



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

LA PERSONALIDAD DEL TRABAJADOR ADMINISTRATIVO
Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA
OFICINA DE REGISTROS Y ASUNTOS ACADÉMICOS DE
LA UNJFSC, 2017.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR:

BACH. BAZALAR PONCE SILVIA ELIZABETH
BACH. ROJAS MUGURUZA EMILY SONIA

ASESOR:

Mg. ELVIS RICHA R SÁNCHEZ GARCÍA

HUACHO – PERÚ

2018

DEDICATORIA

A Dios, por regalarme el don de la vida y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres Sabino y Juana por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto en lo profesional como en lo personal, por su incondicional apoyo a través del tiempo.

A mis hermanos Omar, Tania y Ralph por ser mis compañeros de vida e inspiración en ser mejor cada día.

*A mis sobrinos Alejandro y Dariana por regalarme cada alegría y demostrarles que todo esfuerzo es recompensado.
Y a ti por confiar en mí.*

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

Silvia Elizabeth Bazalar Ponce

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme culminar con éxito mi carrera.

A mis docentes por las enseñanzas impartidas en las aulas faustinianas que fueron nuestros guías y soporte para el logro de nuestros objetivos.

Silvia Elizabeth Bazalar Ponce

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mi madre por su apoyo incondicional, a mi esposo por su comprensión y a mis hijos que son mi motivación para seguir superándome.

Emily Sonia Rojas Muguruza

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradezco a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro.

Sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos y tiempo, he logrado importantes objetivos como terminar el desarrollo de mi tesis y tener una afable titulación profesional.

Emily Sonia Rojas Muguruza

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE.....	v
INDICE DE TABLAS.....	vii
INDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	13
1.2. Formulación del Problema.....	14
1.2.1. Problema General.....	14
1.2.2. Problemas Específicos.....	15
1.3. Objetivos de la Investigación.....	15
1.3.1. Objetivo General.....	15
1.3.2. Objetivos Específicos.....	15
1.4. Justificación de la Investigación.....	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Antecedentes de la investigación.....	17
2.1.1. Tesis.....	17
2.2. Bases teóricas.....	22
2.2.1. Personalidad.....	22
2.2.2. Calidad de Atención.....	27
2.3. Definiciones conceptuales.....	36
2.4. Formulación de hipótesis.....	38
2.4.1. Hipótesis general.....	38
2.4.2. Hipótesis específicas.....	38

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	39
3.1. Diseño metodológico.....	39
3.1.1. Tipo.....	39
3.1.2. Enfoque.....	39
3.2. Población y muestra.....	39
3.2.1. Población.....	39
3.2.2. Muestra.....	39
3.3. Operacionalización de las variables.....	41
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
3.4.1. Técnicas a emplear.....	42
3.4.2. Descripción de los Instrumentos.....	42
3.5. Elaboración del instrumento.....	43
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	44
4.1. Resultados.....	44
4.2. Contrastación de hipótesis.....	59
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	65
5.1. Discusión.....	65
5.2. Conclusiones.....	66
5.3. Recomendaciones.....	67
CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN.....	69
6.1. Fuentes Bibliográficas.....	69
6.2. Fuentes Hemerográficas.....	70
6.3. Fuentes Documentales.....	70
6.4. Fuentes Electrónicas.....	71
Anexos.....	72

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Muestra estratificada por Facultades	41
Tabla 2: Frecuencia de la Dimensión Capacidad de Respuesta	44
Tabla 3: Frecuencia de la Dimensión Seguridad	45
Tabla 4: Frecuencia de la Dimensión Empatía	46
Tabla 5: Frecuencia de la Calidad de atención	47
Tabla 6: Tabla cruzada Facultades y Capacidad de respuesta	48
Tabla 7: Tabla cruzada Facultades y Seguridad	49
Tabla 8: Tabla cruzada Facultades y Empatía	51
Tabla 9: Tabla cruzada Facultades y Calidad de atención	52
Tabla 10: Frecuencia de la Dimensión Energía de la Personalidad	53
Tabla 11: Frecuencia de la Dimensión Afabilidad de la Personalidad	54
Tabla 12: Frecuencia de la Dimensión Tesón de la Personalidad	55
Tabla 13: Frecuencia de la Dimensión Estabilidad Emocional de la Personalidad	56
Tabla 14: Frecuencia de la Dimensión Apertura Mental de la Personalidad	57
Tabla 15: Frecuencia de la Personalidad	58
Tabla 16: Estadísticos de prueba ^a de la Dimensión Energía de la Personalidad y la Calidad de atención	59
Tabla 17: Estadísticos de prueba ^a de la Dimensión Afabilidad de la Personalidad y la Calidad de atención	60
Tabla 18: Estadísticos de prueba ^a de la Dimensión Tesón de la Personalidad y la Calidad de atención	61
Tabla 19: Estadísticos de prueba ^a de la Dimensión Estabilidad Emocional de la Personalidad y la Calidad de atención	62
Tabla 20: Estadísticos de prueba ^a de la Dimensión Apertura Mental de la Personalidad y la Calidad de atención	63
Tabla 21: Estadísticos de prueba ^a de la Personalidad y la Calidad de atención	64

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Frecuencia de la Dimensión Capacidad de Respuesta	44
Figura 2: Frecuencia de la Dimensión Seguridad.....	45
Figura 3: Frecuencia de la Dimensión Empatía	46
Figura 4: Frecuencia de la Calidad de Atención.....	47
Figura 5: Facultades y Capacidad de respuesta	49
Figura 6: Facultades y Seguridad	50
Figura 7: Frecuencia de la Dimensión Energía de la Personalidad	53
Figura 8: Frecuencia de la Dimensión Afabilidad de la Personalidad	54
Figura 9: Frecuencia de la Dimensión Tesón de la Personalidad.....	55
Figura 10: Frecuencia de la Dimensión Estabilidad Emocional de la Personalidad	56
Figura 11: Frecuencia de la Dimensión Apertura Mental de la Personalidad	57
Figura 12: Frecuencia de la Personalidad.....	58

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general Demostrar la relación que existe entre la personalidad del trabajador administrativo y la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017. El tipo de investigación es aplicada, y el diseño fue no experimental transeccional correlacional; el estadístico para verificar la relación fue U de Mann Whitney. La población estuvo conformada por 30 trabajadores de la Oficina de Registros y Asuntos Académicos y 9600 alumnos de las diferentes facultades. La muestra estuvo conformada de 30 trabajadores y 356 alumnos; Obteniéndose como resultado de que el p-valor igual a 0.000, el cual es menor que 0.05, por lo tanto, aceptamos la hipótesis alterna, donde la Personalidad si se relaciona con la Calidad de Atención. Se concluyó 66.7% de los trabajadores tienen una personalidad solida dispuesta a solucionar sus problemas laborales de forma inmediata, de forma objetiva y así los alumnos puedan salir satisfechos por una buena atención recibida en la Oficina de Registro y Asuntos Académicos.

Palabras clave: Personalidad, Calidad de atención.

ABSTRACT

The present research work has as a general objective Demonstrate the relationship that exists between the personality of the administrative worker and the quality of attention to the users of the ORAA of the National University José Faustino Sánchez Carrión, 2017. The type of research is applied, and the design was non-experimental correlational transectional; the statistician to verify the relationship was U of Mann Whitney. The population consisted of 30 workers from the Office of Records and Academic Affairs and 9600 students from the different faculties. The sample consisted of 30 workers and 356 students; Obtaining as a result that the p-value equal to 0.000, which is less than 0.05, therefore, we accept the alternative hypothesis, where the Personality is related to the Quality of Attention. It was concluded that 66.7% of the workers have a solid personality willing to solve their labor problems immediately, objectively and in this way the students can leave satisfied by a good service received in the Office of Registration and Academic Affairs.

Keywords: Personality, Quality of attention.

INTRODUCCIÓN

Casi siempre hablamos de la personalidad como si se tratara de algo que se pueda conseguir fácilmente, de repente a veces lo consideramos como los rasgos de una persona. Escuchamos en nuestro entorno frases como no tiene personalidad, juzgamos solo su comportamiento de las personas de una manera superficial.

Según (Azor, 2017), dice que *“La personalidad podría decirse que es esa forma de ser en la que incluiríamos los sentimientos, los pensamientos y como no, la conducta, que se mantiene más o menos estable en el tiempo y que llega a definir a la persona. El desarrollo de la personalidad se inicia desde la temprana infancia e intervienen diferentes factores como pueden ser la biología, los modelos que tenemos más cercanos, los límites educativos, las situaciones más o menos traumáticas, etc.”*

Nos ha Motivado estudiar la Personalidad de los trabajadores de la Oficina de registros y Asuntos Académicos, para tener una idea clara sobre las diferencias individuales que puedan existir y poder saber si influye en la atención que dan a los alumnos y/o usuarios en la Oficina de Registros y Asuntos Académicos.

Por lo que (Cloninger, 2003), dice que *“Los investigadores de la personalidad han dedicado un gran esfuerzo en identificar las formas en que los individuos difieren entre sí. Se han sugerido muchas formas de describir las **diferencias individuales**. En esencia, tenemos la opción de clasificar a la gente en un número limitado de grupos separados, un enfoque de tipo. O podemos decidir que las personas varían en gradaciones y describirlas mencionando qué tanto de las dimensiones básicas poseen, un enfoque de rasgo. Para comparar, los árboles pueden describirse en tipos: roble, arce, eucalipto, ginkgo, etc. Cada árbol pertenece a un tipo y es o no miembro de esa categoría. No hay gradaciones de relaciones de clase. O, en contraste, los árboles pueden describirse en dimensiones: altura, dureza, etc. Con tales dimensiones, las gradaciones son posibles. Un árbol puede ser muy alto, otro poco alto, etcétera”*.

El presente trabajo de investigación estructurado en seis capítulos, que a continuación se detalla:

Capítulo I, se realiza una descripción del problema, además se realiza la formulación del problema, se propone los objetivos y se justifica la investigación.

Capítulo II, se desarrolla los antecedentes, bases teóricas, definiciones de los términos básicos, formulación de hipótesis.

Capítulo III, se explica la metodología que comprende: Diseño metodológico, población-muestra, Operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas para el procesamiento de la información.

Capítulo IV, contiene la descripción de resultados y la contrastación de hipótesis.

Capítulo V, contienen la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Capítulo VI, las fuentes bibliográficas, Hemerográficas, Documentales, Electrónicas.

En los Anexos se incluyen Documentos que complementan la información de los Estudios

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En la actualidad el talento humano es un patrimonio invaluable para las empresas. Son su activo y su pasivo más importante. ¿Esto es una novedad? Parece que sí. Durante los siglos que perduró la era industrial el mundo de los negocios era movido por los recursos naturales, como el carbón y el petróleo. Se libraron innumerables guerras por el control de esos recursos. En el siglo xxi, el combustible que mueve la era de la información es el conocimiento y el talento humano. Como ocurría con las materias primas, los recursos humanos de hoy están desperdigados por todo el planeta. La nueva guerra es por la búsqueda y la retención de talentos en cualquier lugar o país. Existen talentos que se pueden obtener a precios de oferta. Muchos médicos en la India, Taiwán, Singapur, China, Corea y América del Sur trabajan por salarios bajísimos. Ese tesoro está oculto y disperso en regiones distantes. Las organizaciones están buscando el talento de alta competitividad y bajo costo. La única barrera para la integración de esos talentos está en las diferencias culturales entre los pueblos, lo cual implica diferentes personalidades y estilos de trabajo (Robbins y Judge, 2013)

La personalidad de los trabajadores es importante para las empresas, gracias a ello pueden decidir a quién contratar en los diferentes puestos de trabajo que necesitan; la personalidad lo hace único a un trabajador.

El trabajo de investigación se llevará a cabo en la Oficina de Registro y Asuntos Académicos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, la cual se ubica frente a la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Cada Facultad cuenta con una oficina descentralizada en este pabellón, a cargo de un personal administrativo. Además, Se cuenta con un jefe docente y un asistente Administrativo. Los servidores administrativos de esta oficina son de diferentes grupos y niveles ocupacionales, entre ellos tenemos profesionales, técnicos y auxiliares, específicamente en la Oficina de Registros y Asuntos Académicos (ORAA) cuenta con personal calificado para atender en las diferentes áreas, cada una con problemáticas diferentes. Sin embargo, tenemos dos grandes factores que considerar, como trabas para una buena atención, uno de ellos

es el flujograma de los trámites a seguir de los diferentes trámites a realizar y otro aspecto importante a considerar es cómo influye la personalidad de éstos en el trato con los usuarios, que afecta considerablemente, ocasionando insatisfacción en el usuario con el servicio recibido. Factor que debe ser considerado en la selección de personal, ya que cuando se postula a una plaza administrativa, se acepta trabajar a presión, identificación, ser proactivo, entre otros, situación que en la práctica no se da. A esto se debe agregar que el 60% de los trabajadores en esta Dependencia son servidores nombrados, los que están en una etapa de la vida, de adultos mayores, dejando ver las características propias de estas edades, y repercute en la atención al usuario.

Dejando entrever los grandes factores de la personalidad de los servidores administrativos, como influyen en el mal trato que dan a los usuarios, la mala información, el extravío de expedientes, la demora de expedientes en las oficinas, la lentitud de la búsqueda de notas e informes académicos, el retraso de reactualizaciones de matrículas, de cursos dirigidos, las convalidaciones de cursos, entre otros. A pesar que este trabajo se vuelve rutinario, siempre hay inconvenientes a que se atiendan al usuario en su debido plazo, tal como lo señala el texto único de procedimientos administrativos de nuestra Institución.

Otro factor importante a considerar es que el servidor administrativo cae en la rutina del trabajo, y se vuelve mecánico, lo que no permite, a que éste sea proactivo, colaborador, innovador, creativo y pueda opinar, aportar ideas en mejorar la atención al usuario.

En base de las razones expuestas anteriormente formulamos el siguiente problema
¿Qué relación existe entre la personalidad del trabajador administrativo y la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017?

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre la personalidad del trabajador administrativo y la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera la Energía de la personalidad del trabajador administrativo se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017?
- b) ¿De qué manera la Afabilidad de la personalidad del trabajador administrativo se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017?
- c) ¿De qué manera el Tesón de la personalidad del trabajador administrativo se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017?
- d) ¿De qué manera la Estabilidad emocional de la personalidad del trabajador administrativo se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017?
- e) ¿De qué manera la Apertura mental de la personalidad del trabajador administrativo se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Demostrar la relación que existe entre la personalidad del trabajador administrativo y la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar la relación que existe entre la Energía de la personalidad del trabajador administrativo y la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.
- b) Determinar la relación que existe entre la Afabilidad de la personalidad del trabajador administrativo y la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.
- c) Determinar la relación que existe entre el Tesón de la personalidad del trabajador administrativo y la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.
- d) Determinar la relación que existe entre la Estabilidad emocional de la

personalidad del trabajador administrativo y la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

- e) Determinar la relación que existe entre la Apertura mental de la personalidad del trabajador administrativo y la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

1.4. Justificación de la Investigación

Teórica

El presente trabajo de investigación se orienta a establecer la relación de la personalidad del trabajador administrativo y la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017, tomando como referencia las teorías de la personalidad de Cloninger (2003).

Práctica

Un motivo fundamental, para realizar esta investigación lo constituye, el trato a los usuarios de parte del personal administrativo.

Social

La presente investigación se justifica porque el estudio permitirá conocer la relación que existe entre la personalidad y la calidad de atención de los usuarios de la ORAA; así mismo, los resultados que se obtengan serán elevados al jefe de la oficina para que realicen capacitaciones a su personal administrativo, el cual redundará en una mejor calidad de atención a los alumnos y público en general.

Asimismo, el estudio servirá como base teórica para otros estudios similares, que se realicen para las organizaciones públicas o privadas, de las diferentes regiones de nuestro país.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Tesis

Reyes (2016), en su trabajo de investigación titulado "Relación entre compromiso laboral y personalidad de los Colaboradores del área operativa de una empresa productora de alimentos de la Costa Sur." Realizado en la ciudad de Escuintla. Guatemala. Su objetivo general fue: Determinar si existe relación entre el compromiso laboral y personalidad de los colaboradores del área operativa de una empresa productora de alimentos en la costa sur.

Su Metodología fue: de tipo descriptiva correlacional. Para el desarrollo de este estudio se utilizó un muestreo no probabilístico a juicio de expertos, con base a las características específicas requeridas por los instrumentos de un total de 112 colaboradores. La muestra fue constituida por 15 sujetos de género masculino y 15 de género femenino, conformando un total de 30 colaboradores del área operativa de los departamentos de multiempaques, envasado y snacks, comprendidos entre los 18 y 60 años, con un rango de tiempo de laborar de 1 a 17 años. Concluyó en: **1)** En los colaboradores del área operativa de una empresa productora de alimentos de la costa sur, sí existe relación entre compromiso laboral y personalidad, siendo esta una relación moderada positiva en los factores de personalidad extraversión, nivel de ansiedad, don de mando, inventiva e iniciativa, así mismo se determinó que en el factor de estabilidad no existe relación con el compromiso laboral. **2)** El compromiso laboral en general de los colaboradores del área operativa de una empresa productora de alimentos de la costa sur, se encuentra en un nivel alto, esto establece una ventaja ante otras organizaciones, debido a que tener un alto nivel de compromiso asegura lealtad de los colaboradores. **5)** El compromiso laboral según sus componentes se presentan en los siguientes niveles: afectivo nivel muy alto, mientras que el continuo y normativo en un nivel alto, el compromiso afectivo es el que el

colaborador genera por sí mismo, de acuerdo a la necesidad y el lazo que lo une con la organización. **6)** En cuanto a la personalidad de los colaboradores del área operativa de una empresa productora de alimentos de la costa sur, predomina la iniciativa, denotando así que tienen la capacidad para generar y emprender nuevas cosas. **7)** De acuerdo a los niveles de compromiso laboral entre el género masculino y femenino, no se encontró diferencia estadística significativa por lo que se concluye que ambos géneros tienen nivel alto de compromiso laboral. **8)** Se identificó la personalidad predominante según el género, evidenciando para el género masculino predomina la iniciativa, mientras que para el género femenino se presenta igualdad entre inventiva e iniciativa.

Jaén (2010), en su trabajo de investigación titulada “Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales”. Realizado en la ciudad de México. Su objetivo general fue conocer la capacidad de las variables de personalidad, motivación, y la percepción de los factores psicosociales del entorno organizacional para determinar el rendimiento laboral en un grupo de trabajadores mexicanos del ámbito de la seguridad privada. La Metodología fue: su diseño fue descriptivo, correlacional, predictivo. La Población fue El grupo de participantes está constituido por 368 trabajadores, todos ellos vigilantes de seguridad de una misma empresa ubicada en Ciudad de México. Concluyó en: De nuevo, cabe pensar que tanto el instrumento de evaluación del rendimiento como la falta de experiencia y escasa formación en evaluación de los supervisores, pudiera estar influyendo en la ausencia de relación entre personalidad y rendimiento. Esperamos, en cualquier caso, con éste y otros trabajos, seguir avanzando en la comprensión del papel que juega nuestra personalidad en los comportamientos y resultados laborales.

Baltazar y Chirinos (2014), en su trabajo de investigación titulado Clima laboral y dimensiones de la Personalidad en colaboradores de

una empresa de servicios en el Norte del Perú, 2013. Realizado en la ciudad de Chiclayo. Su objetivo general fue de determinar si existe relación entre clima laboral y las dimensiones de la personalidad en los sujetos de estudio. La metodología que usó fue: tipo de estudio no experimental, el diseño descriptivo correlaciona. La población fue de 92 colaboradores, de ambos sexos, con edades entre 18 a 30 años de una empresa de servicios en la zona norte de Perú que comprende las ciudades de Chiclayo, Piura, Trujillo y Chimbote. Concluyeron en: **a)** Existe correlación positiva moderada, altamente significativa entre clima laboral y la dimensión afabilidad; así como, relación positiva débil, altamente significativa entre clima laboral y las dimensiones de energía y tesón; sin embargo, no existe relación entre clima laboral y las dimensiones de estabilidad emocional y apertura mental. **b)** El clima laboral es percibido por el 62% de los colaboradores como favorable, el 33% como muy favorable, el 5% como medianamente favorable, y, el 0% como desfavorable y muy desfavorable. **c)** En las dimensiones de la personalidad, predomina en los colaboradores nivel alto (46%) y muy alto (36%) en la dimensión energía; nivel alto (48%) y muy alto (33%) en la dimensión afabilidad; nivel alto (42%) y muy alto (40%) en la dimensión tesón; nivel alto (41%) y promedio (34%) en la dimensión estabilidad emocional; y, nivel alto (38%) y promedio (24%) en la dimensión apertura mental.

Grados (2014). En su trabajo de investigación titulado “Plan de mejoramiento en la calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios del departamento de servicio social del hospital regional docente de huacho ·año 2013”. Realizado en la ciudad de Huacho. Su objetivo general fue: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del departamento de Servicio Social del Hospital Regional Docente de Huacho 2013. Su metodología fue: El tipo de investigación fue aplicada, el diseño que usó fue cuasi experimental correlacional. La población fue 480 pacientes. Su muestra fue de 214 pacientes. Concluyó en: **a)** Antes de aplicar el Plan de mejoramiento, el porcentaje de aciertos en la Eficacia era 0.92%, no

eran óptimos y después de realizar los talleres ha mejorado en un 14,61% **b)** Antes de aplicar el Plan de mejoramiento, el porcentaje de aciertos en la aceptabilidad era de 2.84% no eran aceptables, y después de realizar los talleres ha mejorado su eficacia en un 20.69% **c)** Antes de aplicar el Plan de mejoramiento, el porcentaje de aciertos en la equidad no eran óptimos era de 2.04% y después de realizar los talleres ha mejorado su eficacia en un 15.67% **d)** Antes de aplicar el Plan de mejoramiento, la calidad de atención no eran óptimos era del 2.58% y después de realizar los talleres ha mejorado en un 27.33%

Cassaretto (2009), en su trabajo de investigación titulado “Relación entre las cinco grandes dimensiones de la personalidad y el afrontamiento en estudiantes preuniversitarios de Lima Metropolitana”. Tesis para optar el grado académico de Magister en Psicología. Su objetivo general fue: Determinar la relación existente entre los cinco rasgos de personalidad y el afrontamiento en un grupo de estudiantes preuniversitarios de Lima. La Metodología que uso fue: el tipo de investigación fue no experimental y su diseño es ex post facto de nivel correlacional. La población de estudio se concentró alrededor de aquellos jóvenes que se encuentran realizando estudios en academias privadas, El local seleccionado para la aplicación de las pruebas albergaba la mayor cantidad de alumnos, teniendo esta una población de 650 alumnos. Para la determinación del tamaño de muestra consideramos varios elementos. Primero, seguimos el planteamiento Guadagnoli y Verlicer (1988) quienes consideran para hacer análisis factoriales confiables con pruebas como el NEO PI R se necesita un número mínimo de 150 casos. Siguiendo este criterio y su experiencia acumulada, los autores Costa y McCrae recomiendan un mínimo 100 varones y 100 mujeres para conformar la muestra. Concluyó en: **1)** La muestra presenta mayores niveles de extraversión, seguido de conciencia y apertura. Mientras que presenta niveles más bajos de neuroticismo. **2)** El estilo centrado en el problema fue el utilizado en mayor frecuencia por los participantes, seguidos por el estilo centrado en la emoción, siendo los otros estilos de afrontamiento los menos

usados. En términos de las estrategias de mayor uso se encontró reinterpretación positiva y crecimiento, búsqueda de soporte social por motivos instrumentales y planificación; las estrategias menos usadas fueron desentendimiento conductual, negación y acudir a la religión. **3)** Existe correlación directa entre el neuroticismo y el uso de los otros estilos, lo que satisface nuestra primera hipótesis. **4)** Se encontró una correlación negativa pero pequeña entre el neuroticismo y el uso del estilo centrado en el problema, lo que satisface nuestra segunda hipótesis. **5)** Existe una correlación positiva entre extraversión y el estilo centrado en la emoción. Encontramos también correlaciones positivas entre extraversión con las estrategias búsqueda de soporte social por motivos emocionales y reinterpretación positiva y crecimiento personal. Cumpliéndose parcialmente nuestra tercera hipótesis. **6)** Hay una correlación directa entre la dimensión conciencia y el uso del estilo centrado en el problema. Por lo que se cumple nuestra cuarta hipótesis. Adicionalmente, encontramos una correlación negativa entre conciencia y el uso de los otros estilos. **7)** Existe correlaciones negativas entre neuroticismo y las estrategias de afrontamiento activo, y correlaciones positivas con las estrategias desentendimiento conductual y desentendimiento mental. **8)** Apertura se relaciona de manera positiva con las estrategias de afrontamiento activo, planificación y reinterpretación. **9)** Conciencia se relaciona de forma directa con las estrategias de afrontamiento activo, planificación, supresión de actividades competentes, postergación, reinterpretación positiva y crecimiento y de forma negativa con desentendimiento conductual. **10)** Se ratifican ciertas diferencias previamente encontradas en términos de personalidad con características como sexo, edad, y facultad que se postula. **11)** Se ratifican ciertas diferencias en los estilos y estrategias de afrontamiento de acuerdo a sexo, y lugar de nacimiento facultad a la que se postula.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Personalidad

a) Pruebas de personalidad

Según Chiavenato (2009), La personalidad es más que un conjunto de ciertos aspectos mensurables. Constituye una integración de rasgos personales, una mezcla, un todo organizado. El término personalidad representa la integración única de características medibles que se relacionan con aspectos permanentes y consistentes de una persona. Esas características se identifican como rasgos de la personalidad y distinguen a una persona de las demás. Las pruebas de personalidad revelan ciertos aspectos de las características superficiales de las personas, como los determinados por el carácter (rasgos adquiridos o fenotipos) y los determinados por el temperamento (rasgos innatos o genotipos). Cuando las pruebas de personalidad revelan rasgos generales de la personalidad en una síntesis global se llaman psicodiagnósticos. En esta categoría están las pruebas de expresión (expresión corporal) como el PMK, el psicodiagnóstico miocinético de Mira y López y las pruebas proyectivas (proyección de la personalidad), como el psicodiagnóstico de Rorschach, la prueba de percepción temática (TAT), la prueba del árbol de Koch, la prueba de la figura humana de Machover, la prueba de Szondi, etcétera.

b) Medición de la personalidad

La razón más importante por la que los gerentes necesitan conocer la forma de medir la personalidad es que las investigaciones han descubierto que las pruebas de personalidad son útiles para tomar decisiones de contratación, así como para pronosticar quién es el mejor para ocupar cierto puesto de trabajo. El medio más común para medir la personalidad son los cuestionarios de autorreporte, en los cuales los sujetos se autoevalúan en una serie de reactivos como: "Me preocupo mucho por el futuro". Aunque los cuestionarios de autorreporte funcionan bien si están contruidos de manera adecuada, una de sus debilidades es que quien los responde puede mentir o tratar de impresionar al gerente, con la finalidad de dar una buena impresión. Cuando los individuos saben que sus puntuaciones de personalidad se utilizarán para tomar decisiones de contratación, se evalúan como más

escrupulosos y emocionalmente estables en casi media desviación estándar, que cuando responden la prueba únicamente para conocerse más. Otro problema es la exactitud. Es probable que un candidato adecuado haya estado de mal humor al responder el cuestionario, y esto ofrecería calificaciones menos precisas (Robbins, S. y Judge, T. , 2013)

c) Particularidades de la Personalidad importantes para el CO

c.1. Lugar de Control: Este término se refiere a la percepción que una persona posee acerca del origen de su destino. Puede ser:

- **Internos:** Indica que algunas personas se creen constructoras de su propio destino, es decir responsables de lo que les sucede.
- **Externos:** Se refiere a la percepción de algunas personas que consideran que no son capaces de controlar su destino, creen que lo que les sucede se debe a la oportunidad y al factor suerte.

c.2. Maquiavelismo: Proviene este nombre de Nicolás Maquiavelo, quien escribió acerca de cómo ganar y emplear el poder. Una persona que posee un alto grado de maquiavelismo es pragmática, mantiene una distancia emocional, cree que el fin justifica los medios y se mueve por la perspectiva que si algo funciona utilízalo.

c.3. Autoestima: Se refiere al grado en que un individuo se quiere o gusta o si no lo hace. Las personas con un alto nivel de autoestima se arriesgarán más en el momento que buscan un trabajo.

c.4. Automonitoreo: Este término se refiere a la habilidad individual para ajustar su propio comportamiento a los factores situacionales externos. Las personas con un alto grado de automonitoreo son más sensibles a las pistas externas y pueden comportarse de manera diferente de acuerdo a la situación que se presente; además son hábiles para mostrar contradicciones en su imagen pública y privada.

c.5. Toma de riesgos: La propensión de las personas a asumir o evitar el riesgo ha demostrado tener un impacto en el tiempo, que lleva a los gerentes a tomar una decisión y en la cantidad de información que demandan para hacerlo.

c.6. Personalidad tipo A: La persona con este tipo de personalidad por lo general está agresivamente implicada en una lucha crónica y permanente por lograr más y más en un tiempo corto, y si se le necesita, hacerlo contra los esfuerzos de otras cosas o personas.

c.7. Personalidad tipo B: No posee ninguno de los rasgos de las personas con personalidad del tipo A; nunca sufren la exigencia del tiempo ni la impaciencia; no sienten hostilidad ni la necesidad de impresionar a los demás con sus logros si es que la situación no lo merece; juegan para relajarse y divertirse y pueden además trabajar sin nerviosismo y relajarse sin sentir culpa (Amoros, 2007)

d) Teorías de la personalidad

Existen muchas teorías sobre la personalidad y varios enfoques diferentes. No obstante, hay consenso entre los psicólogos de que existen cinco factores básicos de la personalidad, los cinco grandes a saber:

1. Extravertido: sociable, agradable, gregario, cálido, asertivo, activo.
2. Agradable: cortés, confiable, flexible, franco, emotivo.
3. Consciente: cuidadoso, perfeccionista, trabajador, ambicioso, perseverante.
4. Neurótico: ansioso, deprimido, irritable, complicado.
5. Abierto a las experiencias: original, imaginativo, creativo, curioso, osado.

Cada uno de estos factores básicos varía de una persona a otra en un continuo que va desde la ausencia hasta una concentración muy fuerte.

e) El indicador de tipos de Myers-Briggs

El indicador de tipos de Myers-Briggs (ITMB) es el instrumento de evaluación de la personalidad más utilizado en el mundo.¹⁰ Consiste en una prueba de personalidad con 100 reactivos acerca de lo que sienten las personas o la forma en que actúan en situaciones específicas. A los individuos se les clasifica como extrovertidos o introvertidos (E o I), sensibles o intuitivos (S o N), racionales o sentimentales (R o T) y juiciosos o perceptivos (J o P). Los términos se definen como sigue:

- **Extrovertido (E) versus introvertido (I).** Los individuos extrovertidos son

expresivos, sociables y enérgicos. Los introvertidos son callados y tímidos.

- **Sensibles (S) versus intuitivos (N).** Los de tipo sensible son prácticos y prefieren la rutina y el orden; se centran en los detalles. En cambio, los intuitivos se basan en procesos inconscientes y ven el “panorama general”
- **Racionales (R) versus sentimentales (T).** Los racionales utilizan la razón y la lógica para enfrentarse a los problemas. Los de tipo sentimental se basan en sus valores y emociones personales.
- **Juiciosos (J) y perceptivos (P).** Los juiciosos quieren tener el control y prefieren que el mundo esté ordenado y estructurado. Los de tipo perceptivo son flexibles y espontáneos (Robbins, S. y Judge, T. , 2013)

f) Factores que se consideran determinantes de la personalidad

f.1. Herencia: La creencia en una base biológica de la personalidad se encuentra basado en las ideas de muchas personas. La oposición, que persiste en el tiempo, naturaleza–crianza en la teoría de la personalidad ha sido un gran desacuerdo sobre el grado hasta el que influyen los factores genéticos en la personalidad.

f.2. Ambiente: Los componentes ambientales que incluyen son:

- **Cultura:** Es la manera característica en que poblaciones distintas organizan sus vidas. Cumple un papel importante en la formación de la personalidad. Las personas que nacen en una cultura específica están expuestas a los valores de la familia, de la sociedad y a las normas de comportamiento aceptables
- **Familia:** Conduce al individuo a participar socialmente en una cultura determinada; los padres y hermanos desempeñan un gran papel en la formación de la personalidad del individuo, así como también los demás miembros como tíos, primos, abuelos, entre otros.
- **Pertenencia a un grupo:** El primer grupo al que la mayor parte de personas pertenece es la familia, luego participa en muchos más a lo largo de su vida. Los cuantiosos papeles y experiencias por las que pasan los individuos en estos grupos son una fuente de diferencias en la personalidad.
- **Experiencias Vitales:** Las experiencias de cada una de las personas a lo largo de su vida, actúan como determinantes de la personalidad, un

ejemplo claro sería el desarrollo de la autoestima que depende de

f.3. Situación: Influye en los efectos de la herencia y el ambiente de la personalidad. La personalidad que presenta una persona, aunque por lo general es estable, cambia en situaciones diferentes. Lo que interesante es que las situaciones parecen diferir esencialmente en las restricciones que aplican sobre el comportamiento. (Amoros, 2007)

g) Características de la Personalidad

Son aquellas características permanentes que describen el comportamiento de un individuo. En la medida que más consistentes sean y con más frecuencia se presente la característica en diferentes situaciones, más importante se vuelve al describir al individuo. Existen 16 factores de la personalidad que son fuentes del comportamiento de una persona (Amoros, 2007)

1. Reservado vs. Extrovertido
2. Menos inteligente vs. Más inteligente
3. Sumiso vs. Dominante
4. Afectado por sentimientos vs. Estable emocionalmente
5. Serio vs. Alegre y afortunado
6. Egoísta vs. Consciente
7. Tímido vs. Aventurado
8. Realista vs. Sensitivo
9. Confiado vs. Suspica
10. Práctico vs. Imaginativo
11. Directo vs. Astuto
12. Seguro de sí mismo vs. Aprensivo
13. Conservador vs. Experimentador
14. Dependiente del grupo vs. Autosuficiente
15. Sin control vs. Controlado
16. Relajado vs. Tenso

h) Dimensiones de la personalidad

- **Energía.**

Una persona que posee en grandes condiciones esta dimensión suele ser una persona muy dinámica, activa, enérgica, dominante y locuaz. Esta dimensión viene a su vez definida por las subdimensiones: dinamismo y dominancia.

- **Afabilidad.**

Una persona que ha desarrollado esta dimensión tiende a describirse como muy cooperativa, cordial, altruista, amigable, generosa y empática. Esta dimensión a su vez es definida por las dos subdimensiones: cooperación/empatía y cordialidad/amabilidad.

- **Tesón.**

Las personas con gran nivel de tesón tienden a describirse como muy reflexivas, ordenadas, diligentes y perseverantes. A su vez, esta dimensión se define por las subdimensiones: escurpulosidad y perseverancia.

- **Estabilidad Emocional.**

La persona con niveles altos de esta dimensión tiende a describirse como poco ansiosa, vulnerable, emotiva, impulsiva, impaciente e irritable. A su vez esta dimensión se define por dos subdimensiones: Control de emociones, y control de impulsos.

- **Apertura mental.**

Cuando esta dimensión está ampliamente desarrollada la persona tiende a describirse como muy culta, informada, interesada por las cosas y por experiencias nuevas, dispuesta al contacto con culturas y costumbres distintas. Esta dimensión viene definida por dos subdimensiones: apertura a la cultura y apertura a la experiencia (Baltazar y Chirinos, 2014)

2.2.2. Calidad de Atención

a) Principios de la atención al cliente

La **calidad** en la atención al cliente representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto

a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa.

Esto hace que cualquier empresa que posea una política de calidad de servicios que sea competitiva obtenga una clara diferenciación con respecto a lo que hacen otras empresas en el mismo mercado.

Una empresa orientada a la mejora en el servicio conoce las necesidades y expectativas de los clientes a los que está destinada la política de atención, de modo que sea posible satisfacer sus necesidades y alcanzar o superar sus expectativas.

Las organizaciones deben estar preparadas para adaptarse continuamente a los cambios que puedan producirse en su sector y en las crecientes expectativas de los clientes, destacando en flexibilidad y mejora continua.

Una mayor calidad en el servicio prestado y la atención percibida por los clientes tiende a incrementar su grado de satisfacción con respecto a la oferta de la empresa y produce una experiencia de compra que favorece su fidelización con nuestros productos o servicios (Pérez, 2006)

b) Los trabajadores y la atención al cliente

En una organización dirigida al cliente, ésta constituye la base para definir el negocio, que existe para brindarle sus servicios y atender sus necesidades. De esta forma, el personal responsable de su atención se convierte en un elemento fundamental para conseguir este objetivo.

Los directivos de las organizaciones deben estimular y ayudar a los empleados para que mantengan su atención centrada en las necesidades del cliente, logrando que adquieran un buen nivel de sensibilidad, atención y voluntad de ayudar, y que infundan en los clientes el deseo de contar su experiencia a otras personas y de volver por la empresa.

El propósito de la organización dirigida hacia el cliente es ser el soporte de los esfuerzos que deben realizar los empleados para cumplir con la calidad de servicio exigida. Las personas aportan la diferencia, es decir, el factor humano es el recurso más importante (Pérez, 2006)

c) **Cómo evalúa el cliente/ la clienta tu servicio**

Atención y servicio no son lo mismo, el cliente o la clienta se fija en todos los detalles y reacciona ante ellos. Debes conocer los cinco elementos básicos a valorar para mantener un eficiente control sobre los procesos de atención al cliente. Los elementos básicos a tener en cuenta son:

Elementos tangibles: Como las instalaciones y los equipos de la empresa, la presentación del personal, los materiales de comunicación y la exhibición de los productos.

Cumplimiento: Implica desarrollar el servicio prometido oportunamente, es decir, lo que el/la vendedor/a ofrece en palabras lo cumpla con la entrega del producto o servicio.

Disposición: Es ayudar a los/as clientes/as a escoger el producto, proporcionándoles una asesoría para que se sienta satisfechos/as.

Cualidades del personal: Los/as vendedores/as deben demostrar que son competentes en su trabajo y capaces de inspirar confianza.

Empatía: Los/as vendedores/as deben conocer al cliente/la clienta, entender sus necesidades y mantener con él/ella una comunicación positiva y permanente (CEPAM, 2013)

d) **Tipos de Servicio**

- **Ineficaz y Desagradable**

Aquí se encuentra el servicio en el cual se combinan la baja competencia técnica, productiva y el mal trato al cliente.

- **Ineficaz y Agradable.**

Aquí las empresas dan un mejor servicio tratan al cliente como rey con el objeto de no mostrar su incompetencia técnica o productiva.

- **Eficaz y Desagradable.**

Se sitúan las empresas que son altamente eficaces ya sea en sus procesos, su meta es alcanzar estándares de calidad técnica, pero como desventaja es que ellos no se enfocan al cliente y eso no les permite ser líderes.

- **Eficaz y Agradable.**

Se encuentran las empresas que son líderes en el mercado que

mantienen el equilibrio entre el servicio y sus procesos técnicos y productivos; son organizaciones en el que su objetivo principal es el cliente porque saben que de él depende su rentabilidad, saben enfrentar a su competencia, hablan de liderazgo. (SENATI, 2012)

e) La comunicación con el cliente/ la clienta

En la atención al cliente uno de los aspectos más importantes es la COMUNICACIÓN, pues es la base de las buenas relaciones con el cliente/ la clienta, ésta consiste en: la transmisión de información desde un emisor, hasta un receptor, por medio de un canal. En la comunicación con el cliente/ la clienta debemos prestar atención tanto a la comunicación verbal como a la no verbal.

e.1. Comunicación verbal: La comunicación verbal utiliza palabras habladas o escritas para transmitir el mensaje, ésta debe ser coherente con la “vía oral”

- **El volumen o intensidad de la voz:** Al gritar se producen sonidos muy desagradables. Cuando la intensidad de la voz disminuye, el ambiente se hace confidencial. Nunca se hablará en voz demasiado alta.
- **El acento:** Ha de utilizarse para pronunciar con claridad.
- **El tono y la entonación:** No es conveniente mantener el mismo tono en la conversación, cada momento requiere cierta entonación predominante.
- **El uso del lenguaje:** No es conveniente utilizar tecnicismos o vulgarismos con el cliente/ la clienta. Utilizando el lenguaje correctamente, hemos de adaptarnos a su vocabulario y colocarnos a su nivel.
- **Saber escuchar:** Escuchar no consiste simplemente en callarse y oír. Una escucha eficaz es un medio para establecer el clima de confianza entre el cliente/ la clienta y el vendedor/ la vendedora.

e.2. Comunicación no verbal

Este tipo de comunicación llamado “lenguaje corporal”, se produce en situación cara a cara, ya que la comunicación es a partir de los gestos que expresan emociones y sentimientos. Los mensajes no verbales pueden cumplir varias funciones:

Reemplazar las palabras.

Repetir lo que se dice (adiós con palabras y adiós con la mano).

- **Expresión facial:** Para el/la vendedor/a es conveniente conservar la sonrisa, pues demuestra acuerdo y entendimiento con quienes la intercambian.
- **Contacto ocular:** La mirada puede abrir o cerrar los canales comunicativos. Es una señal de comunicación, mientras que una mirada directa, pero no insistente, ni fija, puede ser un gran apoyo en la situación de comunicación con el/la cliente/a.

Gestos y movimientos con el cuerpo: De todas las partes del cuerpo las manos son las que más amplían la expresividad del rostro, ya que a veces contribuyen a esclarecer en mensaje verbal poco claro (CEPAM, 2013)

f) Importancia de satisfacer al cliente.

“Un cliente satisfecho comenta como promedio su buena experiencia a otras tres personas, en tanto que uno insatisfecho lo hace con ocho”. Si se da la importancia debida a los clientes se obtendrá:

Que el cliente vuelva a comprar logrando así que la empresa obtenga un doble beneficio, su lealtad al igual que rentabilidad.

Un cliente satisfecho transmitirá su mensaje a familiares, amigos que se traduce a una difusión gratuita

El cliente satisfecho no va a la competencia logrando así la fidelización (SENATI, 2012)

g) Las claves para triunfar ante un cliente molesto

g.1. Planeación

Desde luego la mejor manera de resolver un problema es haciendo las cosas bien desde el principio, pero cuando las cosas salen mal es importante que tu personal esté preparado para reaccionar adecuadamente. Por eso consideramos como primera regla la planeación. Cada uno de los colaboradores de tu tienda en línea que tienen alguna relación directa con el cliente, deben estar capacitados para atender eficazmente una queja, tener una actitud relajada y mostrar interés por resolver los problemas.

g.2. Adoptar una actitud positiva

Como ya sabes, la base del servicio es la actitud. Sin una actitud positiva que ayude a un cliente molesto a aceptar soluciones nunca lograrás que tu negocio crezca.

g.3. Atención personalizada

Procura tratar al cliente personalmente, escúchalo y dale una respuesta personalizada, los clientes ya están hartos de la típica solución fría y calculadora. No tengas miedo a las críticas y presta atención a todas las opiniones que recibas. A cambio de esto tu negocio mejorará y tu servicio al cliente se volverá cada vez más efectivo; sin importar que este último ya sea bueno, siempre podrá mejorarse. Toma en cuenta estos puntos para una atención más personal:

- **Escucha atentamente:** aunque parezca obvio, poner atención a la inconformidad y captar las partes importantes de esta, es vital para evitar confusiones.
- **No tomes comentarios negativos de manera personal:** Lo más importante de lidiar con quejas es no tomar personal cualquier comentario, es verdad que existen clientes difíciles de tratar, pero la intención siempre debe ser arreglar el descontento y no crear una discusión.
- **Establece empatía:** Ponerse en los zapatos del cliente resulta reconfortante y ayuda a tranquilizarlo. Utiliza frases como “lamento que esto ocurriera...”, “comprendo cómo se siente...”, etc.
- **Realiza preguntas efectivas:** Si es necesario realiza preguntas que te permitan comprender el problema y sus causas, esto también será de gran ayuda para saber desde qué punto lo debes tratar.

Una atención personalizada es esencial, pues las necesidades de los clientes están en constante cambio, al tratarlo como uno más te arriesgarás a un descontento aun mayor y seguramente mudará su confianza a un negocio que cumpla sus expectativas. La idea es que seas tú ese negocio.

g.4. Ofrece una solución satisfactoria

Al momento de resolver la reclamación de un cliente busca una solución que beneficie a ambas partes, esto demostrará que tu empresa sabe reaccionar e incrementa la lealtad del cliente.

El problema de un cliente debe ser prioridad, así que actúa de inmediato. Retardar la solución hará que la situación se complique. Si es necesario delegar las acciones para que se solucione hazlo rápidamente y resalta el sentido de urgencia.

Ofrecer al cliente alguna retribución adicional para compensarle la mala experiencia es de gran ayuda. No todo tiene que ser de forma monetaria, dependiendo de cada situación podrás ofrecer diferentes cosas como descuentos o cortesías en la siguiente compra, sé creativo y reconcílate con ese cliente para que regrese.

g.5. Monitorea

Por último, contacta al cliente días después para corroborar que su problema fue resuelto satisfactoriamente y verificar si puedes ayudarlo en algo más. Esto te dará puntos a favor para que el cliente se sienta atendido y harás que su problema se minimice gracias a la atención que proporcionaste.

Esperamos que estos consejos te ayuden a que los problemas no afecten el nivel de satisfacción del cliente y la imagen de tu negocio en línea quede fortalecida (Alistair, 2014)

h) Claves de la atención al cliente online

h.1. Diseña una estrategia. Debes tener claros los siguientes conceptos:

- La persona o el equipo de personas que va a atender a los clientes.
- La formación que necesita/n.
- Los recursos (tiempo, herramientas, acceso a la información...) que necesitaré.
- El horario de atención que voy a poner a disposición de los clientes.
- ¿Quién se va a hacer responsable ante el cliente?
- ¿En qué momento se debe pasar una reclamación a un nivel superior?

- ¿Hasta dónde estoy dispuesto a llegar para satisfacer las demandas de un cliente?

h.2. Identifica las consultas y los motivos de queja más habituales y establece un protocolo con respuestas preparadas. Así agilizarás los tiempos de atención al cliente y generarás confianza.

h.3. Diseña y sigue el protocolo de actuación para gestionar una incidencia. Este protocolo debería tener las siguientes etapas:

- Escucha activa. Permitir que el cliente nos informe.
- Identificación del problema.
- Informar al cliente de qué pasos vamos a dar para solucionarlo.
- Solución. Si es posible se solucionará al momento. Si no es posible se indicará el plazo máximo en que el problema será solucionado.
- Debes tener en cuenta que un cliente que reclama es un cliente que te hace un favor, porque se está tomando la molestia de contactar contigo y te ayuda a mejorar.
- Conformidad y cierre. El proceso no acaba hasta que el cliente no nos confirma que está conforme con la solución que le hemos dado.

h.4. Aprende a gestionar a un cliente enfadado. El enfado de un cliente que reclama crece abruptamente en los primeros momentos de conversación, en los que el cliente necesita dar salida a su frustración. En la fase ascendente de la curva de hostilidad es imposible, e incluso contraproducente, intentar razonar. Aquí se escucha, se le deja hablar, se muestra empatía, se le pide que nos cuente lo que le pasa, y se usan las palabras mágicas “lo siento”. Eso no significa que le demos la razón, sino que sentimos que se haya enfadado. Sólo si hacemos esto podremos desactivar el enfado rápidamente y llegar a la fase en la que podemos aplicar el protocolo de gestión de reclamaciones.

- **Aprovecha los datos de las reclamaciones.** Debes analizar los datos de todas las reclamaciones, tanto como para diseñar o mejorar productos, así como para optimizar el diseño de tu web o de tu servicio.

- **Ofrece un soporte de atención al cliente multicanal.** No te limites a tener simplemente la consabida dirección de correo y un teléfono. También tienes a tu disposición las redes sociales, el chat, el vídeo, los foros, Skype, Whatsapp, etc. Los clientes son caprichosos, cómodos y anárquicos.

Te pueden empezar una reclamación con un mensaje de Twitter, para seguirla en Facebook y acabarla por mail. Debes ser flexible.

- **Crea una sección de FAQ's en tu web.** Tener una buena sección de "Preguntas y Respuestas" en tu sitio reducirá las incidencias y las reclamaciones de tu centro de atención al cliente (Barrio, 2016)

i) Principios de la atención al cliente

Como principios de la atención al cliente se establece que el cliente es el que valora la calidad en la atención que recibe. Cualquier sugerencia o consejo es fundamental para la mejora. toda acción en la prestación del servicio debe estar dirigida a lograr la satisfacción en el cliente. esta satisfacción debe garantizarse en cantidad calidad, tiempo y precio. Las exigencias del cliente orientan la estrategia de la empresa con respecto a la producción de bienes y servicios. el diseño del servicio que se realiza debe satisfacer plenamente las necesidades de los clientes, además de garantizar la competitividad de la empresa de forma tal que pueda permanecer en el mercado. Las empresas deben reducir la diferencia entre la realidad de su oferta (productos o servicios) y las necesidades y preferencias del cliente. el servicio se le brinda no a un cliente indistinto sino a una persona (grupo) específico y como tal debe tratarse. esto permite la personalización de la atención a los clientes que los hace sentirse especiales. La política de atención al cliente va acompañada de una política de calidad. El cliente tiene derecho a conocer qué puede esperar del servicio brindado por la empresa. La calidad en la atención al cliente debe sustentarse en políticas, normas y procedimientos que involucren a todas las personas de la empresa. Así cada empresa desarrolla su propia estrategia de calidad de servicios teniendo en cuenta el sector en el que opera y el tipo de negocio que desarrolla. Para cada segmento de mercado debe diseñarse el nivel de servicio más adecuado, ya que no siempre un único diseño de servicio al cliente es capaz de satisfacer todos los segmentos de mercado que debe atender la empresa (López, 2013)

j) Dimensiones de la Calidad de atención

Según (ZEITHAML, V., PARASURAMAN, A. y BERRY, L., 1990), dan las siguientes definiciones:

- **Capacidad de respuesta**

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

- **Seguridad**

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

- **Empatía**

Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores.

2.3. Definiciones conceptuales

Atención al cliente es el «conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes» (Blanco, 2001, citado por Pérez, V. 2006)

Según Pérez (2006), lo define como el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe.

Confiabilidad: es la capacidad de prestar el servicio prometido con seguridad y correctamente (SENATI, 2012)

Diligencia o capacidad de respuesta: es la voluntad de ayudar y de prestar el servicio rápidamente (SENATI, 2012)

Empatía: atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (SENATI, 2012)

Garantía: seguridad, conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza (SENATI, 2012)

El cliente/ la clienta Es cualquier persona que tiene una necesidad o deseo por satisfacer, y que tiende a solicitar y utilizar los servicios brindados por una empresa o persona que ofrece dichos servicios (CEPAM, 2013)

La gente. En una empresa con calidad de servicio se espera que los trabajadores conozcan su trabajo, se disponga de un trato agradable y satisfagan las necesidades del cliente (Pérez, 2006)

Personalidad, es la suma de las formas en que el individuo reacciona ante otros e interactúa con ellos (Robbins, S. y Judge, T. , 2013)

Recursos tangibles: es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, Personal y material de comunicaciones (SENATI, 2012)

Relaciones humanas

La capacidad de lograr un verdadero trabajo en equipo, de ejercer liderazgo, de contener y motivar a su gente, es la clave que define su éxito o fracaso, y junto con él, el éxito o fracaso de su compañía. (Astarloa. L. y et al, 2008)

Relaciones laborales

Chiavenato (2009), lo define como: la forma en que se adoptan las decisiones para distribuir los frutos de la producción entre los productores y aquellos que proporcionan los medios para que la misma se produzca.

¿Qué es la calidad en el servicio al cliente?

Según Tschohl (2008), lo define como, **1)** Para algunos, servicio es reparar un producto y situar detrás de un mostrador que lleva la indicación de oficina de servicios al cliente a una señora de mediana edad, que lleva un vestido de “lavar y usar” y que responde con facilidad a todas las preguntas y quejas que le plantean los clientes.

2) Algunos directivos creen que alcanzan un buen nivel de servicio cuando los empleados dicen a los clientes: tenga un buen día, como si tuvieran una grabadora en la boca. **3)** Una política liberal de devoluciones es suficiente para que otros directivos se vanaglorien de su servicio al cliente.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La personalidad del trabajador administrativo se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

2.4.2. Hipótesis específicas

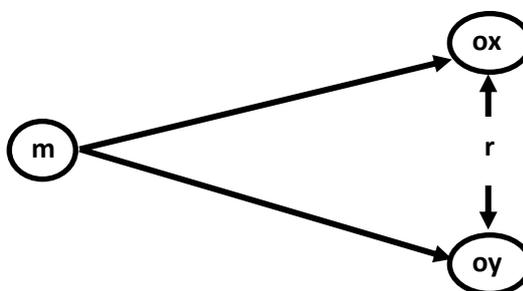
- a) La Energía de la personalidad del trabajador administrativo se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.
- b) La Afabilidad de la personalidad del trabajador administrativo se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.
- c) El Tesón de la personalidad del trabajador administrativo se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.
- d) La Estabilidad emocional de la personalidad del trabajador administrativo se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.
- e) La Apertura mental de la personalidad del trabajador administrativo se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Tipo

El tipo de diseño de la presente investigación es no experimental-transeccional- correlacional. Según Hernández y et al (2014), y el tipo de investigación es Aplicada (Carrasco,2006). Se propone el siguiente diagrama:



Dónde:

m = muestra

ox = Personalidad

oy = Calidad de atención

r = Relación entre las variables

3.1.2. Enfoque

La presente investigación tiene enfoque cualitativo y cuantitativo

3.2. Población y muestra.

3.2.1. Población.

La población de estudio estará conformada por 30 trabajadores de la Oficina de Asuntos Académicos y 9600 Alumnos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

3.2.2. Muestra

En este trabajo de investigación se aplicó la fórmula de población finita para hallar la muestra necesaria:

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

Donde:

m= Muestra necesaria	'?	
Z = nivel de confianza	1.96	Z ² 3.84
p = Probabilidad de éxito	0.50	
q = Probabilidad de no éxito	0.50	
e = Error muestral	0.05	e ² 0.0025
N = Población	9600	

Obtenido como resultado: 369.41 alumnos

Usando la muestra ajustada se tiene

$$n = \frac{n'}{1 + n'/N}$$

n = Muestra ajustada

n' = Muestra hallada con la fórmula de población finita

N = Población

Entonces

n = ?

n' = 369.41

N = 9600

Por lo tanto, la muestra ajustada es 356 alumnos de las diferentes facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho.

La muestra de los trabajadores de la Oficina de Registros y Asuntos Académicos es una muestra poblacional.

Tabla 1: Muestra estratificada por Facultades

Facultad	Alumnos matriculados	% Muestra	Muestra	Muestra Redondeada
Bromatología y Nutrición	350	0.0365	12.9792	13
Ciencias	150	0.0156	5.5625	6
Ciencias Sociales	900	0.0938	33.3750	33
Ciencias Empresariales	1540	0.1604	57.1083	57
Derecho y Ciencias Políticas	450	0.0469	16.6875	17
Ing. Agraria, Ind Alimentarias y Ambiental	700	0.0729	25.9583	26
Cs Contables Económicas y Financieras	1300	0.1354	48.2083	48
Ing. Civil	400	0.0417	14.8333	15
Ing. Industrial, Sistemas e Informática	1350	0.1406	50.0625	50
Ing. Pesquera	300	0.0313	11.1250	11
Ing. Química y Metalúrgica	560	0.0583	20.7667	21
Educación	1100	0.1146	40.7917	41
Medicina humana	500	0.0521	18.5417	18
Total	9600	1.0000	356	356

Fuente: Elaboración propia

3.3. Operacionalización de las variables

Cuadro 1: Variable X

Variable	Dimensión	Indicador
Personalidad	Energía	Dinamismo
		Dominancia
	Afabilidad	Cooperación / empatía
		Cordialidad / Amabilidad
	Tesón	Escrupulosidad
		Perseverancia
	Estabilidad emocional	Control de emociones
		Control de impulsos
	Apertura mental	Apertura a la cultura
		Apertura a la experiencia

Fuente: En base a los criterios de (Caprara, G., Barbaranelli, C. y Borgogni, L., 1995)

Cuadro 2: Variable Y

Variable	Dimensión	Indicador
Calidad de atención	Capacidad de respuesta	Disposición
		Orientación al usuario
		Voluntad
	Seguridad	Tiempo de respuesta
		Conocimiento de tareas
		Certeza
		Cortesía
		Confianza
		Empatía
	Accesibilidad	
	Iniciativa	

Fuente: En base a los criterios de (SAJAMÍ, 2015)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas a emplear

En el recojo de información se utilizará la técnica de la encuesta.

3.4.2. Descripción de los Instrumentos

Para el recojo de información se utilizará el cuestionario Big Five que está compuesto por 132 preguntas, de las cuales están distribuidas por dimensiones de la siguiente manera: Energía (1, 7, 13, 19, 25, 31, 37, 39, 51, 53, 59, 61, 68, 71, 73, 78, 94, 95, 99, 102, 114, 117, 121, 123), Afabilidad (4, 10, 16, 22, 28, 34, 40, 44, 48, 52, 64, 65, 70, 74, 86, 88, 93, 100, 108, 109, 111, 126, 128, 130), Tesón (2, 8, 14, 20, 26, 32, 38, 46, 49, 54, 57, 66, 75, 79, 82, 85, 96, 106, 107, 110, 115, 125, 129, 132), Estabilidad emocional (3, 9, 14, 21, 27, 33, 43, 45, 50, 58, 62, 63, 69, 76, 81, 83, 89, 91, 98, 104, 116, 119, 120, 122) y Apertura mental (5, 11, 17, 23, 29, 35, 41, 42, 47, 55, 56, 60, 67, 72, 77, 87, 90, 97, 103, 105, 112, 118, 124, 131) y la calidad de atención con 5 preguntas casa dimensión (Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía).

3.5. Elaboración del instrumento

Se ha usado la encuesta de (Caprara, G., Barbaranelli, C. y Borgogni, L., 1995) para la personalidad y para la calidad de atención de (SAJAMÍ, 2015), por lo que las encuestas ya están validadas y fiabilizadas

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados

Tabla 2: Frecuencia de la Dimensión Capacidad de Respuesta

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy insatisfecho	4	1,1
	Insatisfecho	173	48,6
	Aceptable	174	48,9
	Satisfecho	5	1,4
	Total	356	100,0

En la tabla N° 2, de los 356 alumnos encuestados respondieron de la siguiente manera: 174 alumnos respondieron aceptable y 173 están insatisfechos, solo 5 están satisfechos y 4 están muy insatisfechos respecto a la capacidad de respuesta. Esto conlleva a que los trabajadores administrativos de la Oficina de Registros y Asuntos Académicos, orientan al alumno, en algunos casos resuelven sus problemas a tiempo.

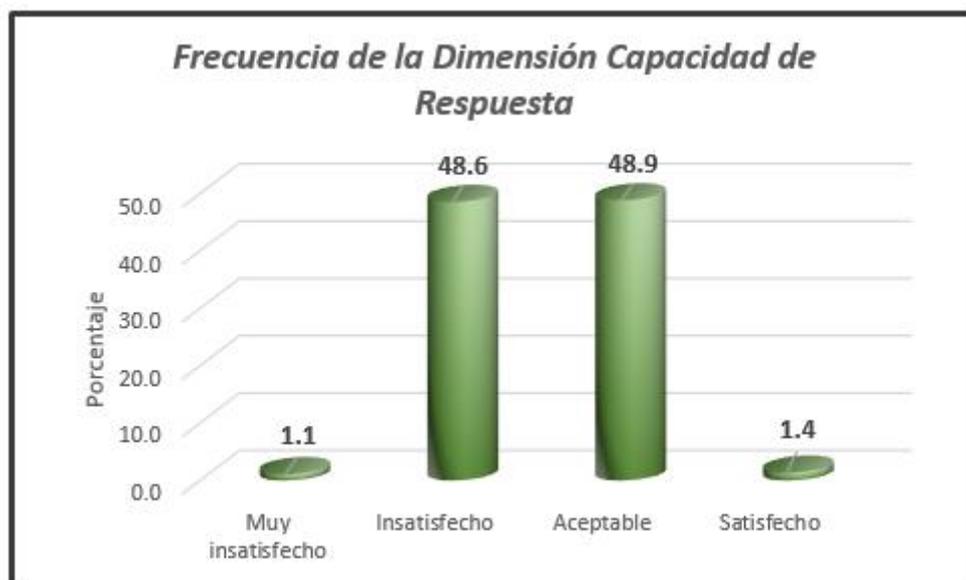


Figura 1: Frecuencia de la Dimensión Capacidad de Respuesta

Tabla 3: Frecuencia de la Dimensión Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy insatisfecho	4	1,1
	Insatisfecho	184	51,7
	Aceptable	162	45,5
	Satisfecho	6	1,7
	Total	356	100,0

En la tabla N°3, de los 356 alumnos encuestados respondieron de la siguiente manera: 184 alumnos dicen estar insatisfechos, 162 dicen que es aceptable, 6 están satisfechos, y 4 están muy insatisfechos respecto a la seguridad. Se deduce que los trabajadores no tienen un buen conocimiento de sus tareas a realizar, en su mayoría cometen errores, no muestran confianza en las funciones que realizan, en su mayoría falta de cortesía a los usuarios y/o alumnos.

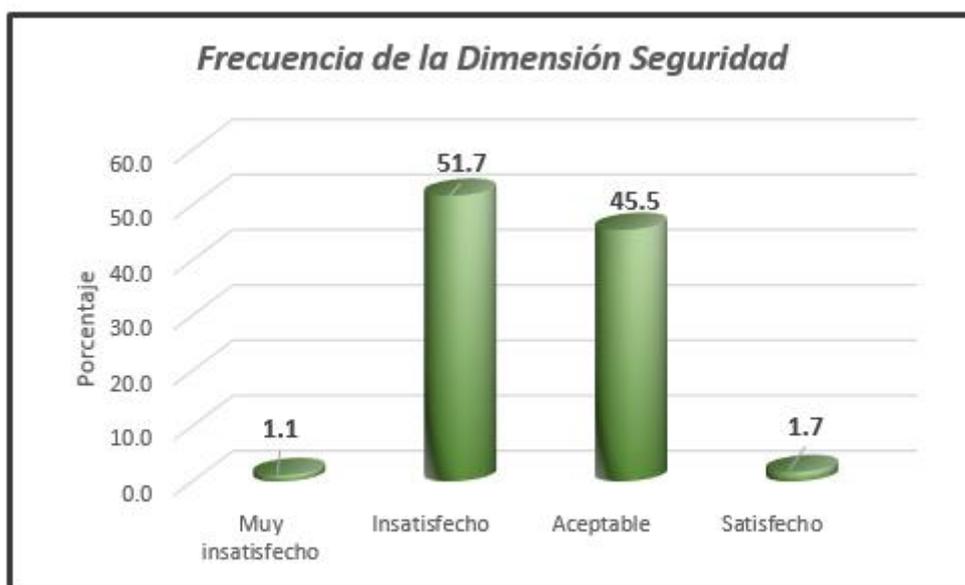
**Figura 2: Frecuencia de la Dimensión Seguridad**

Tabla 4: Frecuencia de la Dimensión Empatía

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy insatisfecho	7	2,0
	Insatisfecho	165	46,3
	Aceptable	170	47,8
	Satisfecho	14	3,9
	Total	356	100,0

En la tabla N°4, de los 356 alumnos encuestados respondieron de la siguiente manera: 170 alumnos dicen que es aceptable la empatía de los trabajadores; 165 están insatisfechos, 14 están satisfechos, y 7 están muy insatisfechos respecto a la empatía que irradian los trabajadores. Esto nos permite determinar que la atención personalizada es baja, no tienen mucha iniciativa y la comunicación es baja.

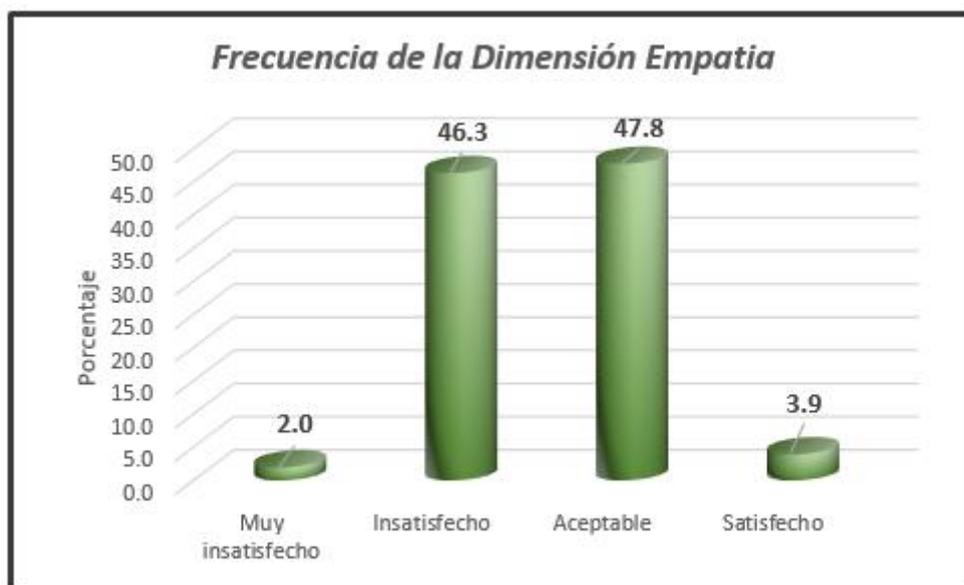
**Figura 3: Frecuencia de la Dimensión Empatía**

Tabla 5: Frecuencia de la Calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	169	47,5
	Aceptable	187	52,5
	Total	356	100,0

En la tabla N°5, de los 356 alumnos encuestados respondieron de la siguiente manera: 187 alumnos dicen que es aceptable la Calidad de Atención y 169 están insatisfechos con la atención de parte de los trabajadores. Esto conlleva a un descontento de los usuarios y/o alumnos en la atención que reciben de parte de los trabajadores, creando un ambiente de desaciertos en la Oficina de Registros y Asuntos Académicos.

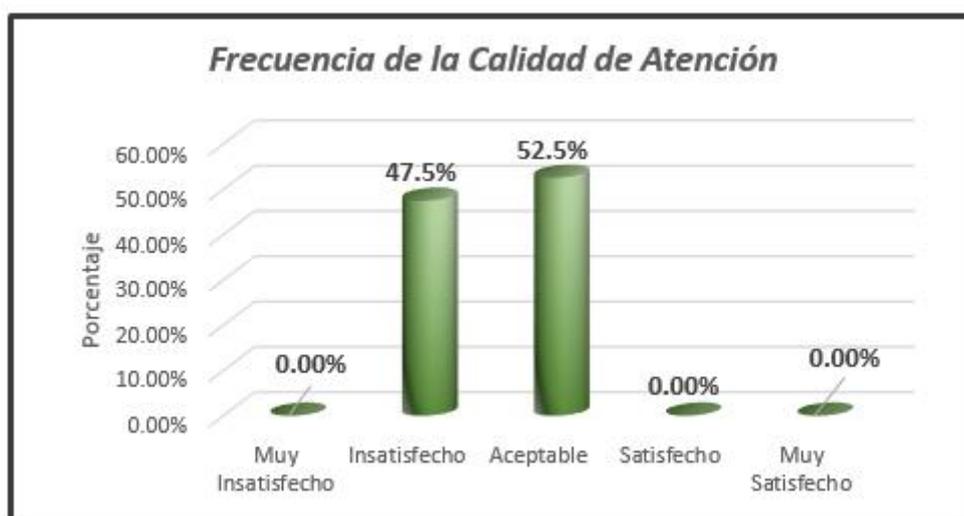
**Figura 4: Frecuencia de la Calidad de Atención**

Tabla 6: Tabla cruzada Facultades y Capacidad de respuesta

Facultades	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho	Total
Bromatología y Nutrición	0	6	7	0	13
Ciencias	0	3	3	0	6
Ciencias Sociales	1	19	13	0	33
Ciencias Empresariales	1	28	27	1	57
Derecho y Ciencias Políticas	0	9	7	1	17
Ing. Agraria, Ind. Alimentaria y Ambiental	1	15	10	0	26
Ciencias Contables Económicas y Financieras	0	18	28	2	48
Ingeniería Civil	0	8	7	0	15
Ingeniería Industrial, Sistemas E Informática	0	21	29	0	50
Ingeniería Pesquera	0	4	7	0	11
Ingeniería Química y Metalúrgica	0	10	11	0	21
Educación	0	23	17	1	41
Medicina Humana	1	9	8	0	18
Total	4	173	174	5	356

En la tabla N° 6, los alumnos de las facultades que están insatisfechas con la Capacidad de respuesta son: Ciencias sociales, Ciencias empresariales, Derecho y Ciencias políticas, Ing. Agraria, Ind. Alimentaria y Ambiental, Ingeniería Civil, Ingeniería Industrial, Sistemas E Informática, Educación, Medicina Humana y los alumnos de las facultades que responden que la capacidad de respuesta es aceptable son: Ciencias Contables Económicas y Financieras, Ingeniería Industrial, Sistemas E Informática, Ingeniería Pesquera, Ingeniería Química y Metalúrgica, y las demás facultades coinciden entre insatisfechas y aceptables.

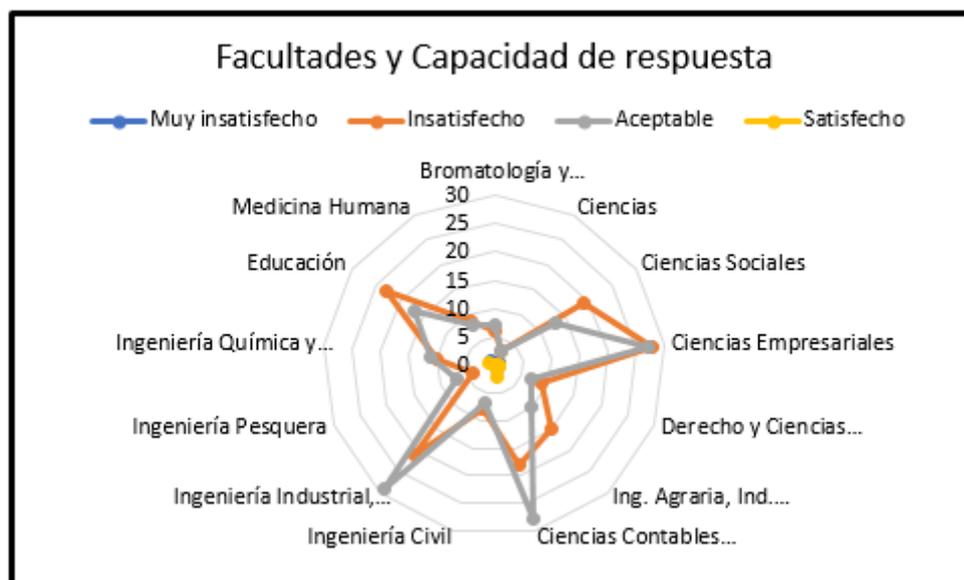


Figura 5: Facultades y Capacidad de respuesta

Tabla 7: Tabla cruzada Facultades y Seguridad

Facultades	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho	Total
Bromatología y Nutrición	1	4	7	1	13
Ciencias	0	0	6	0	6
Ciencias Sociales	0	14	19	0	33
Ciencias Empresariales	1	32	23	1	57
Derecho y Ciencias Políticas	0	8	9	0	17
Ing. Agraria, Ind. Alimentaria y Ambiental	0	14	12	0	26
Ciencias Contables Económicas y Financieras	0	31	16	1	48
Ingeniería Civil	0	6	9	0	15
Ingeniería Industrial, Sistemas E Informática	1	24	24	1	50
Ingeniería Pesquera	0	6	5	0	11
Ingeniería Química y Metalúrgica	1	8	11	1	21
Educación	0	28	12	1	41
Medicina Humana	0	9	9	0	18
Total	4	184	162	6	356

En la tabla N° 7, los alumnos de las facultades que están insatisfechas con la Seguridad son: Ciencias empresariales, Ing. Agraria, Ind. Alimentaria y Ambiental, Ciencias Contables Económicas y Financieras, Ingeniería Pesquera, Educación y los alumnos de las facultades que creen aceptable la seguridad son: Bromatología y Nutrición, Ciencias, Ingeniería Civil, Ingeniería Química y Metalúrgica y las demás facultades coinciden entre insatisfechas y aceptables.

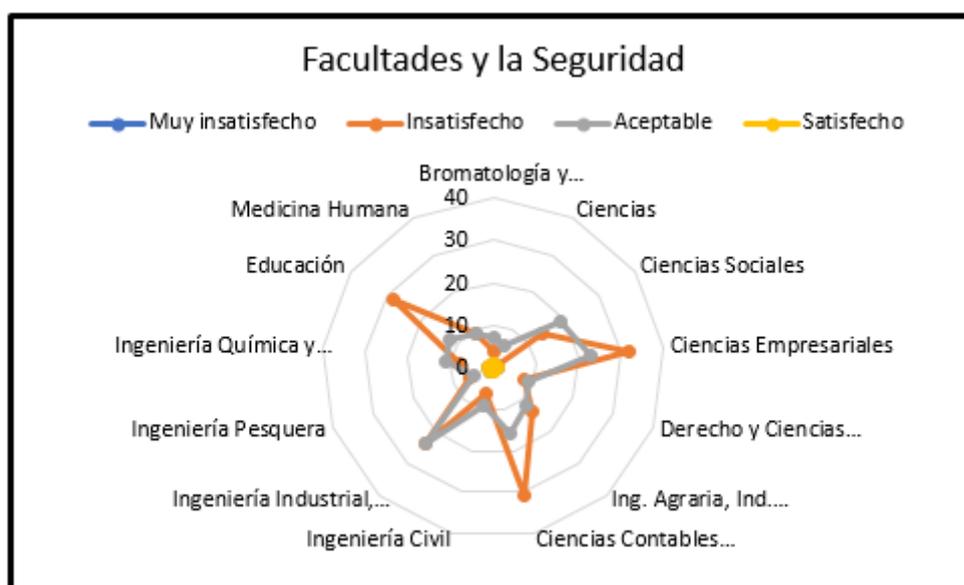


Figura 6: Facultades y Seguridad

Tabla 8:Tabla cruzada Facultades y Empatía

Facultades	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho	Total
Bromatología y Nutrición	1	5	6	1	13
Ciencias	0	1	5	0	6
Ciencias Sociales	1	19	9	4	33
Ciencias Empresariales	2	25	27	3	57
Derecho y Ciencias Políticas	0	6	11	0	17
Ing. Agraria, Ind. Alimentaria y Ambiental	0	13	13	0	26
Ciencias Contables Económicas y Financieras	1	18	26	3	48
Ingeniería Civil	2	7	6	0	15
Ingeniería Industrial, Sistemas E Informática	0	24	25	1	50
Ingeniería Pesquera	0	7	4	0	11
Ingeniería Química y Metalúrgica	0	9	12	0	21
Educación	0	23	17	1	41
Medicina Humana	0	8	9	1	18
Total	7	165	170	14	356

En la tabla N° 8, los alumnos de las facultades que están insatisfechas con la Empatía son: Ciencias Sociales, Ingeniería civil, Ingeniería Pesquera, Educación y los alumnos de las facultades que la Empatía es aceptable son: Bromatología y Nutrición, Ciencias, Ciencias Empresariales, Ciencias Contables Económicas y Financieras, Ingeniería Química y Metalúrgica y Medicina Humana y las demás facultades coinciden entre insatisfechas y aceptables.

Tabla 9: Tabla cruzada Facultades y Calidad de atención

Facultades	Insatisfecho	Aceptable	Total
Bromatología y Nutrición	6	7	13
Ciencias	0	6	6
Ciencias Sociales	18	15	33
Ciencias Empresariales	26	31	57
Derecho y Ciencias Políticas	6	11	17
Ing. Agraria, Ind. Alimentaria y Ambiental	17	9	26
Ciencias Contables Económicas y Financieras	21	27	48
Ingeniería Civil	8	7	15
Ingeniería Industrial, Sistemas E Informática	21	29	50
Ingeniería Pesquera	5	6	11
Ingeniería Química y Metalúrgica	9	12	21
Educación	25	16	41
Medicina Humana	7	11	18
Total	169	187	356

En la tabla N° 9, los alumnos de las facultades que están insatisfechas con la calidad de Atención son: Ciencias Sociales, Ing. Agraria, Ind. Alimentaria y Ambiental, Educación y los alumnos de las facultades que son aceptables en la Calidad de Atención son: Bromatología y Nutrición, Ciencias, Ciencias Empresariales, Derecho y Ciencias Políticas, Ciencias Contables Económicas y Financieras, Ingeniería Industrial, Sistemas E Informática, Ingeniería Pesquera, Educación y Medicina Humana y las demás facultades coinciden entre insatisfechas y aceptables.

Tabla 10: Frecuencia de la Dimensión Energía de la Personalidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni VERDADERO ni FALSO para mí	14	46,7
	Bastante VERDADERO para mí	16	53,3
	Total	30	100,0

De los 30 trabajadores encuestados respondieron respecto a la Energía, que el 53.3% (16) Han respondido Bastante VERDADERO para mí, y 46.7% (14) Ni VERDADERO ni FALSO para mí. Esto nos indica que la mayoría de los Trabajadores son personas dinámicas, activas, locuaces lo que permite desarrollarse en su vida personal y laboral de una manera eficiente.

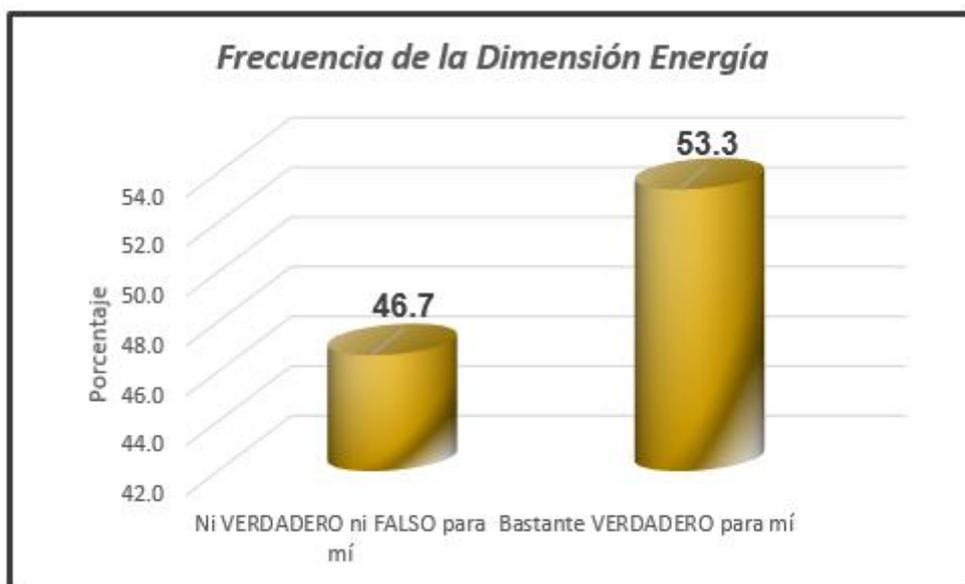
**Figura 7: Frecuencia de la Dimensión Energía de la Personalidad**

Tabla 11: Frecuencia de la Dimensión Afabilidad de la Personalidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni VERDADERO ni FALSO para mí	16	53,3
	Bastante VERDADERO para mí	14	46,7
	Total	30	100,0

De los 30 trabajadores encuestados respondieron respecto a la Afabilidad, que el 53.3% (16) Han respondido Ni VERDADERO ni FALSO y 46.7% (14) Bastante VERDADERO para mí. En esta dimensión la mayoría de los trabajadores son poco cordiales, no cooperan mucho con los usuarios, no son muy empáticas, lo que puede perjudicar en la atención de los usuarios que acude a las diferentes Oficinas de Registro y Asuntos Académicos

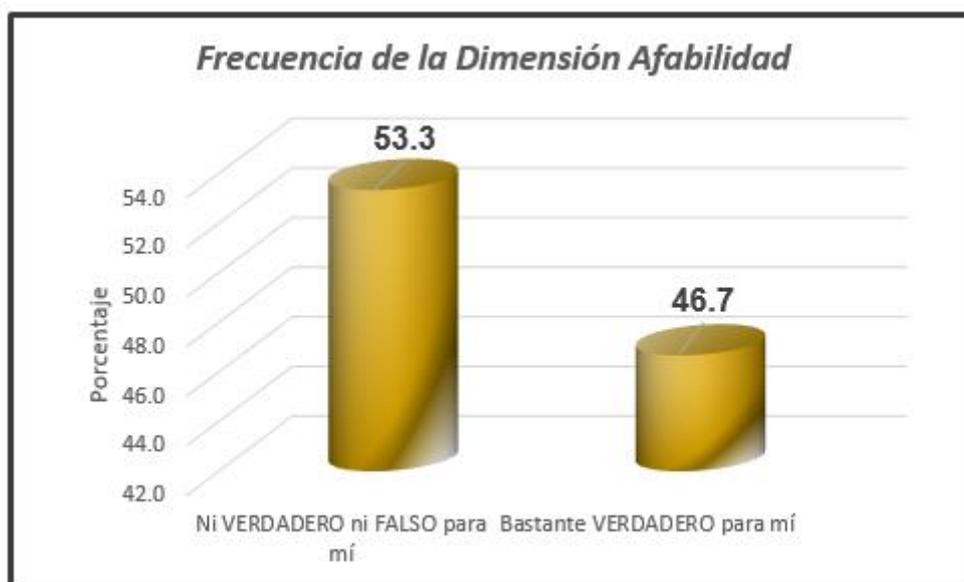
**Figura 8: Frecuencia de la Dimensión Afabilidad de la Personalidad**

Tabla 12: Frecuencia de la Dimensión Tesón de la Personalidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni VERDADERO ni FALSO para mí	17	56,7
	Bastante VERDADERO para mí	13	43,3
	Total	30	100,0

De los 30 trabajadores encuestados respondieron respecto a la Tesón, que el 56.7% (17) Han respondido Ni VERDADERO ni FALSO y 43.3% (13) Bastante VERDADERO para mí. En esta dimensión la mayoría de los trabajadores son muy poco reflexivas, no son muy ordenadas, poco perseverantes. Perjudicando la atención de los usuarios que acude a las diferentes Oficinas de Registro y Asuntos Académicos

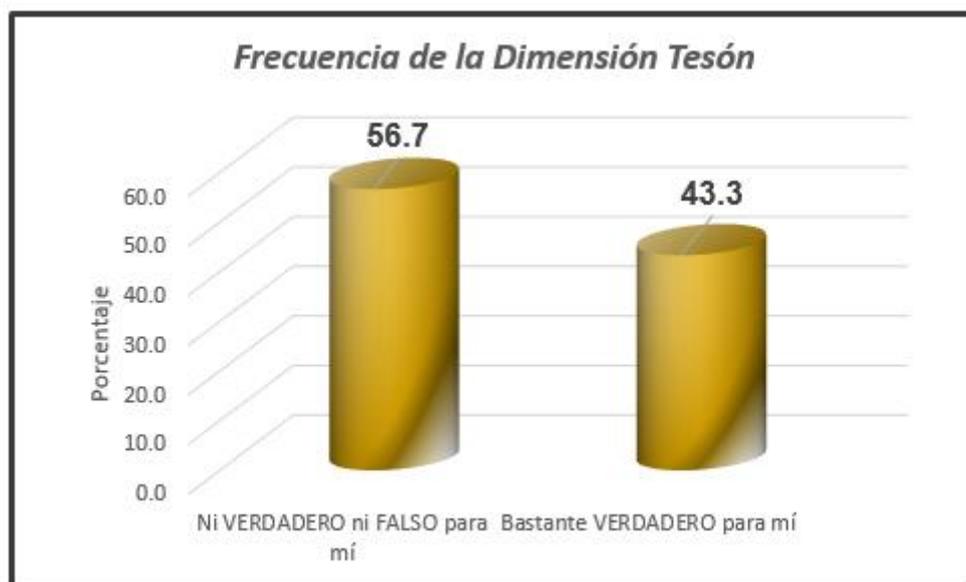
**Figura 9: Frecuencia de la Dimensión Tesón de la Personalidad**

Tabla 13: Frecuencia de la Dimensión Estabilidad Emocional de la Personalidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni VERDADERO ni FALSO para mí	9	30,0
	Bastante VERDADERO para mí	21	70,0
	Total	30	100,0

De los 30 trabajadores encuestados respondieron respecto a la Estabilidad Emocional, que el 70% (21) Han respondido Bastante VERDADERO para mí y 30% (9) Ni VERDADERO ni FALSO. En esta dimensión la gran mayoría de los trabajadores son algo impacientes, poco ansiosos, algo vulnerables, también esto puede perjudicar en la atención de los usuarios que acude a las diferentes Oficinas de Registro y Asuntos Académicos.

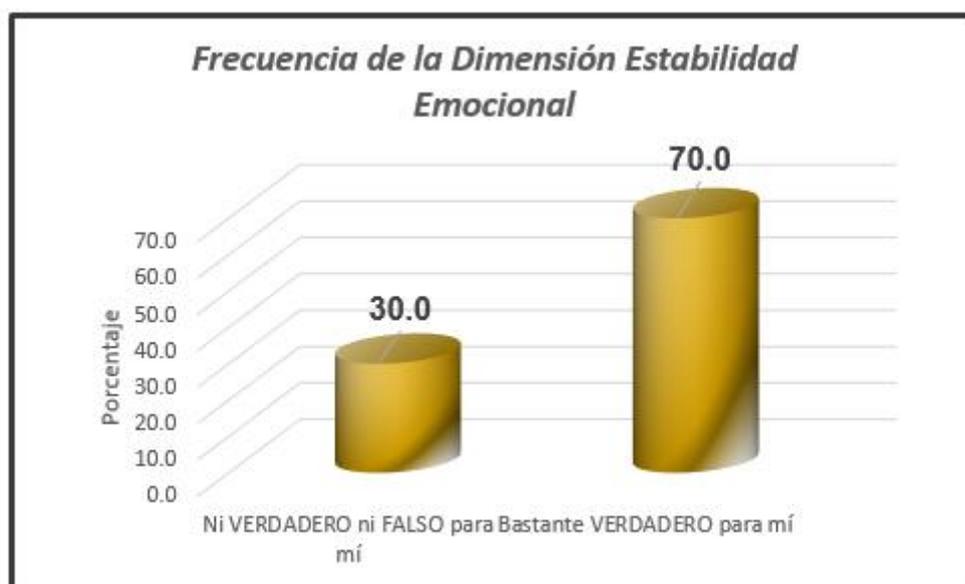


Figura 10: Frecuencia de la Dimensión Estabilidad Emocional de la Personalidad

Tabla 14: Frecuencia de la Dimensión Apertura Mental de la Personalidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni VERDADERO ni FALSO para mí	9	30,0
	Bastante VERDADERO para mí	21	70,0
	Total	30	100,0

De los 30 trabajadores encuestados respondieron respecto a la Apertura Mental que el 70% (21) Han respondido Bastante VERDADERO para mí y 30% (9) Ni VERDADERO ni FALSO. En esta dimensión la gran mayoría de los trabajadores se interesan por experiencias nuevas, tratan de informarse sobre los problemas que sucede en su oficina, dispuestos a tener contacto con personas diferente culturas y costumbre. Esto va ayudar enormemente en la atención de los usuarios que acude a las diferentes Oficinas de Registro y Asuntos Académicos

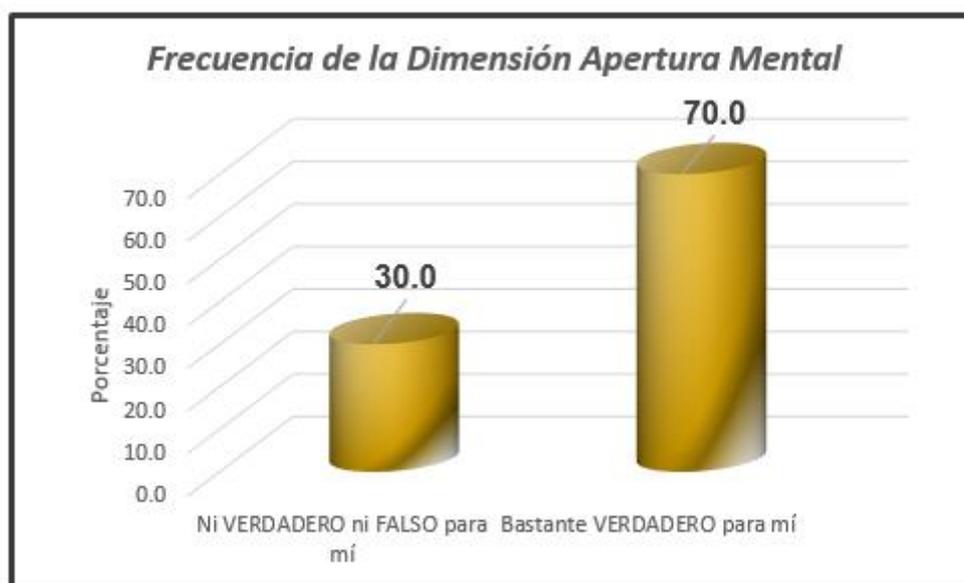


Figura 11: Frecuencia de la Dimensión Apertura Mental de la Personalidad

Tabla 15: Frecuencia de la Personalidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni VERDADERO ni FALSO para mí	10	33,3
	Bastante VERDADERO para mí	20	66,7
	Total	30	100,0

De los 30 trabajadores encuestados respondieron respecto a la Personalidad que el 66.7% (20) Han respondido Bastante VERDADERO para mí y 33.3% (10) Ni VERDADERO ni FALSO. La gran mayoría de los trabajadores tienen una personalidad sólida para solucionar los problemas laborales de forma inmediata, de forma objetiva y así los usuarios puedan salir satisfechos de la Oficina de Registro y Asuntos Académicos

**Figura 12: Frecuencia de la Personalidad**

4.2. Contrastación de hipótesis

a) Hipótesis específica 1

La Energía de la personalidad del trabajador administrativo se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

Para verificar si existe relación entre la Dimensión Energía de la Personalidad y la calidad de Atención, Usamos la prueba estadística de U de Mann-Whitney, por ser muestras independientes.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H₀: Si el p-valor es mayor a 0.05, la Dimensión Energía de la Personalidad no se relaciona con la Calidad de Atención

H_a: Si el p-valor es menor a 0.05, la Dimensión Energía de la Personalidad se relaciona con la Calidad de Atención

Tabla 16: Estadísticos de prueba^a de la Dimensión Energía de la Personalidad y la Calidad de atención

	Dimensión Energía de la Personalidad / Calidad de Atención
U de Mann-Whitney	1309,000
Z	-7,803
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Tipo de Objeto de estudio

Según la Tabla 16, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) que es el p-valor igual a 0.000, el cual es menor que 0.05, por lo tanto, aceptamos la hipótesis alterna, donde la Dimensión Energía de la Personalidad si se relaciona con la Calidad de Atención.

b) Hipótesis específica 2

La Afabilidad de la personalidad del trabajador administrativo se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

Para verificar si existe relación entre la Dimensión Afabilidad de la Personalidad y la calidad de Atención, Usamos la prueba estadística de U de Mann-Whitney, por ser muestras independientes.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H₀: Si el p-valor es mayor a 0.05, la Dimensión Afabilidad de la Personalidad no se relaciona con la Calidad de Atención

H_a: Si el p-valor es menor a 0.05, la Dimensión Afabilidad de la Personalidad se relaciona con la Calidad de Atención

Según la Tabla 17, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) que es el p-valor igual a 0.000, el cual es menor que 0.05, por lo tanto, aceptamos la hipótesis alterna, donde la Dimensión Afabilidad de la Personalidad si se relaciona con la Calidad de Atención.

Tabla 17: Estadísticos de prueba^a de la Dimensión Afabilidad de la Personalidad y la Calidad de atención

Dimensión Afabilidad de la Personalidad / Calidad de Atención	
U de Mann-Whitney	1496,000
Z	-7,461
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Tipo de Objeto de estudio

c) Hipótesis específica 3

El Tesón de la personalidad del trabajador administrativo se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

Para verificar si existe relación entre la Dimensión Tesón de la Personalidad y la calidad de Atención, Usamos la prueba estadística de U de Mann-Whitney, por ser muestras independientes.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H₀: Si el p-valor es mayor a 0.05, la Dimensión Tesón de la Personalidad no se relaciona con la Calidad de Atención

H_a: Si el p-valor es menor a 0.05, la Dimensión Tesón de la Personalidad se relaciona con la Calidad de Atención

Tabla 18: Estadísticos de prueba^a de la Dimensión Tesón de la Personalidad y la Calidad de atención

Dimensión Tesón de la Personalidad / Calidad de Atención	
U de Mann-Whitney	1589,500
Z	-7,290
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Tipo de Objeto de estudio

Según la Tabla 18, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) que es el p-valor igual a 0.000, el cual es menor que 0.05, por lo tanto, aceptamos la hipótesis alterna, donde la Dimensión Tesón de la Personalidad si se relaciona con la Calidad de Atención.

d) Hipótesis específica 4

La Estabilidad emocional de la personalidad del trabajador administrativo se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

Para verificar si existe relación entre la Dimensión Estabilidad Emocional de la Personalidad y la calidad de Atención, Usamos la prueba estadística de U de Mann-Whitney, por ser muestras independientes.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H₀: Si el p-valor es mayor a 0.05, la Dimensión Estabilidad Emocional de la Personalidad no se relaciona con la Calidad de Atención

H_a: Si el p-valor es menor a 0.05, la Dimensión Estabilidad Emocional de la Personalidad se relaciona con la Calidad de Atención

Tabla 19: Estadísticos de prueba^a de la Dimensión Estabilidad Emocional de la Personalidad y la Calidad de atención

Dimensión Estabilidad emocional de la Personalidad / Calidad de Atención	
U de Mann-Whitney	841,500
Z	-8,651
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Tipo de Objeto de estudio

Según la Tabla 19, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) que es el p-valor igual a 0.000, el cual es menor que 0.05, por lo tanto, aceptamos la hipótesis alterna, donde la Dimensión Estabilidad Emocional de la Personalidad si se relaciona con la Calidad de Atención.

e) Hipótesis específica 5

La Apertura mental de la personalidad del trabajador administrativo se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

Para verificar si existe relación entre la Dimensión Apertura mental de la Personalidad y la calidad de Atención, Usamos la prueba estadística de U de Mann-Whitney, por ser muestras independientes.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H₀: Si el p-valor es mayor a 0.05, la Dimensión Apertura mental de la Personalidad no se relaciona con la Calidad de Atención

H_a: Si el p-valor es menor a 0.05, la Dimensión Apertura mental de la Personalidad se relaciona con la Calidad de Atención

Tabla 20: Estadísticos de prueba^a de la Dimensión Apertura Mental de la Personalidad y la Calidad de atención

	Dimensión Apertura mental de la Personalidad / Calidad de Atención
U de Mann-Whitney	841,500
Z	-8,651
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Tipo de Objeto de estudio

Según la Tabla 20, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) que es el p-valor igual a 0.000, el cual es menor que 0.05, por lo tanto, aceptamos la hipótesis alterna, donde la Dimensión Apertura Mental de la Personalidad si se relaciona con la Calidad de Atención.

f) Hipótesis general

La personalidad del trabajador administrativo se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

Para verificar si existe relación entre la Personalidad y la calidad de Atención, Usamos la prueba estadística de U de Mann-Whitney, por ser muestras independientes.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H₀: Si el p-valor es mayor a 0.05, la Personalidad no se relaciona con la Calidad de Atención

H_a: Si el p-valor es menor a 0.05, la Personalidad se relaciona con la Calidad de Atención

Tabla 21: Estadísticos de prueba^a de la Personalidad y la Calidad de atención

	Personalidad / Calidad de Atención
U de Mann-Whitney	935,000
Z	-8,482
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Tipo de Objeto de estudio

Según la Tabla 21, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) que es el p-valor igual a 0.000, el cual es menor que 0.05, por lo tanto, aceptamos la hipótesis alterna, donde la Personalidad si se relaciona con la Calidad de Atención.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Baltazar y Chirinos (2014), en su trabajo de investigación titulado Clima laboral y dimensiones de la Personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el Norte del Perú, 2013. Concluyó en que las dimensiones de la personalidad, predomina en los colaboradores nivel alto (46%) y muy alto (36%) en la dimensión energía; nivel alto (48%) y muy alto (33%) en la dimensión afabilidad; nivel alto (42%) y muy alto (40%) en la dimensión tesón; nivel alto (41%) y promedio (34%) en la dimensión estabilidad emocional; y, nivel alto (38%) y promedio (24%) en la dimensión apertura mental.

Nosotros coincidimos porque hemos demostrado que existe relación en las dimensiones y la calidad de atención y es como sigue: La Dimensión Energía de la Personalidad se relaciona con la Calidad de Atención. Porque la personalidad de los trabajadores es ser dinámico, enérgico, activo y locuaz. La Dimensión Afabilidad de la Personalidad se relaciona con la Calidad de Atención. Por qué ligeramente la mayoría de los trabajadores no son cordiales, poco cooperativos, poco empáticas, generando un clima de descontento. La Dimensión Tesón de la Personalidad se relaciona con la Calidad de Atención. Los trabajadores no son muy perseverantes, poco ordenadas, perjudicando medianamente la atención a los alumnos y/o usuarios. La Dimensión Estabilidad Emocional de la Personalidad se relaciona con la Calidad de Atención. La gran mayoría de los trabajadores son impacientes, poco ansiosos, algo vulnerables, esto perjudica la atención de los alumnos y/o usuarios. La Dimensión Apertura Mental de la Personalidad se relaciona con la Calidad de Atención. La mayoría de los trabajadores se interesan por experiencias nuevas que puedan experimentar, se informan sobre los problemas que existe en su oficina para darles una solución inmediata, dispuestos a tener contactos con personas diferente culturas y costumbre.

5.2. Conclusiones

- a) Según la Hipótesis específica 1, en la Tabla 16, se ha obtenido un p-valor de 0.000, el cual es menor que 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alterna, Por lo tanto, podemos aseverar que la Dimensión Energía de la Personalidad se relaciona con la Calidad de Atención. Un 53.3% de los trabajadores tienen una personalidad que les hace ser dinámicos, enérgicos, activos, locuaces, y por ende por tener una calidad de atención eficiente hacia los alumnos.

- b) Según la Hipótesis específica 2, en la Tabla 17, se ha obtenido un p-valor de 0.000, el cual es menor que 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alterna, Por lo tanto, podemos decir con certeza que la Dimensión Afabilidad de la Personalidad se relaciona con la Calidad de Atención. El 53.3% de los trabajadores no son muy cordiales, poco cooperativos, poco empáticas, esto va a generar un clima de descontento de partes de los alumnos que acuden a la acude a las diferentes Oficinas de Registro y Asuntos Académicos.

- c) Según la Hipótesis específica 3, en la Tabla 18, se ha obtenido un p-valor de 0.000, el cual es menor que 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, podemos decir contundentemente que la Dimensión Tesón de la Personalidad se relaciona con la Calidad de Atención. El 56.7% de los trabajadores no son muy perseverantes, poco ordenadas, perjudicando medianamente la atención a los alumnos que acude a las diferentes Oficinas de Registro y Asuntos Académicos.

- d) Según la Hipótesis específica 4, en la Tabla 19, se ha obtenido un p-valor de 0.000, el cual es menor que 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, aseveramos que la Dimensión Estabilidad Emocional de la Personalidad se relaciona con la Calidad de Atención. El 70% de los trabajadores son impacientes, poco ansiosos, algo vulnerables, esto perjudica la atención de los alumnos que acude a las diferentes Oficinas de Registro y Asuntos Académicos.

- e) Según la Hipótesis específica 5, en la Tabla 20, se ha obtenido un p-valor

de 0.000, el cual es menor que 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, podemos decir que la Dimensión Apertura Mental de la Personalidad se relaciona con la Calidad de Atención. El 70% de los trabajadores se interesan por experiencias nuevas que puedan experimentar, se informan sobre los problemas que existe en su oficina para darles una solución inmediata, dispuestos a tener contactos con personas diferente culturas y costumbre. Esto va ayudar enormemente en la atención de los alumnos que acude a la Oficina de Registros y Asuntos Académicos.

- f) Según la Hipótesis general, en la Tabla 21, se ha obtenido un p-valor de 0.000, el cual es menor que 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, podemos asegurar que la Personalidad se relaciona con la Calidad de Atención. El 66.7% de los trabajadores tienen una personalidad solida dispuesta a solucionar sus problemas laborales de forma inmediata, de forma objetiva y así los alumnos puedan salir satisfechos por una buena atención recibida en la Oficina de Registro y Asuntos Académicos.

5.3. Recomendaciones

- a) Capacitar a los trabajadores sobre Atención al cliente.
- b) Taller de programación Neurolingüística (PNL), la cual va a permitir a los trabajadores comunicarse eficazmente con su entorno.
- c) Talleres de empatía, para que los trabajadores sean más persuasivos, comprender lo que le sucede a los demás, mejorar la capacidad de motivación y liderazgo, caerle mejor a los demás.
- d) Realiza talleres sobre las dimensiones del temperamento, donde los trabajadores van a entender sus preferenciales individuales, aprender las diferencias con sus demás compañeros. Usar su propio know How y de los demás para mejorar las relaciones Interpersonales.
- e) Talleres de estabilidad emocional, la que permitirá decidir entre el fracaso y

el éxito en la vida y el trabajo. Trabajadores con una buena estabilidad emocional mantienen sus prioridades, no se resisten al cambio, interpretan los problemas como algo salvable, esto permitirá tener trabajadores eficientes.

- f) Se debe realizar Rotación de personal, cada cierto tiempo, para que los trabajadores no caigan en la rutina del día a día.

CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes Bibliográficas

- Amoros, E. (2007). *Compoortamiento organizacional. En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Chiclayo: USAT - Escuela de Economía.
- Astarloa, L. y et al. (2008). *Habilidades directivas*. Buenos Aires: Prentice Hall - Pearson Education.
- Caprara, G., Barbaranelli, C. y Borgogni, L. (1995). Cuestionario Big Five. BFQ. Adaptación española. Madrid: TEA.
- CEPAM. (2013). *Manual de Atención al Cliente*. Quito: Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer, .
- Cloninger, S. (2003). *Teorias de la personalidad*. México: Pearson Education.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Gibson, J. y etal. (2013). *Organizaciones: Comportamiento, estructura y procesos*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Hellriegel, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Cengage Learning Editores.
- Hernandez, S. y etal. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill
- Meyer, J. Y Allen, C. (2001). HRM practices and organizational commitment: test of a mediation model. *Journal of Administrative Science*, 17(4).
- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. Gesbiblo.
- Robbins, S. y Judge, T. . (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- SENATI. (2012). *Calidad en la atención al cliente*. Lima: Senati.
- Tschohl, J. (2008). *Servico al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. Guatemala: Service Quality Institute Latin America.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. Y Berry, L. (1990). *Calidad Total en la Gestión de Servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid (España): Díaz de Santos, S.A.

6.2. Fuentes Hemerográficas

López, M. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *El buzón de Pacioli*(82). Recuperado el 15 de Setiembre de 2017, de <http://www.itson.mx/Pacioli>,

6.3. Fuentes Documentales

Baltazar, D. y Chirinos, J. (2014), *Clima laboral y dimensiones de la Personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el Norte del Perú, 2013*. Recuperado el 10 de setiembre de 2017 de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/332/1/TL_BaltazarZavaletaDeysi_ChirinosAntezanaJose.pdf

Cassaretto, M. (2009), en su trabajo de investigación titulado “Relación entre las cinco grandes dimensiones de la personalidad y el afrontamiento en estudiantes preuniversitarios de Lima Metropolitana. Recuperado el 10 de setiembre del 2017 de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/619/1/Cassaretto_bm.pdf

Grados, M. (2014). Plan de mejoramiento en la Calidad de Atención y su influencia en la Satisfacción de los usuarios del Departamento de servicio social del Hospital Regional Docente de Huacho -año 2013 . Recuperado el 16de setiembre del 2017, de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/526/TFEPG_16.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jaén, D. (2010). Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales. Recuperado el 15 de setiembre del 2017 de <http://eprints.ucm.es/10843/1/T31913.pdf>

Reyes, L. (2016), Relación entre compromiso laboral y personalidad de los Colaboradores del área operativa de una empresa productora de alimentos. de la Costa Sur. Recuperado el 10 de setiembre del 2017 de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Reyes-Liliana.pdf>

Sajamí, Z. (2015). La Motivación del Personal y su Relación con la Calidad de

Atención al Usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, Tarapoto . Recuperado el 20 de Noviembre de 2017, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1870/sajami_rz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

6.4. Fuentes Electrónicas

Alistair, L. (2014). *Cómo gestionar exitosamente las reclamaciones de clientes*. Recuperado el 10 de setiembre de 2017, de <https://es.shopify.com/blog/15944824-como-gestionar-exitosamente-las-reclamaciones-de-clientes>

Azor, F. (2017). La personalidad, Recuperado el 26 de diciembre del 2017 de <http://gabinetedepsicologia.com/la-personalidad-psicologos-madrid-tres-cantos>

Barrio, F. (2016). *La importancia de la atención al cliente online*. Recuperado el 10 de Setiembre de 2017, de <https://sinapsis.agency/la-atencion-al-cliente-online/>

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA PERSONALIDAD DEL TRABAJADOR ADMINISTRATIVO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA OFICINA DE REGISTROS Y ASUNTOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN, 2017.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;">Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre la personalidad del trabajador administrativo y la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo General</p> <p>Demostrar la relación que existe entre la personalidad del trabajador administrativo y la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis General</p> <p>La personalidad del trabajador administrativo se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.</p>	<p style="text-align: center;">Variable X</p> <p style="text-align: center;">PERSONALIDAD</p> <p>a) Energía</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dinamismo • Dominancia <p>b) Afabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cooperación/ Empatía • Cordialidad/ Amabilidad <p>c) Tesón</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escrupulosidad • Perseverancia <p>d) Estabilidad emocional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de emociones • Control de los impulsos <p>e) Apertura mental</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apertura a la cultura • Apertura a la experiencia 	<p style="text-align: center;">Tipo de Investigación</p> <p style="text-align: center;">Aplicada</p> <p style="text-align: center;">Diseño de Investigación</p> <p style="text-align: center;">No experimental transeccional, correlacional</p> <p style="text-align: center;">Técnica</p> <p style="text-align: center;">Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Población</p> <p style="text-align: center;">30 trabajadores administrativos nombrados.</p> <p style="text-align: center;">9600 alumnos de las diferentes facultades</p>
<p style="text-align: center;">Problemas Específicos</p> <p>a) ¿De que manera la Energía de la personalidad del trabajador administrativo se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la UNJFSC, 2017?</p> <p>b) ¿De que manera la Afabilidad de la personalidad del trabajador administrativo se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la UNJFSC, 2017?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivos Específicos</p> <p>a) Determinar la relación que existe entre la Energía de la personalidad del trabajador administrativo y la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la UNJFSC, 2017.</p> <p>b) Determinar la relación que existe entre la Afabilidad de la personalidad del trabajador administrativo y la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la UNJFSC, 2017.</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis Específicas</p> <p>a) La Energía de la personalidad del trabajador administrativo se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la UNJFSC 2017.</p> <p>b) La Afabilidad de la personalidad del trabajador administrativo se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la UNJFSC, 2017.</p>		

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problemas Específicos</p> <p>c) ¿De que manera la Tesón de la personalidad del trabajador administrativo se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la UNJFSC, 2017?</p> <p>d) ¿De que manera la Estabilidad Emocional de la personalidad del trabajador administrativo se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la UNJFSC, 2017?</p> <p>e) ¿De que manera la Apertura mental de la personalidad del trabajador administrativo se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la UNJFSC, 2017?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>c) Determinar la relación que existe entre la Tesón de la personalidad del trabajador administrativo y la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la UNJFSC, 2017.</p> <p>d) Determinar la relación que existe entre la Estabilidad Emocional de la personalidad del trabajador administrativo y la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la UNJFSC, 2017.</p> <p>e) Determinar la relación que existe entre la Apertura mental de la personalidad del trabajador administrativo y la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la UNJFSC, 2017.</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>c) La Tesón de la personalidad del trabajador administrativo se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la UNJFSC, 2017.</p> <p>d) La Estabilidad Emocional de la personalidad del trabajador administrativo se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la UNJFSC, 2017.</p> <p>e) La Apertura mental de la personalidad del trabajador administrativo se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la ORAA de la UNJFSC, 2017.</p>	<p>Variable Y</p> <p>Calidad de atención</p> <p>a) Capacidad de respuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disposición • Orientación al usuario • Voluntad • Tiempo de respuesta <p>b) Seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de tareas • Certeza • Cortesía • Confianza <p>c) Empatía</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada • Accesibilidad • Iniciativa • Comunicación 	<p>Muestra</p> <p>30 trabajadores administrativos nombrados.</p> <p>356 alumnos de las diferentes facultades</p> <p>Estadístico de prueba</p> <p><input type="checkbox"/> U de Mann-Whitney</p>

ANEXO N° 02:

Cuestionario "Big Five"

A continuación, señores trabajadores, tendrá una lista de frases sobre su forma de sentir, actuar y pensar, lea atentamente y escriba una X donde corresponda, según las alternativas siguientes: respuesta:

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------|
| 1 Completamente FALSO para mí | 2 Bastante FALSO para mí |
| 3 Ni VERDADERO ni FALSO para mí | 4 Bastante VERDADERO para mí |
| 5 Completamente VERDADERO para mí | |

	1	2	3	4	5
1. Creo que soy una persona activa y vigorosa					
2. No me gusta hacer las cosas razonando demasiado sobre ellas					
3. Tiendo a implicarme demasiado cuando alguien me cuenta sus problemas					
4. No me preocupan especialmente las consecuencias que mis actos puedan tener sobre los demás					
5. Estoy siempre informado sobre lo que sucede en el mundo					
6. Nunca he dicho una mentira					
7. No me gustan las actividades que exigen empeñarse y esforzarse hasta el agotamiento					
8. Tiendo a ser muy reflexivo					
9. No suelo sentirme tenso					
10. Noto fácilmente cuando las personas necesitan mi ayuda					
11. No recuerdo fácilmente los números de teléfono que son largos					
12. Siempre he estado completamente de acuerdo con los demás					
13. Generalmente tiendo a imponerme a las otras personas, más que a condescender con ellas					
14. Ante los obstáculos grandes no conviene empeñarse en conseguir los objetivos propios					
15. Soy más bien susceptible					
16. No es necesario comportarse cordialmente con todas las personas					
17. No me siento muy atraído por las situaciones nuevas e inesperadas					
18. Siempre he resuelto de inmediato todos los problemas que he encontrado					
19. No me gustan los ambientes de trabajo en los que hay mucha competitividad					
20. Llevo a cabo las decisiones que he tomado					
21. No es fácil que algo o alguien me haga perder la paciencia					
22. Me gusta mezclarme con la gente					
23. Toda novedad me entusiasma					
24. Nunca me he asustado ante un peligro, aunque fuera grave					
25. Tiendo a decidir rápidamente					
26. Antes de tomar cualquier iniciativa, me tomo tiempo para valorar las posibles consecuencias					
27. No creo ser una persona ansiosa					
28. No suelo saber cómo actuar ante las desgracias de mis amigos					
29. Tengo muy buena memoria					
30. Siempre he estado absolutamente seguro de todas mis acciones					

	1	2	3	4	5
31.En mi trabajo no le concedo especial importancia a rendir mejor que los demás					
32.No me gusta vivir de manera demasiada metódica y ordenada					
33.Me siento vulnerable a las críticas de los demás					
34.Si es preciso, no tengo inconveniente en ayudar a un desconocido					
35.No me atraen las situaciones en constante cambio					
36.Nunca he desobedecido las órdenes recibidas, ni siquiera siendo niño					
37.No me gustan aquellas actividades en las que es preciso ir de un sitio a otro y moverse continuamente					
38.No creo que sea preciso esforzarse más allá del límite de las propias fuerzas, incluso aunque haya que cumplir algún plazo					
39.Estoy dispuesto a esforzarme al máximo con tal de destacar					
40.Si tengo que criticar a los demás, lo hago, sobre todo cuando se lo merecen					
41. Creo que no hay valores y costumbres totalmente válidos y eternos					
42.Para enfrentarse a un problema no es efectivo tener presentes muchos puntos de vista diferentes					
43.En general no me irrito, ni siquiera en situaciones en las que tendría motivos suficientes para ello					
44.Si me equivoco, siempre me resulta fácil admitirlo					
45.Cuando me enfado manifiesto mi mal humor					
46.Llevo a cabo lo que he decidido, aunque me suponga un esfuerzo no previsto					
47.No pierdo tiempo en aprender cosas que no estén estrictamente relacionadas con mi campo de intereses					
48.Casi siempre sé cómo ajustarme a las exigencias de los demás					
49.Llevo adelante las tareas emprendidas, aunque los resultados iniciales parezcan negativos					
50.No suelo sentirme solo y triste					
51.No me gusta hacer varias cosas al mismo tiempo					
52.Habitualmente muestro una actitud cordial, incluso con las personas que me provocan una cierta antipatía					
53.A menudo estoy completamente absorbido por mis compromisos y actividades					
54.Cuando algo entorpece mis proyectos, no insisto en conseguirlos e intento otros					
55.No me interesan los programas televisivos que me exigen esfuerzo e implicación					
56.Soy una persona que siempre busca nuevas experiencias					
57.Me molesta mucho el desorden					
58.No suelo reaccionar de modo impulsivo					
59.Siempre encuentro buenos argumentos para sostener mis propuestas y convencer a los demás de su validez					
60.Me gusta estar bien informado, incluso sobre temas alejados de mi ámbito de competencia					
61.No doy mucha importancia a demostrar mis capacidades					
62.Mi humor pasa por altibajos frecuentes					
63.A veces me enfado por cosas de poca importancia					
64.No hago fácilmente un préstamo, ni siquiera a personas que conozco bien					

	1	2	3	4	5
65.No me gusta estar en grupos numerosos					
66.No suelo planificar mi vida hasta en los más pequeños detalles					
67.Nunca me han interesado la vida y costumbres de otros pueblos					
68.No dudo en decir lo que pienso					
69.A menudo me noto inquieto					
70.En general no es conveniente mostrarse sensible a los problemas de los demás					
71.En las reuniones no me preocupo especialmente por llamar la atención					
72.Creo que todo problema puede ser resuelto de varias maneras					
73.Si creo que tengo razón, intento convencer a los demás aunque me cueste tiempo y energía					
74.Normalmente tiendo a no fiarme mucho de mi prójimo					
75.Difícilmente desisto de una actividad que he comenzado					
76.No suelo perder la calma					
77.No dedico mucho tiempo a la lectura					
78.Normalmente no entablo conversación con compañeros ocasionales de viaje					
79.A veces soy tan escrupuloso que puedo resultar pesado					
80.Siempre me he comportado de modo totalmente desinteresado					
81.No tengo dificultad para controlar mis sentimientos					
82.Nunca he sido un perfeccionista					
83.En diversas circunstancias me he comportado impulsivamente					
84.Nunca he discutido o peleado con otra persona					
85.Es inútil empeñarse totalmente en algo, porque la perfección no se alcanza nunca					
86.Tengo en gran consideración el punto de vista de mis compañeros					
87.Siempre me han apasionado las ciencias					
88.Me resulta fácil hacer confidencias a los demás					
89.Normalmente no reacciono de modo exagerado, ni siquiera ante las emociones fuertes					
90.No creo que conocer la historia sirva de mucho					
91.No suelo reaccionar a las provocaciones					
92.Nada de lo que he hecho podría haberlo hecho mejor					
93.Creo que todas las personas tienen algo de bueno					
94.Me resulta fácil hablar con personas que no conozco					
95.No creo que haya posibilidad de convencer a otro cuando no piensa como nosotros					
96.Si fracaso en algo, lo intento de nuevo hasta conseguirlo					
97.Siempre me han fascinado las culturas muy diferentes a la mía					
98.A menudo me siento nervioso					
99.No soy una persona habladora					
100.No merece mucho la pena ajustarse a las exigencias de los compañeros, cuando ello supone una disminución del propio ritmo de trabajo					
101.Siempre he comprendido de inmediato todo lo que he leído					
102.Siempre estoy seguro de mi mismo					
103.No comprendo qué empuja a las personas a comportarse de modo diferente a la norma					

	1	2	3	4	5
104.Me molesta mucho que me interrumpam mientras estoy haciendo algo que me interesa					
105.Me gusta mucho ver programas de información cultural o científica					
106.Antes de entregar un trabajo, dedico mucho tiempo a revisarlo					
107.Si algo no se desarrolla tan pronto como deseaba, no insisto demasiado					
108.Si es preciso, no dudo en decir a los demás que se metan en sus asuntos					
109.Si alguna acción mía puede llegar a desagradar a alguien, seguramente dejo de hacerla					
110.Cuando un trabajo está terminado, no me pongo a repararlo en sus mínimos detalles					
111.Estoy convencido de que se obtienen mejores resultados cooperando con los demás, que compitiendo					
112.Prefiero leer a practicar alguna actividad deportiva					
113.Nunca he criticado a otra persona					
114.Afronto todas mis actividades y experiencias con gran entusiasmo					
115.Sólo quedo satisfecho cuando veo los resultados de lo que había programado					
116.Cuando me critican, no puedo evitar exigir explicaciones					
117.No se obtiene nada en la vida sin ser competitivo					
118.Siempre intento ver las cosas desde distintos enfoques					
119.Incluso en situaciones muy difíciles, no pierdo el control					
120.A veces incluso pequeñas dificultades, pueden llegar a preocuparme					
121.Generalmente no me comporto de manera abierta con los extraños					
122.No suelo cambiar de humor bruscamente					
123.No me gustan las actividades que implican riesgo					
124.Nunca he tenido mucho interés por los temas científicos o filosóficos					
125.Cuando empiezo a hacer algo, nunca sé si lo terminaré					
126.Generalmente confío en los demás y en sus intenciones					
127.Siempre he mostrado simpatía por todas las personas que he conocido					
128.Con ciertas personas no es necesario ser demasiado tolerante					
129.Suelo cuidar todas las cosas hasta en sus mínimos detalles					
130.No es trabajando en grupo cómo se pueden desarrollar mejor las propias capacidades					
131.No suelo buscar soluciones nuevas a problemas para los que ya existe una solución eficaz					
132.No creo que sea útil perder tiempo repasando varias veces el trabajo hecho					

Estimado usuario:

Te pedimos honestidad al momento de responder las preguntas, este cuestionario sobre la calidad de atención. Le agradecemos con anticipación por su tiempo dado para resolver el presente cuestionario.

Los valores de las respuestas son:

1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Aceptable
4. Satisfecho 5. Muy satisfecho

Preguntas	Escala				
	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta					
1 Me ayudan a localizar las instalaciones del Servicio					
2 Se me otorga toda la documentación e impresos necesarios					
3 Me orientan para el llenado de formatos impresos					
4 Hacen siempre posible completar mis gestiones.					
5 Siempre están dispuestos a dar toda la información					
Seguridad					
6 Nunca están demasiado ocupados en otras cosas					
7 El tiempo de espera haciendo cola es reducido					
8 Tratan a los usuarios de forma amable y cortés					
9 Me proporcionan ayuda cuando la necesito					
10 La información que me suministran es rigurosa, suficiente y útil					
Empatía					
11 No necesitan derivar la atención hacia otro trabajador					
12 Demuestran conocer a fondo los asuntos que tratan					
13 Entiendo claramente la información que me otorgan					
14 Resuelven siempre las consultas planteadas.					
15 Transmiten confianza con su conocimiento Seguridad					

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

Dra. Flor de María Lioo Jordán
Presidente

Mg. Jesús J. Coronado Espinoza
Secretario

Mg. Félix Gil Caro Soto
Vocal

Mg. Elvis Richar Sánchez García
Asesor