



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Propuesta de Plan de Capacitación para mejorar el desempeño
laboral de Servicio al cliente de la empresa eléctrica, Guayaquil
2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios – MBA**

AUTORA:

Sánchez Prado, Swanne Fernanda (ORCID: 0000-0002-6665-2306)

ASESOR:

Mtro. Romero Paredes, Rolando Ronald (ORCID: 0000-0003-1100-1087)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

PIURA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a mi Dios porque ni una de las hojas del árbol se mueve si no es la voluntad de él, el cual me ha permitido culminar con éxito la carrera. A mi querida hija Fernandita quien ha sido fuente de inspiración para poder continuar con mis estudios. A mis padres Francisco Sánchez y Janeth Prado, por todo el apoyo incondicional que me han dado.

AGRADECIMIENTO

Considerando que la gratitud es la memoria del corazón, por eso agradezco a Dios por concederme el don de la vida, dándome la fuerza para continuar. A mis padres quienes me han apoyado y animado a seguir siendo ellos mi pilar en todo momento, a mi hija que ha sabido entenderme cada vez que me tocaba viajar por estudio.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1. Población	17
Tabla 2. Resultados cuestionario de encuesta, dimensiones de la variable independiente Plan de Capacitación.	23
Tabla 3. Resultados cuestionario de encuesta, dimensiones de la variable dependiente Desempeño Laboral.	24
Tabla 4. Cronograma	40

Índice de gráficos

Gráfico 1. Prueba Rho de Spearman relación que existe entre la dimensión atención al cliente y las capacidades del personal que labora en el área del servicio al cliente.	26
Gráfico 2. Prueba Rho de Spearman relación que existe entre la dimensión ejecución al trabajo y las habilidades del personal que labora en el área del servicio al cliente.	27
Gráfico 3. Prueba Rho de Spearman relación que existe la dimensión mejora continua y las relaciones interpersonales del personal que labora en el área del servicio al cliente.	28

Resumen

La problemática del estudio de la presente investigación, se originó por la necesidad de implementar un plan de capacitación al personal de atención al cliente de la empresa eléctrica. El objetivo general es proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en el área de Servicio al cliente de la empresa eléctrica. El tipo de investigación fue cuantitativo descriptivo, tuvo como finalidad realizar un diagnóstico mediante la recopilación de información cuantificable, la misma que fue utilizada posteriormente como parte del análisis estadístico de la muestra de la población. Su finalidad fue de tipo básica, y su carácter fue de tipo correlacional y su alcance transversal sobre las variables independiente y dependiente. Los resultados obtenidos de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, están por encima del nivel 0,05 lo cual se acepta la hipótesis, concluyéndose que tienen una distribución normal, en las dimensiones del objetivo específico 1, se reflejó de una correlación directa de 0,317 (31,7%), en las dimensiones del objetivo específico 2, se indica la existencia de una correlación directa de 0,287 (28,7%) y en el objetivo específico 3 se obtuvo que existe una correlación directa de 0,127 (12,7%).

Palabras claves: Plan de capacitación, desempeño laboral, talento humano, organización.

Abstract

The problem of the study of the present investigation originated from the need to implement a training plan for the customer service personnel of the electricity company. The general objective is to propose a training plan to improve job performance in the Customer Service area of the electricity company. The type of research was quantitative and descriptive, its purpose was to make a diagnosis by collecting quantifiable information, which was later used as part of the statistical analysis of the population sample. Its purpose was of a basic type, and its character was of a correlational type and its cross-sectional scope on the independent and dependent variables. The results obtained from the Shapiro-Wilk normality test are above the 0.05 level, which accepts the hypothesis, concluding that they have a normal distribution, in the dimensions of the specific objective 1, it was reflected by a direct correlation of 0.317 (31.7%), in the dimensions of specific objective 2, the existence of a direct correlation of 0.287 (28.7%) is indicated and in specific objective 3 it was obtained that there is a direct correlation of 0.127 (12.7 %).

Keywords: Training plan, job performance, human talent, organization.

I. INTRODUCCIÓN

Se ha establecido que es necesario que una organización u empresa, tenga un personal debidamente capacitado, acorde a las nuevas exigencias que se requieren como parte de la actual globalización. De igual manera, un empleado debidamente capacitado obtendrá un mejor rendimiento laboral, lo cual redundará en una mejor atención al cliente y en beneficios económicos para la empresa. Para poder capacitar al personal, es necesario identificar las deficiencias o debilidades que están afectando el desempeño laboral de los colaboradores en todas las áreas, principalmente aquellas relacionadas con el trato y servicio al cliente (Alles, 2017, pág. 65).

Según Barrera (2016), cada cierto tiempo es necesario capacitar al personal administrativo y operativo que labora en una empresa, con el objetivo de mejorar sus conocimientos y sus habilidades, las cuales muchas veces no son potenciadas al máximo por parte de la organización. La empresa debe implementar un plan de capacitación de manera anual, el mismo que debe incluir los temas más relevantes en los cuales sea necesario mejorar el nivel de desempeño del personal, invirtiendo en capacitar a todo el personal para sacar adelante a la empresa (pág. 76). Por lo tanto, un buen plan de capacitación ayudará a la superación del empleado, en todas las áreas que beneficien su desempeño laboral.

A nivel mundial, por lo regular las empresas grandes tienen la costumbre de capacitar más a sus empleados en comparación con las pequeñas y medianas empresas, ya que las mismas reciben retornos menores a su inversión. Los datos de la Enterprise Survey del Banco Mundial ratifican esto: 44,6% de las empresas pequeñas capacitan, 60,7% de las empresas medianas y 80,4% de las empresas grandes. En lo referente a Latinoamérica, las empresas de esta región realizan importantes inversiones en el desarrollo de habilidades de cada uno de sus trabajadores. De acuerdo a encuestas realizadas por el Banco Mundial en 2006 y 2010, América Latina, junto a Asia Oriental y el Pacífico

(la región con mayor dinamismo económico en el mundo durante ese período), sobresalen como las regiones del mundo en desarrollo y emergente en las que más del 40% de las empresas manufactureras ofrecen capacitación a empleados (Cumsille, 2016, pág. 8).

En Ecuador al año 2013, el 11,2% de la Población Económicamente Activa (PEA), recibe alguna forma de capacitación al año, esto se debe a que la mayoría de las empresas son familiares y cuentan con estructuras no adecuadas, lo cual ha incidido en que no se implementan planes de capacitación, generando en ciertos aspectos, la incapacidad del talento humano, lo cual se manifiesta en que muchas veces los empleados no saben cómo realizar de manera eficiente ciertas tareas que se les encomienda, a lo cual la empresa asume que el empleado ya debería saber cómo hacerlo, y si no sabe hacerlo, debería aprender y capacitarse por su cuenta para realizar lo que se le pide, afrontando el temor de que pueda ser despedido de la organización por no ser lo suficientemente eficiente (Cueva, 2016, pág. 5).

En la actualidad en la empresa eléctrica, ubicada en la ciudad de Guayaquil, Ecuador, el desempeño laboral del área de Servicio al cliente refleja un talento humano que trabaja en el logro de resultados, pero que no está enfocado en el trabajo en equipo, lo cual ha incidido en que muchos empleados no conocen del todo, las responsabilidades inherentes a sus puestos de trabajo, reflejándose ciertas deficiencias en procesos de atención cliente. Por ello se hace necesario fortalecer los conocimientos y aptitudes de los colaboradores de la organización, a través de políticas, normas y procedimientos que optimicen la implementación de un plan de capacitaciones permanente, para de esta forma poder mejorar el servicio que se brinda al cliente.

Por lo tanto, la investigación se fundamentó en las bases teóricas de los beneficios tanto a la empresa como al talento humano de implementar un plan capacitación para el personal, lo cual incidirá en mejorar su rendimiento laboral. El modelo ideal de capacitación deberá ser implementado de acuerdo a sus

perfiles y competencias, brindando a los procesos operativos un papel preponderante, debido a la cantidad de personal operativo que labora en la empresa eléctrica de la ciudad de Guayaquil, Ecuador, las cuales deberán estar enfocadas en mejorar el desempeño laboral de los empleados. Desde un aspecto pragmático, el interés científico de la investigación estará basado en mejorar la forma de atención a los clientes. Desde un aspecto metodológico, la investigación es de tipo descriptivo propositivo y su diseño es no experimental, la técnica que se utilizará es la encuesta, la cual se aplicará a 45 trabajadores del área del servicio al cliente de la Empresa Eléctrica; por lo tanto, la investigación ayudará como fuente de información que permita ser tomada en cuenta para la organización y a su vez para mejorar la trato con sus clientes. Finalmente, desde un aspecto social, se va a beneficiar la organización, el talento humano y los usuarios que reciben atención en el área de servicio al cliente.

La problemática planteada se origina por la carencia de un plan de capacitaciones al personal del área de servicio al cliente, generando una insatisfacción en los usuarios de la institución. El estudio se propone responder a la pregunta de investigación: ¿De qué manera se relaciona un plan de capacitación con el desempeño laboral del área de servicio al cliente de la empresa eléctrica? El objetivo general sería proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en el área de Servicio al cliente de la empresa eléctrica. Como objetivos específicos: Primero. Analizar la relación que existe entre la dimensión atención al cliente y las capacidades del personal que labora en el área del servicio al cliente. Segundo. - Establecer la relación que existe entre la dimensión ejecución del trabajo y las habilidades que se requieren en los puestos de trabajo del área de servicio al cliente de la empresa eléctrica. Tercero. - Determinar la relación que existe entre la dimensión mejora continua y las relaciones interpersonales para mejorar el desempeño laboral del área de servicio al cliente de la empresa eléctrica. Se estableció como hipótesis **H_o**: El plan de capacitación si influye en el desempeño laboral.

II. MARCO TEÓRICO

Como parte de los trabajos previos anteriormente realizados, se tiene que Aguilar y Marlo (2016) en su tesis, Plan de Capacitación para Mejorar el Desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015, para obtener el título profesional de Licenciados en Administración Pública, realizaron una investigación de tipo descriptiva con el objetivo de implementar un plan de capacitación, donde manifiestan lo siguiente: “La prevalencia de capacitación en la Población Económicamente Activa (PEA) de 8 países de América Latina, va entre un 8% de la PEA en Paraguay a un 32% en Brasil, y la mayoría de los países capacita a alrededor del 10% de su PEA” (pág. 78). El anterior análisis realizado a una muestra de 424 funcionarios, reflejó que en esta organización no se estaba invirtiendo en un plan de capacitación a todo su personal, lo cual estaba afectando las relaciones personales, comunicación, motivación, clima organizacional, trabajo en equipo, atención al cliente, etc.

Vázquez y Umiña (2017) en su tesis, Plan de Capacitación y el Desempeño Laboral en la Empresa Serpetbol Perú S.A.C. – San Borja 2016 Lima, Perú, para obtener el título de Licenciadas en Administración, realizaron una investigación de tipo cualitativa cuantitativa, planteándose como objetivo general identificar las áreas que tienen carencia de capacitación y baja productividad, donde se expresa lo siguiente: “De acuerdo a los datos recabados por el Banco Mundial, entre la mitad y dos tercios de las empresas manufactureras en la mayoría de los países, capacitan a sus trabajadores. Las excepciones más notables son Honduras y Panamá, donde solo un 36% y 11% de las empresas respectivamente ofrecen capacitación” (pág. 43). Lo anteriormente citado refleja en una muestra de 350 empleados encuestados, que, debido a la carencia de un plan de capacitación, la mayor parte del personal que labora en la empresa, no estaba siendo lo suficientemente capacitado para realizar sus labores, lo cual estaba incidiendo en la productividad de la organización.

Suarez y Alvarado (2018), en su tesis, Mejora del Desempeño Laboral del Talento Humano en la Empresa Transp Enangeal S.A, Guayaquil, realizaron una investigación de enfoque cuantitativo, exponiendo como objetivo general establecer la baja productividad de los empleados con educación formal y no formal que reciben capacitación, donde se llegó a la siguiente conclusión: “El porcentaje de personas capacitadas por nivel educativo alcanzado en las diferentes empresas del Ecuador al año 2013, refleja que el 35% de personal con educación terciaria recibe capacitación, solo el 10% de personal con secundaria completa recibe capacitación y el 6% de personal que tiene menos de educación secundaria recibe capacitación” (pág. 88). En el anterior análisis realizado a una muestra de 134 empleados que forman parte de la institución, se destaca que las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los empleados con educación secundaria completa y menos de educación secundaria se ve afectado, ya que la organización los está capacitando en un menor porcentaje en el uso de herramientas y equipos tecnológicos en comparación con los empleados que poseen estudios terciarios, lo cual está incidiendo en la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario. Adicionalmente esta situación provoca desmotivación en los empleados por la falta de capacitación y reconocimiento a su labor.

Alava y Gómez (2016), en su tesis, Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2016, para obtener el título de Master en Administración de Empresas, realizaron un tipo de investigación cuantitativa descriptiva, donde se manifiesta lo siguiente: “El estudio realizado que surgió de la colaboración entre el Diálogo Interamericano y la red Laureate International Universities, indica que dentro del porcentaje de personas capacitadas por género en Ecuador al año 2013, se tiene que el 12% del personal femenino es capacitado por las organizaciones donde prestan sus servicios, en comparación con el 10% del personal masculino que igualmente recibe capacitación” (pág. 43). Estos resultados se reflejaron en el análisis realizado a una muestra de 321 funcionarios, donde se reflejaron deficiencias

en el proceso de capacitación tanto para personal masculino como para el personal femenino, debido a que no se ha estado implementando un plan de capacitación a todo el personal en igualdad de conocimientos y de género, pues esto forma parte de la inducción que todo servidor debe recibir constantemente.

La Empresa Eléctrica, se constituyó mediante decreto ejecutivo 1459 en la ciudad de Guayaquil, el 13 de marzo del año 2013. A partir de su fecha de constitución, se asignó a esta empresa una participación importante de la distribución y comercialización de energía eléctrica. La empresa eléctrica brinda sus servicios de distribución y comercialización de energía eléctrica, a 10 provincias de la costa sierra de Ecuador. Debido a las políticas de inversión implementadas por los gobiernos de turno en los últimos diez años, aumentó la capacidad operativa de la misma, proveyendo de energía eléctrica al 50% de la población y al 44% del territorio, convirtiéndose en la cuarta mayor empresa generadora de rentabilidad a nivel de nacional (Florez, 2018, pág. 65).

Con los antecedentes anteriormente descritos, no se encontraron antecedentes a nivel local de estudios o investigaciones previamente realizadas sobre la incidencia de planes de capacitación en la Empresa Eléctrica, debido a que la mencionada empresa tiene muy pocos años brindando sus servicios en la ciudad de Guayaquil, Ecuador

En lo referente a las teorías relacionadas con el tema, el cual se basa primero en el análisis de la variable independiente Plan de capacitación, a continuación, se adjuntan las siguientes definiciones, debidamente citadas con sus respectivos autores: El plan de capacitación es uno de los procedimientos más importante que se pueden implementar en cualquier empresa, ya que permite formar al personal de manera teórica y práctica en cada una de sus actividades. El plan de capacitación debe estar debidamente presupuestado al inicio de cada periodo para su posterior implementación. Si la organización no capacita a sus colaboradores, corre el riesgo de que sus operaciones se vean

afectadas, debido a que el personal cometerá errores por el desconocimiento que tiene sobre la realización de sus funciones (Chen, 2016, pág. 77).

Uno de los beneficios que otorga el plan de capacitación, es motivar al personal a trabajar en equipo. Los planes institucionales serán logrados y alcanzados por la organización, si se cuenta con un equipo previamente formado y capacitado, lo cual hará que la empresa adquiera altos niveles de competitividad, frente a otras empresas que otorgan los mismos productos o servicios (Cuesta, 2017, pág. 87).

Un personal motivado con conocimiento y nuevas habilidades, influirá en que se mejoren las relaciones interpersonales entre clientes internos como compañeros de trabajo, superiores y demás funcionarios que forman parte del ambiente laboral de la empresa. Por otro lado, esa misma motivación incide favorablemente en brindar un excelente servicio a los clientes externos. El personal de servicio al cliente será ágil en dar soluciones inmediatas a los requerimientos que se presenten (Cueva, 2016, pág. 43).

Contrariamente a lo que se debería hacer, muchas organizaciones no brindan capacitación a su personal a cargo, debido a que lo consideran como un gasto que no debe asumirlo la empresa sino el empleado, motivo por el cual cuando se contrata un nuevo empleado, en la selección de personal se prioriza aquellos candidatos que se actualizan de manera frecuente y constante en sus conocimientos, mucho más cuando lo hacen por cuenta propia. La experiencia de organizaciones grandes y competitivas, hacen que las mismas brinden capacitación a su personal de manera frecuente, lo cual consideran como una inversión que traerá beneficios a la empresa, motivo por el cual muchos empleados se sienten a gusto en no querer abandonar la organización, dando los mejores años de su vida (Cumsille, 2016, pág. 87).

Es importante que se priorice un plan de capacitación en las organizaciones, lo cual dará un nuevo enfoque en los productos y servicios que se brindan tanto a los clientes internos como externos. Un plan de capacitación

debe ser visto como una inversión a corto y largo plazo, tampoco es conveniente capacitar a un colaborador para que este más adelante vaya a ofrecer sus conocimientos y experiencias a la competencia, y esta se beneficie sin haber invertido ni un solo centavo en haber capacitado a ese nuevo colaborador (Fiszbein, 2016, pág. 33).

Para López (2019), entre los beneficios que un plan de capacitación brinda a la empresa u organización, se pueden considerar los siguientes:

Los trabajadores aumentarán su nivel de rendimiento en las actividades que realizan, lo cual incidirá en beneficios a la organización tanto en su productividad como rentabilidad. Los colaboradores tendrán un alto nivel de interacción, lo cual motivará el trabajo en equipo para mejorar la calidad de los productos o servicios que se ofertan. El departamento de Talento Humano verá la conveniencia de poder satisfacer la rotación de puestos o ascensos entre los colaboradores de la empresa, debido a la motivación existente entre el personal, lo cual se reflejará en el aumento de la productividad de la empresa. (Pág. 45)

El clima laboral de la empresa se verá beneficiado, en elevar la moral en el trabajo y motivar conductas positivas por parte de los colaboradores cuando se requiera su colaboración en trabajar más horas laborables, sobre todo en temporadas que se requiera elevar la productividad de la empresa.

Los trabajadores administrativos se sentirán más motivados en el desarrollo de sus actividades, debido a su participación en los programas de capacitación que desarrolle la empresa. Muchas veces se piensa que el rol del personal administrativo no es tan importante en comparación a las actividades que desarrolla el personal operativo o de servicio al cliente, motivo por el cual generalmente no son tomados en cuenta para ser capacitados. (Gitman, 2015, pág. 43).

Por el contrario, la labor que realiza el personal administrativo es igual de importante que la labor que realiza el personal operativo o de servicio al cliente, debido a que son el primer filtro en detectar cifras desfavorables para la empresa, sobre todo cuando se originan en el mal servicio que se está brindando al cliente.

Un empleado capacitado, tendrá la salud física y mental requerida que le ayudará a la prevención de accidentes laborales. Se trabajará en un ambiente seguro motivado por actitudes y comportamientos estables. “Es importante que se capacite a los colaboradores en el uso de herramientas y equipos tecnológicos, lo cual beneficiará a la empresa en aumentar su atención y productividad en el menor tiempo posible” (Cohendet, 2015, pág. 88).

Según Dessler (2017), entre los diferentes tipos de capacitación que se pueden brindar a los colaboradores que laboran en la organización, primero se debe empezar con la capacitación inductiva.

Cuando se incorpora un nuevo empleado a la empresa, se le brinda una capacitación inductiva, la que tiene por finalidad proveer al nuevo colaborador de los conocimientos necesarios para poder desempeñarse en su nuevo puesto de trabajo. Esta capacitación se da antes o después del proceso de selección de personal, para escoger a los postulantes que hayan demostrado un mejor desempeño como parte de la inducción brindada por la organización (pág. 79).

Es importante que se brinde este tipo de capacitación a los empleados o colaboradores nuevos que ingresan a laborar en la empresa, de no hacerse este tipo de inducción, se corre el riesgo de que se cometan muchos errores en el desempeño laboral del nuevo empleado.

Otro tipo de capacitación que se debe brindar es la preventiva, la misma que debe tener como finalidad proveer de nuevos conocimientos a los

empleados que llevan trabajando algún tiempo en la empresa, sobre todo en la aplicación de nuevas metodologías de trabajo.

La capacitación preventiva debe realizarse cuando la aparición y uso de las nuevas tecnologías, convierten en obsoletos los procedimientos que se venían realizando desde hace tiempo atrás en la organización. Estos cambios generan nuevos alcances y desafíos para el personal que labora en la organización, toda vez que sus conocimientos deben ser actualizados de manera inmediata para afrontar con éxito la utilización por parte de nuevas tecnologías o equipos por parte de la competencia (Gitman, 2015, pág. 123).

Es importante que esta capacitación se la realice de manera inmediata cuando existen cambios trascendentales en los procesos, lo cual evita que la empresa tenga que detener sus actividades debido a estos imprevistos.

Otro tipo de capacitación que se debe realizar, se deriva a raíz de la realización de la evaluación de desempeño, la cual arroja un diagnóstico que pretende cubrir deficiencias que pueden estar afectando el desempeño del empleado.

Cada cierto tiempo la empresa realiza evaluaciones de desempeño, las cuales miden el nivel de eficiencia del trabajo realizado por el empleado. Cuando la evaluación de desempeño refleja un resultado negativo, aquí es cuando se debe realizar una capacitación correctiva, la cual tendrá como finalidad corregir deficiencias de desempeño que pueden estar afectando el rendimiento laboral del empleado (Herrera, 2014, pág. 76).

Es importante realizar evaluaciones de desempeño del personal con mucha frecuencia, para poder realizar este tipo acciones correctivas, lo cual beneficiará en poder tener un personal eficiente y muy capacitado.

Sobre las teorías relacionadas con la variable dependiente Desempeño laboral, se adjuntan las siguientes definiciones, debidamente citadas con sus respectivos autores. Se cataloga como desempeño laboral al rendimiento que manifiesta el trabajador en el desempeño de sus funciones, las mismas que están estipuladas en el manual de funciones de la empresa, y que deben ser acatadas como parte de sus tareas principales, lo cual la empresa posteriormente tomará en cuenta para evaluar su idoneidad (Jiménez, 2016, pág. 32).

Los trabajadores deben saber con exactitud sus funciones para poder desempeñarse de manera eficiente. Es importante que los procedimientos que se deben seguir, deban estar estipulados por escrito de manera obligatoria para su cumplimiento.

Los procedimientos para que cada empleado pueda ejercer de manera eficiente sus funciones, deben estar estipulados en un manual de funciones para su cumplimiento estricto y obligatorio. No se podrá establecer la idoneidad de un empleado si se lo evalúa de acuerdo a cosas que el desconoce o para las cuales no fue previamente capacitado por parte de la empresa (Johnson, 2015, pág. 99).

La experiencia de un trabajador no exime a la empresa de no poder capacitarlo. Por el contrario, la capacitación fortalecerá los conocimientos previos de ese empleado, lo cual contribuirá a que su desempeño laboral sea más eficiente y productivo.

Para Mejía (2016), la falta de capacitación incidirá de manera negativa en el desempeño laboral de los empleados, por cuanto los mismos cometerán errores cuando realicen los procedimientos inherentes a sus funciones.

El desempeño laboral de un empleado puede llegar a verse afectado cuando este desconoce los procesos que debe realizar como parte de sus funciones. Es cierto que el empleado algo de conocimiento y

experiencia debe tener cuando realiza sus actividades, pero es importante tener en cuenta que los procedimientos no son los mismos en todas las organizaciones. Es importante motivar al empleado de manera constante para este pueda adaptarse y pueda asumir mayores responsabilidades (pág. 65).

El clima laboral que ofrece la empresa a sus empleados, es otro factor determinante que se debe tener en cuenta para aumentar su desempeño laboral, si la organización no ofrece un buen clima laboral, el empleado no se sentirá motivado a rendir más en su puesto de trabajo. Es importante que la empresa conozca las necesidades de sus empleados, las cuales deben ser satisfechas por parte de la organización. Cuando las organizaciones implementan las amenazas como medida de presión, el desempeño laboral de los empleados puede verse afectado (Parra , 2016, pág. 11).

La motivación y la productividad se complementan, no puede haber motivación para aumentar la productividad si un empleado no se siente a gusto en su lugar de trabajo, y no puede haber productividad si el empleado no se siente motivado (Toledo, 2016, pág. 43),

Según Ramírez (2019), las competencias laborales que manifiestan los empleados, deben ser aprovechadas por parte de la institución para lograr sus metas y objetivos.

Las aptitudes que demuestre el empleado, deben ser aprovechadas al máximo por la organización. Dentro de la jornada laboral, el empleado debe demostrar eficiencia, calidad y disciplina. Debe sentirse comprometido con la empresa y cumplir a cabalidad cada una de las funciones que se le ha encomendado. Esto contribuirá a que la empresa alcance los resultados que se ha propuesto al inicio de su período (Riascos, 2017, pág. 87).

Esto solo se logrará si la organización capacita a su talento humano, lo provee de un buen ambiente laboral, lo motiva con ascensos y distinciones, etc, lo cual finalmente contribuirá a que la organización cuente con un personal idóneo.

Aparte de la motivación y de proveer un buen ambiente laboral, la organización deberá convertirse en una fuente de aprendizaje constante. De acuerdo a lo expresado por Robbins (2015):

Es importante que los empleados aprendan cada día cosas nuevas, lo cual contribuirá a que se sienta nutrido con nuevos conocimientos que fortalecerán aún más sus capacidades. Si el empleado no aprende cosas nuevas, el desempeño laboral del mismo se verá afectado con el paso del tiempo, debido a que no sentirá motivación en realizar sus actividades, las cuales le podrán parecer muy repetitivas y por consiguiente no le permitirán aprender nada (pág. 77).

Se debe motivar en el empleado tanto su crecimiento personal como profesional, dotándolo de elementos importantes para su crecimiento.

La organización tiene que tener programado un plan de capacitación para todos sus colaboradores.

Un plan de capacitación puede suponer un gasto para la empresa en términos monetarios, pero a largo plazo será una inversión que traerá réditos económicos a la empresa. El desempeño laboral del empleado, se verá beneficiado con la adquisición de nuevos conocimientos y capacidades, que influirán de manera positiva en su trabajo (Suárez, 2018, pág. 65).

Un empleado motivado y capacitado, tendrá un excelente desempeño laboral, lo cual finalmente dará como resultado a obtención de ganancias monetarias para la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

Para Bernal (2016), el tipo de investigación es cuantitativo descriptivo, tiene como finalidad realizar un diagnóstico mediante la recopilación de información cuantificable, la misma que será utilizada posteriormente como parte del análisis estadístico de la muestra de la población (pág. 97).

De acuerdo a lo anteriormente citado, el tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo descriptivo, debido que se utilizará procedimientos estadísticos para determinar el diseño de una propuesta de un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del área de servicio al cliente de la empresa eléctrica. Su finalidad es de tipo básica, porque tendrá como objetivo la realización de un diagnóstico para determinar el nivel de desempeño laboral de los funcionarios que laboran en esta área.

Su carácter fue de tipo correlacional y su alcance transversal, debido a que se medirán y se recogerán en un solo tiempo, a través de la asociación de las variables independiente y dependiente del presente proyecto de investigación.

Diseño

Según lo expresado por Hernández (2015), el diseño no experimental de la investigación, permite identificar y cuantificar las causas de un efecto dentro de un estudio experimental con su respectiva vinculación de las variables. Para la vinculación de las variables con el diseño no experimental, se aplicará las diferentes técnicas e instrumentos de recolección de datos necesarios para la generación de las conclusiones y recomendaciones (pág. 34).

El diseño de la presente investigación será no experimental, la cual tendrá como finalidad analizar la incidencia de implementar un plan de capacitación al personal que labora en el área de servicio al cliente de la empresa eléctrica, para optimizar el servicio que se brinda a los clientes que diariamente recurren a la empresa. Las causas del efecto de implementar un plan de capacitación, se lo evaluará a través de la implementación de un cuestionario de encuestas, el cual contendrá preguntas cerradas que serán dirigidas al personal del área del servicio al cliente, para saber sus impresiones sobre la problemática planteada.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable independiente

En la presente investigación, la variable independiente fue Plan de Capacitación. La definición conceptual de Plan de Capacitación indica que permite formar al personal de manera teórica y práctica en cada una de sus actividades, el mismo que debe estar debidamente presupuestado al inicio de cada periodo para su posterior implementación (Alles, 2017).

La definición operacional de Plan de capacitación, expresa en cambio que el mismo debe ser formulado de manera clara, precisa y medible, de tal manera que después de la aplicación del programa pueda ser posible evaluar los resultados obtenidos (Castillo, 2019).

Los indicadores de la variable independiente Plan de Capacitación, serán Identificar fortalezas del ámbito individual, Identificar debilidades del ámbito individual, Identificar el contenido del plan de capacitación, Dictar un plan de capacitación a los trabajadores y finalmente analizar los resultados de la aplicación del plan de capacitación, así como sus pros y contras en el desempeño laboral de los trabajadores de la organización.

Al momento de aplicar las técnicas e instrumentos de investigación, la escala de medición fue ordinal.

Variable dependiente

La variable dependiente en la presente investigación es Desempeño Laboral. La definición conceptual de esta variable indica que el desempeño laboral es la evaluación que define si una persona está realizando bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también el desempeño laboral parte del recurso humano (Bravo, 2015).

La definición operacional de esta variable, manifiesta que se cataloga al desempeño laboral como el rendimiento que manifiesta el trabajador en el desempeño de sus funciones, las mismas que están estipuladas en el manual de funciones de la empresa, y que deben ser acatadas como parte de sus tareas principales (Cuesta, 2017).

Los indicadores de la variable independiente Desempeño Laboral, será analizar las actitudes y aptitudes del empleado, evaluar los requisitos del puesto asignado, establecer el porcentaje de incentivo, determinar los reconocimientos, premiaciones y nivel de eficiencia del personal que labora en la institución.

Al momento de aplicar las técnicas e instrumentos de investigación, la escala de medición fue ordinal.

Operacionalización de las variables

El detalle de la Operacionalización de las variables independiente y dependiente con su definición conceptual, operacional, dimensiones e indicadores se adjunta en la presente investigación (Ver Anexo N°1).

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

De acuerdo a lo expresado por Bernal (2016), la población constituye el conjunto de elementos que se quiere investigación, la cual estará integrada por persona, objetos, situaciones o acontecimientos que forman parte del problema de investigación.

La población objeto de estudio, fueron los 45 trabajadores del área de servicio al cliente de la Empresa Eléctrica de la ciudad de Guayaquil, Ecuador, año 2020, la misma que se detalla a continuación:

Tabla 1. Población

ÁREA	SEXO		No. de empleados
	M	F	
Director Comercial	1		1
Funcionarios servicio al cliente	21	24	45
TOTAL			46

Fuente: Empresa ELÉCTRICA

Elaboración: Autora

Criterios de inclusión: se procedió a la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos a todos los empleados operativos y administrativos del área de servicio al cliente.

Criterios de exclusión: No se procedió a la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos a los empleados operativos y administrativos que no forman parte del área de servicio al cliente de la Empresa Eléctrica.

Muestra

Según Fernández (2016), el cálculo de la muestra se lo realiza en base al total de la población, mediante la aplicación de una fórmula estadística, la misma que arrojará como resultado el número de personas a las cuales se aplicará los instrumentos de investigación seleccionados.

Por tratarse de una población finita que no supera las 100 personas, el total de la muestra será el mismo total de la población, a la cual se aplicarán los instrumentos de recolección de datos.

Muestreo

No se realizará ningún muestreo porque se trabajará con el total de la población.

Unidad de análisis

La unidad de análisis serán los empleados de la empresa eléctrica de la ciudad de Guayaquil, Ecuador, año 2020.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se utilizaron fuentes primarias y secundarias para el tratamiento de la información, las cuales deberán estar en concordancia con las variables del tema de investigación.

Según Bernal (Bernal, 2016), la guía de la entrevista a diferencia de la encuesta, permite implementar un cuestionario de preguntas abiertas, dirigidas generalmente a instancias superiores o a los jefes departamentales donde se está analizando la población sujeta a estudio.

Se utilizó la guía de entrevista, la cual fue aplicada para entrevistar al Director comercial de la empresa eléctrica de la ciudad de Guayaquil, Ecuador, año 2020, para saber sus impresiones sobre la incidencia de implementar un plan de capacitación al personal que labora en esta área (Ver Anexo No. 4).

Para (Fernández, 2016), la encuesta permite al investigador del tratamiento eficaz de las fuentes primarias y secundarias asociándolas a la información sistemática derivadas de las variables de la investigación.

Se aplicó la técnica de la encuesta a 45 trabajadores del área de servicio al cliente de la empresa eléctrica de la ciudad de Guayaquil, Ecuador, año 2020, para saber sus impresiones sobre la factibilidad de implementar una propuesta de plan de capacitación al área de servicio al cliente (Ver Anexo No. 5).

Como parte del desarrollo de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se calculó el índice de fiabilidad de los cuestionarios, el cual fue agrupado según sus dimensiones y tipo de variable.

Instrumento

Se define al instrumento como el recurso físico o digital, el mismo que se va a utilizar en la investigación, con la finalidad de obtener, registrar o almacenar información (Bernal, 2016).

Se utilizó como instrumento un cuestionario digital, el mismo que incluyó la elaboración de 30 preguntas cerradas, las cuales fueron distribuidas en 15 preguntas para la variable independiente Plan de Capacitación y 15 preguntas para la variable dependiente Desempeño laboral.

Se utilizó el modelo de Likert, aplicando la escala de medición ordinal, de acuerdo a la siguiente valoración:

Nunca	1
Regular	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

En lo referente a la validez y confiabilidad del instrumento, la cual tiene como finalidad demostrar si la información es estable y consistente o defectuosa, se contó con la verificación de los expertos relacionados al tema y a las variables de la investigación (Ver Anexo N°6).

Para calcular la confiabilidad del instrumento, se procedió al cálculo del mismo a través del programa operativo SPSS. Se refleja el cálculo del Alfa de Cronbach y McDonald's para conocer el grado de confianza que tiene el instrumento. El resultado obtenido en el de Alfa de Cronbach fue de 0,997 mientras que en la confiabilidad McDonald's fue de 0,998, lo cual refleja que los mismos están muy cercano a 1, lo que indica que es una correlación positiva considerable, debido a que las variables están correlacionadas positivamente y existe un mayor grado de confianza en la aplicación del instrumento, lo cual permite realizar un análisis factorial (Ver Anexo No. 7).

3.5. Procedimientos

Debido al distanciamiento social que se está aplicando para disminuir los efectos de la pandemia COVID-19, se procedió a la aplicación de los cuestionarios de encuesta de manera virtual, utilizando el programa Google Forms, las mismas que tuvieron opciones de respuesta como Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Regular (2) y Nunca (1). Al momento de aplicar la guía de entrevista al Director Comercial de la empresa, las preguntas y respuestas serán abiertas.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el programa operativo Word para digitar el análisis de los datos obtenidos de los instrumentos de investigación aplicados. Adicionalmente se utilizó el programa operativo Excel para la realización de tablas y gráficos estadísticos, lo cual permitió generar conclusiones y recomendaciones sobre las variables de la investigación. Las encuestas fueron realizadas a través de la aplicación Google Forms, la cual generó un link que será compartido a través del correo personal de las personas a las cuales se encuestó como parte del desarrollo de la investigación. Adicionalmente la encuesta utilizó la escala de medición Likert, lo cual permitió evaluar reacciones, opiniones y actitudes del personal que labora en el área de Servicio al cliente de la empresa eléctrica de la ciudad de Guayaquil, Ecuador.

Para la realización de la prueba de hipótesis, se aplicó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk debido a que la muestra es menor a 50 elementos y para verificar la correlación de las dimensiones de las variables, se utilizó la correlación de Rho de Spearman. Debido a que el estudio es correlacional, dichas correlaciones serán obtenidas en base a la valoración 1 y -1. Si la valoración obtenida está cerca de "-1", significa que la correlación es negativa en el grado de muy fuerte. Si se obtiene la valoración "1", el resultado reflejará que la correlación es positiva en el grado de muy fuerte (Ver Anexo No. 9).

3.7. Aspectos éticos

Se procedió a pedir la autorización al Líder de Servicio al Cliente de la Empresa Eléctrica de la ciudad de Guayaquil, Ecuador, para poder aplicar las técnicas e instrumentos de recolección de datos y poder socializar sus resultados. La información proporcionada será tratada con absoluta confidencialidad por parte del investigador, para lo cual se procedió a solicitar la debida autorización de parte de la empresa para poder incluir dicha información en los resultados de la investigación.

IV. RESULTADOS

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de datos a 45 trabajadores del área de servicio al cliente de la Empresa Eléctrica de la ciudad de Guayaquil, Ecuador, se procedió al análisis de los resultados obtenidos, para conocer la factibilidad de poder implementar una Propuesta de Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral del Área de Servicio al cliente de la empresa.

Para poder obtener insumos que permitan mejorar el desempeño laboral del Área de Servicio al cliente, dentro de la encuesta al personal administrativo, se aplicaron ítems que miden el grado de conocimiento y aplicación de sus funciones, las cuales fueron categorizadas en dimensiones, las mismas que fueron distribuidas tanto para la variable dependiente como para la variable independiente. La encuesta mide las respuestas del personal administrativo del área de Servicio al Cliente, de acuerdo al nivel de regularidad con el que se percibe cuenta con las herramientas y la capacitación necesaria para poder desempeñarse en su puesto de trabajo. El siguiente cuadro muestra dicha división:

Nunca	Regular	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

En las Tablas 2 y 3 se presentan los resultados de las encuestas realizadas a 45 trabajadores del área de servicio al cliente de la empresa eléctrica de la ciudad de Guayaquil, Ecuador, año 2020, para saber sus impresiones sobre la factibilidad de implementar una propuesta de plan de capacitación al área de servicio al cliente. En la Tabla 2 se muestra la variable independiente Plan de Capacitación con sus respectivas dimensiones: Atención al cliente, Identificación del trabajo, Ejecución del trabajo Control del trabajo y Mejora continua. En la Tabla 3 se muestra la variable dependiente Desempeño Laboral, donde también se detalla sus respectivas dimensiones:

Tabla 2. Resultados cuestionario de encuesta, dimensiones de la variable independiente Plan de Capacitación.

Plan de Capacitación	Nunca		Regular		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	F	%	f	%	f	%	F	%
	Atención al cliente	1	2,22	2	4,44	6	13,33	13	28,88	23
Identificación del trabajo	1	2,22	0	0%	8	17,77	16	35,57	20	44,44
Ejecución del trabajo	1	2,22	0	0%	8	17,77	16	35,57	20	44,44
Control del trabajo	1	2,22	1	2,22	1	2,22	11	24,44	31	68,90
Mejora continua	2	4,44	0	0%	7	15,55	14	31,13	22	48,88

Fuente: Empresa Eléctrica

Elaboración: Autora

En la Tabla 2 correspondiente a la variable independiente Plan de Capacitación, los empleados encuestados del área del Servicio al Cliente de la empresa eléctrica manifestaron en la dimensión atención al cliente Siempre 51,10%, Casi siempre 28,80%, A veces 13,30%, Regular 4,40% y el 2,2% restante manifestaron Nunca. En la dimensión atención al cliente manifestaron Siempre 51,10%, Casi siempre 28,80%, A veces 13,30% Regular 4,40% y el 2,2% Nunca. En la dimensión atención al cliente manifestaron Siempre 51,10%, Casi siempre 28,80%, A veces 13,30% Regular 4,40% y el 2,2% Nunca. En la dimensión atención al cliente manifestaron Siempre 51,10%, Casi siempre

28,80%, A veces 13,30%, Regular 4,40% y el 2,2% Nunca. En la dimensión atención al cliente manifestaron Siempre 51,10%, Casi siempre 28,80%, A veces 13,30% Regular 4,40% y el 2,2% restante manifestaron Nunca.

Tabla 3. Resultados cuestionario de encuesta, dimensiones de la variable dependiente Desempeño Laboral.

Desempeño Laboral	Nunca		Regular		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Capacidades	3	6,7	2	4,4	4	8,9	14	31,1	22	48,9
Habilidades	5	11,1	4	8,9	4	8,9	13	28,9	19	42,2
Relaciones interpersonales	1	2,2	0,3	0,7	4	8,9	10	22,2	29	66,0

Fuente: Empresa Eléctrica

Elaboración: Autora

En la Tabla 3 correspondiente a la variable dependiente Desempeño Laboral, los empleados encuestados del área del Servicio al Cliente de la empresa eléctrica manifestaron en la dimensión Capacidades Siempre 48,9%, Casi siempre 31,10%, A veces 8,90%, Regular 4,40% y el 6,7% restante manifestaron Nunca. En la dimensión habilidades manifestaron Siempre 42,20%, Casi siempre 28,90%, A veces 8,90% Regular 8,90% y el 11,1% Nunca. En la dimensión relaciones interpersonales manifestaron Siempre 66%, Casi siempre 22,20%, A veces 8,90% Regular 0,70% y el 2,2% Nunca

En los parámetros de las dimensiones de la variable independiente plan de capacitación y la variable dependiente desempeño laboral, se tiene que ante la carencia de una Propuesta de Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral de Servicio al cliente de la empresa eléctrica, Guayaquil 2020, se observa que el promedio de la dimensión atención al cliente se ubica en el rango de Casi siempre (4,33), el promedio de la dimensión identificación del trabajo se ubica en el rango de A veces (3,96), el promedio de la dimensión ejecución del trabajo se ubica en el rango de Casi siempre (4,32), el promedio de la dimensión control del trabajo se ubica en el rango de Casi siempre (4,39), el promedio de la dimensión mejora continua se encuentra en el rango de A veces (3,88), el promedio de la dimensión capacidades se ubica en el rango de Casi siempre (4,08), el promedio de la dimensión habilidades se encuentra en el rango de A veces (3,79) y finalmente el promedio de la dimensión relaciones interpersonales se encuentra en el rango de Casi siempre (4,49). En la parte que corresponde a los Anexos, se refleja adicionalmente el cálculo del Alfa de Cronbach el mismo que fue de 0,997 mientras que en la confiabilidad McDonald's fue de 0,998, lo cual refleja que los mismos están muy cercano a 1, lo que indica que es una correlación positiva considerable (Ver Anexo No. 7).

Prueba de hipótesis

Para la realización de la prueba de hipótesis, se aplicó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk debido a que la muestra es menor a 50 elementos, para verificar si las dimensiones de la variable independiente y dependiente tienen una distribución normal, para lo cual se planteó la siguiente hipótesis:

H₀: El plan de capacitación si influye en el desempeño laboral

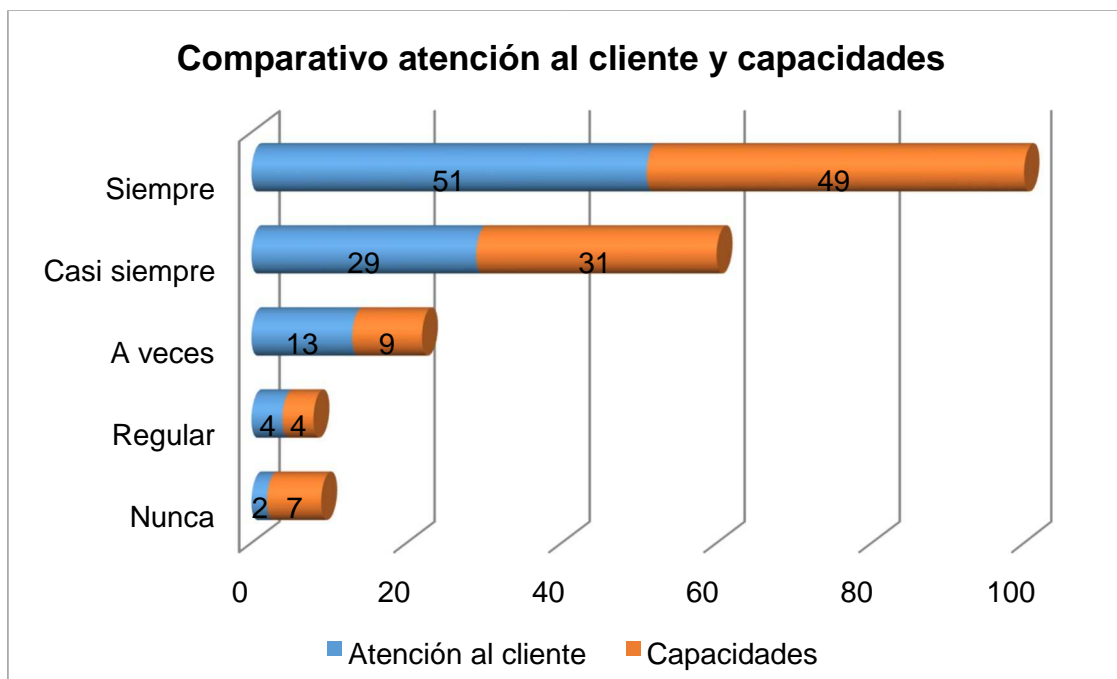
Se adjuntan los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk que fueron obtenidos en el programa operativo SPSS. Los resultados obtenidos de las dimensiones de Identificación del trabajo, Ejecución del trabajo, Mejora continua, Capacidades y Habilidades reflejan que están por encima del nivel

0,05 lo cual indica que se acepta la hipótesis, concluyéndose que si tienen una distribución normal (Ver Anexo No. 8).

Objetivo específico 1

Analizar la relación que existe entre la dimensión atención al cliente y las capacidades del personal que labora en el área del servicio al cliente.

Gráfico 1. Prueba Rho de Spearman relación dimensión atención al cliente y las capacidades del personal que labora en el área del servicio al cliente.



Fuente: Empresa Eléctrica
Elaboración: Autora

Análisis e interpretación

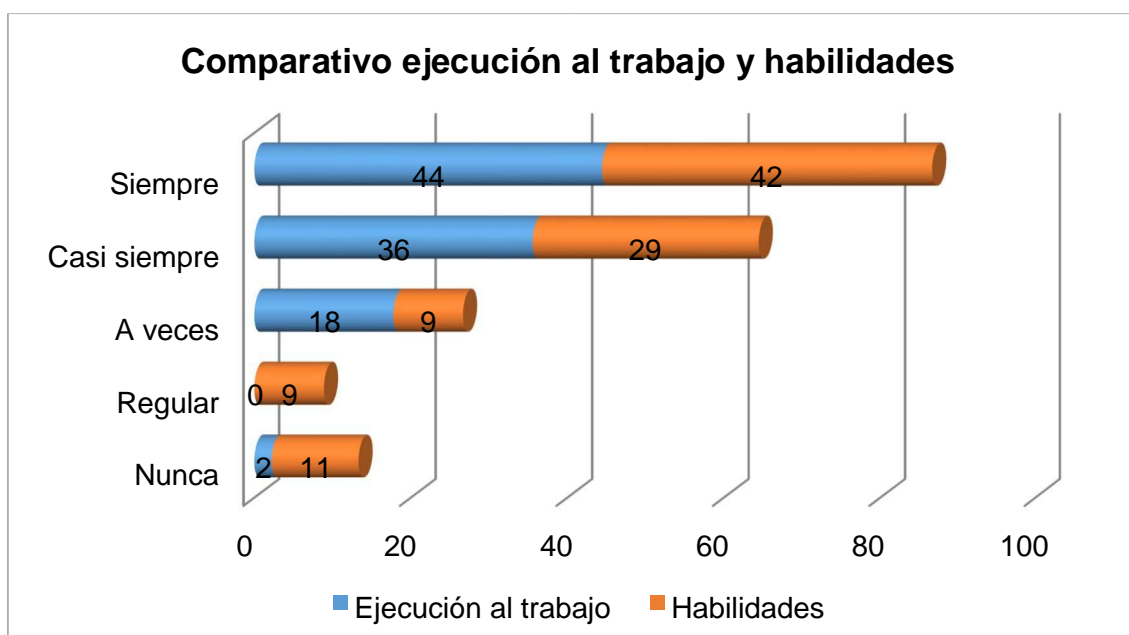
Se visualiza en los resultados obtenidos de la prueba Rho de Spearman aplicada a la relación que existe entre las dimensiones del objetivo específico 1, la existencia de una correlación positiva débil de 0,317 (31,7%) entre las dimensiones atención al cliente y las capacidades del personal, lo que se puede interpretar que, a menor capacidad del personal, la atención en el área del

servicio al cliente será deficiente. Se adjunta el cálculo de la Prueba Rho de Spearman para medir la relación que existe entre la dimensión atención al cliente y las capacidades del personal que labora en el área del servicio al cliente (Ver Anexo No. 10).

Objetivo específico 2

Establecer la relación que existe entre la dimensión ejecución del trabajo y las habilidades que se requieren en los puestos de trabajo del área de servicio al cliente de la empresa eléctrica.

Gráfico 2. Prueba Rho de Spearman relación dimensión ejecución al trabajo y las habilidades del personal que labora en el área del servicio al cliente.



Fuente: Empresa Eléctrica

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación

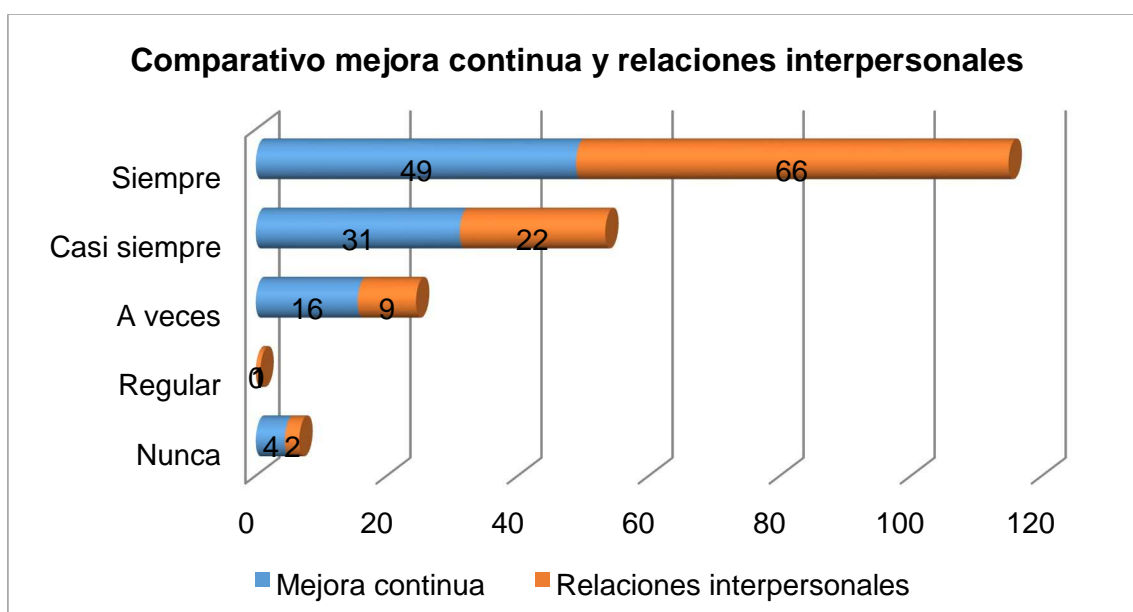
Se visualiza en los resultados obtenidos de la prueba Rho de Spearman la existencia de una correlación positiva débil de 0,287 (28,7%) entre las dimensiones ejecución del trabajo y las habilidades del personal, lo que indica que, a menores habilidades adquiridas por parte del personal, menor será la

ejecución del trabajo realizado en el área del servicio al cliente. Se adjunta el cálculo de la Prueba Rho de Spearman para medir la relación que existe entre la dimensión ejecución del trabajo y las habilidades que se requieren en los puestos de trabajo del área de servicio al cliente de la empresa eléctrica (Ver Anexo No. 11).

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la dimensión mejora continua y las relaciones interpersonales para mejorar el desempeño laboral del área de servicio al cliente de la empresa eléctrica.

Gráfico 3. Prueba Rho de Spearman relación dimensión mejora continua y relaciones interpersonales del personal que labora en el área



Fuente: Empresa Eléctrica

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación

Se visualiza en los resultados obtenidos de la prueba Rho de Spearman aplicada a la relación que existe entre las dimensiones del objetivo específico 3, la existencia de una correlación positiva débil de 0,127 (12,7%) entre las

dimensiones mejora continua y las relaciones interpersonales, lo que indica que, a menores relaciones interpersonales por parte del personal, menor será la mejora continua por parte del personal que labora en el área del servicio al cliente. Se adjunta el cálculo de la Prueba Rho de Spearman para medir la relación que existe entre dimensión mejora continua y las relaciones interpersonales del personal que labora en el área del servicio al cliente (Ver Anexo No. 12).

V. DISCUSIÓN

Para determinar la influencia de los resultados obtenidos, se procedió a la aplicación de instrumentos de recolección de datos como la entrevista y la encuesta, a la población objeto de estudio de la presente investigación. Se procedió a la aplicación de un cuestionario de entrevista con preguntas abiertas al Gerente Comercial de la empresa eléctrica, ubicada en la ciudad de Guayaquil, Ecuador, para saber sus impresiones sobre la incidencia de poder implementar una Propuesta de Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral del Área de Servicio al cliente de la empresa. Adicionalmente se aplicó un cuestionario de encuestas al personal administrativo y operativo que laboran en la institución, a través de la aplicación Google Form, la cual permitió descargar los resultados obtenidos a través del programa operativo Excel, para su posterior tabulación y análisis. Adicionalmente se utilizó el programa operativo SPSS para el cálculo de la media, desviación estándar y análisis de confiabilidad de la variable independiente y dependiente con sus respectivas dimensiones.

Para agrupar los resultados de la variable independiente Plan de capacitación con sus dimensiones atención al cliente, identificación del trabajo, ejecución del trabajo, control del trabajo y mejora continua, y la variable dependiente desempeño laboral con sus dimensiones capacidades, habilidades y la dimensión relaciones interpersonales, se utilizó la escala de Likert con las siguientes opciones: Nunca (1), Regular (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5), lo cual contribuyó con el propósito de facilitar la discusión de la presente investigación.

La discusión de la problemática planteada se origina por la necesidad de implementar un plan de capacitación al personal de atención al cliente, con la finalidad de generar el desempeño laboral y la satisfacción en los usuarios de la institución. El objetivo general de la investigación es proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en el área de Servicio al cliente de la empresa eléctrica. Para la realización de la prueba de hipótesis, se aplicó

la prueba de normalidad Shapiro-Wilk debido a que la muestra es menor a 50 elementos, para verificar si las dimensiones de la variable independiente y dependiente tienen una distribución normal. Los resultados obtenidos de las dimensiones de Identificación del trabajo, Ejecución del trabajo, Mejora continua, Capacidades y Habilidades reflejan que están por encima del nivel 0,05 lo cual indica que se acepta la hipótesis, concluyéndose que si tienen una distribución normal entre la variable independiente plan de capacitación y la variable dependiente desempeño laboral

Los resultados coinciden con lo expresado por Cuesta (2017), que indica que uno de los beneficios que otorga el plan de capacitación, es motivar al personal a trabajar en equipo. Los planes institucionales serán logrados y alcanzados por la organización, si se cuenta con un equipo previamente formado y capacitado, lo cual hará que la empresa adquiera altos niveles de competitividad, frente a otras empresas que otorgan los mismos productos o servicios (pág. 76).

Es importante tener un personal motivado con conocimiento y nuevas habilidades, influirá en que se mejoren las relaciones interpersonales entre clientes internos como compañeros de trabajo, superiores y demás funcionarios que forman parte del ambiente laboral de la empresa. Por otro lado, esa misma motivación incide favorablemente en brindar un excelente servicio a los clientes externos. El personal de servicio al cliente será ágil en dar soluciones inmediatas a los requerimientos que se presenten (Cueva, 2016, pág. 43).

Como objetivos específicos se tendría analizar la relación que existe entre la dimensión atención al cliente y las capacidades del personal que labora en el área del servicio al cliente, Se tiene que en la dimensión atención al cliente la opción Nunca obtuvo un porcentaje de 2,96%, Regular 2,22%, A veces 10,37%, Casi siempre 28,15% y Siempre 56,30%. Se tiene que en la dimensión capacidades la opción Nunca obtuvo un porcentaje de 6,94%, Regular 5%, A veces 9,17%, Casi siempre 31,11% y Siempre 47,78%. Los resultados obtenidos de la prueba Rho de Spearman aplicada a la relación que

existe entre las dimensiones del objetivo específico 1, demuestra la existencia de una correlación positiva débil de 0,317 (31,7%) entre las dimensiones atención al cliente y las capacidades del personal, lo que se puede interpretar que a menor capacidad del personal, la atención en el área del servicio al cliente será deficiente.

Los resultados coinciden con lo expresado por Cumsille (2016), que expresa que contrariamente a lo que se debería hacer, muchas organizaciones no brindan capacitación a su personal a cargo, debido a que lo consideran como un gasto que no debe ser asumido la empresa sino por el empleado, motivo por el cual cuando se contrata un nuevo empleado, en la selección de personal se prioriza aquellos candidatos que se actualizan de manera frecuente y constante en sus conocimientos, mucho más cuando lo hacen por cuenta propia. La experiencia de organizaciones grandes y competitivas, hacen que las mismas brinden capacitación a su personal de manera frecuente, lo cual consideran como una inversión que traerá beneficios a la empresa, motivo por el cual muchos empleados se sienten a gusto en no querer abandonar la organización, dando los mejores años de su vida (pág. 87).

Se debe priorizar la implementación de un plan de capacitación en las organizaciones, lo cual dará un nuevo enfoque en los productos y servicios que se brindan tanto a los clientes internos como externos. Un plan de capacitación debe ser visto como una inversión a corto y largo plazo, tampoco es conveniente capacitar a un colaborador para que este más adelante vaya a ofrecer sus conocimientos y experiencias a la competencia, y esta se beneficie sin haber invertido ni un solo centavo en haber capacitado a ese nuevo colaborador (Fiszbein, 2016, pág. 33).

El objetivo específico 2 es establecer la relación que existe entre la dimensión ejecución del trabajo y las habilidades que se requieren en los puestos de trabajo del área de servicio al cliente de la empresa eléctrica. La dimensión ejecución del trabajo, en lo que corresponde a la opción Nunca obtuvo un porcentaje de 1,11%, Regular 2,22%, A veces 12,22%, Casi siempre

32,78% y Siempre 51,67%. La dimensión habilidades, en lo que corresponde a la opción Nunca obtuvo un porcentaje de 10,56%, Regular 6,11%, A veces 16,67%, Casi siempre 25% y Siempre 40%. En los resultados obtenidos de la prueba Rho de Spearman aplicada a la relación que existe entre las dimensiones del objetivo específico 2, la existencia de una correlación positiva débil de 0,287 (28,7%) entre las dimensiones ejecución del trabajo y las habilidades del personal, lo que indica que, a menores habilidades adquiridas por parte del personal, menor será la ejecución del trabajo realizado en el área del servicio al cliente.

Se refleja que los resultados obtenidos coinciden con lo expresado por Fiszbein (2016), donde pone de manifiesto que es importante que se priorice un plan de capacitación en las organizaciones, lo cual dará un nuevo enfoque en los productos y servicios que se brindan tanto a los clientes internos como externos. Un plan de capacitación debe ser visto como una inversión a corto y largo plazo, tampoco es conveniente capacitar a un colaborador para que este más adelante vaya a ofrecer sus conocimientos y experiencias a la competencia, y esta se beneficie sin haber invertido ni un solo centavo en haber capacitado a ese nuevo colaborador (pág. 33).

De acuerdo a lo expresado por López (2019), entre los beneficios que un plan de capacitación brinda a la empresa u organización, se pueden considerar los siguientes:

Los trabajadores aumentarán su nivel de rendimiento en las actividades que realizan, lo cual incidirá en beneficios a la organización tanto en su productividad como rentabilidad. Los colaboradores tendrán un alto nivel de interacción, lo cual motivará el trabajo en equipo para mejorar la calidad de los productos o servicios que se ofertan. El departamento de Talento Humano verá la conveniencia de poder satisfacer la rotación de puestos o ascensos entre los colaboradores de la empresa, debido a la motivación existente entre el personal, lo cual se reflejará en el aumento de la productividad de la empresa. (Pág. 45)

El clima laboral de la empresa se verá beneficiado, en elevar la moral en el trabajo y motivar conductas positivas por parte de los colaboradores cuando se requiera su colaboración en trabajar más horas laborables, sobre todo en temporadas que se requiera elevar la productividad de la empresa.

El objetivo específico 3 es determinar la relación que existe entre la dimensión mejora continua y las relaciones interpersonales para mejorar el desempeño laboral del área de servicio al cliente de la empresa eléctrica. La dimensión mejora continua, en lo que corresponde a la opción Nunca obtuvo un porcentaje de 5,56%, Regular 3,33%, A veces 25,56%, Casi siempre 28,89% y Siempre 36,67%. La dimensión mejora continua, en lo que corresponde a la opción Nunca obtuvo un porcentaje de 5,56%, Regular 3,33%, A veces 25,56%, Casi siempre 28,89% y Siempre 36,67%. En los resultados obtenidos de la prueba Rho de Spearman aplicada a la relación que existe entre las dimensiones del objetivo específico 3, la existencia de una correlación positiva muy débil de 0,127 (12,7%) entre las dimensiones mejora continua y las relaciones interpersonales, lo que indica que, a menores relaciones interpersonales por parte del personal, menor será la mejora continua por parte del personal que labora en el área del servicio al cliente.

Este resultado coincide con lo expresado por Cohendet (2015), que manifiesta que: “Es importante que se capacite a los colaboradores en el uso de herramientas y equipos tecnológicos, lo cual beneficiará a la empresa en aumentar su atención y productividad en el menor tiempo posible” (pág. 88). Se debe motivar en las organizaciones que todos sus empleados deben estar debidamente capacitados, lo cual incidirá que tengan la salud física y mental requerida que le ayudará a la prevención de accidentes laborales. Se trabajará en un ambiente seguro motivado por actitudes y comportamientos estables.

Se recomienda que se brinden diferentes tipos de capacitación a los colaboradores que laboran en la organización, siendo primordial empezar con la capacitación inductiva.

Cuando se incorpora un nuevo empleado a la empresa, se le brinda una capacitación inductiva, la que tiene por finalidad proveer al nuevo colaborador de los conocimientos necesarios para poder desempeñarse en su nuevo puesto de trabajo. Esta capacitación se da antes o después del proceso de selección de personal, para escoger a los postulantes que hayan demostrado un mejor desempeño como parte de la inducción brindada por la organización (Córdova, 2018, pág. 79).

Se debe brindar este tipo de capacitación a los empleados o colaboradores nuevos que ingresan a laborar en la empresa, de no hacerse este tipo de inducción, se corre el riesgo de que se cometan muchos errores en el desempeño laboral del nuevo empleado.

VI. CONCLUSIONES

1. Los resultados obtenidos de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, reflejaron que las dimensiones de la variable independiente plan de capacitación y la variable dependiente desempeño laboral si tienen una distribución normal. Este resultado pone de manifiesto que cuando la organización implementa un plan de capacitación en la empresa, el desempeño laboral de los trabajadores aumenta.
2. La prueba Rho de Spearman aplicada a la relación que existe entre las dimensiones del objetivo específico 1, demuestra la existencia de una correlación positiva débil de 0,317 (31,7%) entre las dimensiones atención al cliente y las capacidades del personal, lo que se puede interpretar que, a menor capacidad del personal, la atención en el área del servicio al cliente será deficiente.
3. En los resultados obtenidos de la prueba Rho de Spearman aplicada a la relación que existe entre las dimensiones del objetivo específico 2, la existencia de una correlación positiva débil de 0,287 (28,7%) entre las dimensiones ejecución del trabajo y las habilidades del personal, lo que indica que, a menores habilidades adquiridas por parte del personal, menor será la ejecución del trabajo realizado en el área del servicio al cliente.
4. La prueba Rho de Spearman aplicada a la relación que existe entre las dimensiones del objetivo específico 3, la existencia de una correlación positiva muy débil de 0,127 (12,7%) entre las dimensiones mejora continua y las relaciones interpersonales, lo que indica que, a menores relaciones interpersonales por parte del personal, menor será la mejora continua por parte del personal que labora en el área del servicio al cliente.

VII. RECOMENDACIONES

1. Para aumentar el nivel de desempeño laboral del personal que labora en el área del servicio al cliente de la empresa eléctrica, se requiere implementar la propuesta de plan de capacitación desarrollada en el presente proyecto de investigación, la cual contiene los temas requeridos que deben ser impartidos al personal que labora en esta área, el presupuesto requerido y el cronograma para su posterior ejecución en la empresa.
2. La elaboración del plan de capacitación en el presente proyecto de investigación, tomó en cuenta el entorno, las características y necesidades de los puestos de trabajo del área de servicio al cliente de la empresa eléctrica, debido a que esta organización es una empresa pública que requiere mejorar los servicios que ofrece a sus diferentes y numerosos usuarios que se acercan diariamente a requerir soluciones a sus requerimientos.
3. El plan de capacitación propuesto es factible porque su finalidad es mejorar el desempeño laboral del área de servicio al cliente de la empresa eléctrica. El plan de capacitación elaborado cumple con las expectativas de poder brindar una capacitación adecuada al personal que labora en esta área.
4. Tomar en cuenta los hallazgos que se obtuvieron como parte del desarrollo de la presente investigación, para que los mismos puedan ser tomados como referencia para el desarrollo de futuras investigaciones que tengan como finalidad resaltar los beneficios de un plan de capacitación a ser aplicado en la organización, lo cual incidirá en poder mejorar el desempeño laboral del personal.

REFERENCIAS

- Aguilar, L., & Marlo, A. (2016). Plan de Capacitación para Mejorar el Desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015. *Scielo*, 1 - 89.
- Ahammad , G. (2015). op management retention in cross-border acquisitions: The roles of financial incentives, acquirer's commitment and autonomy. *European Journal of International Management*, 458 - 480.
- Alava, M., & Gómez , K. (2016). Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2016. *Redalyc*, 56 - 98.
- Alles, M. (2017). *Desarrollo del Talento Humano basado en competencias*. Buenos Aires - Argentina: Ediciones Granica.
- Barrera, E. (2016). Building a commercialization capability for microcredit institutions. *Scielo*, 21 - 31.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá - Colombia: Editorial Pearson Educación, Tercera Edición.
- Bessant, J. (2015). Managing Advanced Manufacturing. *Scielo*, 2 - 12.
- Bravo, M. (2015). Human talent factor in the organizations. *Ing. Ind. vol.34 no.1 La Habana*, 23 - 34.
- Bryant , A. (2017). Compensation, benefits and employee turnover: HR strategies for retaining top talent. *Compensation & Benefits Review*, 171 - 175.
- Castillo, C. (2019). Nuevas tendencias en la retención y mejora del talento profesional y directivo. *TESEO*, 17.
- Chen , M. (2016). Developing Intelligent Organizations: a Context-Based approach to individual an organizational effectiveness. *Journal of Organizational Computing. V 2. Issue 2*, 12 - 22.
- Cohendet, P. (2015). Communities and Organizational Capabilities. *Memorias de la Presentación en DRUID's Nelson and Winter Conference*, 12–15.

- Córdova, J. (2018). Two instruments to measure perceptions of the dual model in entrepreneurs. *Scielo*, 1 - 6.
- Cuesta, A. (2017). Gestión de talento humano y del conocimiento. *Dialnet*, 34 - 87.
- Cueva, S. (2016). La Capacitación Laboral en América Latina. *The Dialogue Leadership for the Américas*, 5.
- Cumsille, B. (2016). El Desempeño Laboral en América Latina. *Scielo*, 8 - 21.
- Dessler, G. (2017). *Administración de personal*. México: Editorial Pearson Educación.
- Fernández, C. (2016). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Fiszbein, A. (2016). Liderazgo y Capacitación laboral en las Organizaciones. *Dialnet*, 9 - 23.
- Florez, V. (2018). Estrategias para Retener al Capital Humano. *Scielo*, 34 - 45.
- Gitman, L. (2015). *Principios de administración de empresas*. México: Editorial Pearson Educación.
- Hernández, R. (2015). *Metodología de la investigación*. La Habana - Cuba: Editorial Felix Varela.
- Herrera, J. (2014). The general health social security system and the formation of its human talent. *Colomb. Med. vol.45 no.2 Cali* , 23 - 29.
- Jiménez, D. (2016). *Manual de recursos humanos*. Madrid - España: Editorial ESIC.
- Johnson, B. (2015). Institutional learning. *National Systems of innovation. Londres*, 19 - 23.
- Kuezmarski, T. (2015). Management Siglo XXI. *Innovación* , 12 - 15.
- López , L. (2019). Responsabilidad social interna: una perspectiva del talento humano. *Scielo*, 33 - 39.
- Mejía, A. (2016). Development of human talent: A strategic factor in the development. *Revista Científica Guillermo de Ockham*, 43 - 81.
- Parra , R. (2016). Strategy and generation of value in service-providing companies. *Scielo*, 22 - 56.
- Ramírez, R. (2019). Human Talent Management: Analysis from the Strategic Approach. *Inf. tecnol. vol.30 no.6 La Serena*, 2 - 11.

- Riascos, S. (2017). ICT tools as support for the management of human talent. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 2 - 9.
- Robbins, S. (2015). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Pearson Educación.
- Suarez, K., & Alvarado, A. (2018). Mejora del desempeño laboral del talento humano en la empresa Transp Enangeal S.A. *Redalyc*, 67 - 123.
- Súarez, A. (2018). ¿Cómo estructurar un plan de capacitación? *Gestión Humana*, 1 - 5.
- Toledo, R. (2016). *Gestión Administrativa*. Madrid - España: Editorial MAD Eduforma.
- Tonete, J. (2016). Mentoria do talento na escola: análise de publicações nacionais e internacionais. *Scielo*, 22 - 30.
- Vásquez, S., & Umina, B. (2017). Plan de Capacitación y el Desempeño Laboral en la Empresa Serpetbol Perú S.A.C. – San Borja 2016 Lima, Perú. *Scielo*, 2 - 34.
- Viñas, J. (2015). *Guía Para Gerentes de Capacitación*. Madrid - España: Editorial Mc Graw Hill.
- Zuñiga, A. (2015). *Consejos para un buen desempeño laboral*. México: Editorial Intermedio Editores.

ANEXOS

Anexo 1. Propuesta

Título de la propuesta

Propuesta de Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral de Servicio al cliente de la empresa eléctrica, Guayaquil 2020

Actividad de la empresa

La empresa eléctrica, se constituyó mediante decreto ejecutivo 1459 en la ciudad de Guayaquil, el 13 de marzo del año 2013. A partir de su fecha de constitución, se asignó a esta empresa una participación importante de la distribución y comercialización de energía eléctrica. La empresa eléctrica, brinda sus servicios de distribución y comercialización de energía eléctrica, a 10 provincias de la costa sierra de Ecuador.

Justificación

La organización debe valorar el trabajo que realizan sus colaboradores, dando especial importancia al conocimiento que estos deben tener al momento de ejecutar sus actividades. Una empresa que capacita a su personal, obtendrá resultados positivos en su gestión, lo cual se refleja en la calidad de los productos o servicios que produce.

El personal debidamente capacitado, se motiva en realizar sus actividades a diario, lo cual permite que la organización alcance niveles de competitividad muy elevados, dando como resultado una gestión óptima que permitirá alcanzar y en muchos casos sobrepasar las metas que se propone la empresa a inicio de cada año.

Es importante que se brinde un buen trato a los empleados que laboran en la institución. Se debe indicar a los jefes departamentales que la motivación que ellos brinden a diario, incide en que la empresa obtenga mayores

beneficios económicos. La motivación que brinden los jefes departamentales debe estar enfocada principalmente en gestionar planes de capacitación para poder mejorar las deficiencias del personal que está a su cargo. De no brindar capacitación al personal, esto afectará el nivel de producción de la empresa.

Muchas organizaciones no han estado dando importancia a la implementación de planes de capacitación, lo cual ha incidido que muchas de estas no puedan trascender o hayan tenido que cerrar. El desempeño laboral de los trabajadores está ligado al nivel de conocimientos que estos poseen, por tal motivo la presente investigación da a conocer las ventajas que ofrece la implementación de un plan de capacitación.

En tal sentido se plantea la presente Plan de Capacitación Anual, para mejorar el desempeño laboral en el área de Servicio al cliente de la empresa eléctrica, ubicada en la ciudad de Guayaquil, Ecuador.

Alcance

El presente plan de capacitación es de aplicación para el personal administrativo y operativo que trabaja en la Empresa Eléctrica, ubicada en la ciudad de Guayaquil, Ecuador.

Objetivos del plan de capacitación

General

- Capacitar al personal del área de servicio al cliente de la Empresa Eléctrica, para la ejecución eficiente de sus responsabilidades.

Específicos

- Brindar conocimientos que permitan desarrollar habilidades para la correcta toma de decisiones en el área de servicio al cliente.

- Actualizar los conocimientos requeridos para mejorar la atención al cliente
- Mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo, en las labores diarias que realizan en el área de servicio al cliente.

Metas

Implementar un plan de capacitación anual, al 100% del personal administrativo y operativo que labora en el área de Servicio al cliente de la Empresa Eléctrica.

Acciones a desarrollar

Como acciones a desarrollar, se impartirá temas acordes a disminuir los efectos de la problemática planteada, entre los cuales se pueden mencionar los siguientes:

- Planeamiento Estratégico
- Administración y organización
- Cultura Organizacional
- Gestión del Cambio
- Relaciones Humanas
- Relaciones Públicas
- Administración por Valores
- Mejoramiento Del Clima Laboral

Recursos

Los recursos que se utilizarán como parte de la capacitación son los siguientes:

- **Humanos**

Lo conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia, como: licenciados en administración, Psicólogos, etc.

- **Materiales**

Infraestructura. - Las actividades de capacitación se desarrollarán en ambientes adecuados proporcionados por la gerencia de la empresa.

Mobiliario, equipo y otros. - está conformado por carpetas y mesas de trabajo, pizarra acrílica, proyector, equipo multimedia y ventilación adecuada.

Documentos técnicos – educativo. - entre ellos tenemos: certificados, encuestas de evaluación, material de estudio, etc.

Presupuesto

El monto de inversión de este plan de capacitación, será financiada con ingresos propios por autogestión de la institución, en vista de que la institución por ser una empresa pública, no cuenta con financiamiento estatal debido a la falta de recursos generada por la pandemia Covid-19.

Cronograma

A continuación, se adjunta el cronograma anual, según las actividades desarrollar:

Tabla 4. Cronograma

Actividades a desarrollar	Meses												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Seminario Atención al cliente													

Conferencia Organizacional	Cultura													
Taller	Relaciones humanas y atención al cliente													
Curso Organizacional	Administración y Organización													
Conferencia Públicas	Relaciones													
Seminario	Mejoramiento del Clima Laboral													

Fuente: Investigación
Elaboración: Autora

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables

Operacionalización de las variables					
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
VARIABLE INDEPENDIENTE Plan de capacitación	El plan de capacitación es un proceso que va desde la detección de necesidades de capacitación hasta la evaluación de los resultados (Alles, 2017).	El plan de capacitación debe ser formulado de manera clara, precisa y medible, de tal manera que luego de la aplicación del programa sea posible evaluar los resultados del mismo	Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> Estándares de calidad Retroalimentación Servicios 	ORDINAL
			Identificación del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos Requerimientos 	
			Ejecución del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Lineamientos Herramientas Capacitación empresa 	
			Control del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Trato Control Requerimientos de clientes 	
			Mejora Continua	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación personal Programa de capacitación 	
VARIABLE DEPENDIENTE Desempeño laboral	Es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también el desempeño laboral parte de la gestión de	Es una evaluación a nivel individual, una medida basada en el esfuerzo de una sola persona. El desempeño laboral es un proceso sumamente importante para el éxito de toda compañía.	Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> Grado de conocimiento Eficacia frente a los objetivos Uso y manejo razonable de recursos Utilización adecuada del tiempo 	ORDINAL
			Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo Responsabilidad Organización Puntualidad 	

	recursos humanos (Bravo, 2015).		Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Sentido de cooperación y colaboración • Nivel de comunicación e información • Empatía
--	------------------------------------	--	-------------------------------	---

Fuente: La investigación

Elaboración: Autora

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos entrevista aplicada al Director Comercial de la empresa eléctrica de la ciudad de Guayaquil, Ecuador, año 2020.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Tema: Propuesta de Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral de Servicio al cliente de la empresa eléctrica, Guayaquil 2020

Objetivo: Diseñar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del área de Servicio al cliente de la empresa eléctrica”.

Compromiso: Estimado colaborador, solicito de la manera más comedida se sirva contestar el siguiente cuestionario; nos comprometemos a guardar absoluta reserva de la información que nos proporcione y de antemano le ofrecemos nuestros agradecimientos

No.	Preguntas	Respuestas
1.	Qué tiempo tiene laborando en el departamento de servicio al cliente	33 años
2.	Brinda colaboración necesaria al personal que labora en el área de servicio al cliente	Por supuesto
3.	Considera usted que los empleados del departamento de Servicio al Cliente se sienten a gusto laborando en la empresa	Si
4.	Acepta sugerencias de sus subalternos para mejorar la productividad del departamento de Comercialización	Sí, es bueno escuchar Las opiniones del personal a cargo.

5.	Fomenta una relación positiva entre el personal que labora en el departamento de servicio al cliente	Si
6.	Brinda herramientas que ayuden a mejorar la atención al cliente al personal que está a su cargo	Claro, se brinda todas las herramientas necesarias para que el personal pueda desempeñar su trabajo de la mejor manera.
7.	Tiene palabras de ánimo a sus subalternos cuando se presentan adversidades	Por supuesto, es importante motivar y animar al personal.
8.	La empresa brinda oportunidades de superación a su personal	Si
9.	Desearía usted que el personal del departamento de Servicio al Cliente se capacite constantemente	Por supuesto
10.	La empresa tiene implementado un programa de capacitaciones para mejorar la atención al cliente	Si

GUSTAVO
MIGUEL
MAZZINI
MUNOZ

Firmado digitalmente
por GUSTAVO MIGUEL
MAZZINI MUNOZ
Fecha: 2020.11.06
16:22:08 -05'00'

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos encuesta aplicada al personal Servicio al Cliente de la empresa eléctrica, de la ciudad de Guayaquil, Ecuador, año 2020.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Tema: Propuesta de Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral de Servicio al cliente la empresa eléctrica, Guayaquil 2020

Objetivo: Diseñar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del área de Servicio al cliente la empresa eléctrica, Guayaquil 2020.

Instrucciones: Estimado colaborador, solicito de la manera más comedida se sirva contestar el siguiente cuestionario. Ubique una X según la simbología donde usted considere conveniente, siendo 5 la mayor calificación y siendo 1 la menor calificación; nos comprometemos a guardar absoluta reserva de la información que nos proporcione y de antemano le ofrecemos nuestros agradecimientos.

Nunca	Regular	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Datos informativos:

Área donde labora:

Sexo:

Edad:

Profesión Tiempo

de servicio Cargo:

VARIABLE INDEPENDIENTE: PLAN DE CAPACITACIÓN

DIMENSIÓN: ATENCIÓN AL CLIENTE						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
1	Considera que la empresa implementa estándares de calidad en la atención al cliente					
2	Recibe retroalimentación por parte del jefe de área sobre el servicio que se debe brindar al cliente					
3	Es receptivo a las preguntas y preocupaciones que manifiestan los clientes					
DIMENSIÓN: IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO						
N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				
		5	4	3	2	1
4	Identifica los procedimientos que debe implementar en su puesto de trabajo					
5	Está usted de acuerdo que la identificación del trabajo se mejoraría a través de una buena capacitación del personal					
6	Ha tenido alguna vez quejas de los clientes por no haber podido dar solución a sus requerimientos					
DIMENSIÓN: EJECUCIÓN DEL TRABAJO						
N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				
		5	4	3	2	1
7	Ejecuta su trabajo de acuerdo a los lineamientos emitidos por la empresa					
8	La empresa le brinda herramientas que le ayudan a ejecutar los requerimientos de su puesto de trabajo					
9	La empresa le proporciona retroalimentación cuando se ha implementado una nueva estrategia o procedimiento					
10	Considera usted que la empresa lo capacitó adecuadamente para ejecutar su puesto de trabajo					
DIMENSIÓN: CONTROL DEL TRABAJO						
N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				
		5	4	3	2	1

11	Existe un trato respetuoso entre los integrantes del departamento de servicio al cliente					
12	Posee un buen control de sus emociones en su trato diario con los clientes					
13	Soluciona los requerimientos de los clientes de manera inmediata					
DIMENSIÓN: MEJORA CONTINUA						
N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				
		5	4	3	2	1
14	Busca capacitarse por su cuenta para mejorar la atención y servicio al cliente					
15	La empresa tiene programado un plan de capacitación permanente para el departamento de Servicio al Cliente					

VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIÓN: CAPACIDADES						
N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				
		5	4	3	2	1
1	¿Se le presentan a Ud. dificultades para cumplir su trabajo por falta de conocimientos?					
2	¿Podría desempeñarse en puestos de mayor responsabilidad?					
3	¿Considera que tiene un rendimiento laboral muy bueno?					
4	¿Resuelve los problemas que se presentan eficazmente dentro de la jornada laboral?					
5	¿Cuenta con el material de trabajo adecuado?					
6	¿Considera que los recursos con los que trabaja son suficientes?					
7	¿Se encuentra ocupado en sus labores en la mayor parte de la jornada laboral?					

8	¿Cumple con su plan de trabajo diario?					
DIMENSIÓN: HABILIDADES						
N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				
		5	4	3	2	1
9	¿Participa en la elaboración de los planes de trabajo?					
10	Cuando deja de hacer su trabajo ¿no pasa nada?					
11	¿Puede planear y organizar su trabajo según sus objetivos?					
12	¿Cumple con el horario de trabajo?					
DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES						
N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				
		5	4	3	2	1
13	¿Se percibe un grado de cooperación para con sus compañeros?					
14	¿Expone con facilidad sus ideas?					
15	¿Mantiene buenas relaciones con sus compañeros y su jefe inmediato?					

Anexo 5: Validez Juicio de expertos o Validación por jueces

El experto o juez evalúa de manera independiente: la relevancia, coherencia, suficiencia y claridad; con la que están redactadas los ítems o reactivos. Así también se informa que la validación de los instrumentos será firmada por el docente de la experiencia curricular Diseño del Proyecto de Investigación, es decir, solo se exige el visto bueno del docente para su aplicación.

Por otro lado, la matriz de validación utilizada para este proceso es la que mostramos a continuación, la cual tendrá que ser adaptada acorde a cada variable en estudio; es decir si la variable en estudio no tiene dimensiones se omitirá esa columna.

MATRIZ DE VALIDACIÓN VARIABLE INDEPENDIENTE

TÍTULO DE LA TESIS: Propuesta de Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral de Servicio al cliente de la empresa eléctrica, Guayaquil 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUCIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				. Nunca	. Regular	. A veces	. Casi siempre	. Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS			RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
Plan de Capacitación	ATENCIÓN AL CLIENTE	ESTÁNDARES DE CALIDAD	1. Considera que la empresa implementa estándares de calidad en la atención al cliente			2	1	3	4	5	X		X		X			
		RETROALIMENTACIÓN	2. Recibe retroalimentación por parte del jefe de área sobre el servicio que se debe brindar al cliente								X		X		X			
		SERVICIOS	3. Es receptivo a las preguntas y preocupaciones que manifiestan los clientes								X		X		X			
	IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO	PROCEDIMIENTOS	4. Identifica los procedimientos que debe implementar en su puesto de trabajo							X		X		X				

		REQUERIMIENTOS	5. Está usted de acuerdo que la identificación del trabajo se mejoraría a través de una buena capacitación del personal 6. Ha tenido alguna vez quejas de los clientes por no haber podido dar solución a sus requerimientos						X		X		X		X		
	EJECUCIÓN DEL TRABAJO	LINEAMIENTOS	7. Ejecuta su trabajo de acuerdo a los lineamientos emitidos por la empresa						X		X		X		X		
		HERRAMIENTAS	8. La empresa le brinda herramientas que le ayudan a ejecutar los requerimientos de su puesto de trabajo 9. La empresa le proporciona retroalimentación cuando se ha implementado una nueva estrategia o procedimiento.						X		X		X		X		
		CAPACITACIÓN EMPRESA	10. Considera usted que la empresa lo capacitó adecuadamente para ejecutar su puesto de trabajo						X		X		X		X		

	CONTROL DEL TRABAJO	TRATO	11. Existe un trato respetuoso entre los integrantes del departamento de servicio al cliente						X		X		X		X		
		CONTROL	12. Posee un buen control de sus emociones en su trato diario con los clientes						X		X		X		X		
		REQUERIMIENTO DE CLIENTES	13. Soluciona los requerimientos de los clientes de manera inmediata						X		X		X		X		
	MEJORA CONTINUA	CAPACITACIÓN PERSONAL	14. Busca capacitarse por su cuenta para mejorar la atención y servicio al cliente						X		X		X		X		
		PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	15. La empresa tiene programado un plan de capacitación permanente para el departamento de Servicio al Cliente						X		X		X		X		

GUSTAVO MIGUEL MAZZINI MUNOZ
 Firmado digitalmente por GUSTAVO MIGUEL MAZZINI MUNOZ
 Fecha: 2020.11.06 16:17:42 -05'00'
FIRMA DEL EVALUADOR
C.I. 0909563512

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

OBJETIVO: ESTABLECER LA FACTIBILIDAD DE IMPLEMENTAR UN PLAN DE CAPACITACION AL PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ELÉCTRICA, GUAYAQUIL 2020

DIRIGIDO A: PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE DE ELÉCTRICA, GUAYAQUIL 2020

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mazzini Muñoz Gustavo Miguel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración de Empresa

VALORACIÓN:

Siempre	Casi Siempre	A Veces	Regular	Nunca
---------	--------------	---------	---------	-------

GUSTAVO
MIGUEL MAZZINI
MUNOZ
MUNOZ

Firmado digitalmente por
GUSTAVO MIGUEL MAZZINI
MUNOZ
Fecha: 2020.11.06 16:17:42
-05'00'

FIRMA DEL EVALUADOR
C.I. 0909563512

MATRIZ DE VALIDACIÓN VARIABLE DEPENDIENTE

TÍTULO DE LA TESIS: Propuesta de Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral de Servicio al cliente de la empresa eléctrica, Guayaquil 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				. Nunca	. Regular	. A veces	. Casi siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	CAPACIDADES	GRADO DE CONOCIMIENTO	1. ¿Se le presentan a Ud. dificultades para cumplir su trabajo por falta de conocimientos?			2	3	5	X		X		X			
			2. ¿Podría desempeñarse en puestos de mayor responsabilidad?			1	3	5	X		X		X			
	EFICACIA FRENTE A LOS OBJETIVOS	3. ¿Considera que tiene un rendimiento laboral muy bueno?					X		X		X		X			
		4. ¿Resuelve los problemas que se presentan eficazmente dentro de la jornada laboral?					X		X		X		X			
	USO Y MANEJO RAZONABLE DE RECURSOS	5. ¿Cuenta con el material de trabajo adecuado?					X		X		X		X			
		6. ¿Considera que los recursos con los que trabaja son suficientes?					X		X		X		X			

	UTILIZACIÓN ADECUADA DEL TIEMPO	7. ¿Se encuentra ocupado en sus labores en la mayor parte de la jornada laboral?							X		X		X		X		
		8. ¿Cumple con su plan de trabajodiario?							X		X		X		X		
HABILIDADES	LIDERAZGO	9. ¿Participa en la elaboración de los planes de trabajo?							X		X		X		X		
	RESPONSABILIDAD	10. Cuando deja de hacer su trabajo ¿no pasa nada?							X		X		X		X		
	ORGANIZACIÓN	11. ¿Puede planear y organizar su trabajo según sus objetivos?							X		X		X		X		
	PUNTUALIDAD	12. ¿Cumple con el horario de trabajo?							X		X		X		X		
RELACIONES INTERPERSONALES	SENTIDO DE COOPERACIÓN Y COLABORACIÓN	13. ¿Se percibe un grado de cooperación para con sus compañeros?							X		X		X		X		
	NIVEL DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	14. ¿Expone con facilidad sus ideas ante sus compañeros y su jefe de área?							X		X		X		X		
	EMPATÍA	15. ¿Mantiene buenas relaciones con sus compañeros y su jefe inmediato?							X		X		X		X		

GUSTAVO MIGUEL MAZZINI MUNOZ
 Firmado digitalmente por GUSTAVO MIGUEL MAZZINI MUNOZ
 Fecha: 2020.11.06 16:17:42 -05'00'
FIRMA DEL EVALUADOR
C.I. 0909563512

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

OBJETIVO: ESTABLECER LA FACTIBILIDAD DE IMPLEMENTAR UN PLAN DE CAPACITACION AL PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ELÉCTRICA, GUAYAQUIL 2020

DIRIGIDO A: PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE DE ELÉCTRICA, GUAYAQUIL 2020

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mazzini Muñoz Gustavo Miguel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración de Empresa

VALORACIÓN:

Siempre	Casi Siempre	A Veces	Regular	Nunca
---------	--------------	---------	---------	-------

GUSTAVO
MIGUEL MAZZINI
MUNOZ

Firmado digitalmente por
GUSTAVO MIGUEL MAZZINI
MUNOZ
Fecha: 2020.11.06 16:17:42
-05'00'

FIRMA DEL EVALUADOR
C.I. 0909563512

		REQUERIMIENTOS	5. Está usted de acuerdo que la identificación del trabajo se mejoraría a través de una buena capacitación del personal							X		λ			λ				X
			6. Ha tenido alguna vez quejas de los clientes por no haber podido dar solución a sus requerimientos							λ		λ			λ				λ
	EJECUCIÓN DEL TRABAJO	LINEAMIENTOS	7. Ejecuta su trabajo de acuerdo a los lineamientos emitidos por la empresa							λ		λ			λ				λ
		HERRAMIENTAS	8. La empresa le brinda herramientas que le ayudan a ejecutar los requerimientos de su puesto de trabajo							X		λ			λ				λ
			9. La empresa le proporciona retroalimentación cuando se ha implementado una nueva estrategia o procedimiento.							X		λ			λ				λ
		CAPACITACIÓN EMPRESA	10. Considera usted que la empresa lo capacitó adecuadamente para ejecutar su puesto de trabajo							X		λ			λ				λ
	CONTROL DEL TRABAJO	TRATO	11. Existe un trato respetuoso entre los integrantes del departamento de servicio al cliente							λ		λ			λ				λ
		CONTROL	12. Posee un buen control de sus emociones en su trato diario con los clientes							λ		λ			λ				λ
		REQUERIMIENTO DE CLIENTES	13. Soluciona los requerimientos de los clientes de manera inmediata							λ		λ			λ				λ

	MEJORA CONTINUA	CAPACITACIÓN PERSONAL	14. Busca capacitarse por su cuenta para mejorar la atención y servicio al cliente						X		λ			X		X	
		PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	15. La empresa tiene programado un plan de capacitación permanente para el departamento de Servicio al Cliente						X		λ			X		λ	


 FIRMA DEL EVALUADOR
 C.I.0913018107

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

OBJETIVO: ESTABLECER LA FACTIBILIDAD DE IMPLEMENTAR UN PLAN DE CAPACITACION AL PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE DE CNEL EP, GUAYAQUIL 2020

DIRIGIDO A: PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE DE CNEL EP, GUAYAQUIL 2020

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Quizhpe Monar Guido Roberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración de Empresa Mención Negocios Internacionales

VALORACIÓN:

Siempre	Casi Siempre	A Veces	Regular	Nunca
---------	--------------	---------	---------	-------


FIRMA DEL EVALUADOR
C.I.0913018107

MATRIZ DE VALIDACIÓN VARIABLE DEPENDIENTE

TÍTULO DE LA TESIS: Propuesta de Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral de Servicio al cliente de CNEL EP, Guayaquil 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				1. Nunca	2. Regular	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE LOS ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	CAPACIDADES	GRADO CONOCIMIENTO	DE1. ¿Se le presentan a Ud. dificultades para cumplir su trabajo por falta de conocimientos?						X		X		X		X		
			2. ¿Podría desempeñarse en puestos de mayor responsabilidad?						X		X		X		X		
	EFICACIA FRENTE A LOS OBJETIVOS	3. ¿Considera que tiene un rendimiento laboral muy bueno?						X		X		X		X			
		4. ¿Resuelve los problemas que se presentan eficazmente dentro de la jornada laboral?						X		X		X		X			
	USO Y MANEJO RAZONABLE DE RECURSOS	5. ¿Cuenta con el material de trabajo adecuado?						X		X		X		X			
		6. ¿Considera que los recursos con los que trabaja son suficientes?						X		X		X		X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

OBJETIVO: ESTABLECER LA FACTIBILIDAD DE IMPLEMENTAR UN PLAN DE CAPACITACION AL PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE DE CNEL EP, GUAYAQUIL 2020

DIRIGIDO A: PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE DE CNEL EP, GUAYAQUIL 2020

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Quizhpe Monar Guido Roberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración de Empresa Mención Negocios Internacionales

VALORACIÓN:

Siempre	Casi Siempre	A Veces	Regular	Nunca
---------	--------------	---------	---------	-------


FIRMA DEL EVALUADOR
C.I.0913018107

MATRIZ DE VALIDACIÓN VARIABLE INDEPENDIENTE

TÍTULO DE LA TESIS: Propuesta de Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral de Servicio al cliente de CNEL EP, Guayaquil 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				1. Nunca	2. Regular	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Plan de Capacitación	ATENCIÓN AL CLIENTE	ESTÁNDARES DE CALIDAD	1. Considera que la empresa implementa estándares de calidad en la atención al cliente						X		X		X		X		
		RETROALIMENTACIÓN	2. Recibe retroalimentación por parte del jefe de área sobre el servicio que se debe brindar al cliente						X		X		Y		X		
		SERVICIOS	3. Es receptivo a las preguntas y preocupaciones que manifiestan los clientes						X		Y		Y		X		
	IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO	PROCEDIMIENTOS	4. Identifica los procedimientos que debe implementar en su puesto de trabajo						X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

OBJETIVO: ESTABLECER LA FACTIBILIDAD DE IMPLEMENTAR UN PLAN DE CAPACITACION AL PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE DE CNEL EP, GUAYAQUIL 2020

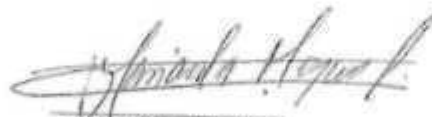
DIRIGIDO A: PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE DE CNEL EP, GUAYAQUIL 2020

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Moyano Pinos Marianela del Carmen

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración de Empresa

VALORACIÓN:

Siempre	Casi Siempre	A Veces	Regular	Nunca
---------	--------------	---------	---------	-------



FIRMA DEL EVALUADOR

C.I: 0918156456

MATRIZ DE VALIDACIÓN VARIABLE DEPENDIENTE

TÍTULO DE LA TESIS: Propuesta de Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral de Servicio al cliente de CNEL EP, Guayaquil 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				1. Nunca	2. Regular	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	CAPACIDADES	GRADO CONOCIMIENTO	DE1. ¿Se le presentan a Ud. dificultades para cumplir su trabajo por falta de conocimientos?						X		X		X		X		
			2. ¿Podría desempeñarse en puestos de mayor responsabilidad?						X		X		X		X		
	EFICACIA FRENTE A LOS OBJETIVOS	3. ¿Considera que tiene un rendimiento laboral muy bueno?						X		X		X		X			
		4. ¿Resuelve los problemas que se presentan eficazmente dentro de la jornada laboral?						X		X		X		X			
	USO Y MANEJO RAZONABLE DE RECURSOS	5. ¿Cuenta con el material de trabajo adecuado?						X		X		X		X			
		6. ¿Considera que los recursos con los que trabaja son suficientes?						X		X		X		X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

OBJETIVO: ESTABLECER LA FACTIBILIDAD DE IMPLEMENTAR UN PLAN DE CAPACITACION AL PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE DE CNEL EP, GUAYAQUIL 2020

DIRIGIDO A: PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE DE CNEL EP, GUAYAQUIL 2020

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Moyano Pinos Marianela del Carmen

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración de Empresa

VALORACIÓN:

Siempre	Casi Siempre	A Veces	Regular	Nunca
---------	--------------	---------	---------	-------



FIRMA DEL EVALUADOR

C.I: 0918156456

Anexo 6. Media y desviación dimensiones variable independiente y dependiente

Dimensiones	Media	Desviación
Variable independiente		
Atención al cliente	4,33	0,96
Identificación del trabajo	3,96	1,16
Ejecución del trabajo	4,32	0,85
Control del trabajo	4,39	0,85
Mejora continua	3,88	1,11
Variable dependiente		
Capacidades	4,08	1,18
Habilidades	3,79	1,32
Relaciones interpersonales	4,49	0,86
Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Omega de McDonald's	
0,997	0,998	

Fuente: Empresa eléctrica

Elaboración: Autora

Anexo 7. Prueba de normalidad de las dimensiones de variable independiente y dependiente.

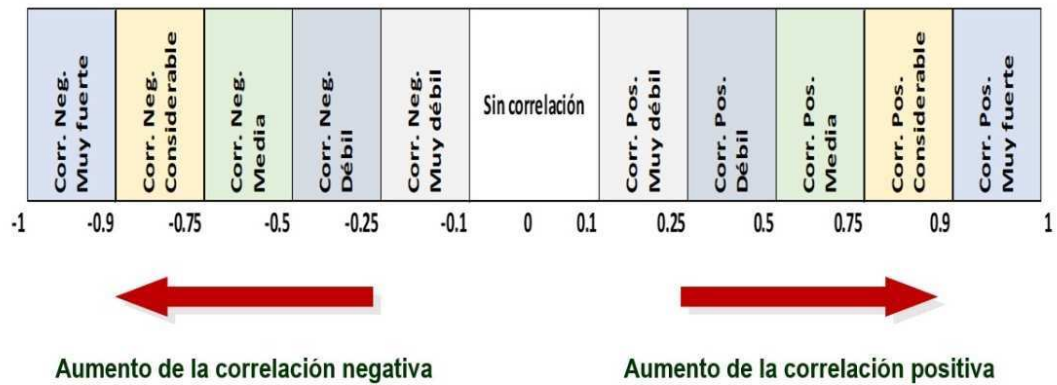
Dimensiones variable independiente y dependiente	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Atención al cliente	,729	45	,279
Identificación del trabajo	,611	45	,426
Ejecución del trabajo	,741	45	,285
Control del trabajo	,635	45	,370
Mejora continua	,756	45	,317
Capacidades	,583	45	,413
Habilidades	,787	45	,341
Relaciones interpersonales	,635	45	,370

Fuente: Empresa eléctrica

Elaboración: Autora

Anexo 8. Rangos coeficiente de correlación Hernández-Sampieri, Roberto – Metodología de investigación, 6ta. Edición.

Coeficiente de Correlación



Hernández-Sampieri, Roberto – Metodología de la Investigación. 6ta. Edición.

Anexo 9. Prueba Rho de Spearman para medir la relación que existe entre la dimensión atención al cliente y las capacidades del personal que labora en el área del servicio al cliente.

			Atención al cliente	Capacidades
Rho de Spearman	Dimensión atención al cliente	Coeficiente de correlación	1,000	,317*
		Sig. (bilateral)	.	,034
		N	45	45
	Dimensión capacidades	Coeficiente de correlación	,317*	1,000
		Sig. (bilateral)	,034	.
		N	45	45

Fuente: Empresa eléctrica
Elaboración: Autora

Anexo 10. Prueba Rho de Spearman para medir la relación que existe entre la dimensión ejecución del trabajo y las habilidades que se requieren en los puestos de trabajo del área de servicio al cliente de la empresa eléctrica.

			Ejecución del trabajo	Habilidades
Rho de Spearman	Dimensión ejecución del trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,287
		Sig. (bilateral)	.	,056
		N	45	45
	Dimensión habilidades	Coeficiente de correlación	,287	1,000
		Sig. (bilateral)	,056	.
		N	45	45

Fuente: Empresa eléctrica

Elaboración: Autora

Anexo 11. Prueba Rho de Spearman para medir la relación que existe la dimensión mejora continua y las relaciones interpersonales del personal que labora en el área del servicio al cliente.

			Mejora continua	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Dimensión mejora continua	Coeficiente de correlación	1,000	,127
		Sig. (bilateral)	.	,405
		N	45	45
	Dimensión relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	,127	1,000
		Sig. (bilateral)	,405	.
		N	1,000	,127

Fuente: Empresa eléctrica

Elaboración: Autora

Anexo 12. Validación de instrumentos – validez de constructo

Encuesta Departamento Servicio al cliente CNEL EP, Guayaquil - Ecuador, año 2020 (respuestas).xlsx - Microsoft Excel

	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Escriba su correo elec	1. ¿Considera que la e	2. ¿Recibe retroalimen	3. ¿Es receptivo a las	4. ¿Identifica los proce	5. ¿La misión y visión	6. ¿Ha tenido alguna v	7. ¿Ejecuta su trabajo	8. ¿La empresa le
38	mario.gomez@cnel.gob.ec	5	5	4	5	5	2	5	
39	oswaldo.hurtado@cnel.gob.ec	5	5	5	5	5	3	5	
40	Laverga@gmail.com	1	1	1	3	1	5	3	
41	behyer.cedeno@cnel.gob.ec	5	5	5	5	5	3	5	
42	diego.villao@cnel.gob.ec	5	5	5	5	5	2	4	
43	ronal1786@gmail.com	5	5	5	5	5	3	5	
44	viviana.quintero@cnel.gob.ec	4	3	4	5	4	4	4	
45	ramonabasurt9@gmail.com	5	3	5	4	5	1	5	
46	behyer.cedeno@cnel.gob.ec	5	5	5	5	5	3	5	
47	Media		4,33			3,96			
48	Desviación estándar		0,96			1,16			
49									
50	Nunca	2	1	1	0	1	7	0	0
51	Regular	1	2	0	0	1	5	0	2
52	A veces	5	6	3	4	4	20	2	6
53	Casi siempre	12	13	13	10	17	8	6	22
54	Siempre	25	23	28	31	22	5	37	15
55		45	45	45	45	45	45	45	45
56									
57	100	4,44	2,22	2,22	0,00	2,22	15,56	0,00	0,00
58		2,22	4,44	0,00	0,00	2,22	11,11	0,00	4,44
59		11,11	13,33	6,67	8,89	8,89	44,44	4,44	13,33
60		26,67	28,89	28,89	22,22	37,78	17,78	13,33	48,89
61		55,56	51,11	62,22	68,89	48,89	11,11	82,22	33,33
62		100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Encuesta Departamento Servicio al cliente CNEL EP, Guayaquil - Ecuador, año 2020 (respuestas).xlsx - Microsoft Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador

Cortar Copiar Pegar Copiar formato

Arial 10 Fuente Ajustar texto Combinar y centrar

General \$ % 000 +0 -0 00 00

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Celdas

Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
1	9. ¿La empresa le prop...	10. ¿Considera usted c...	11. ¿Existe un trato re...	12. ¿Posee un buen c...	13. ¿Soluciona los req...	14. ¿Busca capacitar...	15. ¿La empresa tiene...	16. ¿Se le presentan a...	17. ¿Podría desem...
38	5	5	5	5	5	4	3	5	1
39	4	4	4	5	5	5	5	4	1
40	1	1	1	1	1	1	1	1	2
41	5	5	5	5	5	4	5	5	1
42	5	5	5	5	5	4	4	5	1
43	4	5	5	5	5	4	4	3	1
44	4	4	5	5	5	4	4	4	4
45	3	5	5	5	5	5	3	4	2
46	5	5	5	5	5	4	5	5	1
47					4,39			3,88	
48					0,85			1,11	
49									
50	1	1	2	1	1	2	3	21	0
51	0	2	0	1	0	0	3	8	1
52	8	6	3	1	2	7	16	13	6
53	16	15	12	11	28	14	12	2	11
54	20	21	28	31	14	22	11	1	27
55	45	45	45	45	45	45	45	45	45
56									
57	2,22	2,22	4,44	2,22	2,22	4,44	6,67	46,67	0,00
58	0,00	4,44	0,00	2,22	0,00	0,00	6,67	17,78	2,22
59	17,78	13,33	6,67	2,22	4,44	15,56	35,56	28,89	13,33
60	35,56	33,33	26,67	24,44	62,22	31,11	26,67	4,44	24,44
61	44,44	46,67	62,22	68,89	31,11	48,89	24,44	2,22	60,00
62	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Respuestas de formulario 1 Respuestas de formulario 2 Respuestas de formulario 2 (2)

Listo 100%

18:49 17/12/2020

Encuesta Departamento Servicio al cliente CNEL EP, Guayaquil - Ecuador, año 2020 (respuestas).xlsx - Microsoft Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador

Cortar Copiar Pegar Copiar formato Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD
1	18. ¿Considera que tie	19. ¿Resuelve los prob	20. ¿Cuenta con el ma	21. ¿Considera que los	22. ¿Se encuentra ocu	23. ¿Cumple con su pl	24. ¿Participa en la es	25. Cuando deja de ha	26. ¿Puede planea
38	4	4	5	4	4	4	3	3	
39	5	5	4	5	5	5	4	3	
40	2	2	1	1	1	1	1	5	
41	5	5	5	5	5	5	3		
42	4	4	5	4	5	5	4	4	
43	5	5	4	5	5	5	5	3	
44	4	4	3	3	4	4	4	3	
45	5	5	5	5	5	5	5	3	
46	5	5	5	5	5	5	3	5	
47		4,08						3,79	
48		1,18						1,32	
49									
50	0	0	1	1	1	1	5	12	1
51	1	1	1	5	1	0	3	6	2
52	1	1	7	5	0	0	12	14	4
53	19	19	17	22	11	11	17	4	23
54	24	24	19	12	32	33	8	7	15
55	45	45	45	45	45	45	45	43	45
56									
57	0,00	0,00	2,22	2,22	2,22	2,22	11,11	26,67	2,22
58	2,22	2,22	2,22	11,11	2,22	0,00	6,67	13,33	4,44
59	2,22	2,22	15,56	11,11	0,00	0,00	26,67	31,11	8,89
60	42,22	42,22	37,78	48,89	24,44	24,44	37,78	8,89	51,11
61	53,33	53,33	42,22	26,67	71,11	73,33	17,78	15,56	33,33
62	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	95,56	100,00

Respuestas de formulario 1 Respuestas de formulario 2 Respuestas de formulario 2 (2)

18:49 17/12/2020

Encuesta Departamento Servicio al cliente CNEL EP, Guayaquil - Ecuador, año 2020 (respuestas).xlsx - Microsoft Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM
1	27. ¿Cumple con el ho	28. ¿Se percibe un gra	29. ¿Expone con facili	30. ¿Mantiene buenas	aciones con su jefe inmediato?				
38	5	5	5	5	5				
39		5		5	5				
40	1	1	1	1	1				
41	5	5	5	5	5				
42	5	4	4	4	5				
43	5	5	5	5	5				
44	5	3	4	4	4				
45	5	5	3	3	5				
46	5	5	5	5	5				
47			4,49						
48			0,86						
49									
50	1	1	1	1					
51	0	1	0	0					
52	0	5	6	1					
53	1	11	15	4					
54	42	27	23	39					
55	44	45	45	45					
56									
57	2,22	2,22	2,22	2,22					
58	0,00	2,22	0,00	0,00					
59	0,00	11,11	13,33	2,22					
60	2,22	24,44	33,33	8,89					
61	93,33	60,00	51,11	86,67					
62	97,78	100,00	100,00	100,00					

Respuestas de formulario 1 Respuestas de formulario 2 Respuestas de formulario 2 (2)

18:51 17/12/2020

Anexo 13. Matriz de consistencia

Matriz de Consistencia								
Pregunta de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Enfoque, Tipo, Diseño	Técnicas e Instrumentos	Escala de medición	Prueba de contraste
<p>Problema general</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera un plan de capacitación mejorará el desempeño laboral del área de servicio al cliente de la empresa eléctrica? <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo la dimensión atención al cliente incide en las capacidades del personal que labora en el área del servicio al cliente? ¿De qué manera la dimensión ejecución del trabajo incide en las habilidades que se requieren en los puestos de trabajo del área de servicio al cliente de la empresa eléctrica? ¿Cómo la dimensión mejora continua incide en las relaciones 	<p>Objetivo general</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación que existe entre las variables plan de capacitación y desempeño laboral en el área de Servicio al cliente de la empresa eléctrica <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar la relación que existe entre la dimensión atención al cliente y las capacidades del personal que labora en el área del servicio al cliente Establecer la relación que existe entre la dimensión ejecución del trabajo y las habilidades que se requieren en los puestos de trabajo del área de servicio al cliente de la empresa eléctrica Determinar la relación que existe entre la dimensión mejora continua y 	<p>H₀: Los puntajes de las dimensiones y del plan de Capacitación de capacitación con el desempeño laboral tienen una distribución normal</p> <p>H₁: Los puntajes de las dimensiones y del plan de capacitación con el desempeño laboral no tienen una distribución normal.</p>	<p>Variable Independiente</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de capacitación <p>Variable dependiente</p> <ul style="list-style-type: none"> Desempeño 	<p>Dimensión variable independiente</p> <ul style="list-style-type: none"> Atención al cliente Identificación del Aplicado trabajo Ejecución del trabajo Control del trabajo Mejora continua <p>Dimensión variable dependiente</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacidades Habilidades Relaciones interpersonales 	<p>Método: Cuantitativo</p> <p>Tipo de estudio: Aplicado</p> <p>Diseño: Transversal</p>	<p>Técnicas: Encuesta, Entrevista</p>	<p>ORDINAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Shapiro-Wilk <input type="checkbox"/> Alfa de Cronbach <input type="checkbox"/> Omega de McDonald's <input type="checkbox"/> Rho de Spearman

<p>interpersonales para mejorar el desempeño laboral del área de servicio al cliente de la empresa eléctrica?</p>	<p>las relaciones interpersonales para mejorar el desempeño laboral del área de servicio al cliente de la empresa eléctrica</p>	
---	---	--

Anexo 14. Solicitud y constancia de institución que acredita la realización del estudio

CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD



Memorando Nro. CNEL-GYE-CMA-2020-1065-M

Guayaquil, 08 de diciembre de 2020

PARA: Swanne Fernanda Sánchez Priado
Técnica en Documentación- GYE

ASUNTO: Autorización para realizar encuesta al área de servicio al cliente y para uso de información en tesis de posgrado.

Con relación a lo indicado en el Memorando CNEL-GYE-CTR-2020-0511-M, complétese informarle que se la autoriza para que proceda a realizar la encuesta al personal del área de Servicio al Cliente para el desarrollo de su tesis.

Aceratamente,

Documento firmado electrónicamente

Ing. Cecily Del Rocio Alvarez Zambrano

LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE, SUBROGANTE - GYE

Referencias:

-CNEL-GYE-CTR-2020-0511-M

Anexos:

- cnel-gye-ce-2020-0546-re_2_11.pdf
- matricula08742770016054177890085469001006343927.pdf
- cnel-gye-ce-2020-0511-re.pdf

Copia:

Sra. Ing. Gisella del Rocio Gil Alava

Líder de Talento Humano - GYE

Sr. Mgs. Gustavo Miguel Martínez Muñoz

Director Comercial, Encargado - GYE



CAROL DEL ROCÍO
ALVAREZ ZAMBRANO

Dirección: Ciudadela Garzón, sector 3, mz 47 • Guayaquil - Ecuador

Teléfono: 04-380 1000

www.cneltp.gob.ec

Anexo 15. Base de datos

Encuesta Departamento Servicio al cliente CNEL EP, Guayaquil - Ecuador, año 2020 (respuestas).xlsx - Microsoft Excel

AD72	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Marca temporal	Escriba sus apellidos	Escriba sus nombres	Escriba su correo elec	1. ¿Considera que la e	2. ¿Recibe retroalimen	3. ¿Es receptivo a las	4. ¿Identifica los proce	5. ¿La misión y vis
2	10/30/2020 15:02:45	GARCIA CHILAN	JONATHAN EDISON	jonathan.garcia@cnel.gob.ec	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
3	10/30/2020 15:05:36	Hinojosa Gómez	Victor Antonio	victor.hinojosa@cnel.gob.ec	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
4	10/30/2020 15:12:10	QUINONEZ CAMPUZAN	ERIKA ARACELY	erika.quinonez@cnel.gob.ec	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
5	10/30/2020 15:13:33	Villalva Villacís	Karla Fernanda	karla.villalva@cnel.gob.ec	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
6	10/30/2020 15:18:54	MERINO REINOSO	ESTHER GABRIELA	esther.merino.r@cnel.gob.ec	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre
7	10/30/2020 15:19:43	Rendón Lucas	Johana	johana.rendon@cnel.gob.ec	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
8	10/30/2020 15:21:30	Quizhpe Monar	Guido Roberto	guido.quizhpe@cnel.gob.ec	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
9	10/30/2020 15:23:32	Cabrera Bustillos	Gian Carlos	gian162008@gmail.com	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
10	10/30/2020 15:30:10	PONGUILLO	VERONICA	veronica.ponguillo@cnel.gob.ec	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces
11	10/30/2020 15:34:10	Ferrusola aviles	Francisco eleodoro	Bachiller	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre
12	10/30/2020 15:34:43	REYES	LIGIA	ligia.reyes516@gmail.com	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
13	10/30/2020 16:16:43	Medina Gonzalez	Ruben Andres	Ruben.medina@cnel.gob.ec	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
14	10/30/2020 16:25:12	HERNANDEZ LUPERA	MONICA VICTORIA	monica.hernandez@cnel.gob.ec	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
15	10/30/2020 16:54:51	Vásconez Carvallo	Delia Elizabeth	delia.vasconez@cnel.gob.ec	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
16	10/30/2020 16:59:20	DUARTE TAPIA	FRANKLIN BOLIVAR	franklin.duarte@cnel.gob.ec	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre
17	10/30/2020 17:11:28	SUAREZ CARDOZO	MIRNA LUCRECIA	mirna.suarez@cnel.gob.ec	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
18	10/30/2020 17:14:09	Florencia Vaca	Eduardo Javier	eduardo.florencia@cnel.gob.ec	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
19	10/30/2020 18:17:40	PARRALES POSLIGUA	ELSA VERONICA	veronica.parrales@cnel.gob.ec	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
20	10/31/2020 7:38:50	Mendoza Vásquez	Samira Katiuska	samira.mendoza@cnel.gob.ec	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces
21	10/31/2020 9:46:48	NAVARRO GONZAGA	MAYRA YULIANA	mayra.navarro@cnel.gob.ec	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
22	10/31/2020 9:49:22	López Torres	José Ricardo	jose.lopez@cnel.gob.ec	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
23	10/31/2020 10:25:47	BRAVO ROSALES	LAURA CAROLINA	carolina.bravo@cnel.gob.ec	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre
24	10/31/2020 10:28:09	ROMERO SANCHEZ	Edwal Humberto	edwalromero@cnel.gob.ec	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
25	10/31/2020 10:28:11	Pico Briones	Johnny Noe	johnny.pico@cnel.gob.ec	A veces	Regular	A veces	A veces	A veces
26	10/31/2020 11:13:17	CEVALLOS COTRINA	JOSUE DAVID	josue.cevallos@cnel.gob.ec	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre
27	10/31/2020 11:57:52	Campoverde Valle	Karla Paola	karla.campoverde@cnel.gob.ec	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
28	10/31/2020 12:02:24	Ortiz Vallejo	Edith	edith.ortiz@cnel.gob.ec	Regular	Regular	Siempre	Siempre	Regular
29	10/31/2020 12:13:56	Macias Alvarado	Marlist Mariela	mariela.macias@cnel.gob.ec	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
30	10/31/2020 12:33:43	Loor Sánchez	Roberto Carlos	roberto.loor@cnel.gob.ec	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre

Encuesta Departamento Servicio al cliente CNEL EP, Guayaquil - Ecuador, año 2020 (respuestas).xlsx - Microsoft Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador

Cortar Copiar Copiar formato Portapapeles Fuente Alineación General Número Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Celdas Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Modificar

	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1	6. ¿Ha tenido alguna v	7. ¿Ejecuta su trabajo	8. ¿La empresa le brin	9. ¿La empresa le prof	10. ¿Considera usted	11. ¿Existe un trato re	12. ¿Posee un buen cr	13. ¿Soluciona los req	14. ¿Busca capaci
2	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces
3	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
4	Regular	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Regular	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
5	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
6	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca
7	A veces	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
8	Regular	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
9	Nunca	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
10	A veces	Siempre	Regular	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
11	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
12	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
13	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
14	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Casi siempre	Siempre
15	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
16	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
17	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
18	A veces	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
19	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
20	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
21	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
22	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
23	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces
24	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
25	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
26	Regular	Siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
27	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
28	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Regular	A veces	Siempre
29	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
30	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Regular	A veces	Siempre	Siempre	Siempre

Respuestas de formulario 1 Respuestas de formulario 2 Respuestas de formulario 2 (2)

18:56 17/12/2020

Encuesta Departamento Servicio al cliente CNEL EP, Guayaquil - Ecuador, año 2020 (respuestas).xlsx - Microsoft Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador

Cortar Copiar Copiar formato Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA
1	15. ¿La empresa tiene	16. ¿Se le presentan a	17. ¿Podría desempeñ	18. ¿Considera que tie	19. ¿Resuelve los prob	20. ¿Cuenta con el ma	21. ¿Considera que los	22. ¿Se encuentra ocu	23. ¿Cumple con s
2	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
3	A veces	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
4	Regular	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Regular	Siempre	Siempre
5	Casi siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
6	Nunca	Regular	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
7	A veces	Regular	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Regular	Siempre	Siempre
8	A veces	Regular	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre
9	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
10	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre
11	A veces	A veces	Regular	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
12	Casi siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
13	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
14	Casi siempre	Regular	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Regular	Siempre
15	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
16	Casi siempre	Regular	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre
17	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
18	Regular	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre
19	A veces	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre
20	Regular	Nunca	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Regular	Siempre	Siempre
21	Casi siempre	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
22	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
23	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
24	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
25	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
26	A veces	Regular	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre
27	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
28	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Regular	Casi siempre	Siempre
29	A veces	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
30	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre

Respuestas de formulario 1 Respuestas de formulario 2 Respuestas de formulario 2 (2)

Listo 100%

18:56 17/12/2020

Encuesta Departamento Servicio al cliente CNEL EP, Guayaquil - Ecuador, año 2020 (respuestas).xlsx - Microsoft Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador

Cortar Copiar Copiar formato Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ
1	24. ¿Participa en la el...	25. Cuando deja de ha...	26. ¿Puede planear y...	27. ¿Cumple con el ho...	28. ¿Se percibe un gra...	29. ¿Expone con facili...	30. ¿Mantiene buenas...	aciones con su jefe inmediato?	
2	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre		
3	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre		
4	Siempre	A veces	Regular	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre		
5	Regular	Nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre		
6	A veces	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre		
7	Nunca	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre		
8	A veces	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre		
9	Casi siempre	Regular	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre		
10	Casi siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre		
11	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Regular	A veces	Casi siempre		
12	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre		
13	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre		
14	A veces	Regular	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre		
15	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre		
16	A veces	Regular	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre		
17	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre		
18	Regular	Nunca	A veces	Siempre	A veces	A veces	Siempre		
19	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre		
20	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre		
21	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre		
22	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre		
23	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre		
24	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre		
25	A veces	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre		
26	Casi siempre	Regular	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre		
27	A veces		Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre		
28	Regular	Regular	Regular	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre		
29	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre		
30	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre		

Respuestas de formulario 1 Respuestas de formulario 2 Respuestas de formulario 2 (2)

18:57 17/12/2020

Anexo 16. Lista de cotejo propuesta plan de capacitación empresa eléctrica, de la ciudad de Guayaquil, Ecuador, año 2020.



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

**LISTA DE COTEJO
PROPUESTA PLAN DE CAPACITACIÓN EMPRESA CNEL**

Nombres y apellidos del funcionario :

Fecha :

Área :

CRITERIO	ESCALA		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Tema de la capacitación			
Modalidad de la capacitación			
Objetivo de la capacitación			
Personal a quién va dirigida la capacitación			
Dependencia a quién va dirigida la capacitación			
Tiempo que va a durar la capacitación			
Horas de duración de la capacitación			
Cantidad de participantes			
Costo aproximado			
Financiamiento			

LUIS ALFREDO
 AGUIRRE
 SANCHEZ
Forma digitalizada por CESAR VALLEJO
 001001000000
 001001000000
 Fecha: 2019/11/11
 112364-0000

NATALIA LÓPEZ
 CALDERÓN
 CRUZ
Forma digitalizada por CESAR VALLEJO
 001001000000
 001001000000
 Fecha: 2019/11/11
 112364-0000

Anexo 17. Fotos entrevista al Gerente Comercial de la empresa eléctrica, de la ciudad de Guayaquil, Ecuador, año 2020.

