

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**

---

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y  
GESTIÓN DE EMPRESAS**



**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL  
CLIENTE EN LA ESCUELA DE POS GRADO DE LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL AGRARIA LA MOLINA – 2016**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

**INTEGRANTES:**

**DÍAZ DEL AGUILA, MILAGROS  
LÓPEZ DE LA CRUZ, ADA ZITA**

**ASESOR:**

**MG. OLGER ROJAS MACHA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y  
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**AGOSTO- 2019**

**EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN  
LA ESCUELA DE POS GRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA  
MOLINA - 2016**

Presentado a la Facultad de Ciencias Empresariales- Escuela  
Profesional de Administración y Gestión de Empresas, en la  
Universidad Peruana de las Américas

**APROBADO POR:**

**Mg. INFANTE TAKEY, HENRY ERNESTO      Presidente**

**Lic. GAMBETTA AVALOS, HENRY PERCY      Secretario**

**Mg. ENCISO HUAMAN, MIRIAN JULIA      Vocal**

**FECHA: 19 de Marzo del 2018**

## Dedicatorias

A Dios, porque gracias a él pude realizar este proyecto, a mis padres, hermanos, mi esposo por su apoyo incondicional y a mi preciosa hijita por ser mi mayor motivación de superación día a día.

Milagros Díaz

A Dios por haberme dado salud y haber permitido culminar mi carrera, a mi Esposo Juan y mis hijos: Enrique, Piero y Adita Belén por ser mi motivación de seguir adelante y deseo de superación.

Ada López

Las Autoras

## **Agradecimientos**

Gracias a nuestro Asesor, Mg. Olger Rojas Macha, por su dedicación, motivación y guía para la elaboración de este proyecto.

Gracias, a todas las personas de la Universidad de las Américas, por su atención y amabilidad en todo lo referente a nuestra vida como alumnas de este centro de estudios.

Gracias a la Universidad Nacional Agraria La Molina, Escuela de Pos Grado, por su apoyo en este trabajo de investigación, muy especialmente al Mg. Sc. Luis Enrique Espinoza Villanueva, por el apoyo en estos años de estudios.

Gracias a las personas que, de una manera u otra han sido claves en nuestra vida profesional.

Y por encima de todo, y con todo mi amor, gracias a los míos por estar incondicionalmente conmigo durante estos años.

## Resumen

El Trabajo de Suficiencia Profesional Titulada: EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA ESCUELA DE POS GRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA – 2016, tiene como objetivo Instituir cómo el clima laboral interviene en la atención al consumidor en la Escuela de Pos Grado de la Universidad Nacional Agraria La Molina – 2016.

Asimismo demostrar como la comunicación, las habilidades gerenciales y los incentivos laborales influye en la atención al cliente en la Escuela de Pos Grado para una mejor atención y satisfacción del consumidor que a diario visitan las instalaciones.

Palabras claves: Comunicación, Habilidades Gerenciales, e incentivos laborales.

## **Abstract**

The Work of Professional Sufficiency Titled: THE LABOR CLIMATE AND ITS INFLUENCE IN THE ATTENTION TO THE CUSTOMER IN THE SCHOOL OF POS GRADUATE OF THE UNIVERSITY NACIONAL AGRARIA LA MOLINA - 2016, has like objective Instituting how the labor atmosphere intervenes in the attention to the consumer in the Post Graduate School of the National Agrarian University La Molina - 2016.

Also demonstrate how communication, management skills and work incentives influences customer service in the Graduate School for better attention and satisfaction of the consumer who visit the facilities on a daily basis.

Keywords: Communication, Management Skills, and work incentives.

## Tabla de contenidos

Caratula .....	i
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Resumen (palabras claves) .....	v
Abstract (keywords) .....	vi
Tabla de contenidos .....	vii
Introduccion .....	viii
1. Problema de la investigación .....	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....	1
1.2. Descripción del problema .....	2
1.2.1 Problema general .....	2
1.2.2 Problemas específicos .....	2
1.3. Casuística con relación a la problemática planteada .....	3
2. Marco Teórico .....	5
2.1. Antecedentes .....	5
2.1.1 Internacional .....	5
2.1.2 Nacionales .....	9
2.2. Bases Teóricas .....	13
3. Alternativas de Solución .....	26
Conclusiones	
Recomendaciones	
Referencias	
Apéndice	

## Introducción

El actual artículo de investigación sobre la indagación de las cambiantes: el ambiente laboral y su influencia en la atención al usuario en la Escuela de Pos Grado de la Universidad Nacional Agraria La Molina - 2016, con RUC N° 20147897406, ubicado en Av. La Molina s/n Lima-La Molina, cuya actividad económica es brindar enseñanza superior en el sector educación, representado por el señor Ph. D. Enrique Flores Mariazza en calidad de Rector. Así pasamos a relatar las inconstancias en disertación.

En Santiago de Chile, nueve compañías calculan el tiempo competitivo dentro de sus colocaciones, como señala una investigación de la informadora Mercer Chile. El artículo, que pregunto a 135 compañías internacionales, de varios rubros, muestra también que, de las compañías que ejecutan la comprobación, el 77% de sus colaboradores se halla más orgulloso en su responsabilidad.

La Escuela de Pos Grado de la Universidad Nacional Agraria La Molina, en este último año, en cuanto al clima laboral y atención al cliente, ha divisado mucha burocracia para los procedimientos administrativos entre las maestrías y el área central, generando un retraso total tanto para las especialidades como a los estudiantes, en relación a los requerimientos solicitados a la misma, es por esto que se indagó para descubrir las dificultades que se muestran y dar solución a la problemática.

La necesidad de la investigación comprende la insuficiente atención al administrado, se ha reconocido que no hay términos instituidos en cada paso, así como igualmente hay inexperiencia y falta de responsabilidad por parte de los departamentos implicados.

La calidad de la indagación relata las soluciones que planteamos al inconveniente, mediante nuevos esquemas, con el objetivo de optimizar el proceso documentario.

La distribución de la averiguación se relata al esquema del artículo, iniciando por el título y las secciones convenientes.

En el capítulo I, narramos el problema del inconveniente, enunciación de la dificultad, inconveniente corriente, inconvenientes determinados y la circunstancial de convenio a la problemática trazada, para lo cual se llevo la compilación de pesquisa concedida por el intrínseco que trabaja adentro de la Escuela.

En el capítulo II, mostramos él marco hipotético con las circunstancias de la indagación y los asientos hipotéticos relativos a nuestra inestable autónoma y anexa.

En el capítulo III, planteamos las elecciones de procedimiento que alcanzan, a la causa que se utilizará para establecer la solución.

Posteriormente, reflexionamos las terminaciones, las encomiendas, las reseñas bibliográficas y los agregados concernientes, mostrando las listas de tablas en ocupación a las normas APA Sexta Edición.

## **1. Problema de la investigación**

### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática**

Sucedee, que seamos emprendedores o no, a diario somos clientes y por ende esperamos la mejor atención, pues estamos contribuyendo de una u otra manera para un buen servicio. Cotidianamente, interactuamos con otro ser humano o con la tecnología del momento para adquirir bienes y/o servicios, esperando que sea una vivencia satisfactoria.

Sin embargo, en nuestra sociedad en la que nunca conocemos el actuar y que esperar de la atención al cliente, no podemos diferenciar entre un buen servicio y la satisfacción.

En América Latina, se ha determinado el asunto de misión fundamentado, porque el país progresa a pasos agrandados en material de know-how y enmiendes en línea, mostrando al universo un gran aventador de bienes; sin embargo, la prontitud con la que se elaboran las diligencias adentro de cualquier establecimiento.

En el país el clima laboral y la atención al cliente en las empresas del sector público y privado es un problema frecuente, pues varias realidades del gobierno céntrico, direcciones provinciales no efectúan lo específico en el TUPA – Texto Único de Ordenamientos Funcionarios, el colaborador no se halla competente para acomodar al beneficiario.

En la Escuela de Pos Grado de la Universidad Nacional Agraria La Molina, en la novedad, no posee un procedimiento determinado, los contribuyentes ejecutan sus acciones y persiguen las gestiones de compromiso a las premisas orales, ello forma retrasos en la cesión de expediente al educando.

**Misión**

Constituir expertos del más profundo horizonte a través de destrezas y estudios en las culturas campesinas, ambientales, orgánicas, mercantiles y nacionales; fortificando cabidas para ayudar al progreso razonable mediante la instrucción, indagación acreditada.

**Visión**

Ser relativo en la instrucción de Pos Grado en el progreso de indagación acreditada y know-how en las culturas campesinas, ambientales, orgánicas, mercantiles y nacionales, por medio de la reproducción de conocimientos, conservando su responsabilidad con el progreso razonable.

**1.2. Descripción del problema****1.2.1 Problema general**

¿De qué modo el clima laboral interviene en la solicitud al usuario en la Escuela de Pos Grado de la Universidad Nacional Agraria La Molina – 2016?

**1.2.2 Problemas específicos**

¿De qué manera la información interviene en la atención al consumidor en la Escuela de Pos Grado de la Universidad Nacional Agraria La Molina – 2016?

¿De qué modo las destrezas administrativas intervienen en la atención al consumidor en la Escuela de Pos Grado de la Universidad Nacional Agraria La Molina – 2016?

¿De qué manera los incentivos laborales influyen en la atención al consumidor en la Escuela de Pos Grado de la Universidad Nacional Agraria La Molina – 2016?

### **1.3. Casuística con relación a la problemática planteada**

La señora Ana María Loayza Calderón, labora en la Academia de Pos Grado de la Universidad Nacional Agraria La Molina, en el área de Contabilidad desde el 05 de enero del 2000 hasta la actualidad. En los meses de marzo y agosto están programados los exámenes de admisión para los ciclos académicos de las diferentes maestrías y doctorados que ofrece la casa de estudios, por lo que los aspirantes y estudiantes deben realizar los pagos correspondientes para dicha evaluación y matrícula.

El problema suscita en el momento de realizar los abonos, pues existen 4 cuentas diferentes (la de admisión, matrícula, pago por enseñanza y el pago a la cuenta de la Oficina de Bienestar Estudiantil para seguros), causando tal confusión y malestar general.

Los estudiantes entregan sus comprobantes de pago y es allí donde se observan los inconvenientes, ya que en muchas ocasiones se da el caso de que el abono lo realizaron a una sola cuenta, ya sea por la premura del caso o también la atención recibida en el centro bancario, es también incómodo para los estudiantes ya que por cada pago en el banco les cobran comisión. En la Escuela de Pos Grado se observa este caso a menudo, en la cual el personal administrativo toma un tiempo hasta de 24 a 48 horas para poder solucionar el problema. Todo lo mencionado genera un malestar que se traduce en un mal trato a los clientes estudiantes, perjudicando al clima laboral.

**Propuesta de Solución:**

Para evitar que sigan estos inconvenientes en la Escuela de Pos Grado de la Universidad Nacional Agraria La Molina, se presentará un flujograma del proceso de pagos que involucra a todas las maestrías y doctorados ofrecidos, para que cada persona involucrada sepa a mayor referencia cada acción, y así facilitar el proceso con menos lista de faltas, para conseguir un bienestar masivo.

## **2. Marco Teórico**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacional**

**Título de la tesis:** “Clima Laboral y Servicio Al Cliente (Estudio Realizado En Hospitales Privados De La Zona 9 De La Ciudad De Quetzaltenango)

**Autor:** Catherine Nicole Pereira Méndez

**Institución:** Universidad Rafael Landívar”

**Ciudad:** Quetzaltenango - Guatemala

**Año:** 2014

**Página:** 90

**APA:**(Méndez, 2014, pág. 90)

#### **Conclusiones de la tesis:**

El clima profesional que branta la asistencia al consumidor porque sí preexiste conformidad entre los participantes del sanatorio; conjuntamente el personal inspecciona la presencia del propio ya que los colegas de labor y los resignados son los consumidores íntimos y externamente que solicitan una prestación de eficacia.

#### **Comentario de los investigadores:**

Podemos observar, que este proyecto, si existen procedimientos que facilitan la práctica de la calidad, permitiendo de esta manera que sus clientes internos y externos se sientan satisfechos de la atención recibida.

**Título de la tesis:** “Influencia del Clima Organizacional en el Servicio al Cliente.

Caso: Empresa Pasticel de la Ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca

**Autor:** Evia Molina, Irma Patricia”

**Institución:** Universidad Tecnológica de la Mixteca

**Ciudad:** Rosario- Argentina

**Año:** 2011

**Páginas:** 62

**APA:** (Evia, 2011, pág. 62)}

**Conclusiones de la tesis:**

Pasticel es una compañía que ha persistido en el mundo empresarial más de 20 años reconocimientos a la elegancia de sus consumidores, sin embargo, el medioorganizativo ha sido negligente por la administración.

**Comentario de los investigadores:**

En este proyecto, podemos interpretar que la empresa sigue en el mercado gracias a la preferencia de sus clientes, demostrando así una buena atención al cliente externo, más no al cliente interno ya que el clima organizacional ha sido descuidado por la dirección, perdiendo de vista que el talento humano es el motor de toda organización.

**Título de la tesis:** “Clima y la Satisfacción Laboral en los (as) Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la Ciudad de San Pedro Suda, Cortes

**Autor:** Coralia Abdely Polanco Espinoza

**Institución:** Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán”

**Ciudad:** San Pedro Suda – Honduras

**Año:** 2014

**Páginas:** 115

**APA:** (Espinoza C. , 2014, pág. 115)

**Conclusiones de la tesis:**

El clima profesional mostrado en INTAE ahora es mejorado por el arreglo de los colaboradores a sus frecuentes de instructores, funcionarios que incumben con la hipótesis de las posibilidades y el arreglo a los estereotipos competitivos.

**Comentario de los investigadores:**

Analizamos este proyecto y podemos llegar a la conclusión que los trabajadores que en este caso son docentes (educadores) mantienen un clima laboral adecuado, pero no existe satisfacción laboral en ellos ya que no son reconocidos salarialmente, demostrando una satisfacción parcial el cual influye en el proceso de formación de los estudiantes.

**Título de la tesis:** “Estudio Diagnóstico De Clima Laboral En Una Dependencia Publica”

**Autor:** Lic. Luz Viridiana Williams Rodríguez

**Institución:** Universidad Autónoma De Nuevo León División De Estudios De Pos Grado De Psicología

**Ciudad:** Monterrey, Nuevo León- México

**Año:** 2013

**Páginas:** 81

**APA:** (Rodriguez, 2013, pág. 81)

**Conclusiones de la tesis:**

En relación a las plazas valoradas el colaborador irradia un valor normal de complacencia hacia la situación que se lleva a interior de su colocación.

**Comentario de los investigadores:**

Se puede apreciar, como en toda entidad pública, no existe un buen clima laboral ya que no hay una buena comunicación tanto ascendente como descendente entre los niveles jerárquicos creando desconfianza entre los trabajadores por falta de claridad al explicar los objetivos.

**Título de la tesis:** “Propuesta Estratégica Para El Fortalecimiento Del Clima Organizacional Y Mejora De La Motivación Del Recurso Humano En La Compañía Costarricense Del Café S.A. (Cafesa)”.

**Autor:** Laura Pinto Castro

**Institución:** Universidad De Costa Rica Sistema De Estudios De Pos Grado

**Ciudad:** Costa Rica

**Año:** 2015

**Páginas:** 133

**APA:** (Castro, 2015, pág. 133)

**Conclusiones de la tesis:**

Los primordiales compendios del clima profesional que muestran dificultades en la sociedad y que personifican ocasiones de progreso son la independencia de los colaboradores la cual es muy circunscrita por los tipos de los compromisos que son elaborados en CAFESA.

**Comentario de los investigadores:**

En este caso, podemos observar que no hay motivación hacia el personal; por lo tanto, el clima laboral está completamente desorganizado ya que no presenta ninguna mejora hacia los empleados. Las oportunidades de mejora se encuentran limitadas ya que todo está muy centralizado en la Gerencia General.

**2.1.2 Nacionales**

**Título de la tesis:** “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal de Salud De La Liga Contra El Cáncer”

**Autor:** Arévalo Pinedo, Pamily Elizabeth y Tapia Delgado, Eva Elina

**Institución:** Universidad Privada Norbert Wiener

**Ciudad:** Lima - Perú

**Año:** 2016

**Página:** 78

**APA:** (Arévalo, 2016, pág. 78)

**Conclusiones de la tesis:**

La correspondencia que consta entre el clima organizacional y complacencia profesional de la Liga Contra el Cáncer, es una relación directa y de nivel moderado.

En la institución Liga Contra el Cáncer, la mitad del personal que labora, percibe un clima organizacional favorable, la otra mitad refiere que el clima es medianamente favorable, existiendo además un porcentaje menor que percibe un clima organizacional desfavorable.

**Comentario de los investigadores:**

Podemos observar, que en este tipo de instituciones se debería tener un excelente clima laboral, ya que eso es lo que se transmite a los clientes. Cabe señalar que en este trabajo, no hay un clima laboral al 100% de satisfacción porque la relación directa con su superior es de nivel moderado.

**Título de la tesis:** “Diseño De Clima Organizacional Como Mecanismo De Atención Y Su Incidencia En El Desempeño Profesional De Los Servidores Públicos Del Ilustre Municipio De Jipijapa-2013.

**Autor:** Mg. Sandra Patricia Toala Bozada”

**Institución:** Universidad Privada Antenor Orregon

**Ciudad:** Trujillo - Perú

**Año:** 2014

**Página:** 116

**APA:** (Toala, 2014, pág. 116)

**Conclusiones de la tesis:**

- a) La Jurisdicción de Jipijapa no posee humanas amistades interpersonales entre los mandos.
- b) La Jurisdicción de Jipijapa no ofrece en su conjunto el sostén colectivo y colocación funcionaria para que se fortifique el estatus particular y el entorno profesional de los asistentes oficiales
- c) Los asistentes oficiales precisan de un esquema de sostén integral.

**Comentario de los investigadores:**

Podemos observar, que en esta municipalidad no cuenta con un clima laboral favorable para sus servidores y por ende a sus clientes, los cuales representarían una ventaja importante para el desarrollo y logro de sus objetivos.

**Título de la tesis:** “Relación Del Clima Laboral Y La Satisfacción Académica Del Estudiante De La Clínica Odontológica De La Universidad Nacional Del Altiplano, Puno 2016”

**Autor:** Lissy Greys Tintaya Velásquez

**Institución:** Universidad Nacional Del Altiplano

**Ciudad:** Puno - Perú

**Año:** 2017

**Página:** 79

**APA:** (Tintaya, 2017, pág. 79)

**Conclusiones de la tesis:**

El clima laboral no tiene un alto nivel de relación con la satisfacción académica de los estudiantes de la Clínica Odontológica.

**Comentario de los investigadores:**

En este caso, se puede apreciar que no existe un nivel de satisfacción por los usuarios, puesto que el diseño y la cultura organizacional tiene deficiencia académica.

**Título de la tesis:** “Gestión De Calidad y su Influencia en la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte Clinifer

**Autor:** Bach. Arrascue Delgado Jesús Elizabeth / Bach. Segura Cardozo Edgar Benjamín.

**Institución:** Universidad Señor de Sipán”

**Ciudad:** Pimentel, Chiclayo

**Año:** 2016

**Página:** 129

**APA:** (Tintaya, 2017, pág. 129)

**Conclusiones de la tesis:**

Al examinar la eficacia de servicio se manifestó un alto cociente de 89%, en equipamiento, adaptesextensos, subestructuras limpias, análisis honrados de familiaridad 100%, nivelados, cuidado contiguo 78% y horario dúctil 89%.

**Comentario de los investigadores:**

En este proyecto, podemos observar, que existe un clima laboral favorable ya que superó las expectativas en cuanto a satisfacción al cliente, teniendo como estrategias, el mantenimiento de infraestructura, capacitación constante, atención inmediata, horarios flexibles, etc.

**Título de la tesis:** “El Clima Laboral y su Influencia en la Atención al Cliente en la Plataforma de Atención de la Oficina de Normalización Previsional la Libertad

**Autor:** Leila Alejandra Calderón Lázaro”

**Institución:** Universidad Nacional de Trujillo

**Ciudad:** Trujillo - Perú

**Año:** 2014

**Página:** 68

**APA:** (Lázaro, 2014, pág. 68)

**Conclusiones de la tesis:**

Se estableció que los procesos en los que el consumidor percibe mayores niveles de complacencia en el Escenario de Cuidado de la Agencia de Normativización Previsional La Libertad, son en la admisión pues los consumidores indicaron que recibieron trato cordial, proporcionado por el personal representante de ser el anfitrión.

**Comentario de los investigadores:**

En este caso, observamos que, si existe un clima laboral favorable, e inclusive se percibe que el grado de satisfacción proviene de un área específica que es la Plataforma de Atención, brindando confort a sus clientes.

**2.2. Bases Teóricas****2.2.1. Clima Laboral**

Según Federico Gan y Jaume Triginé, es un horario esencial de la existencia de la compañía, restringido por compuestos discutas: desde la reglas estrictas de trabajo, los contextos ergonómicas de parte del trabajo.

**APA:** (Gan, 2012, pág. 12)

**Comentario de los Investigadores:**

Clima Laboral, es el trato entre compañeros de trabajo, todos sin excepción, e inclusive la parte física de las oficinas donde nos desempeñamos día a día. El éxito de una empresa depende de cómo se refleje el clima laboral puesto que si los trabajadores están contentos aportarán al 100% para el bienestar de sus clientes internos y externos.

### **2.2.1.1. Características de Clima Laboral:**

Laborar en un buen contexto profesional es indispensable tanto para la resistencia del colaborador como para la producción de la compañía.

#### **Características de un buen clima laboral: un espacio limpio y agradable**

El territorio material en el que se hallan los personales interviene en su prosperidad. Una situación transparente es atractivo, mientras uno tenebroso, chorreado y en inseguras circunstancias preservativas solo consigue que los individuos pretendan irse más pronto posible de ahí.

#### **Características de un buen clima laboral: respeto entre los compañeros**

El acatamiento, la espontaneidad y la camaradería entre los componentes de un conjunto es clave para la compasiva armonía de un conjunto.

#### **Características de un buen clima laboral: que el trabajador se sienta valorado**

A los individuos les gusta ser tomados en cuenta. Inspeccionar la labor y atrevimiento del resto consigue que los restantes se consideren apreciados y más implicados con la compañía y el conjunto de compromiso.

#### **Características de un buen clima laboral: empatía entre los compañeros**

Si eres el director como si eres un colaborador más, es humano atender a los restantes cuando te ofrecen una recomendación para optimar la labor.

**Características de un buen clima laboral: solidaridad**

El respaldo entre los colegas es otra de las maneras de crear sensible atrevimiento en la agencia.

**Características de un buen clima laboral: que existan oportunidades de crecimiento**

Hay individuos que consiguen pasar una existencia efectuando la idéntica labor, pero en frecuente todos los colaboradores indagarán progresar en su departamento.

**APA:** (Siqueira, 2016)

**Comentario de los investigadores:**

Podemos concluir en que el éxito de una empresa se basa en sus colaboradores, puesto a que si ellos trabajan con un mismo sentir lograrán sus objetivos. Para llegar a esto, los mismos deberán estar motivados, remunerados según sus talentos, tener lugares adecuados para realiza sus labores diarias, etc.

**2.2.1.2. Definición de Comunicación en el Clima Laboral**

En las compañías se inspeccionan tres métodos comunicación:

- Estratégicos: labores u sistematizaciones.
- Reglamentados: disposiciones e conocimientos.
- Manutención: relaciones oficiales, atracción y difusión.

La seguridad y humanas expertas interiormente de una compañía obedecen completamente de una humana “comunicación organizacional” rebuscando lograr los objetivos trazados.

La comunicación no eternamente destila de carácter pulcra y se halla con algunos barrizales particulares.

Para que la declaración organizacional sea positivase debió haber tenido en balance que debió ser de doble ruta.

Las ocho importantes capacidades para el contorno de “Dir Com” son: táctico, creativo, consultivo, político, planeador, tutor de gestiones, artista de conjuntos, agente de oficial, técnico de inquietes. APA: (Valda, 2014)

#### **Comentario de los investigadores:**

La comunicación siempre debe existir en una empresa, pues sin esta no existiría la sinergia que se requiere para resultados favorables y así cumplir con los objetivos principales de la empresa.

#### **2.2.1.3. Definición de Habilidades Gerenciales en el Clima Laboral**

Las destrezas administrativas son un acumulado de cabidas para ejecutar las diligencias de dirección en el rol de administrador.

#### **Entre estas destrezas se hallan:**

- Administración y dirección de recursos personales
- Encargo de turno
- Cabida de estudio
- Cabida de convenio
- Encargo de planes

- Adquisición de fallos
- Labor en conjunto

### **¿Qué es una competencia?**

Es la alianza de un discernimiento, una destreza y la cualidad ineludible para desplegar en un contorno competitivo.

### **Fórmula de una competencia:**

COMPETENCIA=(CONOCIMIENTO+HABILIDAD) \* ACTITUD

### **Principales Habilidades gerenciales (blandas)**

Actualmente 2017 para administradores, superioridad mediana o personal de alto permitido se encomienda que se someta las sucesivas destrezas gerenciales.

- Adaptación al permutación
- Creatividad e invención
- Notificación positiva
- Convenio competitivo
- Dirección del período
- Liderazgo propio
- Labor en conjunto
- Liderazgo situacional
- Coaching Dirigente
- Exposición verbal enérgica
- Primordiales Destrezas gerenciales (Técnicas)

**APA:** (Wikipedia, 2017)

#### **2.2.1.4. Definición de Incentivos Laborales en el Clima Laboral**

El principio de los alicientes profesionales se encumbra a la segunda mitad del siglo XIX, cuando brotó la uniforme de la Dirección Acreditada en la que uno de sus escritores, Frederick W. Taylor, mostró que los competitivos se perseveraban más cuando recogían un incentivo agregado en ocupación de su producción.

##### **¿Cuál es el objetivo de los incentivos?**

Causar a los personales de una compañía para que su cometido sea mayor en aquellas diligencias ejecutadas.

##### **¿Por qué es provechoso estimular a tus colaboradores en el medio profesional?**

Te consienten mantener a los mejores colaboradores y cautivar otros con capacidad.

Son la motivación por el que las superiores porciones de la ordenación resuelven persistir en ella.

Aumentan la producción de los colaboradores de la ordenación.

##### **Horarios flexibles**

Dar la elección a tus colaboradores de poseer un horario flexible y que les consienta acomodar su vida familiar con su labor, será un aliciente muy enérgico.

Si un colaborador ambiciona ocuparse adelantado, tomarse un respiro de diferentes lapsos y posteriormente retornar, conviene consentirlo.

### **Tiempo libre**

Si no posees cuantioso capital para derrochar en alicientes, y aun así ambicionas formar algo para elevar la honesta, reflexiona proporcionar época independiente excelente a tus colaboradores.

### **Formación**

Presentemente, en una época en la que el camino al discernimiento es completamente ineludible para aportar valor a la compañía.

### **Incentivos para empleados dentro de la oficina**

Consigues alentar a tus colaboradores brindándole estímulos intrínsecamente de la agencia.

La fórmula para lograr trabajadores satisfechos y a la vez generen clientes contentos es invertir en tener colaboradores preparados e incentivados, que marquen la diferencia.

### **Métodos de evaluación del desempeño laboral**

- Evaluación por parte de un supervisor: realizada por un jefe o superior que conoce al empleado, su rendimiento y las funciones a realizar.
- Autoevaluación: Como el nombre indica, es el propio empleado quien evalúa su desempeño y propone nuevas formas de mejorar.
- Evaluación entre compañeros: Se lleva a cabo entre empleados con el mismo cargo o puesto.
- Evaluación por parte del empleado: En este caso, son los empleados quién valoran a su superior.
- Evaluación por parte del cliente: El cliente evalúa el trabajo de los empleados con los que tiene contacto.

- Evaluación 360°: incluye todos los métodos anteriores. Es bastante más complejo y requiere de tiempo y poder de análisis.
- Evaluación automatizada: Se evalúa al trabajador mediante un seguimiento informático.
- Un tanto intrusivo, se debe contar siempre con la autorización del trabajador.

APA: (Mesa, 2017)

### **Comentario de los investigadores:**

Los premios forman parte de una excelente forma de incentivar a los empleados y por ende es preciso llevar a cabo una serie de pautas que necesitan para poder desarrollarlos. Los requisitos básicos pueden ser el reconocimiento, vacaciones, aumento de sueldo, integración, responsabilidad.

### **2.2.2. Atención al Cliente**

Es un agregado de diligenciasconectadas que brinda la compañía con el fin de que el consumidorconsiga el beneficio en el instante y lugar apropiado y se asevere un uso delicado del propio.APA: (Wikipedia, 2017)

### **Comentario de los investigadores:**

Es la prestación que brinda una compañía para pertenecer a sus consumidores. La atención es más personalizada permitiendo que el cliente tenga la vigilancia inmediata y así poder solucionar sus dificultades en el acto.

## **Sistemas de calidad en la atención Tipo ISO 9001**

En cuanto a la regla ISO 9001:2008, accesorio esencial de la estirpe de reglasISO 9000, origina la protección de una orientación consignado a acrecentar la complacencia del consumidor por medio del acatamiento de sus exigencias.

### **2.2.2.1. Características de la Atención al Cliente**

Todo empresario o practicante de una sociedad triunfante te dirá que una asistencia de atención al consumidor es clave para el triunfo del oficio.

#### **Habilidades de escucha**

Un representante de asistencia de cuidado al consumidor debe poder oír las insuficiencias del propio.

#### **Habilidades de pregunta**

Aquellos que viven en la asistencia de cuidado al consumidor saben que hacer las dudas consideradas consigue lanzar las contestaciones ineludibles para solucionar el inconveniente.

#### **Responsable**

Para atarearse en la asistencia de cuidado al consumidor, se debe tener compromiso.

#### **Sensible**

Cada insuficiencia, interrogación o ansiedad es solucionada en la asistencia de cuidado al consumidor de eficacia.

**Entendido**

Los empleados de asistencia de cuidado al consumidor corresponden ser totalmente peritos en el departamento/producto/prestación del cual son comprometidos.

**Completo**

Un representante de asistencia de cuidado al consumidor debe solucionar una escenario hasta culminarse.

**Puntual**

El servicio de cuidado al consumidor es mejor cuando es rápido.

**Preciso**

Toda pesquisa expresada por un representante de asistencia de cuidado al consumidor debe ser 100% positiva.

**APA:** (Larette, 2017)

**Comentario de los investigadores:**

La asistencia de cuidado al consumidor es clave para el éxito de una compañía. Al recibir un buen servicio esto se esparce de boca a boca y anima a los nuevos clientes a experimentar tu servicio.

**2.2.2.2. Definición de capacitación y entrenamiento para la atención al cliente**

El esfuerzo cambia y la desesperanza se apodera; la excelencia en el cuidado al consumidor se consigue instruir y instruirse del mercado.

La primera buena referencia es que a todos les toca por semejante, competitivos contenidos, comprensiblemente, por lo que obtendrá ascendientes favores aquel que se desiguale y monopolice las perfecciones cualidades para perseguir avance.

Por esa razón es significativo vislumbrar y tomar conocimiento de que perpetuamente es viable perfeccionar la eficacia de cuidado a los consumidores y, a su vez, todos somos comprometidos de atenderlos bien.

**APA:** (Cukierman, 2013)

### **Comentario de los investigadores:**

La capacitación es la base fundamental si deseas que tu empresa sobresalga con grandes estándares de calidad y tomar buenas decisiones.

### **2.2.2.3. Definición de Inteligencia Emocional para la atención al cliente**

Para emplazar sobre la comprensión apasionado correspondéis estar al corriente que coexisten desigual estipologías de comprensiones.

Gran parte de la comprensión apasionada se fundamenta en saber de buena fuente y negociar las inquietes convenientes. Sin embargo, nos concentraremos en mostrarse de acuerdo, incitare inspeccionar las inquietes de los consumidores.

**APA:** (Team, 2017)

**Comentario de los investigadores:**

La comprensión apasionada es un diligente meritorio para los empresarios que obedecen de los colaboradores para frecuentar de cualidad positiva a los consumidores para una máxima complacencia del comprador.

**2.2.2.4. Definición de Reconocimientos Laborales para la Atención al Cliente**

La complacencia profesional es una de las fuentes de complacencia particular más trascendentales con las que describen los individuos para considerarse a satisfacción con su compromiso, y por desenvolvimiento con su existencia.

**1) Los incentivos monetarios**

Recompensar los atrevimientos de los hacendosos con un acrecentamiento de mensualidad o en representación de bonos u otros alicientes económicos es la representación de afirmación que más precipitadamente nos comparece a la mente.

**2) Reconocimientos verbales y gestos**

Perpetuamente que sean francos, las declaraciones oficiales en forma de acotaciones e inclusive la característica «palmadita en la espalda» suelen ser muy bien albergados por los colaboradores, ya que enaltecen su autoestima, se sienten reverenciados por acompañantes y principales y poseen la seguridad de que sus atrevimientos no caen en saco quebrado, puesto que se evolucionan en perceptibles para los restantes.

### **3) Recompensar las buenas ideas**

No corresponden apreciar exclusivamente las vicisitudes perceptibles y ya realizadas, como un acrecentamiento de las comercializaciones.

### **4) Recompensar los fracasos productivos**

A veces las vicisitudes no conserven como se pretendían, pero no por ello corresponden abandonar de recompensarse.

### **5) Facilitar la promoción**

Un colaborador que no ve contingencias existentes de desarrollo en la compañía jamás se apreciará evidentemente agradecido.

**APA:** (Europa, 2015)

### **Comentario de los investigadores:**

Recompensar el cometido procede tanto a nivel de los participantes como de la ordenación, ayuda a aumentar la complacencia de los colaboradores y a perfeccionar la fabricación industrial.

### 3. Alternativas de Solución

#### 3.1. Alternativas de solución al problema general:

**Problema General:** ¿De qué modo el clima laboral interviene en la atención al consumidor en la Escuela de Pos Categoría de la Universidad Nacional Agraria La Molina- 2016?

#### **Respuestas:**

A. Se debe contar con un ambiente físico adecuado para recibir y atender a los clientes internos y externos ya que ello influye en la satisfacción de los mismos.

La Escuela de Pos Grado asignará e implementará un área de 20 mt<sup>2</sup> ubicado en el primer piso para la atención a sus clientes.

B. Se recomienda tener trabajadores satisfechos, puesto que así serán mucho más productivos.

Se brindará un clima laboral favorable, ya que se valorará el trabajo realizado por cada empleado, según su desempeño y productividad

C. Se plantea realizar capacitaciones constantes, evaluaciones al personal y premiarlos según sus avances académicos, sus talentos, iniciativa, entre otros.

Se evaluará al personal y según su condición académica se darán capacitaciones y de esa manera resaltar sus talentos y otros.

D. Se sugiere un itinerario rotativo, especialmente en la hora de refrigerio ya que en ese horario hay mayor afluencia de clientes.

Habrán dos horarios laborales: de 8:00 a 2pm y de 2:00 pm a 8:00 pm

### 3.2. Alternativa de solución al problema de específico a):

**Problema específico: a.** ¿De qué manera la comunicación interviene en la atención al consumidor en la Academia de Pos Categoría de la Universidad Nacional Agraria La Molina - 2016?

#### **Respuestas:**

A. Se deben establecer manuales de procedimiento específicamente al proceso documental, para identificar responsables en cada parte del proceso.

El manual de procedimiento servirá para llevar un control interno, en el cual se tiene que respetar todas las instrucciones, responsabilidades y funciones asignadas a las operaciones a realizar en el proceso documental.

B. Se sugiere que los Coordinadores y responsables de cada Especialidad, realicen constantemente seguimiento y monitoreo, a efectos de tener una mejor comunicación y coordinación con respecto a cualquier trámite documentario.

Esto apoyará en la agilización de trámites de carácter de urgencia y dar soluciones al cliente.

C. Se sugiere al área de Recursos Humanos realizar una inducción general a cada colaborador que ingrese a la empresa, para que tenga conocimiento del quehacer de cada área.

De esta manera el colaborador estará involucrado de cada proceso que realiza las diferentes áreas.

- D. Programar auditorias de calidad mensualmente, a efectos de mejorar el proceso documentario, tanto físicas como virtuales.

### **3.3. Alternativa de solución al inconveniente de determinado):**

**Problema específico: b.** ¿De qué manera las habilidades administrativas intervienen en la atención al consumidor en la Academia de Pos Categoría de la Universidad Nacional Agraria La Molina - 2016?

#### **Respuestas:**

- A. Se plantea que el área de contabilidad, realice el seguimiento de los pagos realizados diariamente, para esto se debe conservar renovado el registro colaborador en el drive, con el propósito de que las Especialidades tengan acceso y no demorar en la atención a los estudiantes.
- B. Se sugiere instituir normas de períodos de cuidado por cada causa registrado de cada plano comprendido, esto posee el objetivo restar prorrogas de las documentaciones.
- C. Se debe agregar en el Manual de Colocación y Marches y Ordenanza de Colocación y Marches – ROF, las condenes por desperdiciada de documentaciones a compromiso.
- D. Se esboza transportar un cronograma de aprendizajes trimestrales al particular envuelto en el asunto fundamentado.

### **3.4. Alternativa de solución al problema de específico c):**

**Problema específico: c.**¿De qué manera los incentivos laborales influyen en la atención al cliente en la Academia de Pos Categoría de la Universidad Nacional Agraria La Molina - 2016?

#### **Respuestas:**

- A. Se debe categorizar al personal para que estén a cargo de las diferentes funciones dadas en las Especialidades, con la finalidad que cada colaborador tenga claro los procesos a seguir de acuerdo a las tareas asignadas.
  
- B. Se sugiere cursos y capacitaciones constantes a todo el personal que esté involucrado en el proceso de admisión, matrícula, retiro de curso, retiro de ciclo y otros.
  
- C. Se sugiere que se realicen actividades en la cuales se pueda premiar a los trabajadores según su productividad, ya sea económicamente, asensos, viajes, vacaciones, regalos, etc.
  
- D. Implementar estrategias motivacionales en cada Especialidad, en el cual se articulen y formen un plan en el que se fidelice a todos los empleados.

## **Conclusiones**

Se ha identificado que las diferentes áreas involucradas en el proceso documental, no tienen establecidos procedimientos que permitan optimizar los recursos humanos y administrativos de manera eficientemente.

El establecer métodos y ordenamientos consienten desplegar familiaridad a nivel del consumidor intrínseco y externamente, conocimiento por la cual la Institución consigue aseverar de ninguna cualidad su maniobrar y conseguir un perfeccionamiento seguido.

Con el presente informe sobre la implementación de los procesos establecidos nos permitirá tener un clima laboral adecuado para evitar conflictos internos.

La gestión documental aporta ventajas como ahorro de tiempo y mantiene correctamente relacionados los documentos en el proceso de admisión, matrículas, retiro de curso, retiro de ciclo, etc., ya que es una tarea clave que minimiza errores al querer encontrar un documento o información, también permite conservar documentos teniendo como soporte la documentación adjunta en la plataforma del OneDrive.

Con la implementación de Directivas para el proceso documental, esto contribuirá a que cada colaborador involucrado en el trámite documentario pueda realizar de manera eficiente y oportunamente sus funciones en la Institución.

## **Recomendaciones**

Implementar un flujograma del proceso documental, para que de esta manera los colaboradores puedan realizar su labor de manera eficiente y a la vez permitirá reducir errores.

Establecer plazos para cada proceso de trámite documental, esto permitirá controlar el tiempo y entregar oportunamente la documentación al cliente.

Incluir en el plan operativo anual de la Institución la planificación correspondiente de capacitaciones para los colaboradores que están involucrados.

Implementar un sistema de gestión documental, ya que se puede personalizar los documentos de salida de la Institución, así como los pagos realizados de los estudiantes de cada Especialidad, lo cual permite tener todo integrado en el sistema.

Implementar Directivas para mejorar el proceso documental de la EPG de cada área involucrada.

## Referencias

### Libros

- Arévalo, P. y. (2016). "*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal de Salud De La Liga Contra El Cáncer*" (Tesis) Universidad Privada Norbert Wiener .Lima Peru.
- Castro, L. P. (2015). *Propuesta Estratégica Para El Fortalecimiento Del Clima Organizacional Y Mejora De La Motivación Del Recurso Humano En La Compañía Costarricense Del Café S.A. (Cafesa)*. (Tesis) Universidad de Costa Rica Sistema de Estudios de Posgrado. Costa Rica.
- Espinoza, C. (2014). *Clima y la Satisfacción Laboral en los (as) Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la Ciudad de San Pedro Suda, Cortes*".(Tesis) Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán. San Pedro Suda - Honduras
- Evia, I. (2011). *Influencia del Clima Organizacional en el Servicio al Cliente*.(Tesis) Universidad Tecnológica de la Mixteca. Huajuapán de León, Oaxaca – Mexico.
- Gan, F. -T. (2012). *Clima Laboral*.(Tesis) Ediciones Díaz de Santos. Madrid
- Méndez, C. N. (2014). *Clima Laboral y Servicio Al Cliente*" (Estudio Realizado En *Hospitales Privados De La Zona 9 De La Ciudad De Quetzaltenango*) .(Tesis) Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala
- Rodriguez, L. V. (2013). *Estudio Diagnostico De Clima Laboral En Una Dependencia Publica*.(Tesis) Universidad Autonoma de Nuevo Leon Division de Estudios de Posgrado de Psicologia. Monterrey - Mexico

Tintaya, L. (2017). *“Relación Del Clima Laboral Y La Satisfacción Académica Del Estudiante De La Clínica Odontológica De La Universidad Nacional Del Altiplano, Puno 2016”* (Tesis) Universidad Nacional Del Altiplan. Puno - Peru

Toala, S. (2014). *Diseño de Clima Organizacional como Mecanismo de Atención y su incidencia en el desempeño Laboral de los servidores publicos del ilustre Municipio de Jipijapa 2013.*(Tesis) Universidad Privada Antenor Orregon. Trujillo - Peru

### **Pagina Web**

Cukierman. (5 de abril de 2013). *Capacitación y Atención al Cliente: buenosnegocios.com.*

Obtenido de Capacitación y Atención al Cliente: buenosnegocios.com:

<http://www.buenosnegocios.com/notas/327-capacitacion-y-atencion-al-cliente>

Europa, E. S. (14 de mayo de 2015). *Los diferentes tipos de reconocimiento laboral: The water & coffee company.* Obtenido de Los diferentes tipos de reconocimiento laboral:

The water & coffee company: <https://www.aguaeden.es/blog/los-diferentes-tipos-de-reconocimiento-laboral>

Larette, K. (2017). *Caractersticas del servicio al cliente: La Voz Houston.* Obtenido de Caractersticas del servicio al cliente: La Voz Houston:

<https://pyme.lavoztx.com/caractersticas-del-servicio-al-cliente-4418.html>

Mesa, J. (3 de noviembre de 2017). *Los incentivos laborales: extras que disparan la satisfacción: grupo-p&a.* Obtenido de Los incentivos laborales: extras que disparan la satisfacción: grupo-p&a: <http://blog.grupo-pya.com/los-incentivos-laborales-extras-disparan-la-satisfaccion/>

Siqueira, C. (07 de Enero de 2016). *Características de un Buen Clima Laboral : Universia Dominicana.* Obtenido de Características de un Buen Clima Laboral : Universia

Dominicana: <http://noticias.universia.com.do/consejos-profesionales/noticia/2016/01/07/1135191/caracteristicas-buen-clima-laboral.html#>

Team, e. (27 de enero de 2017). *Cómo Aplicar la Inteligencia Emocional en la Atención al Cliente: eAlicia University*. Obtenido de *Cómo Aplicar la Inteligencia Emocional en la Atención al Cliente: eAlicia University*: <http://www.ealiciauniversity.com/como-aplicar-la-inteligencia-emocional-en-la-atencion-al-cliente/>

Valda, J. C. (02 de enero de 2014). *Comunicación y el clima organizacional en las empresas: grandespymes*. Obtenido de *Comunicación y el clima organizacional en las empresas: grandespymes*: <http://www.grandespymes.com.ar/2014/01/02/comunicacion-y-el-clima-organizacional-en-las-empresas/>

wikipedia. (21 de noviembre de 2017). *Habilidades gerenciales: wikipedia*. Obtenido de *Habilidades gerenciales: wikipedia*:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Habilidades\\_gerenciales](https://es.wikipedia.org/wiki/Habilidades_gerenciales)

wikipedia. (29 de octubre de 2017). *Servicio de atención al cliente: wikipedia*. Obtenido de *Servicio de atención al cliente: wikipedia*:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio\\_de\\_atenci%C3%B3n\\_al\\_cliente](https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atenci%C3%B3n_al_cliente)

## APENDICE A

### ORGANIGRAMA DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNALM



DUPG: Dirección de la Unidad de Posgrado

## APENDICE B



## APENDICE C

### PROCEDIMIENTO DE MATRÍCULA: ALUMNOS INGRESANTES

