

**“Año del Dialogo y Reconciliación Nacional”**



**ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**“PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA DE ATENCION AL CLIENTE PARA OPTIMIZAR LAS  
RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE AGENTES DE SEGURIDAD Y ESTUDIANTES DE LA  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN”**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**AUTOR:**

**DIESTRA VILELA ANDRE JAVIER**

**ASESOR:**

**MG. CHRISTIAN A. DIOS CASTILLO**

**PIMENTEL – PERU**

**2018**

## **DEDICATORIA**

Dedicado especialmente a mis padres que gracias a sus esfuerzos he logrado culminar mis estudios, a todas las personas cercanas y maestros que me apoyaron durante todo este proceso y su desarrollo del mismo gracias por toda su ayuda.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecerte a ti Dios por bendecirme.

A la UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado a mi formación.

Muchas gracias y que Dios los bendiga.

## **RESUMEN**

La Universidad Señor de Sipán es una empresa dedicada a la formación de estudiantes para una carrera universitaria cuenta con una buena infraestructura donde alberga una gran cantidad de estudiantes por año. Sin embargo en la actualidad la Universidad presenta un grave problema con sus agentes de seguridad en donde implica que la atención que brindan no es la adecuada y crea una brecha entre agentes de seguridad y estudiantes, afectando las Relaciones Interpersonales.

El objetivo de estudio es determinar, como las Relaciones Interpersonales pueden llegar a ocasionar problemas a los estudiantes. Con este fin la investigación proporciona un plan de mejora de atención al cliente que ayude a obtener buenos resultados.

La presente tesis de investigación implica hacer un breve estudio aplicando un cuestionario para saber cómo los estudiantes califican el servicio que ofrecen los agentes de seguridad en dicha institución.

Posteriormente se procesaron los datos obtenidos, se analizaron y se expresaron de forma clara para lograr una mejor comprensión de los resultados.

Teniendo en cuenta el problema, se recomendó hacer un Plan de Mejora de Atención al Cliente para Optimizar las Relaciones Interpersonales.

## **ABSTRACT**

University lord of Sipán is a company dedicated to the training of students for a university career which has a good infrastructure where it houses a large number of students per year. However, at present the University presents a brief problem with its security agents where it implies that the attention they provide is not adequate and creates a breach between security agents and students affecting interpersonal relationships.

The goal of study is to determine how Interpersonal Relationships can lead to problems for students. To this end the research provides a customer care improvement plan that will help you achieve good results.

The present research project involves a brief study where it involves asking a questionnaire to know how the students qualify the service offered by security agents in that institution.

Subsequently the obtained data were processed, analyzed and expressed clearly to achieve a better understanding of the results.

Taking into account it was recommended to make a Customer Service Improvement Plan to Optimize Interpersonal Relationships.

## INDICE

|   |    |
|---|----|
| DEDICATORIA .....   | 2  |
| AGRADECIMIENTO .....                                      | 3  |
| RESUMEN .....   | 4  |
| ABSTRACT.....   | 5  |
| INDICE.....   | 6  |
| INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS .....                         | 7  |
| INTRODUCCION .....  | 9  |
| CAPÍTULO I: PROBLAMA DE INVESTIGACIÓN.....                | 11 |
| 1.1. Planteamiento del problema.....                      | 12 |
| 1.2. Formulación del problema .....                       | 16 |
| 1.2.1. Problema principal .....                           | 16 |
| 1.2.2. Problemas secundarios .....                        | 16 |
| 1.3. Objetivos de la investigación .....                  | 16 |
| 1.3.1. Objetivo general .....                             | 16 |
| 1.3.2. Objetivos específicos .....                        | 17 |
| 1.4. Justificación del estudio .....                      | 17 |
| 1.5. Limitaciones de la investigación.....                | 20 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....                          | 22 |
| 2.1. Antecedentes del estudio.....                        | 22 |
| 2.2. Bases teóricas.....                                  | 25 |
| 2.2.1. Sistematización de la variable 1 .....             | 25 |
| 2.2.2. Sistematización de la variable 2.....              | 33 |
| 2.3. Definición de términos.....                          | 36 |
| 2.4. Hipótesis .....                                      | 38 |
| 2.4.1. Hipótesis general.....                             | 38 |
| 2.4.2. Hipótesis específicas .....                        | 38 |
| 2.5. Variables .....                                      | 40 |
| 2.5.1. Operacionalización de las variables .....          | 40 |
| CAPITULO III: METODOLOGÍA .....                           | 42 |
| 3.1. Tipo y nivel de investigación.....                   | 43 |
| 3.2. Descripción del ámbito de la investigación .....     | 44 |
| 3.3. Población y muestra.....                             | 45 |
| 3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos ..... | 45 |
| 3.4.1. Tipos de técnicas e instrumentos .....             | 45 |

|  |    |
|--|----|
| 3.4.2. Procedimientos para la recolección de datos ..... | 46 |
| 3.5 Validez y confiabilidad del instrumento .....        | 47 |
| 3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos.....   | 47 |
| CAPITULO IV: RESULTADOS .....                            | 48 |
| CAPITULO V: DISCUSION .....                              | 59 |
| CONCLUSIONES .....                                       | 65 |
| RECOMENDACIONES.....                                     | 67 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....                          | 69 |
| ANEXOS.....  | 73 |

## INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Modelo Kano .....   | 31 |
| Tabla 2 Clasificación de respuestas .....                                   | 32 |
| Tabla 3 Variable independiente .....  | 40 |
| Tabla 4 Variable dependiente .....  | 41 |
| Tabla 5 Recolección de datos .....  | 46 |
| Tabla 6 Validez y confiabilidad.....  | 47 |
| <br>  |    |
| Figura 1 Gráfico de satisfacción del cliente. Autor Koriak Kano (1980)..... | 30 |
| Figura 2 Interacción del personal de seguridad. ....                        | 49 |
| Figura 3 Actitud del personal de seguridad. ....                            | 50 |
| Figura 4 Estados de ánimos .....  | 51 |
| Figura 5 Mecanismos fisiológicos de las emociones.....                      | 52 |
| Figura 6 Comportamiento de los Agentes de Seguridad .....                   | 53 |
| Figura 7 Comunicación Persuasiva.....                                       | 54 |
| Figura 8 Seguridad dentro de la Institución.....                            | 55 |
| Figura 9 Índices de Abuso de Autoridad .....                                | 56 |



## INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación es para optar el grado de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales. Es un estudio que trata sobre las Relaciones Interpersonales y el sistema de seguridad aplicado en las universidades.

Como objeto de estudio para realizar este trabajo de investigación he tomado a la Universidad Señor de Sipán, esta institución dedicada a la enseñanza universitaria con 20 Carreras Universitarias ubicada en el km5 Carretera Pimentel – Chiclayo.

La Universidad presenta un problema que afecta tanto a la institución como a los estudiantes trata sobre las Relaciones Interpersonales y el sistema de seguridad, la seguridad de la Universidad Señor de Sipán es fiel cumplidora a sus normas y reglamentos y eso conlleva a que no exista una buena comunicación entre Agentes de Seguridad y Estudiantes.

Los Agentes de Seguridad laboran en la universidad en turnos de 12 horas encargados de toda la seguridad del campus universitario, la presente investigación se centra más en el trato que existe entre estudiantes y agentes dónde la mayoría de veces existe conflictos entre ellos , originando una molestia al estudiante y por tanto esto afecta la imagen de la institución.

La razón de esta investigación es mejorar las Relaciones Interpersonales entre agentes de seguridad y los estudiantes de la Universidad Señor de Sipán para así evitar molestias que afecten a la institución y a sus Relaciones Interpersonales.

Esta propuesta de Plan de Mejora es nueva y tratará de ser aplicada a las Relaciones Interpersonales entre los agentes de seguridad y los estudiantes.

El detalle por Capítulos ha sido elaborado de la siguiente forma:

**Capítulo 1:** Hablaremos del Problema de Investigación, descripción de la realidad problemática, los problemas principales y específicos, las delimitaciones de la investigación, los objetivos generales y los objetivos específicos, la justificación importancia y limitaciones de la investigación.

**Capítulo 2:** Desarrollo del Marco Teórico, las hipótesis y variables, los antecedentes de la investigación los fundamentos o planteamientos o bases teóricas y el marco conceptual, desarrollo e identificación de las variables dependientes e independientes, la Operacionalización de las variables.

**Capítulo 3:** Aquí se aplica el diseño de la investigación, el tipo, los niveles y los métodos que se van aplicar, para identificar la influencia de la variable Independiente en la variable Dependiente.

**Capítulo 4:** En este capítulo se reflejarán los resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes.

**Capítulo 5:** Se discuten los resultados de la encuesta y serán analizados de acuerdo a las dimensiones e indicadores de la variable Dependiente.

# CAPÍTULO I

## **CAPÍTULO I:**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Planteamiento del problema**

##### **A Nivel Internacional:**

En entrevista con Hugo Acero Velásquez, experto en seguridad ciudadana, el Sistema de Comunicaciones de la Universidad de Antioquia preguntó por los problemas de seguridad en las universidades públicas del país, y por posibles alternativas de solución.

Hugo Acero Velásquez es sociólogo de la Universidad Nacional de Colombia. Ha sido asesor de las consejerías para la Modernización del Estado, para la Paz y para la Defensa y Seguridad Nacional de la Presidencia de la República; consejero de seguridad y subsecretario de Convivencia y Seguridad Ciudadana para la Alcaldía de Bogotá; además de asesor de la Universidad Nacional de Colombia.

Por su importante trayectoria de formación y experiencia profesional en el tema de seguridad, el Sistema de Comunicaciones de la Universidad de Antioquia conversó con Hugo Acero para preguntarle acerca de varios temas que afectan particularmente a la Alma Máter de los antioqueños.

Temas como la autonomía universitaria, desde la perspectiva de la seguridad; el acompañamiento de las autoridades de policía y de justicia; la responsabilidad de la sociedad civil y de la administración municipal; y la propuesta de una visión diseñada por un grupo multidisciplinario sobre el problema de convivencia, riesgo, bienestar; como propuesta de solución, se discutieron en esta entrevista.

El caso de la estudiante de la Universidad Central Francys Ariesa Castro, de 23 años, que el pasado 2 de marzo resultó herida con arma blanca, tras sufrir un atraco después de salir de clases, es el más grave ocurrido a un estudiante en el centro de Bogotá, en los últimos meses. Aunque las autoridades han incrementado el pie de fuerza y los controles en los alrededores de las universidades del centro -las propias instituciones educativas han hecho esfuerzos por acompañar los desplazamientos de la comunidad académica hacia los sitios donde toman los buses-, una buena parte de los estudiantes dicen que se sienten inseguros.

Efectivamente, hay patrullajes constantes de las autoridades y decenas de guardias caninos -vigilantes acompañados de perros- que, por iniciativa del Comité de Seguridad de las Universidades del Centro, han contribuido a reducir los índices delictivos y la percepción de inseguridad. "Desde hace más de 12 años, 10 universidades de este sector de Bogotá nos aliamos y creamos los corredores universitarios, para que los alumnos, profesores y personal administrativo puedan desplazarse con tranquilidad hacia las vías principales en las que toman los buses", dice Miryam León, jefa de la Oficina de Administración de la Universidad Central. "Los corredores -diseñados con la asesoría de la Policía- funcionan desde las 6 a.m. hasta las 11 P.m. Los guías caninos cuentan con equipos de radio y reportan las situaciones irregulares de inmediato", afirma Marco Borja, jefe de Seguridad de la Universidad Externado de Colombia. Pese a estas medidas, los estudiantes dicen que siguen siendo víctimas de atracos en calles y dentro de los buses, califican como críticos los puntos que están por fuera de los corredores-, caminan frecuentemente junto a indigentes y son abordados por expendedores de droga e invitados a bares del sector. Las alcaldías de Santa Fe y de La Candelaria coinciden en afirmar que parte de esta problemática se genera por la acción de algunos delincuentes que viven en los barrios La Paz y La Perseverancia. (tiempo.com, 2014).

### **A nivel nacional:**

*“Asaltan a alumnos de la Universidad de Lima dentro de estacionamiento”*

Cuatro estudiantes de la Universidad de Lima fueron asaltados en el estacionamiento externo, el cuál presta servicio a la casa de estudios, en Surco. La Universidad dio a conocer el hecho mediante un comunicado, en el que detalla que ocurrió anoche, a las 9 P.m., cuando los delincuentes ingresaron al parqueo externo, ubicado frente al campus, en la avenida Cruz del Sur. Los ladrones, al no encontrar dinero en la caseta de vigilancia, ya que el servicio es gratuito para estudiantes, se la agarraron con cuatro de ellos que estaban en el lugar, cuyas identidades son: Andrea Huerta y Fernando Falvy fueron despejados de sus pertenencias más valiosas, mientras que a Renato Pozos Niño de Guzmán y Fernando Camargo Valverde no solo les robaron, sino que fueron heridos al ser golpeados en la cabeza y trasladados a una clínica cercana, mientras que la Universidad de Lima asegura que reforzará su sistema de seguridad para evitar casos similares. (Saurré, 2013)

### **A Nivel Regional**

En la Universidad Juan Mejía Baca se presencié un acto de robo, el cual afectó a la institución educativa y produjo una inseguridad tanto en la universidad como en los estudiantes de dicha institución. Hoy en día se debe tomar una serie de medidas preventivas que puedan neutralizar esta serie de actos y así lograr el bienestar de la sociedad, se deberá incrementar la seguridad ciudadana tanto en Universidades de la región y al mismo departamento. (Ventura, 2014)

## **A Nivel Institucional**

La Universidad Señor de Sipán, fue fundada el 05 de Julio de 1999 como una institución que marca la pauta en investigación, promoción y creación de empresas, proyección social e identidad cultural. A lo largo de sus 18 años de vida institucional ha alcanzado avances importantes desde lo académico, científico – tecnológico y humano que permite asegurar una formación de calidad a los jóvenes Lambayecanos, situada en la carretera Pimentel Km. 5; en sus instalaciones recibe más de cuatro mil estudiantes en sus diferentes horarios, en la universidad laboran más de un centenar de personas entre docentes, técnicos, personal administrativo, de mantenimiento y de seguridad. En ese contexto se sitúa la problemática siguiente:

La falta de comunicación impide que los agentes de seguridad se lleven bien con los estudiantes ocasionando una molestia.

Este problema afecta la imagen de la institución ocasionando molestias a los estudiantes y que estos opten por ir a otra institución donde les brinden mejor atención.

Como institución educativa de alto nivel se debe evitar que ocurran esos problemas y prevenir que estos hechos ocurran en las instalaciones.

El proyecto que se pretende realizar se basa en mejorar las Relaciones Interpersonales.

En la Universidad existe la necesidad de crear una solución frente a este problema que permita garantizar una excelente comunicación y lograr ciertos objetivos necesarios para el desarrollo en una sociedad.

El proyecto propuesto no sólo es importante para mejorar la comunicación con los estudiantes, sino para que los agentes de seguridad sepan interactuar con los estudiantes y mejorar las Relaciones Interpersonales.

Existen muchos factores que considerar para la ejecución de este proyecto como primer punto debemos poner en práctica la Empatía que significa ponerse en el lugar de otro, intentar

comprender su punto de vista desde su posición, insertar positividad en los demás encontrar el lado positivo de cada persona, intentar actuar positivamente en pequeños detalles de la vida diaria en relación con los demás ( Perú 21, 2013).

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema principal**

¿Cómo mejorar las Relaciones Interpersonales entre agentes de seguridad y estudiantes de la Universidad Señor de Sipán?

### **1.2.2. Problemas secundarios**

¿Cuál es el estado actual de las Relaciones Interpersonales entre agentes de seguridad y estudiantes de la Universidad Señor de Sipán?

¿Qué factores influyen en las Relaciones Interpersonales entre agentes de seguridad y estudiantes de la Universidad Señor de Sipán?

¿Qué características debe tener una estrategia de solución para mejorar las Relaciones Interpersonales entre agentes de seguridad y estudiantes de la Universidad Señor de Sipán?

¿Qué resultados generará la implantación de un Plan de Mejora de Atención al Cliente en las Relaciones Interpersonales entre agentes de seguridad y estudiantes de la Universidad Señor de Sipán?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Proponer un Plan de Mejora de Atención al Cliente para optimizar las Relaciones Interpersonales entre agentes de seguridad y estudiantes de la Universidad Señor de Sipán.



### **1.3.2. Objetivos específicos**

1.3.2.1. Diagnosticar el estado actual de las Relaciones Interpersonales entre agentes de seguridad y estudiantes de la Universidad Señor de Sipán.

1.3.2.2. Identificar los factores influyentes en las Relaciones Interpersonales entre agentes de seguridad y estudiantes de la Universidad Señor de Sipán.

1.3.2.3. Diseñar plan de mejora de atención al cliente para mejorar las Relaciones Interpersonales entre agentes de seguridad y estudiantes de la Universidad Señor de Sipán.

1.3.2.4. Estimar los resultados que generará la implantación plan de mejora de atención al cliente en las Relaciones Interpersonales entre agentes de seguridad y estudiantes de la Universidad Señor de Sipán.

### **1.4. Justificación del estudio**

#### **Científica:**

Para que exista una buena comunicación entre agentes y estudiantes existen varias teorías como

**La Teoría de la penetración social:** Comprende “los niveles de intimidad de intercambio o grado de penetración social” mencionan que existen ciertos niveles en las relaciones humanas y éstas evolucionan primeramente de relaciones íntimas a no íntimas, durante este proceso de evolución pasan por un desarrollo sistemático y predecible que posteriormente va a dar resultado a la de penetración o la disolución de dicha relación. (Taylor, Altman, 1973)

**Teoría de la reducción de la incertidumbre:** La incertidumbre se entiende como algo que condiciona lo que pensamos sobre otro individuo. Al conocer a alguien nuevo se generan ciertas dudas como: si esa persona pensará igual que yo, le gustará lo mismo que a mí, será

buen o mal amigo, será de carácter fuerte, será extrovertido o introvertido, etc.(Berger, C & Calabrese R, 1975)

**Teoría del intercambio social:** Esta teoría se basa principalmente en el valor que las personas le dan a sus relaciones. La principal crítica de esta teoría radica precisamente en eso, ya que no varía mucho el nivel de valoración que le da cada persona a sus relaciones. (Thibaut,J & Kelly,H, 1959).

### **Empresarial:**

#### *“Programa Integral De Seguridad Universitaria”*

Como respuesta a una petición general de la población universitaria, el Dr. Salvador Jara Guerrero, Rector de nuestra Universidad, planteó como un objetivo prioritario de su administración la elaboración de un Programa Integral de Seguridad Universitaria que permita a corto, mediano y largo plazo generar las condiciones de seguridad necesarias para el óptimo desarrollo de las actividades sustantivas de la Universidad, en el marco de su naturaleza orgánica y normativa, acorde a las características de su comunidad y del entorno geográfico y social de las instalaciones educativas. Para la elaboración del PISU, fue fundamental el apoyo brindado por la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior (ANUIES) a través del Manual de Seguridad para Instituciones de Educación Superior, elaborado por la Mtra. Ma. Angélica Garnica Sosa. Las estrategias y acciones que aquí se presentan, en su mayoría han sido producto de múltiples sesiones de trabajo en el que ha participado personal de la Secretaria General,

Secretaria Administrativa, Dirección de Servicios Generales, Dirección del Patrimonio Universitario, Coordinación de Obras y Proyectos, Centro de Cómputo y Proceso de Información Universitaria así como del Sindicato de Profesores de la Universidad Michoacana (SPUM) y del Sindicato Único de Empleados de la Universidad Michoacana (SUEUM) , todos bajo la coordinación operativa de la Comisión de Planeación Universitaria.

Es de considerar que la necesidad de instrumentar el Programa Integral de Seguridad Universitaria se instrumentará en varias etapas y siempre de manera adecuada con todos los sectores que integran la comunidad universitaria, pues cada una de las acciones propuestas implica necesariamente cambios en los procesos cotidianos e incluso en el desarrollo de prácticas, pero es preciso modificar la Seguridad. La Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo (México) estableció este programa con el objetivo de proporcionar un ambiente seguro a los estudiantes, académicos y trabajadores Administrativos. Para ello, es necesario que todos participen y sigan las recomendaciones en materia de seguridad para lograr tener espacios seguros y adecuados para el desarrollo de la vida universitaria. Cualquier emergencia, opinión o denuncia, puedes marcar desde cualquier. Extensión universitaria el número 767 (S.O.S) en donde tu llamada será atendida de manera inmediata. Otra forma de comunicarte a través de los correos electrónicos: ([seguridadumsnh@hotmail.com](mailto:seguridadumsnh@hotmail.com)).

(Hidalgo, s.f.)

### **Institucional:**

Actualmente en la Universidad “Señor de Sipán” Chiclayo se observa un problema que afecta la Interrelación entre Estudiantes y Agentes de Seguridad, lo que conlleva a una gran preocupación que afecta a la universidad. La persistencia de este problema genera una cierta incomodidad a la institución y afecta su imagen como Empresa dedicada a la enseñanza Universitaria.

En tal sentido es necesario aplicar un sistema que permita mejorar las Relaciones Interpersonales entre Agentes y Estudiantes lo cual ayudara a que la Universidad Señor de Sipán tenga una buena imagen.

Por lo tanto lo que busca la presente investigación servirá de gran ayuda en mejorar las relaciones interpersonales y el sistema de seguridad, buscando una interacción recíproca y

buena comunicación entre agentes de seguridad y estudiantes de la Universidad Señor de Sipán.

### **Social:**

Toda empresa es creada con un motivo importante y con fines de lucro y es creada con la finalidad de brindar una satisfacción al cliente y cubrir esa necesidad, con el resultado del presente trabajo de investigación se lograra una buena relación entre agentes de seguridad y estudiantes y mejorara la interacción entre ambos.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

En la siguiente investigación se presentaron las siguientes limitaciones:

- Falta de capacitación al personal de seguridad sobre tema de relaciones interpersonales.
- No se pudo recolectar más información acerca de la empresa de seguridad ya que ellos mantienen en confidencia la información de la empresa.
- La Universidad Señor de Sipán no brinda mayor información acerca de la empresa de seguridad ya que esta entidad pertenece a un familiar directo del dueño.
- Escasa bibliografía especializada en el tema; la cual me ha dificultado el trabajo, se tuvo que recurrir a otras universidades de la zona, así como a otras bibliotecas, lo mismo que al uso de internet.

# CAPÍTULO II

## **CAPÍTULO II:**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del estudio**

##### **A Nivel Internacional:**

**Título:** “CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN UNA EMPRESA QUIMICA INDUSTRIAL”.

**Autor(es):** RODRIGUEZ ALVAREZ Mildred de Jesús

##### **Resumen**

Comprender la importancia del servicio al cliente, el beneficio de dar un Servicio excelente y lo que se necesita para dar un servicio más allá de las expectativas del cliente.

##### **Conclusiones:**

- Los cuestionarios se aplican actualmente de forma anual, lo cual me parece que es un tiempo muy espaciado, por tanto sugiero realizarlas cada mes para evitar acumular problemas y detectarlos a tiempo de forma rápida y oportuna, cumpliendo con los lineamientos de la mejora continua.
- Aplicarlos de una forma personal, ya que en dos departamentos (compras y llenado y embarques) se envían por mail y esto no permite tener un control de respuesta. Además, en el departamento de producción son aplicados cada que se realizan cursos de calidad, lo cual no permite medir de forma constante las evaluaciones.

**Relevancia:**

La importancia que tiene para mi tesis es que el autor se refiere a la calidad en el servicio al cliente ya que al momento de satisfacerlo se estaría cumpliendo con una buena filosofía en los negocios y al enfoque de la empresa al mejorar el servicio continuamente estaríamos hablando de un elemento clave que es el éxito de todas las empresas en general, lo que busca hoy en día las empresas es obtener mayor número de clientes lo cual es algo fundamental para las empresas y se preocupan no solo en satisfacer una necesidad si no en brindarles un buen servicio para mantenerlos a gusto.

**A Nivel Nacional:**

**Título:** “MEJORA EN EL NIVEL DE ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE UNA ENTIDAD BANCARIA USANDO SIMULACIÓN”.

**Autor(es):** CLEMENTE MOQUILLAZA Luis Alfredo Manuel

**Resumen:**

Este elemento está referido a la duración del tiempo de atención de cada cliente. Dependerá no solo del tipo de transacción o servicio que se recibe, sino de la eficiencia de la persona encargada de brindarlo. Esta puede ser consecuencia tanto de la experiencia (o falta de esta) como de la situación del sistema en ese instante, pues un servidor suele realizar la operación de manera más rápida al notar la existencia de una cola de tamaño considerable

El modelo de simulación pudo ajustarse a la situación actual de la empresa de una forma adecuada. Para validar esto se compararon los resultados más importantes del modelo con aquellos obtenidos en la realidad.

Todas las propuestas evaluadas para cada tipo de día logran de forma individual mejorar la situación de la oficina según los indicadores de gestión más relevantes (nivel de atención,

tiempo de espera promedio, arribos fuera de rango) y alcanzar la meta planteada. Adicionalmente, cada propuesta implica un costo de cola mucho menor al estimado actual.

**Relevancia:**

En el siguiente tema de tesis trata de cómo mejorar las colas en un entidad bancaria producto de la configuración propia del sistema encargado de administrarlas, con el único fin realizar mejoras y disminuir el tiempo de atención a los clientes y esto tendrá un beneficio importante para la empresa porque aumenta el nivel de satisfacción del cliente.

**A Nivel Local:**

**Título:** “PROPUESTA DE MEJORA EN LA CALIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA IMDIGESAC.”.

**Autor(es):** PACHECO SALAZAR, María Elizabeth

**Resumen:**

Determinar la calidad de servicio que brinda la empresa Imdigesac de la ciudad de Chiclayo, se midió la calidad de servicio a través del método Servqual cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

**Conclusiones.**

- Principales resultados: según lo analizado, los clientes de Imdigesac le dan prioridad a lo tangible que en este caso es el material publicitario que no se ofrece, la exhibición de los productos, entre otros.
- Seguido por fiabilidad y capacidad de respuesta estas dos tienen cierta relación en cuanto a lo que es la atención del personal. De importancia menor encontramos a la empatía.



**Relevancia:**

La importancia de este autor es de realizar una propuesta que mejore la calidad en el servicio ya que la empresa se dedica a distribuir e importar motores eléctricos para uso industrial y doméstico. Por eso se usó el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) que en su traducción al castellano “Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales.” Es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y aplicadas además de las empresas de investigación de mercado.

**2.2. Bases teóricas****2.2.1 Sistematización de la variable 1****Plan de mejora de atención al Cliente**

- Concepto: La calidad es la educación del producto o servicio al fin que se destina conforme a la demanda del cliente. El objetivo principal consiste no solo en conseguir calidad en la atención al cliente sino también en lograr la excelencia en el servicio. (Perez Torres, 2007).

- Características:

Los 5 Principios para Ofrecer una Excelente Atención al Cliente.

**Principio 1: Actitud Positiva**

La actitud condiciona el comportamiento del ser humano y es, por ende, la base del servicio de calidad.

Los empleados con actitud positiva se desempeñan mejor en su trabajo, aprenden más rápido, demuestran un fuerte espíritu de equipo y, sobretodo, valoran más a los clientes.

Sonreír, mirar a los ojos, contestar rápido el teléfono o prepararse adecuadamente para una reunión son todos signos de una actitud positiva.

La actitud negativa, en cambio, puede causar estragos en una organización. Los empleados con actitud negativa son pesimistas por naturaleza, muestran indiferencia hacia el cliente y desmotivan a sus compañeros.

Estudios demuestran que los clientes tardan apenas cinco segundos en percibir la actitud negativa de un empleado; y como usted sabe, las primeras impresiones a veces duran para siempre.

La buena noticia es que la actitud es 100% modificable. Con capacitación y estímulos apropiados es posible inspirar al personal y ayudarlo a ver el mundo con otros ojos.

### **Principio 2: Comunicación Positiva**

Para ofrecer un servicio es necesario interactuar con personas dentro y fuera de la compañía.

Para que dichas interacciones sean positivas, es imprescindible que exista una buena comunicación entre las partes.

Comunicarse positivamente con los clientes externos e internos es esencial para crear y mantener relaciones satisfactorias con ellos.

Para que la comunicación sea positiva, debe presentar al menos uno de los siguientes elementos:

Verdadera: Que esté basada en un hecho real; por ejemplo, felicitar a un empleado cuando hace algo especial por un cliente.

Específica: Que no sea general sino que haga referencia a un hecho preciso; por ejemplo: “Sra. Hernández, en nombre de la compañía deseo agradecerle el tiempo que nos dedicó para enviarnos su sugerencia acerca del tiempo de espera.

En nuestra sucursal de Avenida Constitución. Sus opiniones son muy valiosas y ayudarán a que mejoremos la calidad de nuestro servicio”.

Sincera: Que no sea artificial ni utilizada para decir algo agradable sin que de verdad se sienta; por ejemplo, debemos evitar darles los buenos días a los clientes de una manera mecánica.

Oportuna: Las cosas deben decirse en el momento; por ejemplo, agradecerle la compra a un cliente dentro de los primeros dos días y no dos meses después que la misma se realizó.

### **Principio 3: Entender al Cliente**

Solamente entendiendo a los clientes podemos trabajar para satisfacerlos.

Conocer a los clientes no es complicado, lo único que se requiere es dominar el arte de escuchar y formular preguntas efectivas.

Escuchar es mucho más que oír palabras; es entender el mensaje y su significado. Escuchar a nuestros clientes nos permite identificar sus necesidades y expectativas, comprender sus problemas y encontrar soluciones adecuadas. Asimismo, cuando realmente escuchamos a un cliente, generamos en él un fuerte sentimiento de reconocimiento y empatía que fortalece el vínculo emocional.

Formular preguntas efectivas es igualmente importante. Se trata de interrogar profundamente al cliente para encontrar la raíz de su problema, de sus temores o simplemente de sus deseos.

Parece sencillo, pero la mayoría de los empleados suelen hacer preguntas superficiales que no llegan al fondo del asunto. Es precisamente por esto que terminan vendiendo el producto “inadecuado” o resolviendo una queja de manera poco satisfactoria.

La manera cómo los empleados formulan sus preguntas y la atención que ponen a las respuestas son cruciales para el éxito de sus interacciones con los consumidores.

#### **Principio 4: La Amabilidad**

La amabilidad es la primera piedra para construir relaciones sólidas y duraderas con nuestros clientes.

Vivimos en un mundo caracterizado por la pérdida de valores y el desinterés por el prójimo. La tecnología ha unido al mundo pero ha separado a los individuos; en el proceso, ha tornado a las relaciones frías y despersonalizadas.

Para diferenciar a nuestra compañía debemos retomar a los principios básicos del relacionamiento humano, acercarnos a nuestros clientes y fomentar las interacciones cálidas, agradables y positivas.

"La cortesía es como el aire de los neumáticos, no cuesta nada y hace más comfortable el viaje"

"Una sonrisa significa mucho, enriquece a quién la recibe sin empobrecer a quién la ofrece. Dura un segundo, pero su recuerdo a veces nunca se borra".

Recuerde: Trate a los demás como le gustaría que lo traten a Usted.

#### **Principio 5: Desempeño**

El desempeño técnico es tan importante como los cuatro principios anteriores porque sin él se pierde la esencia misma del servicio que es atender las necesidades de los clientes.

La sonrisa es importante, pero no resolverá el vuelo perdido del Sr. García. Escuchar es imprescindible, pero no basta para tramitarle a la Sra. Herrera su tarjeta de crédito.

Los mejores servidores son aquellos que no solamente reúnen excelentes condiciones humanas, sino que saben hacer su trabajo de manera rápida y eficiente.

Para desempeñarse adecuadamente es necesario:

- Conocer y ejecutar correctamente sus responsabilidades
- Dominar los sistemas y herramientas tecnológicas de la organización

- Conocer y respetar las políticas y procedimientos internos
- Buscar siempre una mejor manera de hacer las cosas
- Aprender, aprender, aprender (Catillo Marin)

## Modelo

### “Satisfacción Del Cliente De Kano”

Este modelo recibe el nombre de su creador, el profesor Koriak Kano, actual presidente del comité que decide el destino de los prestigiosos Premios Eduard Deming. El modelo Kano de satisfacción del cliente se dio a conocer a principios de los 80., y cuestiona la premisa de que la satisfacción del cliente depende únicamente de lo bien que una empresa es capaz de hacer sus productos o prestar sus servicios. Kano, junto a su equipo de trabajo, enunció que no todas las características de un producto o servicio producen la misma satisfacción en el cliente, sino que hay algunas que contribuyen de forma más decisiva a fortalecer su fidelidad con el producto. Para distinguir unas características de otras, propuso los siguientes grupos:

- Características/Requisitos básicos: son características del producto que el cliente considera obligatorias. No aumentan la satisfacción del cliente, pero causan una insatisfacción muy grande si no se aportan.
- Características/Requisitos de desempeño: estas características del producto aumentan proporcionalmente la satisfacción del cliente. Cuantas más se añaden o más funcionalidades ofrecen, más satisfecho está el cliente.
- Características/Requisitos de deleite: son características no esperadas por el cliente y que causan una gran satisfacción. Como no son esperadas, no provocan insatisfacción si no se aportan.

Según el modelo Kano, todas las características que tienen alguna influencia en la satisfacción del cliente se pueden clasificar en alguno de los tres grupos anteriores. También se identifican otras características que no afectan a la satisfacción del cliente: indiferentes, cuestionables, e inversas. (kano, Noriaki, 1980).

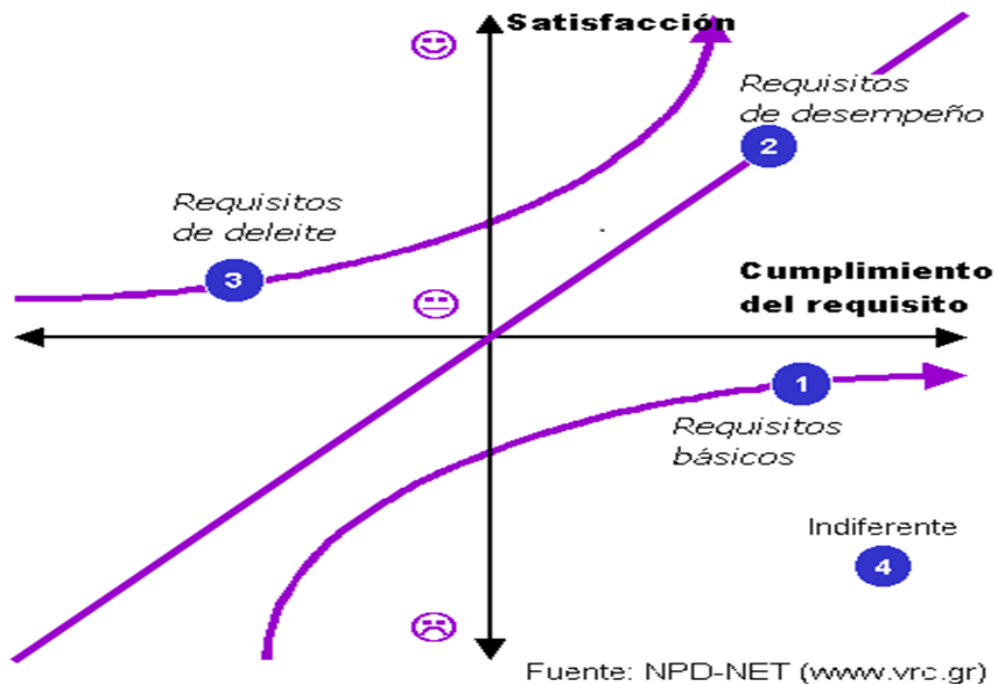


Figura 1 Gráfico de satisfacción del cliente. Autor Koriak Kano (1980)

- Si los requisitos básicos no se aportan al 100% y en perfectas condiciones, siempre habrá una insatisfacción, por pequeña que sea. No es nada fácil obtener elevados niveles de satisfacción actuando sólo sobre este tipo de características.
- Los requisitos de desempeño evolucionan linealmente con la satisfacción. Desde un cumplimiento 0 de estos requisitos y una insatisfacción enorme, podemos ir aumentando la satisfacción conforme vamos proporcionando más y mejores características de este tipo.
- Los requisitos de deleite (delighters) siempre sitúan la satisfacción por encima de la situación neutral. A medida que vamos proporcionando características de este tipo, la

satisfacción aumenta mucho más rápidamente de lo que conseguimos aportando características de desempeño.

Esta herramienta también hace uso de las encuestas a clientes. El cliente, a través de sus respuestas, decide en qué grupo debemos clasificar cada una. Para ello hace uso de una técnica muy ingeniosa, la matriz funcional/dis-funcional. (kano, Noriaki, 1980)

Tabla 1 Modelo Kano

**Matriz Funcional / Dis-Funcional (modelo Kano)**

| CARACTERÍSTICA X     |  |                      |
|----------------------|--|----------------------|
| <b>FUNCIONAL</b>     | ¿Cómo te sientes si el producto <b>incorpora</b> esta característica?    | ME GUSTA             |
|                      |  | DEBERÍA INCORPORARLA |
|                      |  | NORMAL               |
|                      |  | PUEDO TOLERARLO      |
|                      |  | NO ME GUSTA          |
| <b>DIS-FUNCIONAL</b> | ¿Cómo te sientes si el producto <b>no incorpora</b> esta característica? | ME GUSTA             |
|                      |  | DEBERÍA INCORPORARLA |
|                      |  | NORMAL               |
|                      |  | PUEDO TOLERARLO      |
|                      |  | NO ME GUSTA          |

Fuente: [www.portalcalidad.com](http://www.portalcalidad.com)

Primero se pregunta al usuario cómo se siente si el producto incorpora la característica, y después se pregunta lo contrario: qué opina si el producto no incorpora la característica. Después se clasifica la característica en función de su respuesta con la siguiente tabla:

Tabla 2 Clasificación de respuestas

Tabla de clasificación de respuestas (modelo Kano)

Fuente: [www.portalcalidad.com](http://www.portalcalidad.com)

|               |                      | FUNCIONAL |                      |        |                 |             |
|---------------|----------------------|-----------|----------------------|--------|-----------------|-------------|
|               |                      | ME GUSTA  | DEBERÍA INCORPORARLA | NORMAL | PUEDO TOLERARLO | NO ME GUSTA |
| DIS-FUNCIONAL | ME GUSTA             | C         | INV                  | INV    | INV             | INV         |
|               | DEBERÍA INCORPORARLA | D         | C                    | INV    | INV             | INV         |
|               | NORMAL               | D         | IND                  | C      | INV             | INV         |
|               | PUEDO TOLERARLO      | D         | IND                  | IND    | C               | INV         |
|               | NO ME GUSTA          | L         | B                    | B      | B               | C           |

B: Básica

L: Lineal (requisitos de desempeño)

D: Deleite

INV: Inversa (cuanto más aparecen, menos satisfacción aportan)

C: Cuestionable (respuesta contradictoria)

IND: Indiferente (no afectan a la satisfacción del cliente)

Para poner en marcha una experiencia de este tipo, lo primero que se debe hacer es reunir un equipo de personas y diseñar el cuestionario. Hay que realizar una lista de todas las características que se van a someter a la opinión de los clientes. Debemos identificar todo aquello que puede ser de interés para el consumidor. Lo más difícil es identificar las futuras características de deleite, porque ni el mismo consumidor las espera. Diagramas de pescado y sesiones de Braimstorming son herramientas idóneas para realizar esta etapa. Realizado el cuestionario, hay que salir a la calle y preguntar al usuario. Se debe seleccionar una muestra significativa y representativa del mercado objetivo. No todas las personas tienen los mismos gustos, y lo que para unos es un requisito básico, para otros puede ser algo indiferente. Al final, la opinión más frecuente será la que decida la clasificación de cada característica. (kano, Noriaki, 1980)



### **2.2.2. Sistematización de la variable 2**

*“Relaciones Interpersonales Entre Agentes de Seguridad y Estudiantes de la Universidad Señor de Sipán”*

a) Concepto:

Según el Autor Manuel López. J. Queremos mejorar las relaciones interpersonales en las empresas, utilizando sofisticadas técnicas de investigación; nos empeñamos en transformar los estilos de dirección, sólo con cursos convencionales y repetitivos; y quisiéramos ser más competitivos, generando una cultura corporativa basada en un "lenguaje opaco", en el que la sinceridad, la autenticidad, la intencionalidad, brillan por su ausencia. Nada Mejor para generar y fortalecer unas saludables relaciones humanas en las empresas, como comunicarnos con la transparencia y la intencionalidad de mejorar el rendimiento organizacional, mejorando la CALIDAD DE VIDA LABORAL. (Manuel Lopez Jerez, 2006)

b) Características:

Al establecer las características de las relaciones interpersonales se debe tomar en cuenta diversos aspectos como lo son: Honestidad y sinceridad, Respeto y afirmación, Compasión, Compresión y sabiduría, Habilidades interpersonales y Destrezas.

“El éxito que se experimenta en la vida depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación.” Hablo particularmente de la manera en que solemos hablarles a aquellos con quienes usualmente entramos en contacto a diario, nuestros hijos, esposos, amigos o compañeros de trabajo. Muchas veces, ya sea en forma pública o privada, se hacen referencia a otras personas en términos poco constructivos, especialmente cuando ellas se encuentran ausentes. Siempre se ha creído que es una buena regla el referirse a otras personas en los términos en que se quisieran que ellos se refiriesen a otros

### c) Factores Influyentes

Algunos de nosotros creemos equivocadamente, que un buen ambiente de relaciones humanas, tanto a lo que se refiere a relaciones interpersonales como relaciones laborales, es aquel en que no existen discrepancias entre las personas y que todo marcha perfectamente. Esta apariencia de un ambiente ideal puede ser un “clima artificial” de hipocresía y falsedad.

En realidad las auténticas relaciones humanas son aquellas en que a pesar de las divergencias lógicas o emocionales entre las personas, hay un esfuerzo por parte de todos de lograr una atmósfera de comprensión y sincero interés en el bien común.

Por decirlo de una forma muy simple las relaciones humanas es como tratas a los demás y cómo los demás te tratan.

Para poder mejorar la manera de establecer tus amistades, tus relaciones sociales de cualquier tipo, contactos con amigos, conocer personas o simplemente relacionarse con cualquiera y conocer gente, es necesario que tengas presente estos factores que intervienen en las relaciones humanas:

- La Comunicación: es la manera como transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción en nuestra relaciones.
- Cooperación: es la llave de tu bienestar general. Trabajando o actuando todos por un mismo fin, se obtienen los mejores resultados posibles y grandes beneficios.
- Comprensión: aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones, necesidades individuales, derechos, características especiales y debilidades. La comprensión y la buena voluntad son el corazón de las relaciones humanas.
- Respeto: aun cuando no se comparta un punto de vista, es conveniente que consideres las creencias y los sentimientos de los demás. Para conseguir lo que

quieres siempre vas a depender de los demás, asúmelo, por lo que es importante respetar al otro y también hacerse respetar.

– Cortesía: podría definirse como un trato cordial y amable. Facilitar el entendimiento con los demás te permite trabajar juntos en armonía y lograr resultados. En realidad la cortesía es algo que cuesta muy poco y tiene un gran valor en las relaciones humanas.

Es importante que te des cuenta y que tomes conciencia que una adecuada actitud hacia las relaciones humanas en tu vida, es decir, la disposición de ánimo que tienes frente a las cosas, personas y situaciones que nos rodean es la clave que determinará tus resultados. (Lopez, 2012)

d) Modelo:

Teoría De La Penetración Social (TPS)

Altmán y Taylor. Ellos afirman que “las relaciones comprenden diversos niveles de intimidad, de intercambio o grado de penetración social”. Esta afirmación se comprende mejor con las premisas que desarrollaron dentro de la teoría.

En resumen estas premisas mencionan que existen ciertos niveles en las relaciones humanas y éstas evolucionan primeramente de relaciones íntimas a no íntimas, durante este proceso de evolución pasan por un desarrollo sistemático y predecible que posteriormente va a dar resultado a la despenetración o la disolución de dicha relación. De acuerdo con Altman y Taylor, “las relaciones no íntimas progresan hacia la intimidad gracias a la auto revelación” (1973).

La TPS propone un modelo por fases para el desarrollo de una relación:

- La fase 1 es la **ORIENTACIÓN**: El individuo se comporta de acuerdo a los estándares sociales y culturales que se le han enseñado. (Revelar poco a poco). En esta los individuos son cautelosos y tentativos en su interacción, la

cual está regulada por las convenciones y formulas sociales. En esta etapa se comparte poca información.

- La fase 2 es el INTERCAMBIO AFECTIVO EXPLORATORIO: El individuo muestra más acerca de su “YO” interno. (Se muestra la verdadera personalidad). En esta etapa los individuos se comienzan a relajar y son más amigables entre ellos. Asimismo, se comparte más información.

- La fase 3 es el INTERCAMBIO AFECTIVO: El individuo se muestra más espontáneo y cómodo. El nivel de intimidad se eleva. (Compromiso y comodidad). En este momento, se da un intercambio abierto. Según Altman y Taylor es en este momento cuando se forman las relaciones cercanas de amigos o las relaciones románticas.

- La fase 4 es el INTERCAMBIO ESTABLE: Esta fase la alcanzan muy pocas relaciones. La franca expresión de sentimientos, pensamientos y comportamientos. (Intimidad en bruto) se caracteriza por una apertura y riqueza en interacción constantes. Los que interactúan se comprenden muy bien entre ellos, y la comunicación puede ocurrir a un nivel no verbal. Altman y Taylor expresaron que veían movimiento a través de las etapas fundamentalmente lineal y secuencial. Además, para ellos, en la disolución de las relaciones se presentaban las mismas etapas, pero en sentido contrario. (Taylor, Altman, 1973).

### **2.3. Definición de términos**

**Antipatía:** Por la misma parte, el término “antipático” suele ser usado como “apático” pues, el término antipático es algo que causa aversión en casi todas las personas. El término antipático puede ser aplicado a personas, animales o cosas. Y es mejor referirlo hacia cosas. Por ejemplo: un baño muy sucio puede resultar antipático a la mayoría de las personas. Sin

embargo una persona que no se integra a un grupo de trabajo de ninguna manera es un antipático, solamente, muestra apatía. (Ruiz, Espacio de Elias Ruiz, 2009)

**Apatía:** La apatía es la falta de emoción, motivación o entusiasmo. Es un término psicológico para un estado de indiferencia, en el que un individuo no responde a aspectos de la vida emocional, social o física. (Jiménez, 2010)

**Atención al Cliente:** La calidad es la educación del producto o servicio al fin que se destina conforme a la demanda del cliente. El objetivo principal consiste no solo en conseguir calidad en la atención al cliente sino también en lograr la excelencia en el servicio. (Perez Torres, 2007)

**Comunicación Positiva:** Es aquella comunicación que utiliza un lenguaje positivo independientemente de quien sea el receptor, lo que ayuda a dar una imagen positiva del emisor y promueve el feedback del interlocutor. (Pascal, 1 septiembre 1996)

**Comunicación Negativa:** La comunicación negativa es aquella en la que no hay lugar para escuchar los argumentos del otro, cada uno tiene una verdad absoluta y se hará todo lo posible para imponerse, inclusive puede llegarse en el peor de los casos a la falta de respeto, a la violencia verbal, a un camino del que no se vuelve. (beredjick, 2004)

**Empatía:** Dentro de estas palabritas, también tenemos la Empatía, que es la identificación mental y afectiva de una persona con el estado de ánimo de otra persona. Es decir, cuando vemos a alguien llorando, que nos den ganas de llorar también, cuando nos duele algo, sentir el dolor nosotros mismos también, y cosas así. (Ruiz, Espacio de Elias Ruiz, 2009)

**Relaciones Interpersonales:** Nada Mejor para generar y fortalecer unas saludables relaciones humanas en las empresas, como comunicarnos con la transparencia y la intencionalidad de mejorar el rendimiento organizacional, mejorando la CALIDAD DE VIDA LABORAL. (Manuel Lopez Jerez, 2006)

**Simpatía:** Se define la simpatía como la capacidad de percibir y sentir directamente, de manera que se experimenta cómo siente las emociones otra persona. La simpatía implica afinidad, inclinación mutua y amabilidad. (Tamargo, 2011)

## **2.4. Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

La implantación de plan de mejora de atención al cliente permitirá mejorar las relaciones interpersonales entre agentes de seguridad y estudiantes de la universidad señor de Sipán.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

1. ¿Qué factores influyen en las relaciones interpersonales entre agentes de seguridad y estudiantes de la Universidad Señor de Sipán?

Los factores que influyen son los siguientes:

- La falta de comunicación que existe entre agentes de seguridad y estudiantes.
- No existe la cooperación.
- Falta de comprensión.
- La falta de respeto.
- Falta de cortesía.

2. ¿Qué características debe tener una estrategia de solución para mejorar las relaciones interpersonales entre agentes de seguridad y estudiantes de la Universidad Señor de Sipán?

- Una característica será de capacitar al personal de seguridad en temas relacionados con la atención al cliente.
- Se darán charlas motivacionales a los agentes de como interactuar con los estudiantes para mejorar la comunicación y generar un buen ambiente en la Universidad.
- Se mejorara el clima organizacional.
- Se Dictaran cursos para optimizar la autoestima, las habilidades interpersonales, control de reacciones tradicionales, malos entendidos, logro del respeto, manejo de la competencia, y se mecanicen conductas adecuadas, respetando el "ser" propio y construyendo un "hacer" muy eficaz.

## 2.5. Variables

### 2.5.1. Operacionalización de las variables

Tabla 3 Variable independiente

| VARIABLE   | DIMENSIONES              | INDICADOR  |
|--|--------------------------|--|
| INDEPENDIENTE:<br>PLAN DE<br>MEJORA DE<br>ATENCIÓN AL<br>CLIENTE | ACTITUD<br>POSITIVA      | COMPORTAMIENTO DEL SER<br>HUMANO COMO ENDE                   |
|  | COMUNICACIÓN<br>POSITIVA | COMUNICACIÓN POSITIVA  |
|  |                          | COMUNICACIÓN NEGATIVA  |
|  | ENTENDER AL<br>CLIENTE   | DOMINAR EL ARTE DE ESCUCHAR Y<br>FORMULAR PREGUNTAS          |
|  | AMABILIDAD               | CONSTRUIR RELACIONES SÓLIDAS Y<br>DURADERAS CON LOS CLIENTES |
|  | DESEMPEÑO                | CONOCER SUS RESPONSABILIDADES                                |
|  |                          | DOMINAR LOS SISTEMAS Y<br>HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS          |
| CONOCER Y RESPETAR LAS<br>POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS<br>INTERNOS |                          |  |



Tabla 4 Variable dependiente

| VARIABLE   | DIMENSIONES     | INDICADOR                                   |
|--|-----------------|---|
| DEPENDIENTE:<br>RELACIONES<br>INTERPERSONALES<br>ENTRE AGENTES DE<br>SEGURIDAD Y<br>ESTUDIANTES DE LA<br>UNIVERSIDAD SEÑOR<br>DE SIPAN | LA SIMPATIA     | COMUNIDAD DE SENTIMIENTOS                   |
|  |                 | ACTITUD DE UN INDIVIDUO                     |
|  | LA APATIA       | IMPASIBILIDAD DEL ANIMO                     |
|  |                 | MECANISMOS FISIOLÓGICOS DE LAS<br>EMOCIONES |
|  | LA<br>ANTIPATIA | LAS ACTITUDES                               |
|  |                 | COMUNICACIÓN PERSUASIVA                     |
|  | LA EMPATIA      | BUENA ACTITUD DE COLABORACION               |

# CAPÍTULO III

## **CAPÍTULO III:**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y nivel de investigación**

Aplicada. Aplica las teorías relacionadas de acuerdo al problema que se planteó en este trabajo de investigación.

Explicativa. Describe, detalla y explica los factores que surgen de la variable dependiente y la variable independiente.

No experimental. Hace un planteamiento y lo demuestra a través de métodos lógicos.

Si el tipo de investigación es no Experimental. PROPOSITIVA. Usará el método deductivo, Delphi, etc.

Dónde:

M1: Es la muestras que se está observando: Estudiantes, docentes, etc.

O: Es la observación a desarrollar en la muestra.

P: Es la propuesta de especialidad.

T1: Es el tiempo de medición.

T2: Es el tiempo de proyección.

RE: Resultados estimados o proyectados.

Nivel de investigación

Explicativa.-Debido a que se busca identificar la influencia de la Variable Independiente en la Variable Dependiente.

### 3.2. Descripción del ámbito de la investigación

**Cuantitativos.**-Orientados hacia el procesamiento de los datos de manera numérica: estadísticas, contrastación de hipótesis, validación y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos.

**Cualitativos.**-Orientados hacia la interpretación cualitativa de los resultados.

Consideración de factores influyentes que no pueden medirse de manera cuantitativa, sino cualitativa: Muy alto, alto, mediano, poco, ninguno.

**Mixtos.**-Es la combinación de los métodos cuantitativos y cualitativos.

La naturaleza de las investigaciones de educación es mixta, por lo tanto se requiere de ambos métodos.

**Empíricos.**-Se basan en la demostración por medio de la experiencia.

**Lógicos.**-Se basan en la utilización del pensamiento en sus funciones de deducción, análisis y síntesis.

Métodos Empíricos.-

Método de la observación directa.-

- Es la percepción directa del objeto de investigación.
- No interviene en el comportamiento del objeto de investigación.
- Describe de manera minuciosa su comportamiento.

Métodos Lógicos.-Se basan en la DEDUCCIÓN e INDUCCIÓN para estimar los resultados. Son usados en las siguientes situaciones de aplicación:

- Es muy costosa.
- Requiere de una autorización burocrática extensa.
- Requiere de un tiempo muy extenso para obtener resultados.
- Etc.

1.Método Hipotético Deductivo. Se plantea la hipótesis a partir de métodos INDUCTIVOS. Se llega a inferir en la contrastación de la hipótesis a través de los métodos DEDUCTIVOS. Posteriormente, estos resultados podrán ser comprobados por métodos EMPÍRICOS.

2.Método Delphi. Consiste en la utilización sistemática del juicio intuitivo de un grupo de expertos para obtener un consenso de opiniones informadas. Permite contrastar la hipótesis a través de la evaluación objetiva de expertos sobre sus posibles resultados, en base a la experiencia de éstos. Condiciones para su efectividad:

- Ser anónimo. Los expertos no deben conocer las opiniones entre ellos.
- Deben haber retroalimentaciones de los resultados obtenidos por parte de los expertos.
- Analizar estadísticamente los resultados de ellos.

### **3.3. Población y muestra**

**Universo (U)**- La población está conformada por los estudiantes de la universidad señor de Sipán.

**Población (N)**- El total de estudiantes de la Universidad Señor de Sipán son 12000 en este año.

**Muestra (n)**- Para la muestra se tomó una cantidad de 372 estudiantes.

### **3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Tipos de técnicas e instrumentos**

La técnica: Entrevista

Instrumento: El cuestionario

Es uno de los instrumentos más utilizados en la recolección de datos que consiste en una serie de preguntas en forma escrita y oral con respecto a una o más variables a medir.

El cuestionario es un instrumento de recopilación de datos rigurosamente estandarizado que traduce y Opera determinados problemas que son objeto de investigación. Los cuestionarios, además de preguntas y categorías de respuestas contienen instrucciones que indican cómo contestar, que son tan importantes como las preguntas y es necesario que sean claras.

### 3.4.2. Procedimientos para la recolección de datos

*Tabla 5 Recolección de datos*

| INFORMACION PRIMARIA   | INFORMACION SECUNDARIA  |
|--|---|
| Contacto directo con el objeto de estudio.                         | Contacto indirecto con el objeto de estudio.  |
| Se entrevistara a los estudiantes de la Universidad Señor de Sipán | Se hará un análisis de los cuestionarios para ver cuáles son los resultados                     |
| Se obtendrá un resultado de los datos obtenidos.                   | Se analizara la situación actual de los estudiantes y su relación con los agentes de seguridad. |
| Se Harán estimaciones a través de datos estadísticos y cálculos.   |   |

### 3.5 Validez y confiabilidad del instrumento

Tabla 6 Validez y confiabilidad

| VALIDEZ   | CONFIABILIDAD  |
|---|--|
| Es el grado en que el instrumento realmente mide lo que dice medir. | Es el grado en que un instrumento mantiene una coherencia de resultados en períodos diferentes sobre lo que está midiendo. |
| Validez de contenido. Refleja el dominio del contenido que mide.    | Medidas de estabilidad.  |
| Validez de criterio. En comparación con otros criterios.            | Medidas de equivalencia.   |
|   | Medidas de consistencia interna  |

### 3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos

Después de haber aplicado los instrumentos de recolección de datos procederemos a ordenar, tabular y graficar la información obtenida utilizando el programa SPSS 20 obteniendo una fiabilidad que debe ser superior 0.75 mediante el análisis de Alfa de Cron Bach lo que demuestra que el instrumento realizado es confiable, luego se procede a exportar los datos al programa Microsoft Excel para después interpretar y analizar los resultados obtenidos.

# CAPÍTULO IV



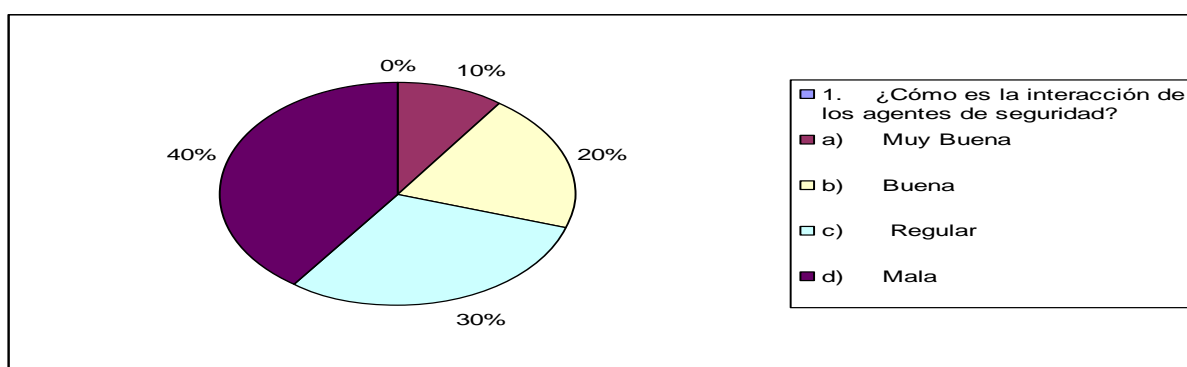
## CAPÍTULO IV:

### RESULTADOS

Los Resultados serán analizados de acuerdo a las dimensiones e indicadores de la variable dependiente.

**Dimensión:** Simpatía

**Por indicadores:** Comunidad de sentimientos



*Figura 2 Interacción del personal de seguridad.*

#### CUADRO N° 1

#### INTERACCION DE LOS AGENTES DE SEGURIDAD (Pregunta 1)

|           | N°    | %     |
|-----------|-------|-------|
| MUY BUENA | 37.7  | 10    |
| BUENA     | 74.4  | 20    |
| REGULAR   | 111.6 | 30    |
| MALA      | 148.8 | 40    |
| TOTAL     | 372   | 100 % |

#### Interpretación:

Los resultados expresados en el cuadro N° 1 y figura N° 2 Podemos observar que el 40 % de los Estudiantes encuestados manifiestan que la interacción de los agentes de seguridad que presta servicios en la Universidad Señor de Sipán no es la adecuada.

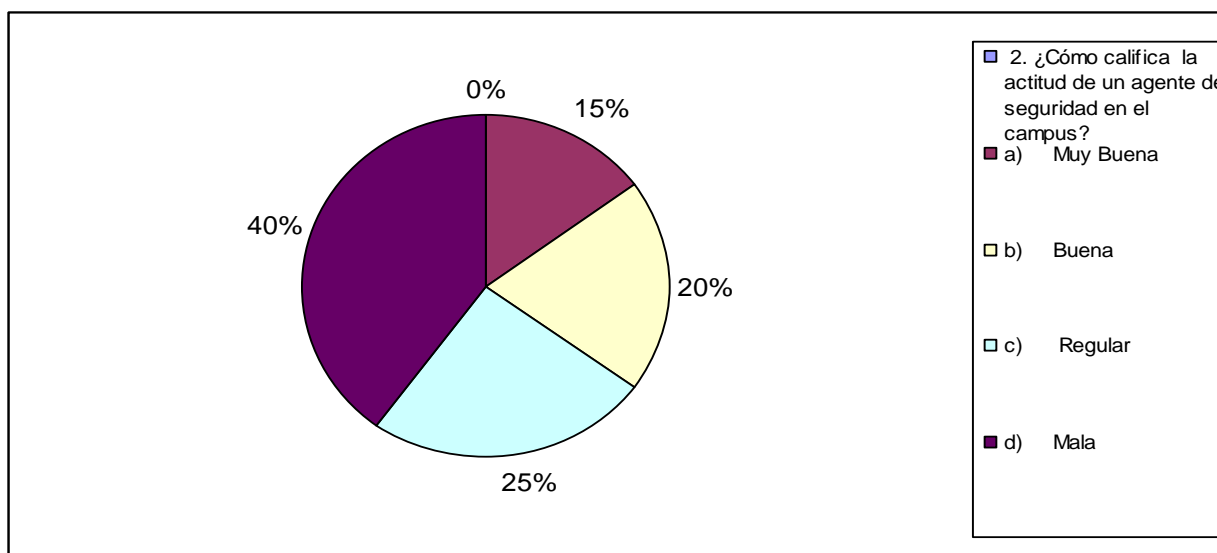


Figura 3 Actitud del personal de seguridad.

CUADRO N° 2  
ACTITUD DEL PERSONAL DE SEGURIDAD (Pregunta 2)

|           | N°    | %     |
|-----------|-------|-------|
| MUY BUENA | 55.8  | 15    |
| BUENA     | 74.4  | 20    |
| REGULAR   | 93    | 25    |
| MALA      | 148.8 | 40    |
| TOTAL     | 372   | 100 % |

### Actitud del Individuo

#### Interpretación

Los resultados expresados en el cuadro N° 2 y la figura 3 podemos observar que el 40 % de los Agentes de seguridad no muestra una adecuada actitud a la hora de desarrollar sus actividades, siempre trabajan sin motivación, y muestran una actitud negativa con los estudiantes y a veces conflictiva.

**Dimensión: LA APATIA**

**Indicador: Impasibilidad del animo**

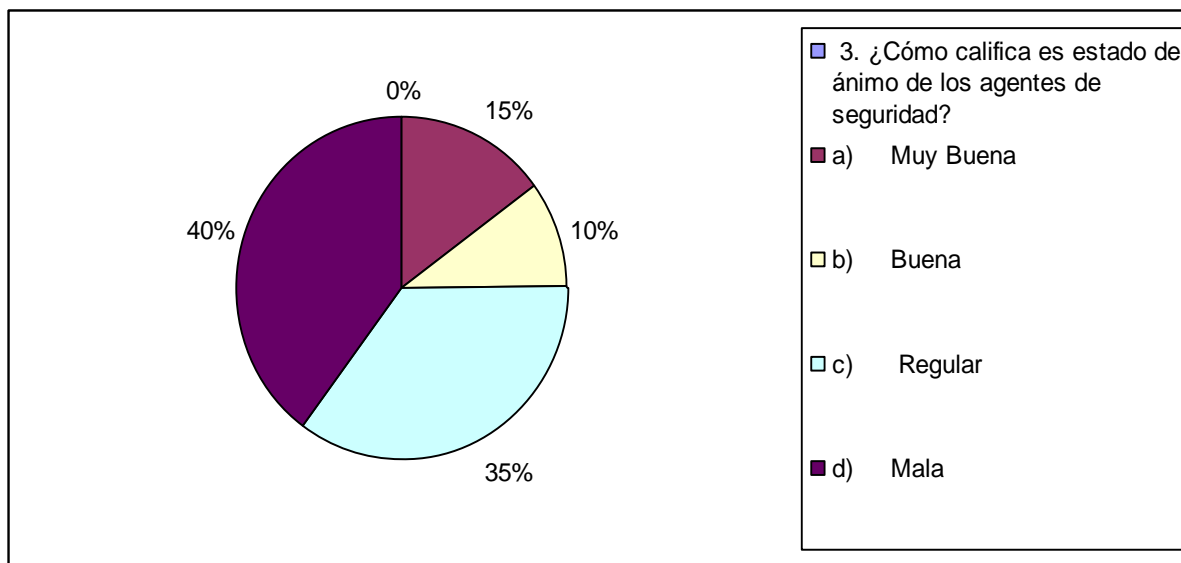


Figura 4 Estados de ánimos

**CUADRO N° 3**

**ESTADOS DE ANIMOS DE LOS AGENTES DE SEGURIDAD (Pregunta 3)**

|           | N°    | %     |
|-----------|-------|-------|
| MUY BUENA | 55.8  | 15    |
| BUENA     | 74.4  | 20    |
| REGULAR   | 93    | 25    |
| MALA      | 148.8 | 40    |
| TOTAL     | 372   | 100 % |

**Interpretación**

Los resultados estimados en la cuadro N° 3 y figura N° 4 muestran que un 40% de estudiantes asegura que los agentes no tienen un buen estado de ánimo presentan molestias y mal humor y el 15% cree que su estado de ánimo es el adecuado en el momento de realizar sus labores.

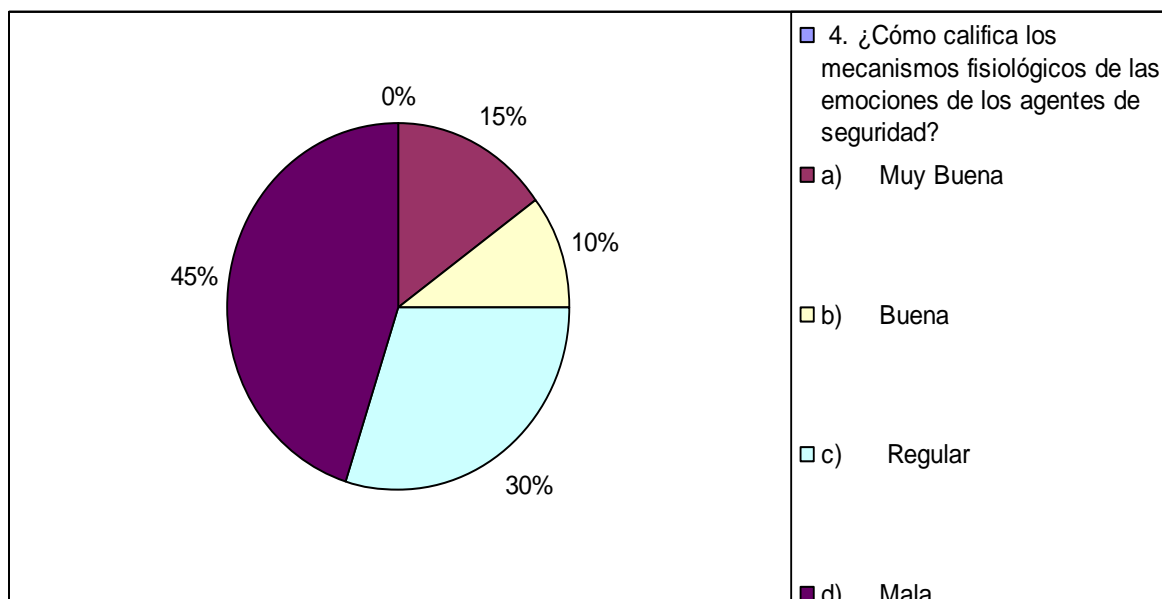


Figura 5 Mecanismos fisiológicos de las emociones.

CUADRO N° 4

MECANISMOS FISIOLÓGICOS DE LA EMOCIONES (Pregunta 4)

|           | N°    | %     |
|-----------|-------|-------|
| MUY BUENA | 55.8  | 15    |
| BUENA     | 37.2  | 10    |
| REGULAR   | 111.6 | 30    |
| MALA      | 167.4 | 45    |
| TOTAL     | 372   | 100 % |

**Interpretación:**

Los Resultados expresados en el cuadro N° 4 y figura N° 5 nos muestra que los mecanismos fisiológicos lo podemos describir de la forma que percibimos a una persona desde el primer momento que entablamos un dialogo.

Dimensión: LA ANTIPATIA

**Indicador: Comunicación Persuasiva**

Las actitudes de un Personal de seguridad (Pregunta 5)

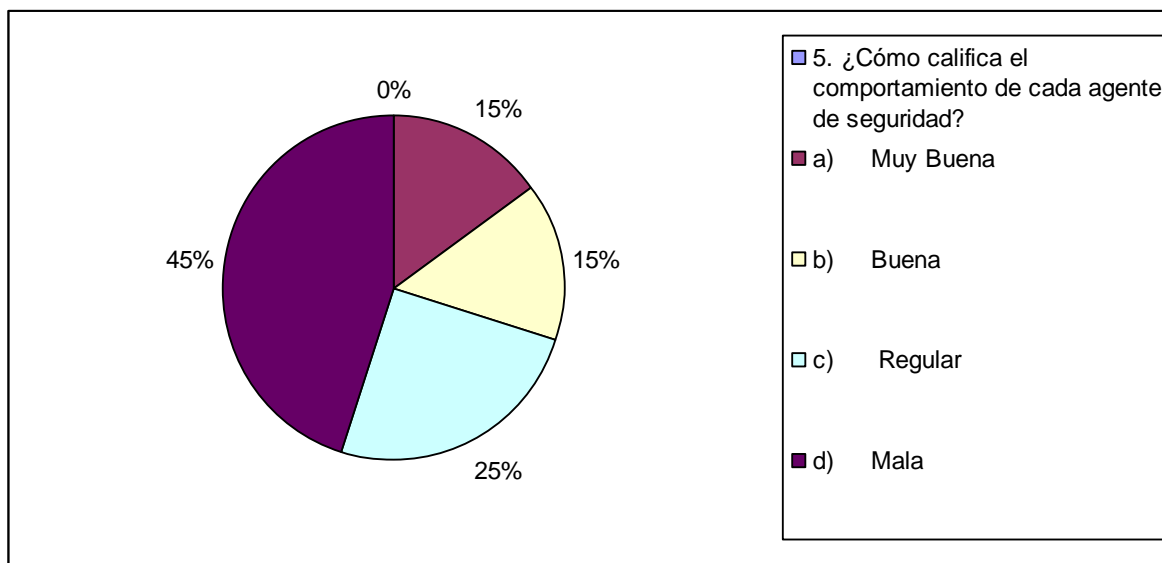


Figura 6 Comportamiento de los Agentes de Seguridad

CUADRO N°5

COMPORTAMIENTO DE LOS AGENTES DE SEGURIDAD (Pregunta 5)

|           | N°    | %     |
|-----------|-------|-------|
| MUY BUENA | 55.8  | 15    |
| BUENA     | 55.8  | 15    |
| REGULAR   | 93    | 25    |
| MALA      | 167.4 | 45    |
| TOTAL     | 372   | 100 % |

Interpretación:

Los Resultado expresados en el cuadro N°5 y figura N°6 podemos apreciar que un 45% de la población estudiantil cree que los agentes de seguridad no muestran un adecuado comportamiento en el desarrollo de sus actividades laborales.

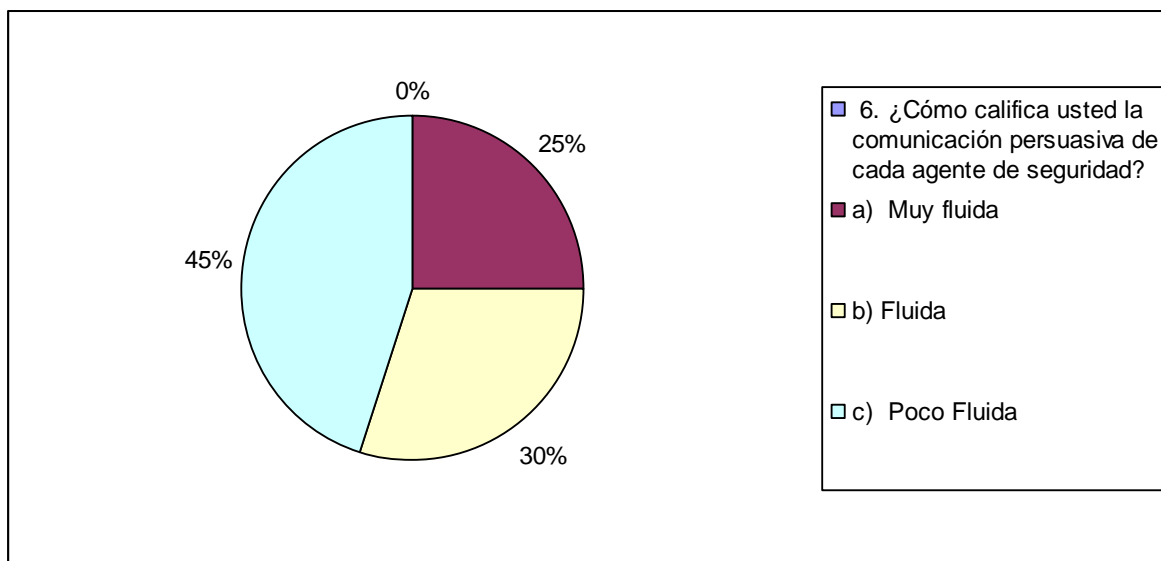


Figura 7 Comunicación Persuasiva

CUADRO N° 6

COMUNICACIÓN PERSUASIVA DE UN AGENTE (**Pregunta 6**)

|             | N°    | %     |
|-------------|-------|-------|
| MUY FLUIDA  | 93    | 25    |
| FLUIDA      | 111.6 | 30    |
| POCO FLUIDA | 167.4 | 45    |
| TOTAL       | 372   | 100 % |

Comunicación Persuasiva

Interpretación

Los resultados expresados en el cuadro N° 6 y figura N° 7, podemos ver que un 45 % de los estudiantes está de acuerdo que la comunicación entre un agente y un estudiante no es la adecuada, mientras que un 25 % opina que si tienen buena comunicación y el otro 30% opina que si tienen una comunicación fluida.

Dimensión: LA EMPATIA

Indicador: Buena actitud de colaboración

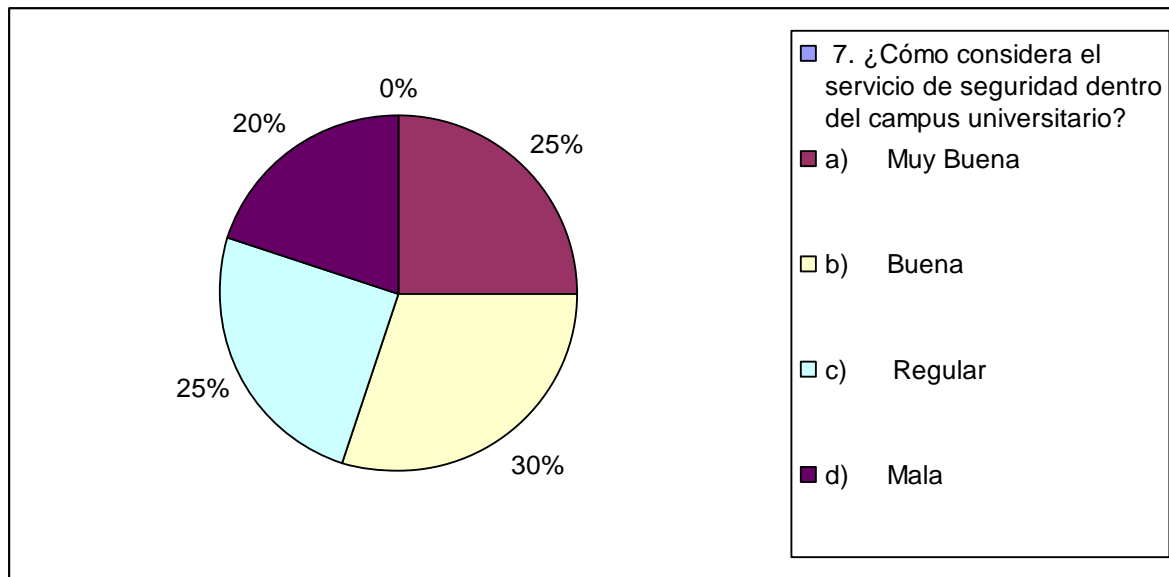


Figura 8 Seguridad dentro de la Institución.

CUADRO N°7

SEGURIDAD EN EL CAMPUS UNIVERSITARIO (Pregunta 7)

|           | N°    | %     |
|-----------|-------|-------|
| MUY BUENA | 93    | 25    |
| BUENA     | 111.6 | 30    |
| REGULAR   | 93    | 25    |
| MALA      | 74.4  | 20    |
| TOTAL     | 372   | 100 % |

Interpretación:

En este grafico podemos observar que no hay problema por el tema de la seguridad dentro del campus universitario, el problema es la incomodidad por el trato de los agentes hacia los estudiantes, pero en si el sistema de seguridad de la Universidad Señor de Sipán es el adecuado.

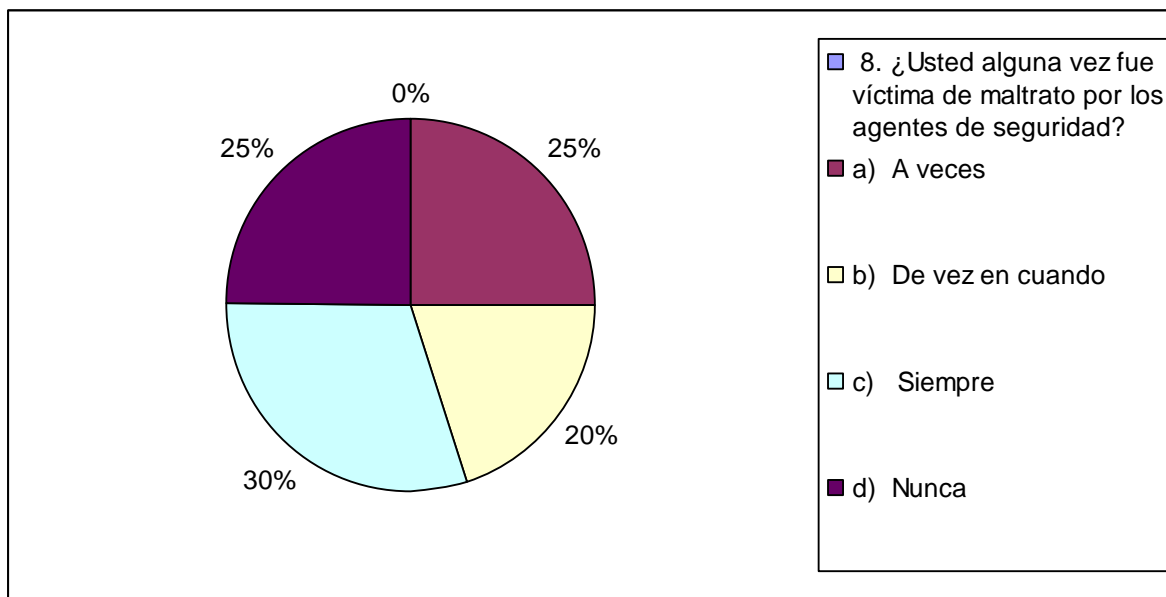


Figura 9 Índices de Abuso de Autoridad

CUADRO N° 8

VICTIMA DE MALTRATOS POR AGENTES (**Pregunta 8**)

|                  | N°    | %     |
|------------------|-------|-------|
| A VECES          | 93    | 25    |
| DE VEZ EN CUANDO | 74.4  | 20    |
| SIEMPRE          | 111.6 | 30    |
| NUNCA            | 93    | 25    |
| TOTAL            | 372   | 100 % |

Interpretación:

**Abuso de autoridad**

Le resultados expresados en el cuadro N° 8 y figura N° 9, Podemos observar que un 30% de estudiantes fue víctima de algún maltrato por parte de los agentes, y un 25 % a veces fue víctima de malos tratos, podemos ver que un 20 % de estudiantes no tuvo muchas llamadas de atención.



### **Contrastación de la hipótesis.**

En la presente investigación planteamos una Hipótesis principal construida a partir de un conjunto de investigaciones, que permiten deducir que hay una relación directa entre el plan de mejora de atención al cliente y las relaciones interpersonales entre agentes de seguridad y estudiantes. Para la siguiente investigación se pretende demostrar la siguiente hipótesis.

Si se propone un plan de mejora de Atención al cliente basado en el modelo de Noriaki Kano que se considera una herramienta a base de encuestas para ver cómo se siente el usuario y si cumple con sus características, de la Universidad Señor De Sipán.

Esta hipótesis principal indica que si, los agentes de seguridad mejoran su trato con los estudiantes basándose en el modelo de Noriaki Kano mejorara las relaciones entre estudiante y agente de seguridad con el modelo aplicado veremos que tanto está satisfecho el estudiante con el servicio de seguridad de la Universidad Señor de Sipán. Se ha evaluado a las dos variables de manera independiente para luego poder correlacionar ambas.

# **CAPÍTULO V**

## **CAPÍTULO V:**

### **DISCUSION**

#### **5.1. Dimensión: SIMPATIA**

Indicadores: Interacción del personal

El 40 % de los Estudiantes encuestados manifiestan que la interacción de los agentes de seguridad de la Empresa Matt Security que presta servicios en la Universidad Señor de Sipán no tiene una buena interacción con los estudiantes por cual refleja un mal servicio.

#### **Causales:**

- Falta de motivación.
- Falta de comunicación.

#### **Consecuencias:**

- Realizando talleres de motivación mensual o semanalmente permitirá al personal desenvolver bien sus funciones.
- Desarrollando una buena comunicación entre estudiantes y agentes de seguridad se evitaran conflictos y malos entendidos entre ambos.

Indicadores: Actitud del individuo

El 40 % de los Agentes de seguridad no muestra una adecuada actitud a la hora de desarrollar sus actividades, siempre trabajan sin motivación, y muestran una actitud negativa con los estudiantes y a veces conflictiva.

#### **Causales:**

- Falta de motivación.
- Falta de comunicación.

Consecuencias:

- Realizando talleres de motivación mensual o semanalmente permitirá al personal desenvolver bien sus funciones.
- Desarrollando una buena comunicación entre estudiantes y agentes de seguridad se evitaban conflictos y malos entendidos entre ambos.

**Resultado Estimado:** Se hará más capacitaciones acerca de la moral y los valores. , En la actualidad se han dejado un poco atrás los conceptos de la moral y los valores que la rodean pero los valores son a priori, y absolutos, es decir, no sólo son algo por descubrir, sino que tiene una validez universal.

- **Fundamentación:** Autores: Keith Davis y John W. Newstrom.
- **Obra:** Comportamiento humano en el trabajo.

## 5.2. Dimensión: LA APATIA

Indicadores: Estado de ánimo del personal de seguridad

En este grafico podemos observar que si un agente de seguridad no muestra un buen estado de ánimo no desarrollara bien sus actividades y tampoco podrá resolver algún tipo de problema no será capaz de dar solución más bien empeora la situación y nunca se llegara a dar solución a un problema.

Causales:

- Problemas familiares o en el trabajo.
- Jefe muy Autoritario.
- Estrés Laboral.

Consecuencias:

- La mayoría de personal de seguridad a veces tiene problemas familiares y su estado de ánimo afecta el desarrollo de sus actividades en la empresa.

- Su jefe de grupo no apoya al personal, más bien lo sobrecarga de sus funciones y abusa por su mandato de autoridad.
- Los agentes cumplen su jornada laboral de 12 horas diarias y a veces cumplen turnos entre semana sin descanso.

Indicadores: Mecanismos fisiológicos emociones

En este gráfico podemos observar que se habla sobre los mecanismos fisiológicos de las emociones lo cual nos indica que los estudiantes califican mal a los agentes de seguridad, los mecanismos fisiológicos lo podemos describir de la forma que percibimos a una persona desde el primer momento que entablamos un diálogo.

Causales:

- Desarrollo Psicológico de la persona.

Consecuencias:

- El desarrollo Psicológico tiene que ver de cómo percibimos a una persona desde el primer momento que la vez y que percibes en esa persona.

**Resultado Estimado:** Se capacitara al personal en temas de motivación, teniendo como instrumento la pirámide de Maslow Y el libro sobre comportamiento humano en el trabajo.

- **Fundamentación:** Autores: Keith Davis y John W. Newstrom.
- Obra: Comportamiento humano en el trabajo.

### 5.3. Dimensión: LA ANTIPATIA

Indicadores: Las actitudes de un Personal de seguridad.

En esta encuesta tenemos que un 45% de la población estudiantil cree que los agentes de seguridad no muestran un adecuado comportamiento en el desarrollo de sus actividades laborales.

Causales:

- Falta de confianza.

- Falta de respeto.

Consecuencias:

- El personal de seguridad no muestra una buena actitud lo cual no genera confianza al estudiante.
- El respeto es lo esencial en una institución, con este plan se evitara los conflictos entre ambos nadie se faltara el respeto tendremos un mejor trato al cliente (el estudiante).

Indicadores: Comunicación Persuasiva

En el grafico podemos observar que la comunicación entre un agente y un estudiante no es la adecuada no llegan a entablar una adecuada comunicación, porque la comunicación entre ellos es para hacer consultas o alguna orientación dentro del campus universitario.

Causales:

- Falta de confianza.
- Falta de respeto.

Consecuencias:

- El personal de seguridad no muestra una buena actitud lo cual no genera confianza al estudiante.
- El respeto es lo esencial en una institución, con este plan se evitara los conflictos entre ambos nadie se faltara el respeto tendremos un mejor trato al cliente (el estudiante).

### **Resultado Estimado:**

Al saber formular preguntas y escuchar la interacción entre ambos mejorara y su meta es hacer más eficiente la comunicación, comprensión y control de la conducta humana. : La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general

de la persona hacia su trabajo. Los agentes desempeñan sus labores dentro del campus universitario pero ningún agente posee esa capacidad de entablar, escuchar y formular preguntas con los estudiantes ya que la interacción es parte del servicio de seguridad que brindan dentro del campus universitario. A los empleados les interesa su ambiente de trabajo, se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

**Fundamentación:** Autores: Keith Davis y John W. Newstrom.

Obra: Comportamiento humano en el trabajo

#### **5.4. Dimensión: LA EMPATIA**

Indicadores: Buena actitud de colaboración

En esta dimensión podemos observar que el problema no es por el tema de la seguridad dentro del campus universitario, el único tema es que el personal de seguridad no muestra buen comportamiento con el estudiante.

Causales:

- Su comportamiento no es el adecuado.
- Falta de capacitación en atención al cliente.

Consecuencias:

- En el comportamiento del personal se harán talleres sobre inteligencia emocional y como deben actuar frente algún problema.
- Se Capacitara más al personal en temas de atención al cliente como deben interactuar con el cliente y de cómo evitar conflictos.

Indicadores: Abuso de autoridad.

Podemos observar que la encuesta muestra que un 30% de estudiantes es víctima de maltrato por parte de los agentes de seguridad, como podemos observar hoy en día la mayoría de empresas velan por mejorar su servicio y satisfacer al cliente.

Causales:

- Imparcialidad.
- Equidad.

Consecuencias:

- Los agentes muestran imparcialidad con el estudiante, no son capaces de dar alguna solución a cualquier problema se basan en su mandato.
- La Equidad está dentro del código de ética en donde las funciones para cada miembro son equitativas al igual que el trato a los estudiantes.

### **Resultado Estimado:**

Los agentes respetan las políticas de la empresa y sus procedimientos internos. Para cada procedimiento los agentes siempre cuentan con un jefe de grupo y un supervisor para cualquier problema que ocurra dentro del campus universitario, los procedimientos se rigen de acuerdo al reglamento interno de trabajo o normas. Los agentes conocen sus responsabilidades y con respecto a este indicador no existe ningún problema, ya que la responsabilidad es uno de los valores de la empresa y es parte del reglamento interno de trabajo.

- **Fundamentación:** Autores: Keith Davis y John W. Newstrom.
- **Obra:** Comportamiento humano en el trabajo



# CONCLUSIONES

## CONCLUSIONES

1.- Se diagnosticó que los agentes de Seguridad tienen muchos problemas con los Alumnos de la Institución, finalizando la investigación llegamos a la conclusión de que el Servicio de Seguridad en la Universidad Señor de Sipán no cuenta con el trato adecuado a los Estudiantes y por ende existen muchos problemas en el entorno de la Universidad.

2.- Al concluir la investigación se identificó una actitud negativa de los agentes de seguridad, la falta de comunicación, las malas relaciones interpersonales, los estados de ánimo, afectan el momento que van a realizar sus actividades en el campus universitario.

3.- Al finalizar concluimos que el diseño de atención al cliente se basa en lo que debemos mejorar para evitar cualquier molestia en los estudiantes y mejorar su trato con ellos, percibir lo que el cliente quiere y satisfacerlo de una manera adecuada.

4.- Se debe proponer un plan de mejora de atención al cliente para mejorar las relaciones interpersonales entre agentes de seguridad y estudiantes de la Universidad Señor de Sipán logrando buen ambiente laboral dentro del campus universitario y cortando las quejas que se venían presentando por este problema que afectaban a la institución.

# **RECOMENDACIONES**

## RECOMENDACIONES

- 1.- Se desarrollara Talleres para el Manejo de conflictos laborales. Estos están diseñados para facilitar la reconstrucción de un conflicto basándose en la transformación de las actitudes y percepciones de las diversas partes involucradas en dicho conflicto. Por ello el método de resolución apunta no sólo a abordar el conflicto actual identificando los elementos potenciales para un acuerdo, sino también abordando las causas subyacentes reconstruyendo las relaciones entre las partes.
- 2.- Aplicar el sistema F.O.D.A. Personal, es la capacidad de actuar profesionalmente, donde se evaluara la fortalezas y debilidades que están relacionadas con nuestro aspecto personal por naturaleza (virtudes y defectos) y los adquiridos (habilidades y estudios) y las Oportunidades y Amenazas, el FODA personal es una herramienta útil para prepararnos para los desafíos a futuro y también nos permite un crecimiento tanto en lo personal como laboral.
- 3.- Aplicaremos Sistemas de Liderazgo para crear y mantener valores compartidos, transparencia y modelos éticos en todos los niveles de organización y establecer la confianza y eliminar los temores. Proporcionar a las personas recursos necesarios, capacitación y libertad para actuar con responsabilidad, al mismo tiempo, el reconocimiento y la recompensa por un trabajo de buena calidad.
- 4.- Talleres de comunicación y Trabajo en Equipo para promover la reflexión personal y grupal de los participantes, incentivando en la toma de conciencia de su propia acción personal. También fomentar la comunicación, cooperación, aumentando su capacidad de influir positivamente tanto a nivel personal, como en el ámbito laboral, familiar, comunitario y social. Motivarse y desarrollarse con el fin de aportar positivamente al desarrollo y cumplimiento de metas programadas.

# **BIBLIOGRAFÍA / LINKOGRAFÍA**

## BIBLIOGRAFIA

1. Perez Torres, V. C. (2006). *Calidad Total en la Atencion al Cliente*. España: Vigo (Pontevedra).

## LINKOGRAFIA

1. Beredjick, C. (25 de Julio de 2014). *Habilidades de comunicación positivas y negativas*. Obtenido de:  
El how en español: [http://www.ehowenespanol.com/habilidades-comunicacion-positivas-negativas-info\\_456126/](http://www.ehowenespanol.com/habilidades-comunicacion-positivas-negativas-info_456126/)
2. Calabrese, C. B. (1975). *Teoria de la Reduccion de la Incertidumbre* . Obtenido de Buenas Tareas: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Teoria-De-La-Reduccion-De-La/3881786.html>
3. F., A. D. (29 de Noviembre de 2012). *Ley 29947: Universidades no podrán impedir asistencia a clases por falta de pago de pensiones*. Obtenido de Blog de ArturoDiazF: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/nortenciogua/2012/11/29/ley-29947-universidades-no-podran-impedir-asistencia-a-clases-por-falta-de-pago-de-pensiones/>
4. Gomez, M. (Noviembre de 2004). *Diseño del servicio al cliente*. Obtenido de Monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos17/servicio-cliente/servicio-cliente.shtml>

5. Guevara, C. (19 de Marzo de 2011). *Inseguridad acecha a universitarios en el centro de Bogotá*. Obtenido El Tiempo: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-9044503>
6. Hidalgo, U. M. (s.f.). *Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo*. Obtenido de <http://www.umich.mx/PISU.html>
7. Jimenez, A. (25 de julio de 2017). *Apatía*. Obtenido de Wikipedia la enciclopedia libre: <https://es.wikipedia.org/wiki/Apat%C3%ADa>
8. Lopez, E. (12 de Agosto de 2012). *Factores que Intervienen en las Relaciones Humanas tanto Interpersonales como Laborales* . Obtenido de coachingexitopersonal.com: <http://www.coachingexitopersonal.com/coaching-exito-personal-de-vida/factores-que-intervienen-en-las-relaciones-humanas-tanto-interpersonales-como-laborales/>
9. Muñoz Cruz, M. (25 de Febrero de 2013). *Resumen Lectura “La relación” Capítulo 4 (Teorías de la comunicación)*. Obtenido de michelmmc.wordpress.com: <https://michelmmc.wordpress.com/2013/02/25/resumen-lectura-la-relacion-capitulo-4-teorias-de-la-comunicacion/>
10. ONU MUJERES. (16 de 10 de 2012). *“Poder, La mujer como motor de crecimiento e inclusión social”*. Obtenidode Onu Mujeres: <http://www.unwomen.org/es/news/stories/2012/10/power-women-as-drivers-of-growth-and-social-inclusion-speech-by-un-women-executive-director-mich>
11. Pereiro, J. (18 de Marzo de 2008). *La satisfaccion del cliente iso 9001*:. Obtenido de Portalcalidad: [http://www.portalcalidad.com/articulos/71-la\\_satisfaccion\\_del\\_cliente\\_iso\\_9001](http://www.portalcalidad.com/articulos/71-la_satisfaccion_del_cliente_iso_9001)

12. Ruiz, E. (20 de Marzo de 2009). *Antipatía, apatía, simpatía y empatía*. Obtenido de Espacio de Elias Ruiz: <https://eliasruiz.wordpress.com/2009/03/20/antipatia-apatia-simpatia-y-empatia/>
13. Sanfeliciano, A. (07 de enero de 2018). *La teoría del intercambio social*. Obtenido de Lamenteesmaravillosa: <https://lamenteesmaravillosa.com/la-teoria-del-intercambio-social/>
14. Saurré, C. (20 de Setiembre de 2013). *Asaltan a alumnos de la Universidad de Lima dentro de estacionamiento*. Obtenido de Perú21: <https://peru21.pe/lima/asaltan-alumnos-universidad-lima-estacionamiento-125190>
15. *TEORÍA DE LA PENETRACIÓN SOCIAL (TPS)*. (31 de Mayo de 2012). Obtenido de Clubensayos.com: <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/TEOR%C3%8DA-DE-LA-PENETRACI%C3%93N-SOCIAL-TPS/203549.html>
16. Ventura, P. (9 de Abril de 2014). Ladrón Recibe un balazo en asalto. *Diario el Correo*, págs. <https://diariocorreo.pe/ciudad/ladron-recibe-un-balazo-en-asalto-39080/>.
17. Watzlawick, P. (1991). *La teoría de la comunicación humana*. Obtenido de Psicología y Mente: <https://psicologiaymente.net/social/teoria-comunicacion-humana-paul-watzlawick>



**ANEXOS**

ANEXO 1:

Matriz de Consistencia

| TITULO  | FORMULACION DEL PROBLEMA   | OBJETIVO GENERAL  | HIPOTESIS   | VARIABLES   | DISEÑO DE INVESTIGACION                           |
|---|--|---|---|---|---|
| <p>“PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA DE ATENCION AL CLIENTE PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE AGENTES DE SEGURIDAD Y ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN”</p> | <p>¿Cómo mejorar las relaciones interpersonales entre agentes de seguridad y estudiantes de la universidad señor de Sipán?</p> | <p>Proponer un plan de mejora de atención al cliente para mejorar las relaciones interpersonales entre agentes de seguridad y estudiantes de la universidad señor de Sipán.</p> | <p>La implantación de plan de mejora de atención al cliente permitirá mejorar las relaciones interpersonales entre agentes de seguridad y estudiantes de la universidad señor de Sipán.</p> | <p><b>INDEPENDIENTE</b><br/>Plan De Mejora De Atención Al Cliente<br/><b>DEPENDIENTE</b><br/>Relaciones Interpersonales Entre Agentes De Seguridad Y Estudiantes De La Universidad Señor De Sipán</p> | <p>El diseño de la investigación es aplicada.</p> |

## ANEXO 2

### ENCUESTA APLICADA A:

**OBJETIVO DE LA ENCUESTA:** La presente encuesta tiene por objetivo identificar como son las relaciones interpersonales con el personal de seguridad, para tener claridad sobre la situación actual.

- Esta encuesta consta de 10 preguntas.
- Lea atentamente cada una de ellas, revise las opciones, y elija la alternativa que crea usted conveniente.
- Marque la alternativa seleccionada con un O
- No es necesario incluir su nombre en la presente encuesta, solo complete los datos con su edad y género.

Género: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

1. ¿Cómo es la interacción agentes de seguridad?

- a) Muy Buena
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

2. ¿Cómo califica la actitud de un agente de seguridad en el campus?

- a) Muy Buena
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

3. ¿Cómo califica es estado de ánimo de los agentes de seguridad?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

4. ¿Cómo califica los mecanismos fisiológicos de las emociones de los agentes de seguridad?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

5. ¿Cómo califica el comportamiento de cada agente de seguridad?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

6. ¿Cómo califica usted la comunicación persuasiva de cada agente de seguridad?

- a) Muy fluida
- b) Fluida
- c) Poco Fluida

7. ¿Cómo considera el servicio de seguridad dentro del campus universitario?

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Malo
- d) Muy malo

8. ¿Usted alguna vez fue víctima de maltrato por los agentes de seguridad?

- a) A veces
- b) De vez en cuando
- c) Siempre
- d) Nunca

9. ¿Si usted fuera dueño/a de la universidad y percibe que los agentes de seguridad tratan mal al estudiante que decisión tomaría? Y ¿Por qué?

---

---

---

10. Si tiene algún comentario u observación final sea tan amable de describirlo:

---

---

---

## ANEXO 3

### 3.1 Fundamentación del Diagnostico Situacional de la Variable Dependiente

Nombre de la Entidad: Universidad Señor de Sipán

Actividad que se dedica: Casa de estudios a Nivel Universitario.

Rubro: Casa de Estudios.

Explicación de la necesidad que la entidad tiene:

La Universidad Señor de Sipán, es una institución importante dedicada a brindar servicios de educación superior, esta cuenta con varios edificios y campus situados en la carretera Pimentel Km. 5; en sus instalaciones, recibe más de cuatro mil estudiantes en sus diferentes horarios, en la universidad laboran más de un centenar de personas entre docentes, técnicos, personal administrativo, personal de mantenimiento y personal de seguridad. En ese contexto se sitúa la problemática siguiente:

Al recibir a tantas personas en sus instalaciones el sistema de seguridad actual de la universidad no hay buenas relaciones interpersonales con los estudiantes.

La falta de comunicación impide que los agentes de seguridad se lleven bien con los estudiantes ocasionando una molestia y entablar lazos con otras personas.

Este problema afecta la imagen de la institución ocasionando molestias a los estudiantes y que estos opten por ir a otra institución donde les brinden mejor atención.

Como institución educativa de alto nivel se debe evitar que ocurran esos problemas y prevenir que estos hechos ocurran en las instalaciones.

El proyecto que se pretende realizar se basa en mejorar las Relaciones Interpersonales es una interacción recíproca entre dos o más personas.

En la Universidad existe la necesidad de crear una solución frente a este problema que permita garantizar una excelente comunicación ya que nos permite lograr ciertos objetivos necesarios para el desarrollo en una sociedad.

El proyecto propuesto no solo es importante para mejorar la comunicación con los estudiantes, sino además de que los agentes de seguridad sepan interactuar con los estudiantes y mejore las relaciones interpersonales.

Existen muchos factores que considerar para la ejecución de este proyecto como primer punto debemos poner en practica la Empatía que significa ponerse en el lugar de otro intentar comprender su punto de vista desde su posición, insertar positividad en los demás encontrar el lado positivo de cada persona, intentar actuar positivamente en pequeños detalles de la vida diaria en relación con los demás.

SINTESIS DEL DIAGNOSTICO SITUACIONAL: VARIABLE DEPENDIENTE

| DIMENSION  | INDICADOR                 | SINTESIS DEL RESULTADO OBTENIDO  |
|------------|---------------------------|--|
| LASIMPATIA | COMUNIDAD DE SENTIMIENTOS | El resultado es negativo, En la actualidad se han dejado un poco atrás los conceptos de la moral y los valores que la rodean pero los valores son a priori, y absolutos, es decir, no sólo son algo por descubrir, sino que tienen Una validez universal.  |
|            | ACTITUD DE UN INDIVIDUO   | La actitud que muestran los agentes no es buena en el momento que desempeñan sus actividades. Lo cual llega a una conclusión de que su estima es baja, la estima baja concierne al respeto de las demás personas: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, e incluso dominio. El tener satisfecha esta necesidad apoya el sentido de vida y la valoración como individuo, que tranquilamente puede escalonar y avanzar hacia la necesidad de la autorrealización. |



|                  |   |  |
|------------------|---|--|
| <p>LA APATIA</p> | <p>IMPASIBILIDAD DEL ANIMO</p>                  | <p>Su estado de ánimo no contribuye a la hora de realizar sus actividades, el estado de ánimo de un individuo influye en el comportamiento humano, desde un punto de vista psicológico, la impasibilidad, en algunas circunstancias o contextos, especialmente en las sociales, se puede definir como un problema tanto psicológico o como social, que atentara contra la correcta interacción y la adaptación de un individuo en un grupo determinado, ya que la mayoría lo calificara como una persona demasiado fría.</p> |
|                  | <p>MECANISMOS FISIOLOGICOS DE LAS EMOCIONES</p> | <p>Los agentes no muestran buenos mecanismos fisiológicos de las emociones, estos mecanismos contribuyeron decisivamente al desarrollo de la psicología en general y de la emoción en particular.</p>  |

|                   |                                      |   |
|-------------------|--------------------------------------|---|
| <p>LA EMPATIA</p> | <p>BUENA ACTITUD DE COLABORACION</p> | <p>No existe colaboración entre los agentes de seguridad solo cumplir con sus labores. Ser un buen colaborador permite que uno se sienta parte de la organización y también proporcionar un mejor ambiente de trabajo. La colaboración y la buena predisposición son elementos contagiosos entre los ambientes laborales, y comportarnos dando el ejemplo puede ser una manera ideal de mejorar un buen ambiente de trabajo.</p> <p>¿Qué es ser un buen colaborador?</p> <p>El buen colaborador hace lo suyo, y también hace un poco más, siempre orientado a alcanzar las metas que se propone, particulares y también generales. Es alguien que se extiende de su ámbito si fuera necesario, para poder brindar mejores resultados en su labor.</p> |
|-------------------|--------------------------------------|---|

| VARIABLE  | DIMENSIONES            | INDICADOR  |
|---|------------------------|--|
| INDEPENDIENTE:<br>PLAN DE MEJORA<br>DE ATENCION AL<br>CLIENTE | ACTITUD POSITIVA       | COMPORTAMIENTO DEL SER<br>HUMANO COMO ENDE                       |
|   | COMUNICACIÓN           | COMUNICACIÓN POSITIVA  |
|   |                        | COMUNICACIÓN NEGATIVA  |
|   | ENTENDER AL<br>CLIENTE | DOMINAR EL ARTE DE<br>ESCUCHAR Y FORMULAR<br>PREGUNTAS           |
|   | AMABILIDAD             | CONSTRUIR RELACIONES<br>SÓLIDAS Y DURADERAS CON<br>LOS CLIENTES  |
|   | DESEMPEÑO              | CONOCER SUS<br>RESPONSABILIDADES                                 |
|   |                        | DOMINAR LOS SISTEMAS Y<br>HERRAMIENTAS<br>TECNOLOGICAS           |
|   |                        | CONOCER Y RESPETAR LAS<br>POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS<br>INTERNOS |

ANEXO 4:

DETALLES TECNICOS: ETAPAS DE DESARROLLO

VARIABLE INDEPENDIENTE: PLAN DE MEJORA DE ATENCION AL CLIENTE

| ACTIVIDADES      | PROCESOS                                | INDICADOR                 | RESULTADOS ESTIMADOS   | FUNDAMENTACION |
|------------------|---|---------------------------|--|----------------|
| ACTITUD POSITIVA | COMPORTAMIENTO DEL SER HUMANO COMO ENDE | LASIMPATIA                | Al mejorar la simpatía de los agentes de seguridad la Universidad Señor de Sipán estará proporcionando un buen servicio el cliente que en este caso son los estudiantes, se sentirá más ligado a la Institución. | Anx 4.1        |
|                  |   | COMUNIDAD DE SENTIMIENTOS | Se hará más capacitaciones acerca de la moral y los valores.   | Anx 4.2        |
|                  |   | ACTITUD DE UN INDIVIDUO   | Se capacitara al personal en temas de motivación, teniendo como instrumento la pirámide de Maslow.   | Anx 4.3        |
| COMUNICACIÓN     | COMUNICACIÓN POSITIVA                   | IMPASIBILIDAD DEL ANIMO   | Se harán test de personalidad para hacer una valoración de la persona y la forma que habitualmente de comportarse a la hora de realizar sus labores.   | Anx 4.4        |

|                        |  |   |   |          |
|------------------------|--|---|---|----------|
|                        | COMUNICACIÓN<br>NEGATIVA   | MECANISMOS<br>FISIOLOGICOS<br>DE LAS<br>EMOCIONES | Se hará charlas motivacionales a los agentes de seguridad sobre comportamiento, conducta, y como deben actuar ante cualquier situación.   | Anx 4.5  |
| ENTENDER AL<br>CLIENTE | DOMINAR EL ARTE<br>DE ESCUCHAR Y<br>FORMULAR<br>PREGUNTAS              | LA APATÍA   | Terapeutas especializados en apatía aplicando técnicas como EFT (Emotional Freedom Techniques) Es una Técnica de Liberación del malestar Emocional.                                   | Anx 4.6  |
| AMABILIDAD             | CONSTRUIR<br>RELACIONES<br>SÓLIDAS Y<br>DURADERAS CON<br>LOS CLIENTES  | LA ANTIPATÍA                                      | Vamos proponer un ejercicio de Programación Neurolingüística, sirve para trabajar la antipatía que siento hacia una persona con la que tengo que tratar de forma frecuente.           | Anx 4.7  |
| DESEMPEÑO              | CONOCER SUS<br>RESPONSABILIDADES                                       | LA EMPATÍA  | Dentro de sus funciones los agentes conocen sus funciones y actividades que desarrollan dentro del campus universitario.  | Anx 4.8. |
|                        | DOMINARLOS<br>SISTEMAS Y<br>HERRAMIENTAS<br>TECNOLOGICAS               |   | Estas herramientas están a disposición de todas las personas y nos ofrece intercambiar información y conocimiento. Además que pueden ser utilizadas por todas las personas sin costo. | Anx 4.9  |
|                        | CONOCER Y<br>RESPETAR LAS<br>POLITICAS Y<br>PROCEDIMIENTOS<br>INTERNOS |   | Cada agente conoce sobre las políticas de la empresa y están al tanto sobre los procedimientos que tienen que cumplir dentro de la Organización.                                      | Anx 4.10 |

ANEXO 4.1.

RELACIÓN ENTRE ACTITUD POSITIVA y COMUNIDAD DE SENTIMIENTOS

VARIABLE DEPENDIENTE.- COMUNIDAD DE SENTIMIENTOS

SITUACIÓN ACTUAL.- El resultado es negativo, En la actualidad se han dejado un poco atrás los conceptos de la moral y los valores que la rodean pero los valores son a priori, y absolutos, es decir, no sólo son algo por descubrir, sino que tiene una validez universal.

| ACTIVIDAD  | RECURSOS  | RESULTADOS ESTIMADO  | TIEMPO ESTIMADO  | FUENTE  |
|--|---|--|--|---|
| <p>COMPORTAMIENTO DEL SER HUMANO COMO ENDE.-</p> <p>La actividad que se desarrollara será de hacer capacitaciones sobre comportamiento del ser humano, y como debería interactuar a la hora de desempeñar sus actividades laborales.</p> | <p>Personal especialistas en el tema. Separatas. Material didáctico.</p> <p>Dinero.</p> | <p>COMUNIDAD DE SENTIMIENTOS</p> <p>Se hará más capacitaciones acerca de la moral y los valores.</p> | <p>El tiempo que se estima es de un año, durante ese tiempo se harán capacitaciones al personal mensualmente hasta lograr el objetivo que es mejorar las Relaciones Interpersonales.</p> | <p>Nombre de autores: Keith Davis y John W. Newstrom.</p> <p>Obra: Comportamiento humano en el trabajo.</p> |

## ANEXO 4.2

### RELACIÓN ENTRE ACTITUD POSITIVA y LA SIMPATIA

#### VARIABLE DEPENDIENTE.- LA SIMPATIA

SITUACIÓN ACTUAL.- La simpatía se califica como la capacidad de percibir las emociones de otra persona. Los agentes de seguridad son personas que no tienen buena simpatía hacia los estudiantes de la Universidad Señor de Sipán, siempre existe desmotivación en los agentes lo cual no cuentan con una simpatía adecuada a la hora de realizar sus actividades en el campus universitario.

| ACTIVIDAD   | RECURSOS   | RESULTADOS ESTIMADO   | TIEMPO ESTIMADO  | FUENTE  |
|---|--|---|--|---|
| <p>COMPORTAMIENTO DEL SER HUMANO COMO ENDE.-<br/>La actividad que se desarrollara será de hacer capacitaciones sobre comportamiento del ser humano, y como debería interactuar a la hora de desempeñar sus actividades laborales.</p> | <p>Personas especialistas en el tema.<br/>Separatas.<br/>Material didáctico.<br/>Dinero.</p> | <p>Al mejorar la simpatía de los agentes de seguridad la Universidad Señor de Sipán estará proporcionando un buen servicio el cliente que en este caso son los estudiantes, se sentirá más ligado a la Institución.</p> | <p>El tiempo que se estima es de un año, durante ese tiempo se harán capacitaciones al personal mensualmente hasta lograr el objetivo que es mejorar las relaciones interpersonales.</p> | <p>Autor.<br/>Nombre de autores: Keith Davis y John W. Newstrom.<br/>Obra: Comportamiento humano en el trabajo.</p> |

### ANEXO 4.3

#### RELACIÓN ENTRE ACTITUD POSITIVA y ACTITUD DE UN INDIVIDUO

VARIABLE DEPENDIENTE.- ACTITUD DE UN INDIVIDUO.

SITUACIÓN ACTUAL.- La actitud que muestran los agentes no es buena en el momento que desempeñan sus actividades. Lo cual llega a una conclusión de que su estima es baja, la estima baja concierne al respeto de las demás personas: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, e incluso dominio.

La merma de estas necesidades se refleja en una baja autoestima e ideas de inferioridad. El tener satisfecha esta necesidad apoya el sentido de Vida y la valoración como individuo, que tranquilamente puede escalonar y avanzar hacia la necesidad de la autorrealización.

| ACTIVIDAD   | RECURSOS   | RESULTADOS ESTIMADO  | TIEMPO ESTIMADO   | FUENTE   |
|---|--|--|---|--|
| COMPORTAMIENTO DEL SER HUMANO COMO ENDE.-<br>La actividad que se desarrollara será de hacer capacitaciones sobre comportamiento del ser humano, y como debería interactuar a la hora de desempeñar sus actividades laborales. | Personas especialistas en el tema.<br>Separatas.<br>Material didáctico.<br>Dinero. | Se capacitara al personal en temas de motivación, teniendo como instrumento la pirámide de Maslow Y el libro sobre comportamiento humano en el trabajo | El tiempo que se estima es de un año, durante ese tiempo se harán capacitaciones al personal mensualmente hasta lograr el objetivo que es mejorar las relaciones interpersonales. | Autor.<br>Nombre de autores: Keith Davis y John W. Newstrom.<br>Obra: Comportamiento humano en el trabajo. |



#### ANEXO 4.4

#### RELACIÓN ENTRE: COMUNICACION y COMUNICACIÓN POSITIVA

#### VARIABLE DEPENDIENTE.- COMUNICACIÓN POSITIVA

SITUACIÓN ACTUAL: La correcta comunicación, tanto sea formal o informal, es la clave para crear buenas relaciones dentro de una organización, Su estado de ánimo no contribuye a la hora de realizar sus actividades, el estado de ánimo de un individuo influye en el comportamiento humano, desde un punto de vista psicológico, la impasibilidad, en algunas circunstancias o contextos, especialmente en las sociales, se puede definir como un problema tanto psicológico o como social, que atentara contra la correcta interacción y la adaptación de un individuo en un grupo determinado, ya que la mayoría lo calificara como una persona demasiada fría.

| ACTIVIDAD              | RECURSOS   | RESULTADOS ESTIMADO  | TIEMPO ESTIMADO   | FUENTE   |
|------------------------|--|--|---|--|
| COMUNICACIÓN POSITIVA: | Personas especialistas en el tema.<br>Separatas.<br>Material didáctico.<br>Dinero. | Se capacitara al personal en temas de motivación, teniendo como instrumento la pirámide de Maslow Y el libro sobre comportamiento humano en el trabajo | El tiempo que se estima es de un año, durante ese tiempo se harán capacitaciones al personal mensualmente hasta lograr el objetivo que es mejorar las relaciones interpersonales. | Autor.<br>Nombre de autores: Keith Davis y John W. Newstrom.<br>Obra: Comportamiento humano en el trabajo. |

## ANEXO 4.5

### RELACIÓN ENTRE: COMUNICACION y COMUNICACIÓN NEGATIVA

#### VARIABLE DEPENDIENTE.- COMUNICACIÓN NEGATIVA

SITUACIÓN ACTUAL: Los agentes no muestran buenos mecanismos fisiológicos de las emociones, estos mecanismos contribuyeron decisivamente al desarrollo de la psicología en general y de la emoción en particular. Nuestra propia imagen nos condiciona en nuestra capacidad de comunicar. Las personas que no tienen un concepto positivo de sí mismas, muchas veces tienen gran dificultad para comunicarse con los demás, Otro atributo personal es la voluntad de mostrarse abierto en el trato con los demás.

| ACTIVIDAD             | RECURSOS   | RESULTADOS ESTIMADO  | TIEMPO ESTIMADO   | FUENTE   |
|-----------------------|--|--|---|--|
| COMUNICACIÓN NEGATIVA | Personas especialistas en el tema.<br>Separatas.<br>Material didáctico.<br>Dinero. | Se capacitara al personal en temas de motivación, teniendo como instrumento la pirámide de Maslow Y el libro sobre comportamiento humano en el trabajo | El tiempo que se estima es de un año, durante ese tiempo se harán capacitaciones al personal mensualmente hasta lograr el objetivo que es mejorar las relaciones interpersonales. | Autor.<br>Nombre de autores: Keith Davis y John W. Newstrom.<br>Obra: Comportamiento humano en el trabajo. |

ANEXO 4.6

RELACIÓN ENTRE: ENTENDER AL CLIENTE y DOMINAR EL ARTE DE ESCUCHAR Y FORMULAR PREGUNTAS

VARIABLE DEPENDIENTE.- DOMINAR EL ARTE DE ESCUCHAR Y FORMULAR PREGUNTAS

SITUACIÓN ACTUAL: La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los agentes desempeñan sus labores dentro del campus universitario pero ningún agente posee esa capacidad de entablar, escuchar y formular preguntas con los estudiantes ya que la interacción es parte del servicio de seguridad que brindan dentro del campus universitario.

| ACTIVIDAD  | RECURSOS   | RESULTADOS ESTIMADO  | TIEMPO ESTIMADO   | FUENTE   |
|--|--|--|---|--|
| DOMINAR EL ARTE DE ESCUCHAR Y FORMULAR PREGUNTAS | Personas especialistas en el tema.<br>Separatas.<br>Material didáctico.<br>Dinero. | Al saber formular preguntas y escuchar la interacción entre ambos mejorara y no existirá Su meta es hacer más eficaces la comunicación, Comprensión, predicción y control de la conducta humana. | El tiempo que se estima es de un año, durante ese tiempo se harán capacitaciones al personal mensualmente hasta lograr el objetivo que es mejorar las relaciones interpersonales. | Autor.<br>Nombre de autores: Keith Davis y John W. Newstrom.<br>Obra: Comportamiento humano en el trabajo. |

## ANEXO 4.7

### RELACIÓN ENTRE: AMABILIDAD y CONSTRUIR RELACIONES SÓLIDAS Y DURADERAS CON LOS CLIENTES

#### VARIABLE DEPENDIENTE.- CONSTRUIR RELACIONES SÓLIDAS Y DURADERAS CON LOS CLIENTES

**SITUACIÓN ACTUAL:** No existe colaboración entre los agentes de seguridad solo cumplir con sus labores. Ser un buen colaborador permite que uno se sienta parte de la organización y también proporcionar un mejor ambiente de trabajo. La colaboración y la buena predisposición son elementos contagiosos entre los ambientes laborales, y comportarnos dando el ejemplo puede ser una manera ideal de mejorar un buen ambiente de trabajo. ¿Qué es ser un buen colaborador? El buen colaborador hace lo suyo, y también hace un poco más, siempre orientado a alcanzar las metas que se propone, particulares y también generales. Es alguien que se extiende de su ámbito si fuera necesario, para poder brindar mejores resultados en su labor.

| ACTIVIDAD   | RECURSOS   | RESULTADOS ESTIMADO  | TIEMPO ESTIMADO   | FUENTE   |
|---|--|--|---|--|
| CONSTRUIR RELACIONES SÓLIDAS Y DURADERAS CON LOS CLIENTES | Personas especialistas en el tema.<br>Separatas.<br>Material didáctico.<br>Dinero. | Al mejorar las relaciones entre agentes y estudiantes abra una mejora en la atención al cliente. | El tiempo que se estima es de un año, durante ese tiempo se harán capacitaciones al personal mensualmente hasta lograr el objetivo que es mejorar las relaciones interpersonales. | Autor.<br>Nombre de autores: Keith Davis y John W. Newstrom.<br>Obra: Comportamiento humano en el trabajo. |

## ANEXO 4.8

### RELACIÓN ENTRE: DESEMPEÑO y CONOCER SUS RESPONSABILIDADES

#### VARIABLE DEPENDIENTE.- CONOCER SUS RESPONSABILIDADES

#### SITUACIÓN ACTUAL:

Los agentes conocen sus responsabilidades y con respecto a este indicador no existe ningún problema, ya que la responsabilidad es uno de los valores de la empresa y es parte del reglamento interno de trabajo.

| ACTIVIDAD                     | RECURSOS   | RESULTADOS ESTIMADO   | TIEMPO ESTIMADO   | FUENTE   |
|-------------------------------|--|---|---|--|
| CONOCER SUS RESPONSABILIDADES | Personas especialistas en el tema.<br>Separatas.<br>Material didáctico.<br>Dinero. | Dentro de sus funciones los agentes conocen el reglamento interno de trabajo y saben cómo deben realizar sus actividades dentro del campus universitario. | El tiempo que se estima es de un año, durante ese tiempo se harán capacitaciones al personal mensualmente hasta lograr el objetivo que es mejorar las relaciones interpersonales. | Autor.<br>Nombre de autores: Keith Davis y John W. Newstrom.<br>Obra: Comportamiento humano en el trabajo. |

ANEXO 4.9

RELACIÓN ENTRE: DESEMPEÑO y DOMINAR LOS SISTEMAS Y HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS

VARIABLE DEPENDIENTE.- DOMINAR LOS SISTEMAS Y HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS

SITUACIÓN ACTUAL: Las herramientas tecnológicas son aquellos programas o aplicaciones que nos permiten tener acceso a la información, y están a disposición de todas las personas, en la mayoría de los casos, de manera gratuita. El uso y aplicación que se le da a estas herramientas, va a depender de las necesidades y características de cada usuario.

| ACTIVIDAD  | RECURSOS                                  | RESULTADOS ESTIMADO   | TIEMPO ESTIMADO  | FUENTE   |
|--|---|---|--|--|
| DOMINAR LOS SISTEMAS Y HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS | Computadoras<br>Programas<br>Aplicaciones | Estas herramientas están a disposición de todas las personas y nos ofrece intercambiar información y conocimiento. Además que pueden ser utilizadas por todas las personas sin costo. | No hay un tiempo estimado para el uso de estas herramientas tecnológicas ya que su uso es de manera diaria en la hora de realizar sus labores. | Autor.<br>Nombre de autores: Keith Davis y John W. Newstrom.<br>Obra: Comportamiento humano en el trabajo. |

ANEXO 4.10.

RELACIÓN ENTRE: DESEMPEÑO y CONOCER Y RESPETAR LAS POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS.

VARIABLE DEPENDIENTE.- CONOCER Y RESPETAR LAS POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS.

SITUACIÓN ACTUAL: Los agentes respetan las políticas de la empresa y sus procedimientos internos. Para cada procedimiento los agentes siempre cuentan con un jefe de grupo y un supervisor para cualquier problema que ocurra dentro del campus universitario, los procedimientos se rige de acuerdo al reglamento interno de trabajo o normas.

| ACTIVIDAD   | RECURSOS   | RESULTADOS ESTIMADO   | TIEMPO ESTIMADO  | FUENTE  |
|---|--|---|--|---|
| <p>CONOCER Y RESPETAR LAS POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS</p> | <p>Personas especialistas en el tema.<br/>Separatas.<br/>Material didáctico.<br/>Dinero.</p> | <p>Cada agente conoce sobre las políticas de la empresa y están al tanto sobre los procedimientos que tienen que cumplir dentro de la organización.</p> | <p>El tiempo que se estima es de un año, durante ese tiempo se harán capacitaciones al personal mensualmente hasta lograr el objetivo que es mejorar las relaciones interpersonales.</p> | <p>Autor.<br/>Nombre de autores: Keith Davis y John W. Newstrom.<br/>Obra: Comportamiento humano en el trabajo.</p> |

ANEXO 5

PRESUPUESTO

5.1 MATERIALES.

| N°    | DESCRIPCION            | UNIDAD DE MEDIDA | CANTIDAD | COSTO UNITARIO | TOTAL      |
|-------|------------------------|------------------|----------|----------------|------------|
| 1     | Papel Bond             | Millar           | 2        | S/. 15.00      | S/. 30.00  |
| 2     | Tinta de Impresora     | Unidad.          | 1        | S/. 30.00      | S/. 30.00  |
| 3     | Folder de manila       | Unidad           | 2        | S/. 0.80       | S/. 1.60   |
| 4     | Impresiones            | Unidad.          | 500      | S/. 0.15       | S/. 75.00  |
| 5     | Copias                 | Unidad.          | 2000     | S/. 0.15       | S/. 300.00 |
| 6     | Anillado               | Unidad.          | 50       | S/. 3.00       | S/. 150.00 |
| 7     | Material de Escritorio | Unidad.          |          | S/. 300.00     | S/. 300.00 |
| TOTAL |                        |                  |          |                | S/. 886.60 |

5.2 EQUIPOS

| N°    | DESCRIPCION | UNIDAD DE MEDIDA | CANTIDAD | COSTO UNITARIO | TOTAL        |
|-------|-------------|------------------|----------|----------------|--------------|
| 1     | Laptop      | Unidad           | 1        | S/. 1,800.00   | S/. 1,800.00 |
| 2     | Impresora   | Unidad.          | 1        | S/. 500.00     | S/. 500.00   |
| TOTAL |             |                  |          |                | S/. 2,300.00 |



### 5.3 SERVICIOS

| N°    | DESCRIPCION           | UNIDAD DE MEDIDA | CANTIDAD | COSTO UNITARIO | TOTAL          |
|-------|-----------------------|------------------|----------|----------------|----------------|
| 1     | Internet              | Meses            | 12       | S/. 70.00      | S/. 840.00     |
| 2     | Movilidad y viáticos  | Meses            | 12       | S/. 30.00      | S/. 360.00     |
| 3     | Alquiler de proyector | Horas            | 240      | S/. 10.00      | S/. 2,400.00   |
| 4     | Psicólogo             | Horas            | 480      | S/. 300.00     | S/. 144,000.00 |
| TOTAL |                       |                  |          |                | S/. 147,600.00 |

(1) – Mensual 70.00 mensual x 12 meses.

(2) – 5 horas a la semana x 4 semanas al mes x 12 meses.

(3) - 10 horas a la semana x 4 semanas al mes x 12 meses.

| RESUMEN TOTAL |             |                |                   |                   |
|---------------|-------------|----------------|-------------------|-------------------|
| N°            | DESCRIPCIÓN | SUB TOTAL      |                   |                   |
|               |             | EFFECTIVO      | VALORIZADO        | IMPORTE           |
| 1             | Materiales. | 886.60         | -                 | 886.60            |
| 2             | Equipos.    | -              | 2300.00           | 2,300.00          |
| 3             | Servicios.  | 360.00         | 147.240.00        | 147,600.00        |
| <b>TOTAL:</b> |             | <b>1246.60</b> | <b>149,540.00</b> | <b>150,786.60</b> |
| <b>%:</b>     |             | <b>29%</b>     | <b>71%</b>        | <b>100%</b>       |

