes de julio 2015

Fueron encuestados 76 funcionarios del equipo de Atención al cliente, constituyéndose en el 100% de los funcionarios de dicho departamento con la aplicación de un tipo de muestreo probabilístico ya que toda la población tuvo la misma posibilidad de ser encuestada

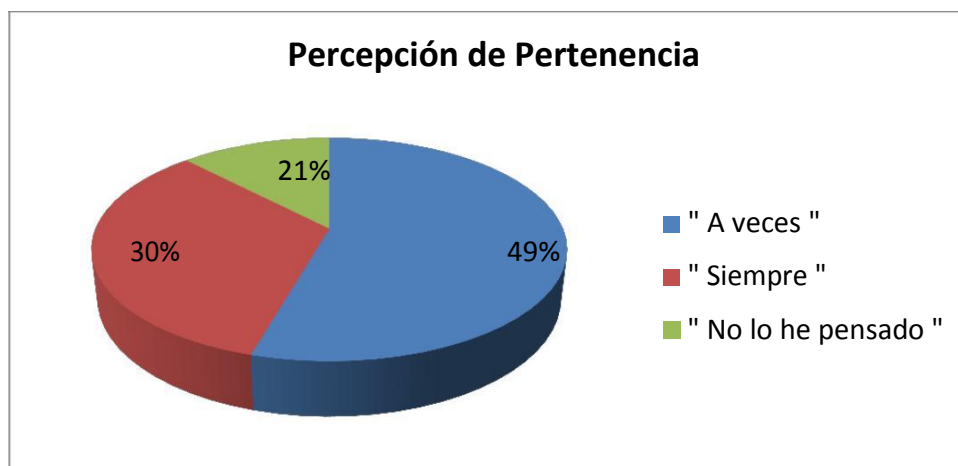
Posteriormente se procedió a validar el instrumento mediante una prueba piloto a 10 funcionarios, del Departamento de Atención al cliente de una empresa de rubro

Resultados

El sentido de pertenencia es el más universal de los motores y estabilizadores del subsistema social y ha de tenerse muy en cuenta su función en cualquier agrupación humana. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS7392.pdf>. En la Universidad Privada del Este, a la pregunta número uno, sobre este sentido

¿Tienes la percepción de pertenecer a una gran comunidad educativa y el sentimiento de que eres parte de una estructura estable en la que confiar?,

Un número de 76 personas que trabajan en la UPE, el 49% respondió "A veces", y solo el 30% "siempre", el 21 % "No lo he pensado"



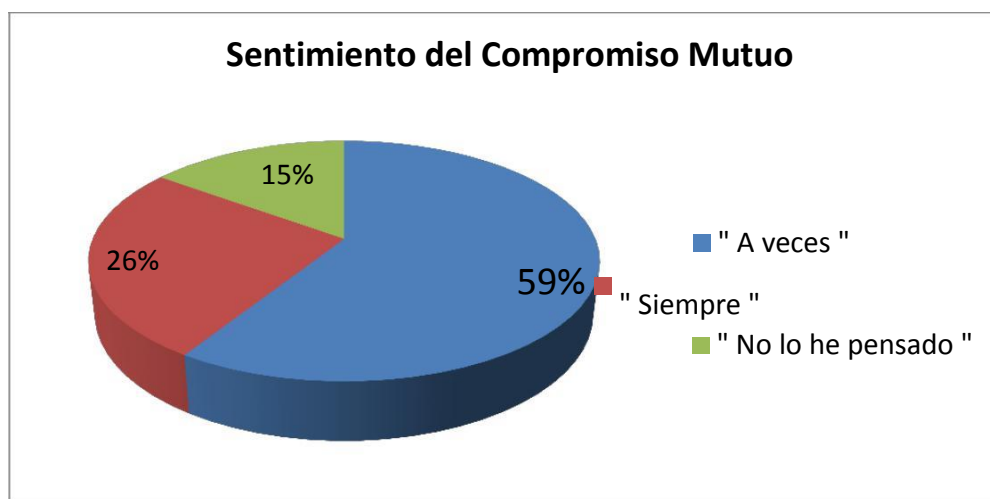
Fuente: Elaboración propia.

Tan solo el 30%, tiene la percepción de pertenecer a una gran institución educativa, el porcentaje de los que tienen fe y esperanza en ella es muy escaso para que crezca una empresa, pues este sentido de pertenencia es esencial para la construcción de instituciones claves de las políticas de desarrollo exitosas.

La mente es creativa. Se produce el crecimiento económico en la empresa cuando un porcentaje importante tiene fe en ella; esto se refleja en el 49% de los empleados de la UPE.

A partir del Liderazgo y la influencia del mismo, infundiendo la necesaria creatividad a través de valores y estímulos se formuló la pregunta dos de la siguiente manera: ¿Tienes el sentimiento del compromiso mutuo que vincula a los alumnos y profesores contigo formando una unidad colectiva que contribuye a tu bienestar individual?.

Un número total de 76 encuestados; el 59% respondió “A veces “, el 26% respondió “siempre”, y el 15% “no lo he pensado”.

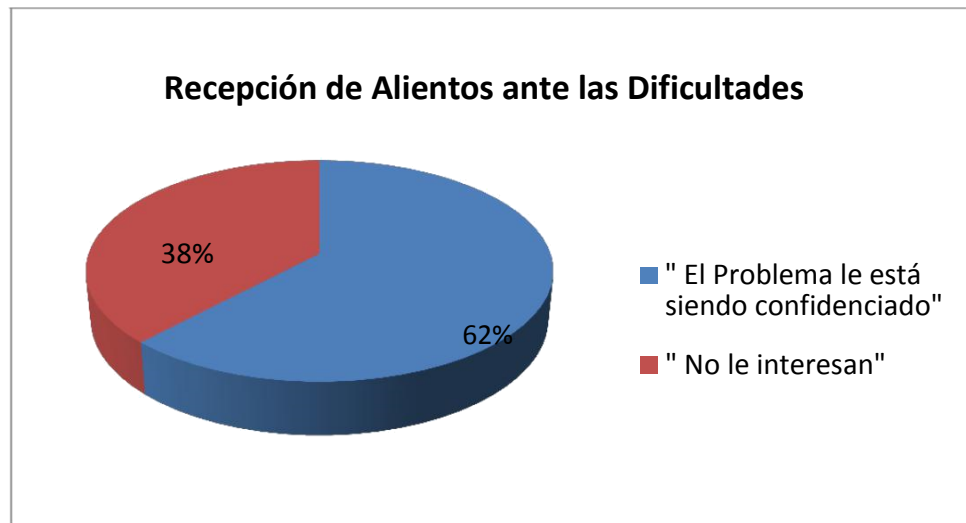


Fuente: Cuestionario validado mediante prueba piloto a 10 funcionarios

Se da una respuesta así; Se resalta el poco interés que se tiene en el bienestar de los otros. Debe analizarse el ¿por qué? El compromiso es la obligación moral que se contrae al estar trabajando en una organización. El compromiso es el que generará confianza. Si este es casi nulo, no se puede creer en la responsabilidad de esa universidad para con su alumnado y funcionarios. Es como estar en una familia donde no a todos los miembros le importa la suerte de los otros miembros. Es emocionalmente desalentador.

La recepción de recibir alientos ante las dificultades como un componente de la motivación y así hacer el mejor esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, se ha formulado la pregunta número tres que indaga lo siguiente:¿Recibes alientos de tus compañeros de trabajo ante las dificultades?.

El 62 % respondió que si ve la solución para el problema que le están confidenciando, se la da “¡Esos son los amigos!” (Funcionario N° 7) .Hay un 38% de personas a quienes los problemas ajenos no le interesan. Si se da la amistad con uno de los del 38% es porque hay un interés no en la persona, sino en los beneficios que se pueden obtener de esa persona. El fin es utilitario.



Fuente: Elaboración Propia

“Es necesario alimentar la empatía como un elemento motivador entre los miembros que cada uno conozca mejor al otro, sea su compañero o jefe, más allá de su rol formal en la empresa, lo que facilita enormemente la relación laboral porque se comunican mejor, se vuelve más amigable el ambiente laboral, se desarrolla la confianza y el compromiso entre ellos. (Funcionario N° 15).

“Da gusto ir a trabajar a la UPE” (Funcionaria N° 63).

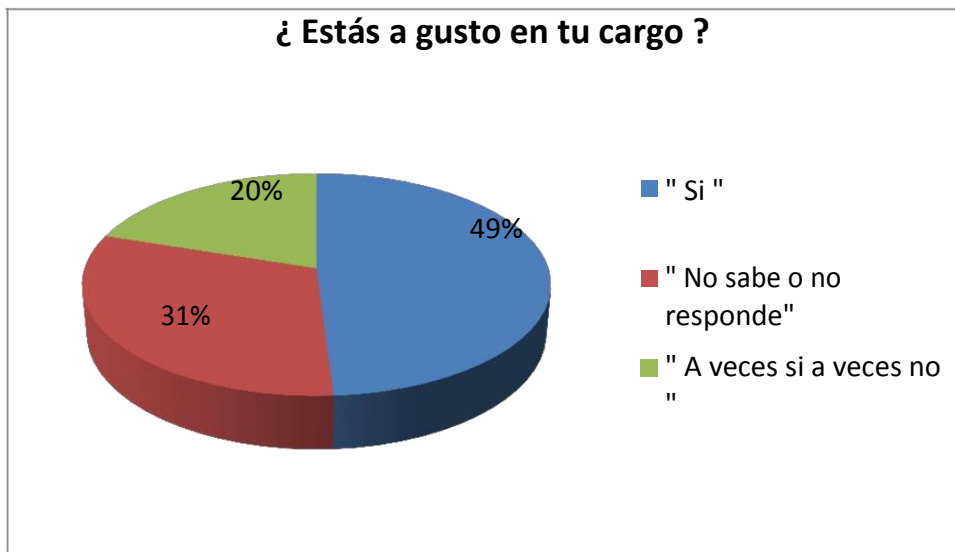
“Para que una empresa crezca, el trabajo debe ser hecho por vocación y con gusto” (Funcionario N°24).

La pregunta N° cuatro: ¿Estás a gusto en tu cargo?

Un punto de correlación positiva a la motivación es la satisfacción en el trabajo, que son el conjunto de actitudes y la disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo.

http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm

En este sentido el 49% respondió que “Sí”; el 31% “No sabe o no responde” y El 20 % respondió que “A veces sí y a veces no”



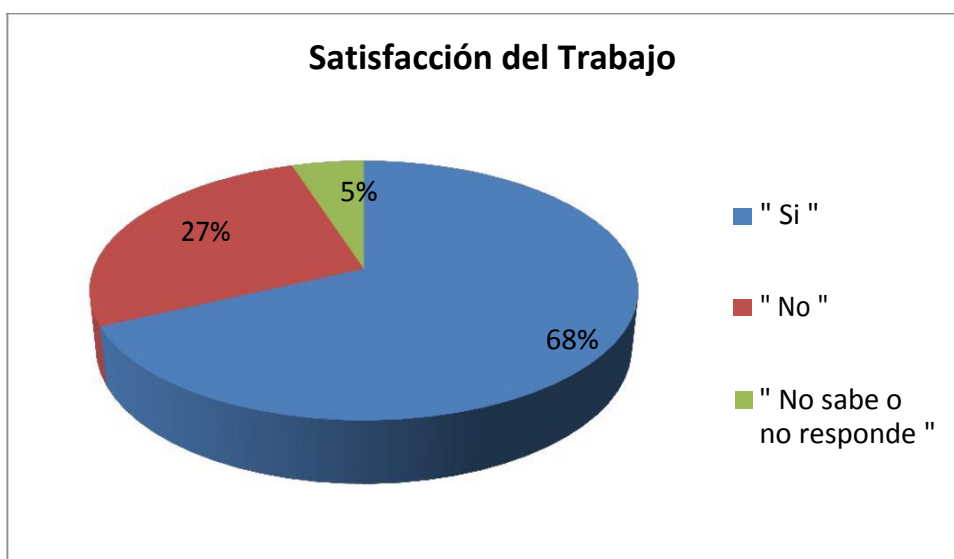
Fuente: Elaboración propia.

Esos del 49% son los que tienen que ser considerados como los miembros permanentes de la UPE a través de los años; Son los que dan la imagen de la UPE.

Vocación es aquello que se hace con la mayor facilidad y nos da la mayor satisfacción.

La pregunta N° cinco indaga sobre la satisfacción que le brinda el trabajo, el conjunto de actitudes positivas que la persona demuestra hacia su trabajo.

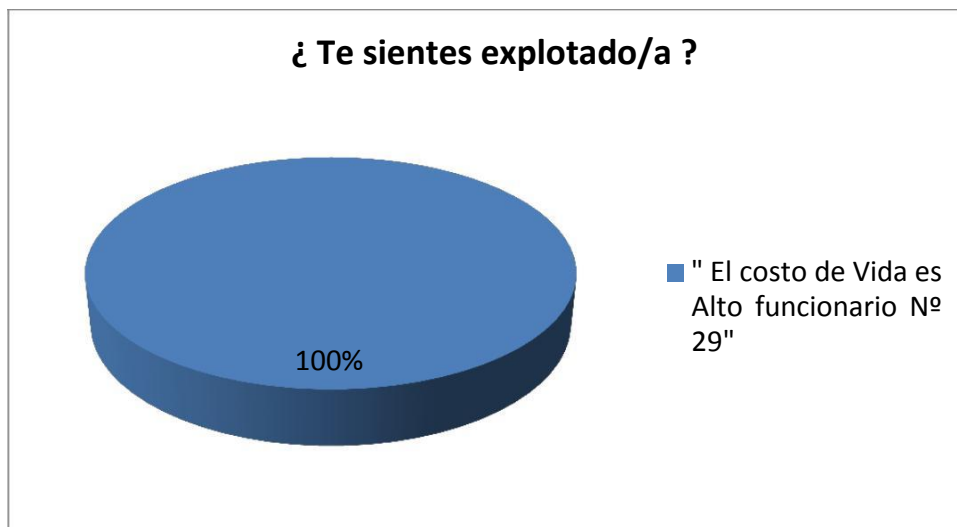
Al 68% les gratifica el trabajo que realiza, pero no les satisface económicamente. El 27 % responde que no, y 5% no sabe o no responde.



Fuente: Elaboración Propia.

Ante la pregunta N° seis, “te sientes explotado/a?; las respuestas son las siguientes:

“Es por la insatisfacción económica” (Funcionario N° 27). “Es por exceso de trabajo” (Funcionario N° 5) “Por estrés” (Funcionario N° 13). ¡No!, solo porque probablemente el sueldo no satisface las necesidades económicas de la vida en Ciudad del Este. El costo de vida es alto (Funcionario N° 29).

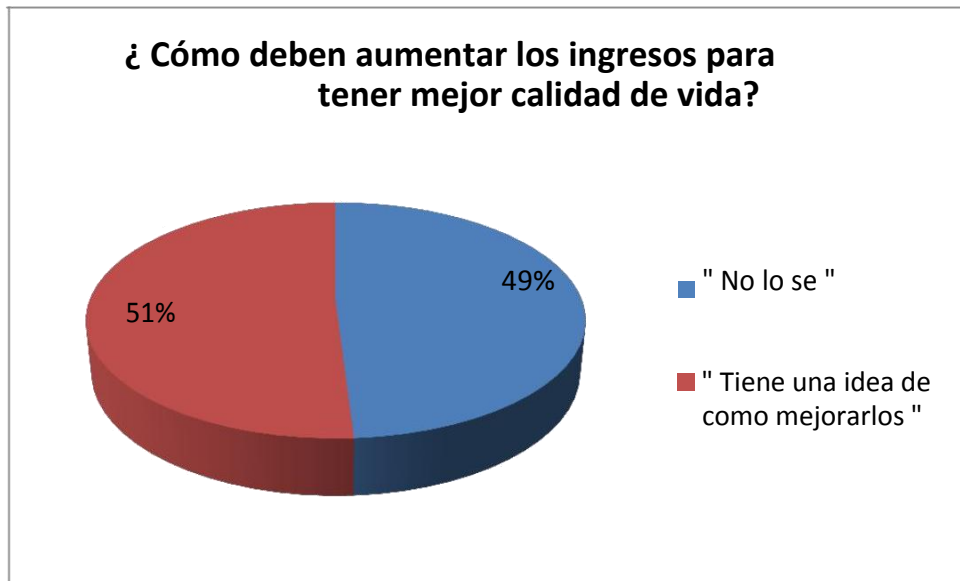


Fuente: Elaboración propia.

Es necesario hacer la distinción en nuestros resultados que las personas manifiestan actitudes positivas frente a sus funciones, no así ante el nivel de vida que representa vivir en Ciudad del Este, el mismo es muy alto

A cuánto deben aumentar los ingresos de los funcionarios, de manera tal que la calidad de vida y la satisfacción económica del puesto que ocupa en la organización le resulte atractiva, fue formulada en la pregunta N° siete: ¿Cómo deben aumentar los ingresos para tener mejor calidad de vida?

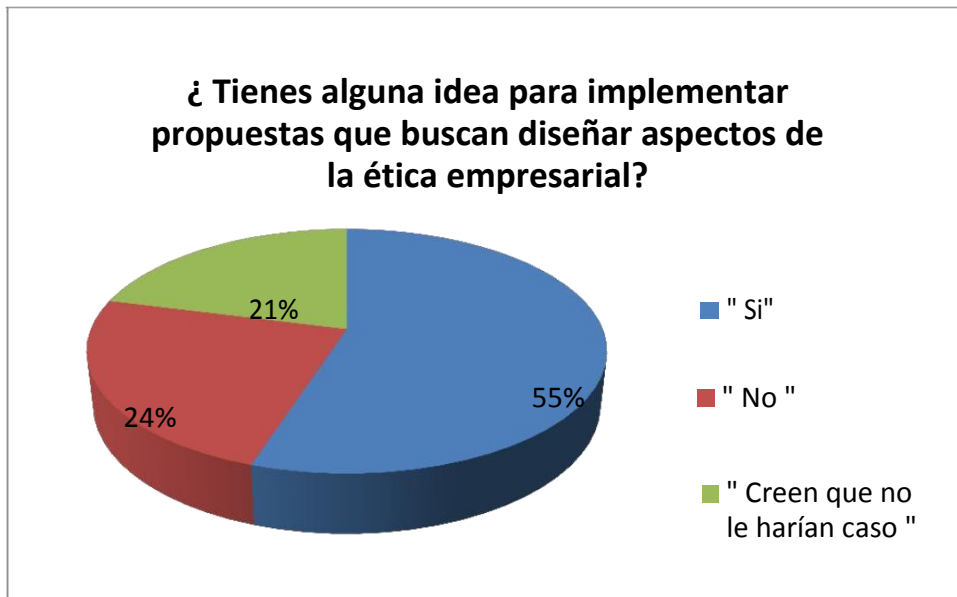
La respuesta fueron: “no lo sé” en un 49%, mientras que el 51% tiene una idea de cómo mejorar el rendimiento económico en su sección.



Fuente: Elaboración propia.

Los directivos de la UPE deben considerar a los componentes de su recurso humano como el más importante recurso con que cuenta; La persona humana como agente proactivos dotados de punto de vista propios y sobre todo de inteligencia, la mayor y más sofisticada de las habilidades humanas.

Ahondando en el problema de cómo aumentar los ingresos y la calidad de vida la pregunta número ocho indaga: ¿Si tienes una idea para implementar las actividades y propuestas que buscan diseñar, motivar, vivenciar diversos aspectos de la ética de la empresa para mejorar la calidad de vida; La comunicarías a tus superiores y te pondrías al frente del desarrollo de la idea?.El 55 % respondió que "Sí" y el 24% "No" y el 21% cree que no le harían caso.



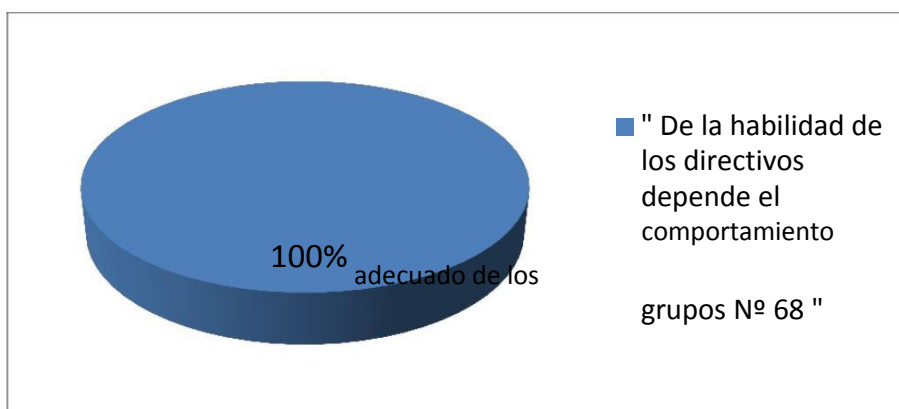
Fuente: Elaboración propia.

Aquí también se observa que debe haber mayor comunicación con los directivos, un relacionamiento participativo y consensual. La motivación y la comunicación se encuentran ligadas una a la otra aunque pueden ser estudiadas por separado.

Del mismo modo al analizar el tema del liderazgo y sus estilos surge la pregunta nueve:

¿Qué estilo de liderazgo es el de la UPE? y ¿Cuál sería el más conveniente?.

Podría decirse que el estilo de Liderazgo que actualmente es administrado en la Universidad Privada del Este, es el estilo transaccional y de esa "Habilidad de los directivos depende el comportamiento adecuado de los diferentes grupos, las diferentes secciones y los alumnos" (Funcionario N° 68).



Fuente: Elaboración propia.

“Si estos dos extremos están en equilibrio hay buen clima para el desarrollo de las personas”. (Funcionaria N° 14).

Pregunta N° diez: ¿Hay en tu sección un clima organizacional apto para tu desarrollo personal?.

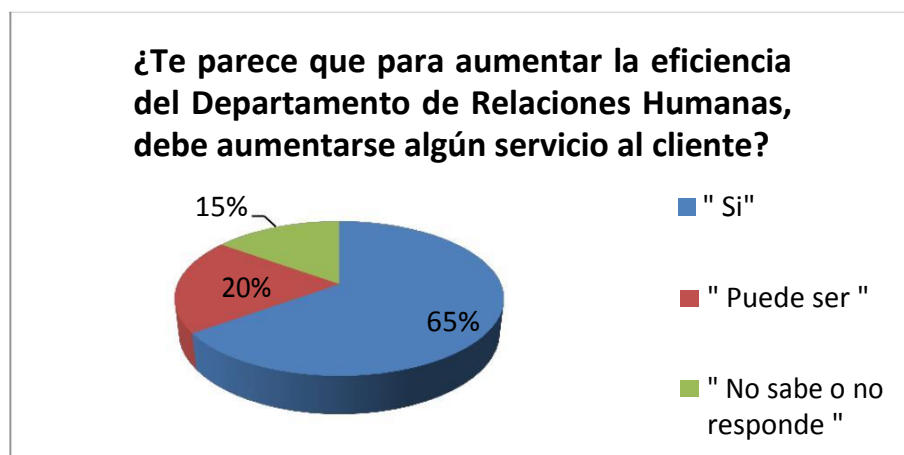
A la que el 66% ha respondido que sí. Esto habla de solidaridad, calidez y ambiente agradable. El 27 % responde que “A veces” y el 7 % “no sabe o no responde”.



Fuente: Elaboración propia.

La pregunta número once: ¿Te parece que para aumentar la eficiencia del departamento de Relaciones Humanas, debe aumentarse algún servicio al cliente? .

El 65% ha respondido que sí; el 20 % responde que “puede ser” y el 15 % “no sabe o no responde”.



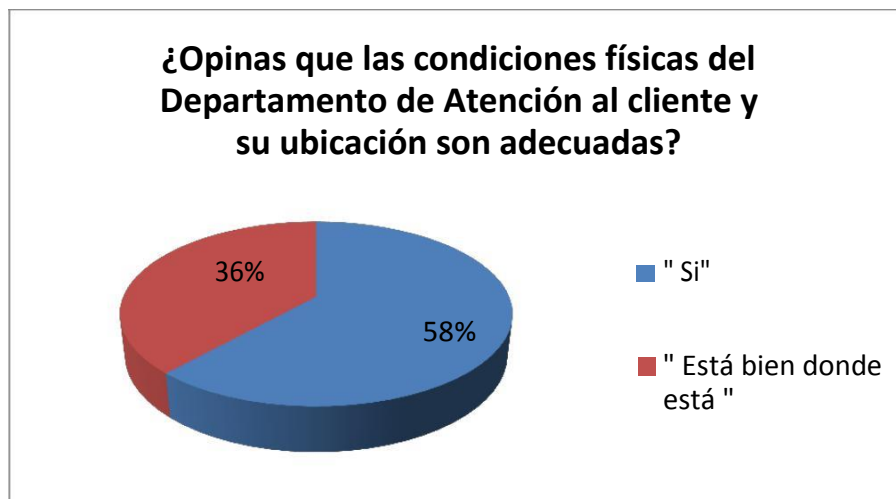
Fuente: Elaboración propia.

“¡Se puede hacer mucho para mejorar! Pero el clima para el crecimiento lo permite. “Es cuestión de saber qué es lo que se puede hacer” (Funcionarios N° 12 y 64).

“Lo sabríamos si el estilo de liderazgo fuese transaccional o democrático. Si los empleados de la sección de Relaciones Humanas nos lo dijeran” (Funcionario N° 8).

Así como la casa, el hogar tiene lugares más importantes que otros, la UPE también lo tiene. Las condiciones físicas, la ubicación del departamento de atención al cliente es como la sala del hogar. Para saber si es necesario o no cambiarla de sitio para hacerla más atractiva se elaboró la pregunta número doce: ¿Opinas que las condiciones físicas del Departamento de Atención al cliente y su ubicación son adecuadas?.

El 58% respondió que sí, y el 36% que está bien donde está



Fuente: Elaboración propia.

Es tarea de los líderes en caso de conflictos, la negociación con las partes en conflicto para llegar mediante el diálogo a una mejor alternativa.

En otras palabras; aumentar el éxito de la Organización, para lo cual se propone:

- 1- Talleres vivenciales, como herramienta para la formación y desarrollo del capital humano
- 2- Volcar la óptica de los directivos en los colaboradores como individuos con necesidades y aspiraciones y no solo como medio para llegar a sus metas estratégicas, mediante la mejora de los aspectos de la motivación
- 3- Mejorar la comunicación entre los colaboradores más allá de sus tareas laborales y aprendan a crecer como personas, conociéndose y aceptándose como individuo y como equipo.

4- La creación de centros de entretenimientos para alumnos y profesores y empleados, por ejemplo un cine club seguido de debate, centro literario, talleres de danza, intercambio con otras facultades, excursiones a lugares históricos.

5- Escuchar sugerencias, implantarlas si es posible, dando la oportunidad a liderar los cambios a aquellos que poseen aptitudes para liderar explayando el espectro de lo puramente transaccional a algo mayormente participativo.

6- Experiencias de trabajos en equipo que contemplen la dimensión emocional y corporal.

7- Seguimientos de los talleres después de 15 días o al mes, para observar los progresos logrados.

8- Finalmente recordar que “existe un orden económico que puede, por sí solo, proporcionar al hombre la prosperidad material y la felicidad terrena”.

Conclusión

Con la observación de los resultados, concluimos que con el factor cambio se busca que crezca la empresa, tanto en la realidad actual como en la futura, cumpliendo con las metas que han sido propuestas para lograr los fines para lo cual fue creada.

Un porcentaje no mayormente relevante tiene el sentido de pertenencia a la institución; Lo cual se traduce al mismo tiempo en el bajo interés en el compromiso mutuo.

Sin embargo aunque institucionalmente se percibe este valor en el compromiso mutuo, a nivel informal existe el compañerismo, característica propia de las personas del este, expresando que ven una solución a los problemas a la hora que las dificultades a las cuales se enfrentan son confidenciadas entre ellos. En este sentido el fomento de la empatía como elemento motivador, facilitará enormemente la relación y la comunicación laboral.

Los funcionarios de atención al cliente expresan positivamente estar satisfechos con su trabajo y que les es gratificante, el punto neurálgico a sopesar lo constituye el alto costo de vida que representa poder vivir en el este, inclusive los funcionarios tienen ideas de solución al respecto, solo que deberían ser enfocadas con mayor fluidez en la comunicación con los directivos.

El clima organizacional es propicio para desarrollo personal y depende en gran medida del abordaje transaccional de liderazgo característico en la Institución.

Referencia

- Hernandez Sampieri, R. (2003). *Metodología de la Investigación*, 3ª ed. Mc Graw Hill. México.
- Robbins, S.: (2003) *Comportamiento Organizacional, Teoría y Práctica*, 7ma Edición. Prentice Hall, Hispanoamericana S.A.
- Gordon, Judith R. (1997) *Comportamiento Organizacional*, 5ta Edición. Prentice Hall, México.
- Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento Organizacional*, 2da Edición. Mc Graw Hill, Interamericana.
- Hamburger Fernandez, A. (2004) *Ética de la empresa; el desafío de la nueva cultura empresarial* – Editorial Paulinas; Colombia.
- Dailey, R. (2012) *Comportamiento Organizacional*, 10a. Edición. Edinburgh Business School. Heriot Watt University
- Hellriegel, D., Slocum, J. (2009) *Comportamiento Organizacional*, 12ª. Edición. Cengage Learning Editores S.A.
- Griffin, Ricky W., and Gregory Moorhead. (2012) *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*. 10th ed. Mason, OH: Cengage.
- Laurie, J. (2010) *Managment & Organisational Behaviour*, Ninth Edition Prentice Hall.
- Bauer, T. and Erdogan, B. (2012) *A Introduction to Organizational Behavior*, <http://2012books.lardbucket.org/>

WEBGRAFIA

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS7392.pdf>

http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm