



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMATICA**

**(F.A.F.I)**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL**

## **TESIS DE GRADO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

### **TEMA:**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL EP) DE LA PARROQUIA SAN JUAN.

### **EGRESADAS:**

MARJORIE YULIANA ESPINOZA PIBAQUE  
GÉNESIS FERNANDA HUAYAMAVE RIVERA

### **DIRECTORA:**

EC. VERONICA MERCHAN JACOME

### **LECTOR:**

ING. DARIO XAVIER ARELLANO VALENCIA

**AÑO: 2014**

## **CERTIFICACIÓN**

En calidad de asesor del presente trabajo de investigación, certifico que la tesis con el título **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL EP) DE LA PARROQUIA SAN JUAN**. Fue elaborada por las egresadas **MARJORIE YULIANA ESPINOZA PIBAQUE Y GÉNESIS FERNANDA HUAYAMAVE RIVERA**, cumple con los requisitos metodológicos y científicos que la Universidad Técnica de Babahoyo exige, por lo tanto autorizo su presentación para los trámites pertinentes.

Atentamente,

## DECLARACIÓN DE AUTORIA

Ante las autoridades de la Universidad Técnica de Babahoyo declaramos que el contenido del trabajo de tesis con el título **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL EP) DE LA PARROQUIA SAN JUAN**, presentada como requisito de graduación para obtener el título de Ingeniero Comercial, es original, de nuestra autoría y total responsabilidad.

Marjorie Espinoza Pibaque

Génesis Huayamave Rivera

## **DEDICATORIA**

Dedico esta Tesis:

A Dios que guía mi camino y me ha dotado de inteligencia y sabiduría para poder culminar con éxito mi carrera.

A mis padres quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo incondicional, a mi hijo ya que él es mi motor de vida y mi inspiración.

Marjorie Yuliana Espinoza Pibaque

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente tesis a mi madre que es mi ejemplo de esfuerzo, superación y entrega teniendo siempre mi admiración y respeto.

A mi esposo que fomentó mi anhelo y deseo de triunfo en la vida con su ayuda y comprensión.

Y a mis hijos que son mi fuente de energía para alcanzar mis metas y la razón de mi existir.

Génesis Fernanda Huayamave Rivera

## **AGRADECIMIENTO**

Antes que nada quiero darle las gracias a Dios por estar conmigo en cada paso, por ser mi fortaleza cada día.

Gracias a mis padres por darme mis estudios y por creer en mí y ser mi apoyo en todo momento.

A mis maestros a quienes les debo gran parte de mis conocimientos y un enorme agradecimiento a la prestigiosa Universidad Técnica de Babahoyo la cual abrió sus puertas preparándome para un futuro competitivo y formándome como profesional.

Marjorie Yuliana Espinoza Pibaque

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por brindarme la salud y fuerza necesaria cada día de mi vida permitiéndome superar las adversidades que se presentaron en el camino.

A mi madre que con su esfuerzo y trabajo forjó un mejor futuro para mí brindándome siempre su apoyo incondicional para lograr mi meta.

A mi esposo por su apoyo y ayuda constante tanto en lo académico como lo personal con el fin de tener mi realización profesional.

Génesis Fernanda Huayamave Rivera

## INDICE

PORTADA	
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE TESIS	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE	iv
INTRODUCCIÓN .....	10
I. OBJETIVOS .....	12
1.1. Objetivo general .....	12
1.2. Objetivos específicos .....	12
II. MARCO REFERENCIAL .....	13
2.1. Antecedentes .....	13
2.2. Marco Teórico .....	14
2.3. Postura Teórica .....	23
2.4. Hipótesis.....	24
2.4.1. Hipótesis General .....	24
2.4.2. Hipótesis Específicas .....	24
III. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
3.2. Interpretación y discusión de resultados. ....	37
IV. CONCLUSIONES .....	38
V. RECOMENDACIONES .....	39
VI. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....	40
6.1. Título.....	40
6.2. Objetivos de la propuesta.....	40
6.2.1. General .....	40
6.2.2 Específicos .....	40
6.4. Factibilidad de la propuesta.....	41



6.5. Actividades .....	42
6.6. Evaluación de la propuesta .....	71
VII. BIBLIOGRAFÍA .....	73
VIII. ANEXOS .....	75
Anexo N° 1. Formulario de encuesta .....	75
Anexo N° 2. Formulario de entrevista .....	78
Anexo N° 3. Estructura Organizacional .....	81
Anexo N° 4. Fotos .....	82

## INTRODUCCIÓN

Un plan de gestión de Talento Humano es vital para que el desempeño de los empleados sea efectivo y se logre con éxito los objetivos de la empresa, este plan debe estar apoyado en los subsistemas de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, para el mejoramiento del desempeño laboral de los empleados.

El administrador tiene el compromiso de mejorar el desempeño de los empleados mediante continuos programas de capacitación y desarrollo. Las empresas que consideran a sus empleados, y crean un ambiente que favorece a la autoestima, solidaridad, se valoran a sí mismas.

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) reconstituida con decreto ejecutivo publicado el 28 de marzo del 2014 es la Institución responsable de garantizar la distribución y comercialización de Energía Eléctrica, también se encarga de los servicios de apertura de nuevas cuentas, recaudación y trámites propios de una empresa de servicios eléctricos. Su objetivo es incrementar el nivel de cobertura del servicio eléctrico, lograr una optimización de Costos y Gastos de la empresa, mejorar la recuperación de cartera corriente y vencida, mejorar la Calidad del Producto y Servicio Técnico.

Desde sus inicios como EMELRIOS (Empresa Eléctrica Los Ríos Compañía Anónima), ha tenido ciertas falencias con el manejo del recurso más importante, el humano; la distribución del trabajo se la hace de tal manera que el personal nuevo y mucho más el contratado tiene la condición de sobrecarga de trabajo, ya que ellos deben desempeñarse en puestos que muchas veces no van de acorde con su perfil, y esto a su vez no permite que reflejen buenos resultados.

La gestión de talento humano en La CNEL EP de la Parroquia San Juan ha buscado permanentemente el desarrollo de los empleados y fortalecer sus competencias, para mejorar su desempeño.

Pese al gran esfuerzo institucional se considera que la inadecuada aplicación de un modelo de gestión, que oriente de manera efectiva el desempeño y el desarrollo de los empleados, hace que se limiten los servicios que se realizan en la empresa.

La calidad en el servicio de atención al usuario se basa en cumplir con los requisitos que tiene el usuario, ya que satisfacerlos debe ser la parte esencial de la filosofía de negocios, porque al añadirle valor agregado a los productos o servicios la calidad significa el elemento clave del éxito de la empresa.

Y una mala atención provoca que los usuarios se sientan insatisfechos por el trato recibido por esta razón a continuación se desarrollará el tema de tesis el cual está distribuido en capítulos.

## **I. OBJETIVOS**

### **1.1. Objetivo general**

Determinar la relación de la Gestión del Talento Humano y la calidad del servicio al usuario de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) de la Parroquia San Juan.

### **1.2. Objetivos específicos**

- Realizar un diagnóstico de la Gestión del Talento Humano en la (CNEL EP) de la Parroquia San Juan.
- Identificar los factores que generan insatisfacción de los usuarios de la (CNEL EP) de la Parroquia San Juan.
- Proponer un plan de gestión del talento humano en la (CNEL EP) de la Parroquia San Juan.

## II. MARCO REFERENCIAL

### 2.1. Antecedentes

Según (Idalberto Chiavenato, 2009) La gestión del talento humano es una de las áreas con más cambios y transformaciones. Las empresas llegaron a la conclusión que las personas son el elemento indispensable de su sistema nervioso, que insertan la inteligencia a los negocios y la racionalidad de las decisiones.

El desarrollo de la antigua administración de personal, hoy gestión del talento humano, con algo en común de cada época, las escuelas del pensamiento organizacional y la era histórica-económica. Ante múltiples corrientes alrededor del tema, una predominante es la gestión del talento humano que se vincule con los objetivos organizacionales (estratégicos), y por tanto, que aporte a la cadena de valor de la organización, dirigida simultáneamente a sus inversores o dueños, clientes y colaboradores.

El primordial factor de éxito en la empresa está centrado en el equipo de trabajo, el cual tiene la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos para ser un equipo altamente efectivo, el cual se establece de un factor diferenciador que asegure los menores costos de operación y los mayores ingresos, ya que su intervención en la cadena de valor de la empresa, así como los impactos que producen en los resultados de la empresa, hoy en día son posibles de detectar y medir.

Es de mencionar también que la eficacia y congruencia de sus estrategias influirán de igual forma en los resultados del área, traducidos en la reducción de los índices de ausentismo y rotación, de accidentes de trabajo, desmotivación, demandas laborales, errores en procesos, reducción en tiempos de alistamiento y operación, entre otros.

Por ende para que una empresa pueda cumplir con sus metas y objetivos organizacionales tendremos que centrarnos en proporcionar un adecuado clima laboral para que de esta manera la integración de los colaboradores sea más dinámica consiguiendo así la eficacia de los procesos con la finalidad de ofrecer un mejor servicio y a su vez lograr la satisfacción de los usuarios e incluso superar las expectativas de dicha atención.

## **2.2. Marco Teórico**

### **Gestión del talento humano**

Los nuevos escenarios, por los cuales estamos atravesando, muestran tres aspectos que resaltan por su importancia: La globalización, el constante cambio del contexto y la valoración del conocimiento.

Los anteriores conceptos que emplean el término Recurso Humano, se fundamentan en que a las personas son “sustituibles” una herramienta más de la maquinaria del proceso productivo.

Cuando decimos Recurso Humano se está catalogando a los individuos como una herramienta, sin considerar que tiene destrezas, habilidades, ideologías, por este motivo en la actualidad se utiliza el termino talento Humano.

Se necesita de mucho tiempo para reclutar al personal incluso puede tomar años, instruir y desarrollar habilidades necesarias para integrar grupos de trabajos competitivos, por este motivo las empresas están considerando al talento humano como su capital indispensable y la adecuada administración de los mismos como una de sus tareas más decisivas. Pero la administración de este talento no es una labor muy fácil.

Cada individuo es un mundo diferente con habilidades, características propias. Si las empresas están conformadas de personas, el estudio de las mismas constituye el elemento básico para estudiar a las empresas, y especialmente la Administración del Talento Humano.

Las empresas han evolucionado debido a los cambios que surgen a diario en el mundo lo cual predomina en el día a día empresarial; y por este motivo cada empresa debe adaptarse a estos cambios.

Para lo cual debe trabajar con cada factor productivo de manera eficaz en el logro de los objetivos que estos cambios conllevan; y es aquí donde se llega a realizar el tratamiento del recurso humano como capital humano; siendo este factor al que debe

considerarse de vital importancia para aumentar sus capacidades y elevar sus aptitudes a tal punto en que se encuentre como un factor capaz de valerse por sí mismo y entregarle lo mejor de sí a su trabajo, sintiéndose conforme con lo que realiza y cómo es reconocido.

Ahora se realiza una gestión que ya no está basada en elementos como la tecnología y la información; sino que “la clave de una gestión acertada está en la gente que en ella participa”. Y para lograrlo lo que se necesita es romper paradigmas, desprenderse del temor que produce lo desconocido y adentrarse en la aventura de cambiar interiormente, innovar continuamente, entender la realidad, enfrentar el futuro, entender la empresa y nuestra misión en ella.

Esto lo podemos conseguir con una herramienta indispensable para enfrentar este desafío que es la Gestión por Competencias; dicha herramienta profundiza en el desarrollo e involucramiento del Capital Humano, puesto que ayuda a elevar a un grado de excelencia las competencias de cada uno de los individuos envueltos en el desarrollo de actividades de la empresa.

Donde la Gestión por Competencias pasa a transformarse en un canal continuo de comunicación entre los trabajadores y la empresa; es ahora cuando la empresa comienza a involucrar las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerle un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad de cada trabajador y forjar una cultura responsable y comprometida entre empresa - trabajador.

### **Proceso de Gestión del Talento Humano**

Competencias que se requieren para cada uno de los cargos de la entidad. Para (Federic, 2013) estas competencias tienen que expresarse en términos de educación, formación, experiencia y habilidades.

- **La educación:** Hace referencia a la instrucción (primaria, secundaria, superior, masterados, doctorados posgrados).

- **La formación:** Se refiere a la formación profesional continua en la que se mejoran competencias relacionadas con su cargo o trabajo que generalmente se adquieren mediante capacitaciones, seminarios, congresos, talleres u otras metodologías investigativas.
- **La experiencia:** Es la acumulación de conocimientos que un empleado obtiene en el transcurso del tiempo (meses o años) en el cargo o funciones de una determinada labor o actividad.
- **Las habilidades:** Hace referencia a aquellas habilidades que posee el trabajador como (de comportamiento o de conducta) y las adquiridas como (competencias funcionales), pues ambas son determinantes para el correcto desempeño de quien vaya a ejercer un cargo.

## **Reclutamiento**

El reclutamiento se define como un conjunto de procedimientos utilizados con el fin de atraer a un número suficiente de candidatos idóneos para un puesto específico en una determinada empresa.

### **Fines del reclutamiento**

Según (S.L, 2010) los fines del reclutamiento que se buscan son los que enunciamos a continuación:

- Determinar las necesidades presentes y futuras de reclutamiento partiendo de los datos obtenidos de la administración y el análisis del puesto de trabajo.
- Suministrar un número suficiente de personal calificado a un mínimo coste para atender a las necesidades de la empresa.
- Aumentar el éxito del proceso de selección
- Mejorar la eficiencia de la empresa.



## **Tipos de reclutamiento**

### **Reclutamiento interno**

El personal requerido por la organización puede estar ya trabajando en otros puestos en la misma empresa, en la cual se determina la persona idónea para desarrollar otra actividad y sea promovido del cargo.

### **Reclutamiento externo**

En este tipo de reclutamiento se recurre a otras fuentes diferentes a su propio personal. (Aponte, 2010), es decir que oferta sus plazas de trabajo para captar la mayor cantidad de posibles candidatos y seleccionar el idóneo.

### **Solicitud de empleo**

La mayoría de las empresas requieren que los aspirantes llenen una solicitud de empleo que ya tienen previamente impresos para obtener de los aspirantes la información que necesitan.

Los aspirantes leen los requerimientos con cuidado para luego llenar todos los casilleros requeridos. (Andino, 2012)

### **Selección del talento humano**

Para (Idalberto Chiavenato, 2011) la selección de talento humano es elegir al candidato más idóneo para que desempeñe el cargo o puesto de trabajo vacante.

La selección se efectuará de manera íntegra, el procesos de selección debe incluir pruebas o entrevistas para evaluar las actitudes, comportamiento y competencias funcionales.

En las entrevistas se pone a prueba la psicología organizacional la cual propone varias herramientas aplicables al respecto (test de personalidad, pruebas sicotécnicas, grupos de evaluación, entre otras).

## **Introducción del talento humano**

Es insertar al empleado de manera eficaz en su nuevo cargo. Para esto, se le deben mostrar los elementos de la entidad (estructura organizacional, modelo de procesos) y los elementos específicos de su cargo (objetivo del puesto, compromiso, actividades) para que lo asimilen.

## **Administración del talento humano**

La administración de recursos humanos se establece a través de la capacitación, los sueldos y salarios. Estas acciones se deben cumplir estrictamente con la normativa legal que aplique la empresa, como una evidencia de su responsabilidad social.

La administración de los empleados puede comprenderse como una acción transversal en el proceso de gestión del talento humano, pues se efectúa a lo largo de toda la vida laboral desde que el empleado ha sido seleccionado.

## **Formación del talento humano**

La formación del talento humano se hace según a la planificación realizada. Pero es habitual que en el transcurso de la ejecución del plan de formación se presenten necesidades específicas que no existían inicialmente contempladas y que deberían incluirse como ejecutadas aunque no programadas.

En la formación debe evaluarse por lo menos en tres niveles:

- Satisfacción de los asistentes con respecto al programa de formación recibido.

Puede realizarse a través de encuestas que incluyan atributos del programa de formación, el docente o facilitador, y el soporte administrativo al programa.

- Adquisición de conocimientos relativos a los contenidos de la formación. Puede hacerse mediante talleres o exámenes.

- Mejoramiento de la competencia requerida. El mejoramiento debe evaluarse observando la mejora del desempeño del empleado con respecto a la competencia que motivo su participación en el programa de formación.

### **Gestión del bienestar laboral**

Se ejecutan en las empresas programas que pretenden mejorar la calidad de vida de los empleados y sus familias, más allá de las obligaciones contractuales y legales.

La gestión del bienestar laboral se encuentra dentro del marco de la responsabilidad social de la entidad, pues los empleados son la primera parte interesada con la que la empresa debe actuar de manera responsable.

### **Evaluación del desempeño**

La evaluación permite conocer debilidades en la competencia del empleado, problemas en sus relaciones con otros o con respecto a las funciones que desempeña, necesidades de reconocimiento, entre otros asuntos determinantes para el mejoramiento.

En la misma vía de las competencias, la evaluación debe tener un componente relativo al comportamiento, que puede aplicarse mediante una encuesta o entrevista estructurada, dirigida al jefe inmediato del empleado, un cliente interno o externo del empleado, un par del mismo (alguien que comparte responsabilidades con él ) ya al propio empleado; a esta evaluación se la conoce como “evaluación de 360 grados”, porque de un giro completo a la percepción de aquellos que interactúan con el empleado.

También debe evaluarse el comportamiento funcional del desempeño, que determina por el cumplimiento en la entrega de productos por parte del empleado.

La naturaleza, la frecuencia y los atributos de calidad de esos productos habrían de haberse determinado desde la definición del cargo, y el trabajador habrá sido informado de los mismos con la oportunidad debida.

## **La atención al usuario**

La atención al usuario es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los usuarios en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes (Torres, 2012)

Para llevar una política Exitosa de atención al usuario, la empresa debe poseer fuentes de información sobre su mercado objetivo y el comportamiento de sus consumidores.

El hecho de conocer los orígenes y necesidades de estas expectativas permitirá, posteriormente, convertirlas en demanda. Para determinarlo, se deben realizar, encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios que se van a ofrecer y determinar las estrategias y técnicas que se pueden utilizar.

## **Principios básicos de atención al usuario**

Los ocho principios básicos de (Peters y Waterman, 2010):

1. Predisposición para la acción
2. Acercamiento al cliente
3. Autonomía y espíritu empresarial
4. Productividad por el personal
5. Movilización alrededor de un valor clave
6. Zapatero a tus zapatos
7. Estructura simple y poco personal

## **Los trabajadores y la atención al usuario**

Los responsables de la empresa deben ayudar a todos los miembros que la conforman para que mantengan su atención centrada en las necesidades del usuario, consiguiendo que posean un buen nivel de sensibilidad, atención y voluntad de ayudar, y que provoquen en los clientes ganas de contar su experiencia a otras personas y de volver por la empresa.

El objetivo de la empresa encaminada hacia el cliente es el esfuerzo que deben realizar los empleados para cumplir con la calidad de servicio exigida.

Para ofrecer una extraordinaria atención, se requiere que los empleados pongan en práctica habilidades técnicas relacionadas con su trabajo, como el conocimiento de los productos y servicios que se venden, el ambiente de trabajo, procesos, procedimientos, manejo de los equipos y herramientas que se utilizan, en las empresas orientadas al cliente los empleados ponen en práctica ambas habilidades, tanto las personales como las técnicas esto permite que la atención y el servicio sean un solo proceso el cliente espera calidad en la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Las necesidades se satisfacen con productos y servicios excelentes que deben conocer con detalle los empleados que los ofrecen (habilidad técnica).

Las expectativas se satisfacen con el trato que se les ofrece (habilidad interpersonal), el mayor reto de las empresas es superar las expectativas, de esta forma un valor agregado tanto de la atención como del servicio al cliente en esta fase del proceso, la atención y el servicio al cliente son un todo indisoluble.

## **Ventajas de atender mejor al usuario**

Según (Juan Alcaide, 2012), hay 15 beneficios que las empresas pueden conseguir de la buena atención al usuario los cuales se presentan a continuación:

1. Mayor lealtad de los usuarios.

2. Incremento de las ventas y la rentabilidad.
3. Ventas más frecuentes, mayor repetición de negocios con los mismos usuarios o consumidores.
4. Un más alto nivel de ventas individuales a cada usuario.
5. Más ventas, ya que los usuarios satisfechos se muestran más dispuestos a adquirir los otros servicios o productos de la empresa.
6. Más usuarios nuevos captados a través de la comunicación boca-a-boca y, las referencias de los usuarios satisfechos.
7. Menores gastos en actividades de marketing: las empresas que ofrecen baja calidad se ven obligadas a hacer mayores inversiones en marketing para “reponer” los usuarios que pierden continuamente.
8. Menos quejas y reclamaciones y, en consecuencia, menores gastos ocasionados por su gestión.
9. Mejor imagen y reputación de la empresa.
10. Una clara diferenciación de la empresa respecto a sus competidores.
11. Un mejor clima de trabajo interno, ya que los empleados no están presionados por las continuas quejas de los consumidores, usuarios y clientes.
12. Mejores relaciones internas entre el personal ya que todos trabajan, unificados, hacia un mismo fin.
13. Menos quejas y ausentismo por parte del personal, por ende una productividad más alta.

14. Menor rotación del personal.

15. Una mayor participación de mercado

### **2.3. Postura Teórica**

La calidad de atención al usuario es una serie de pasos que se siguen para conseguir la satisfacción de los requerimientos y las necesidades de los mismos. Los usuarios son el componente importante de cualquier empresa; sin embargo, son escasas las empresas que logran adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en cuanto a calidad, eficiencia o servicio personal.

Es por ello que es indispensable que los directivos inicien el proceso de mejorar la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes, ya que no es cuestión de elección porque la imagen de la empresa depende de ello. Y para conservar la imagen de la empresa, será necesaria una mejora holística empezando por el ambiente laboral, enfocándolo hacia la calidad y la mejora continua.

El análisis y diseño de un Plan de Gestión del Talento Humano, demanda el empleo de conceptos básicos y teorías que encaminen su adecuada elaboración. La gestión del desempeño se enfoca esencialmente en el desarrollo, en lo que las personas “serán capaces de hacer” en el futuro. (Cuesta Santos, 2010)

La administración de recursos humanos es un campo sensible en las organizaciones, la cual depende diferentes aspectos, como la cultura que existe en la empresa, la estructura empresarial, las particularidades del contexto ambiental, tipo de negocio, la tecnología que utiliza y sus procesos internos y presenta los seis procesos de la gestión del talento humano: admisión, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y monitoreo de personas.

(Morueco, 2012) Afirma que la atención al usuario debe tener una prioridad en las políticas y estrategias de una empresa, es decir, el cliente como fuente fundamental del negocio deberá tener una atención especial por las personas que se integran dentro de una organización y que están en contacto directo por el mismo.

## **2.4. Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis General**

Si se determina la relación de la Gestión de talento Humano y la calidad del servicio al usuario se desarrollarán competencias administrativas que involucren a ambos en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) de la Parroquia San Juan.

### **2.4.2. Hipótesis Específicas**

- Si se realiza un diagnóstico de la Gestión del Talento Humano se sabrá la situación actual en la que se encuentra la (CNEL EP) de la Parroquia San Juan se podrá corregir los errores.
- Si se identifican los factores que generan la insatisfacción de los usuarios se logrará corregir las falencias de la (CNEL EP) de la Parroquia San Juan.
- Proponiendo un plan de gestión del talento humano se mejorará la satisfacción del usuario de (CNEL EP) de la Parroquia San Juan.



### III. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Descripción de resultados

Encuesta dirigida a los usuarios de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) de la Parroquia San Juan.

##### 1. ¿Cómo califica usted el servicio de atención que le brinda la empresa?

Opción	Encuestados	Porcentaje
Excelente	10	4%
Bueno	20	9%
Regular	35	15%
Malo	160	72%
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Encuesta a usuarios de CNEL-EP San Juan

**Elaborado por:** Marjorie Espinoza y Génesis Huayamave

#### **ANALISIS:**

Los resultados nos muestran que el 72% de los usuarios reciben una mala atención del servicio, mientras que el 4% la califica de excelente, el 9% de buena y el 15% de regular debido a la conformidad del servicio ofrecido.

2. ¿Considera usted que los empleados están capacitados para brindar una óptima atención a los usuarios?

Opción	Encuestados	Porcentaje
Si	59	27%
No	163	73%
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>



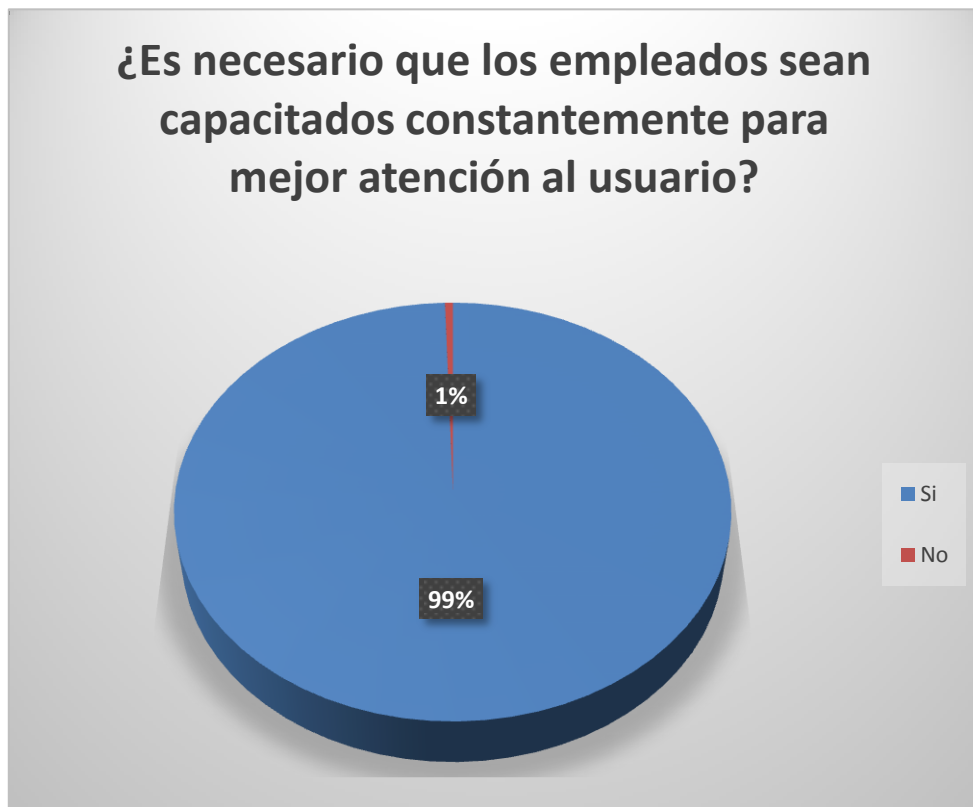
**Fuente:** Encuesta a usuarios de CNEL-EP San Juan  
**Elaborado por:** Marjorie Espinoza y Génesis Huayamave

**ANALISIS:**

El resultado de esta pregunta indica claramente que el 73% de los usuarios consideran que los empleados no están capacitados para brindar una óptima atención debido a la falta de profesionalismo al momento de tratar a las personas, mientras que el 27% indica que si están capacitados.

3. ¿Es necesario que los empleados sean capacitados constantemente para mejor atención al usuario?

Opción	Encuestados	Porcentaje
Si	221	99,5%
No	1	0,5%
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>



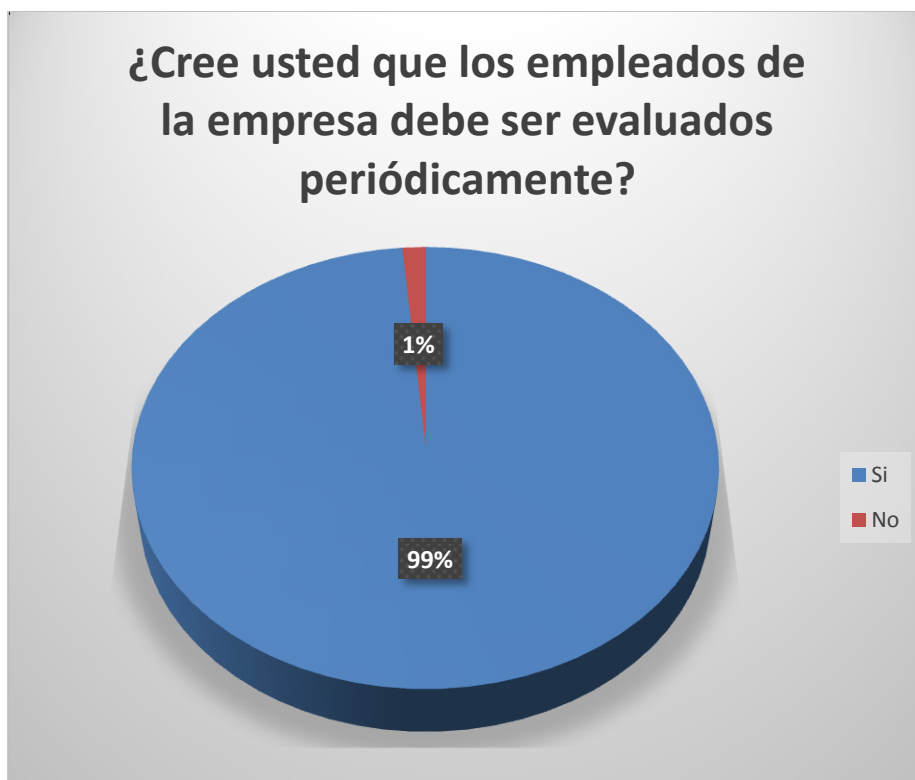
**Fuente:** Encuesta a usuarios de CNEL-EP San Juan  
**Elaborado por:** Marjorie Espinoza y Génesis Huayamave

**ANALISIS:**

El 99% de los encuestados respondieron que es necesario que los empleados sean constantemente capacitados ya que así desarrollaran habilidades y aumentarán el nivel de competencias en su puesto de trabajo lo cual ayudara a brindar una óptima atención a los usuarios.

4. ¿Cree usted que los empleados de la empresa debe ser evaluados periódicamente?

Opción	Encuestados	Porcentaje
No	3	1,4
Si	219	98,6
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Encuesta a usuarios de CNEL-EP San Juan

**Elaborado por:** Marjorie Espinoza y Génesis Huayamave

**ANALISIS:**

Se puede observar que el 99% de los encuestados respondieron que es necesario que los empleados sean evaluados periódicamente, ya que de esta manera se controla que el personal este cumpliendo con cada una de las actividades que realiza conforme a sus funciones.

5. ¿Los empleados se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios?

Opción	Encuestados	Porcentaje
Si	49	22%
No	109	49%
A veces	64	29%
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Encuesta a usuarios de CNEL-EP San Juan

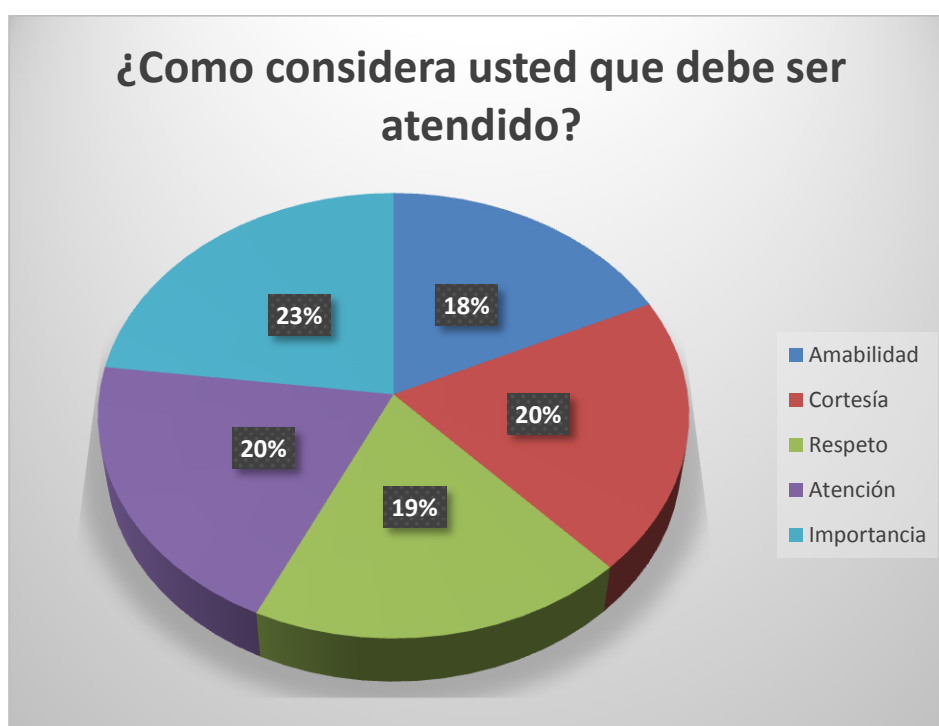
**Elaborado por:** Marjorie Espinoza y Génesis Huayamave

**ANALISIS:**

El 99% de los encuestados coinciden en señalar que los empleados no se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios, lo cual incide negativamente en la calidad de atención que se brinda en esta empresa, mientras que el 29% indica que a veces si los ayudan pero con ciertas refutaciones y el 22% señala que si debido a compromisos por amistad.

## 6. ¿Cómo considera usted que debe ser atendido?

Opción	Encuestados	Porcentaje
Amabilidad	40	18%
Cortesía	44	20%
Respeto	42	19%
Atención	45	20%
Importancia	51	23%
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Encuesta a usuarios de CNEL-EP San Juan

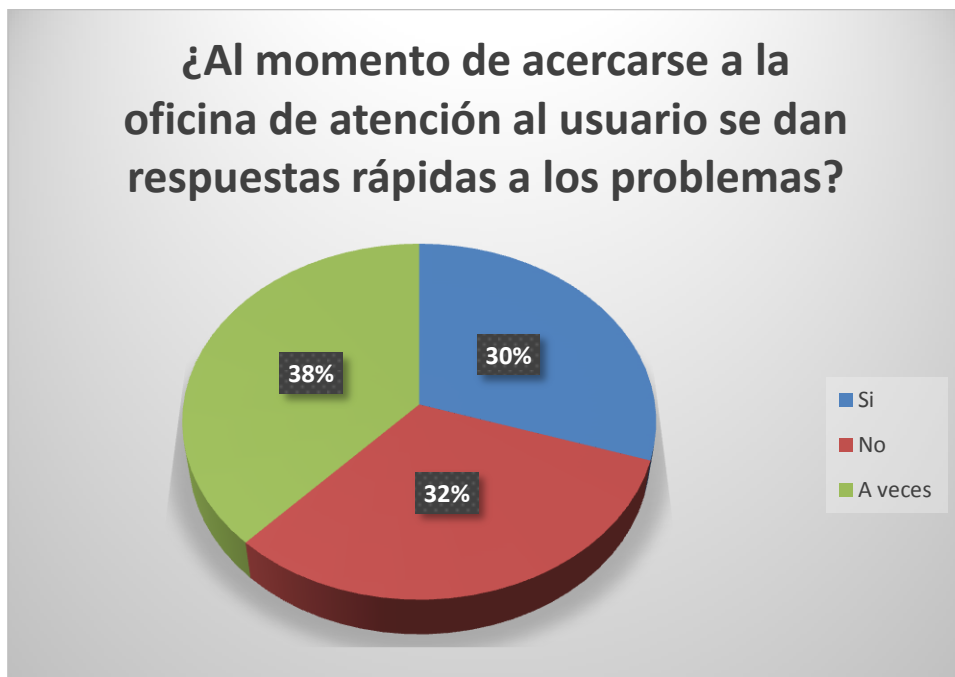
**Elaborado por:** Marjorie Espinoza y Génesis Huayamave

### ANALISIS:

El 23% de encuestados manifiestan que lo primordial dentro de la prestación del servicio, es ser atendido con importancia, los empleados deben estar dispuestos a brindar el mismo nivel de importancia a todos sus clientes, el 20% indica que deben ser atendidos con cortesía, otro 20% dice que con atención, un 19% con respeto y un 18% con amabilidad. Sin embargo todos estos tratos deben conformar un todo al momento de interactuar empleados-usuarios.

7. ¿Al momento de acercarse a la oficina de atención al usuario se dan soluciones rápidas a los problemas?

Opción	Encuestados	Porcentaje
Si	67	30%
No	70	32%
A veces	85	38%
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>



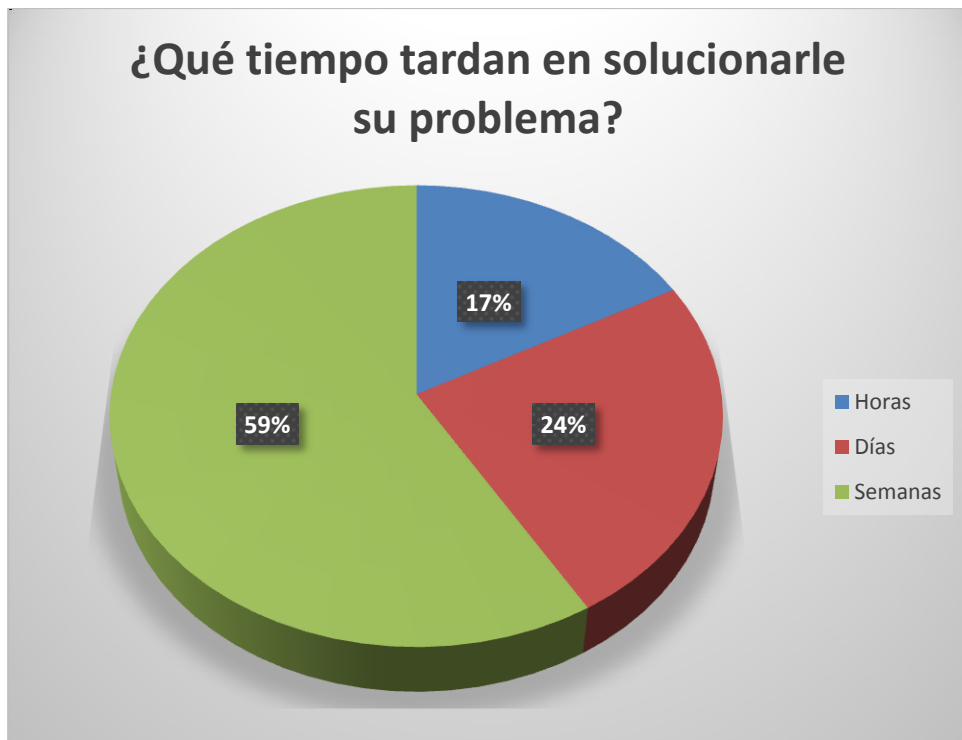
**Fuente:** Encuesta a usuarios de CNEL-EP San Juan  
**Elaborado por:** Marjorie Espinoza y Génesis Huayamave

**ANALISIS:**

El 38% de los encuestados respondió que al momento de acercarse a la oficina de atención al cliente se dan respuestas rápidas a los problemas solo a veces ya que tienen que estar insistiendo a la empresa para que les den soluciones, el 32% respondió que no obtienen respuestas rápidas, mientras que el 30% respondió que si debido a ciertos incentivos que le ofrecen.

8. ¿Qué tiempo tardan en solucionarle su problema?

Opción	Encuestados	Porcentaje
Horas	38	17,1%
Días	54	58,6%
Semanas	130	24,3%
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Encuesta a usuarios de CNEL-EP San Juan  
**Elaborado por:** Marjorie Espinoza y Génesis Huayamave

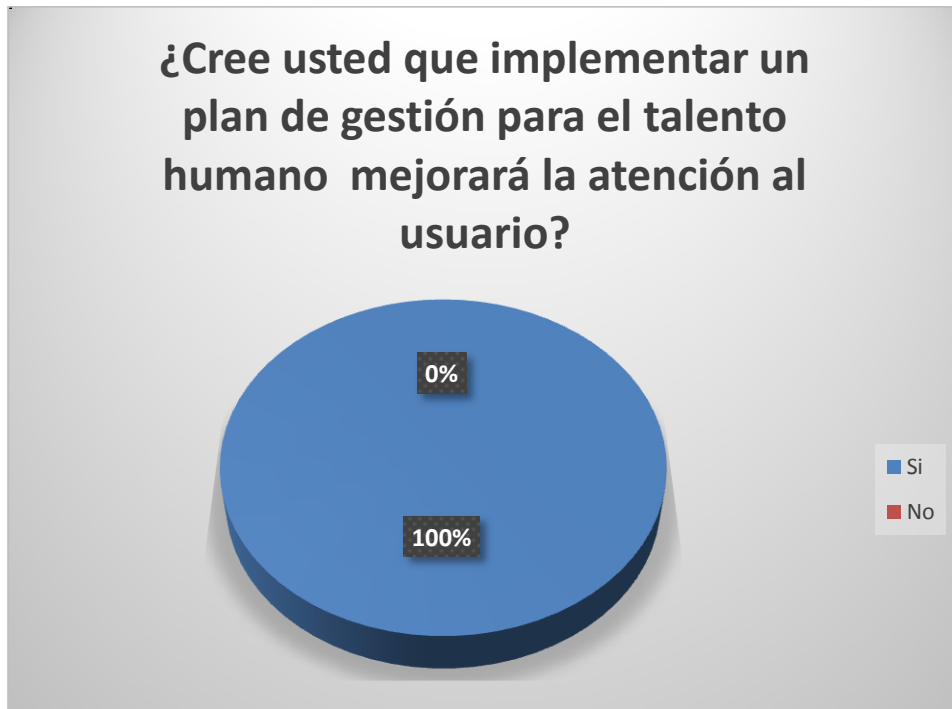
**ANALISIS:**

De acuerdo a los resultados obtenidos se muestra que el 59% de los problemas tardan semanas en solucionarse ya sea este un problema simple o complejo, el 24% dice que tardan días y el 17% tardan horas debido a la constante presión para la solución de un determinado problema.



9. ¿Cree usted que implementar un plan de gestión para el talento humano mejorará la atención al usuario?

Opción	Encuestados	Porcentaje
Si	222	100%
No	0	0
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Encuesta a usuarios de CNEL-EP San Juan

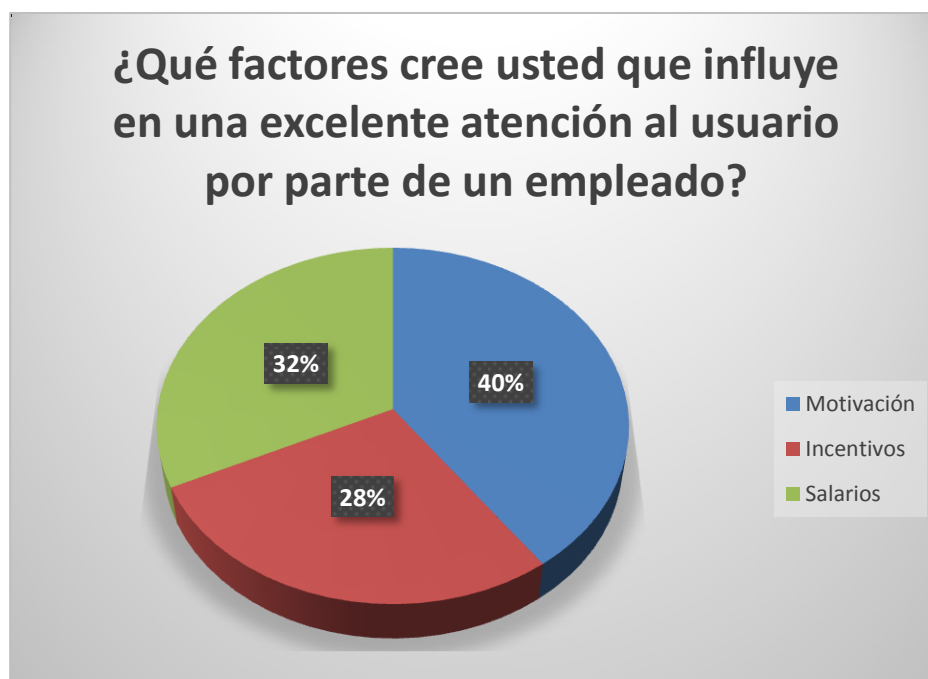
**Elaborado por:** Marjorie Espinoza y Génesis Huayamave

**ANALISIS:**

En esta pregunta el 100% de los encuestados coincidieron que es necesario implementar un plan de gestión para el talento humano que mejore el servicio de atención al usuario, denotando así que al ejecutar este plan se beneficiara a los clientes externos e internos.

**10. ¿Qué factores cree usted que influye en una óptima atención al usuario por parte de un empleado?**

Opción	Encuestados	Porcentaje
Motivación	89	40%
Incentivos	62	28%
Salarios	71	32%
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Encuesta a usuarios de CNEL-EP San Juan

**Elaborado por:** Marjorie Espinoza y Génesis Huayamave

**ANALISIS:**

Con los datos obtenidos podemos observar que el 40% de encuestados considera que uno de los factores más importantes para que un empleado se sienta satisfecho por el trabajo que está realizando y pueda dar un mejor servicio a los usuarios es mediante la motivación que recibe de su superior, el 32% considera que se debe al salario percibido y el 28% considera los incentivos ofrecidos.

## **PREGUNTAS DE ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL EP) DE LA PARROQUIA SAN JUAN**

- 1. ¿Usted está de acuerdo en que se realice un diagnóstico sobre la gestión del talento humano y su influencia en la calidad del servicio al usuario?**

Si

- 2. ¿La empresa cuenta con un plan de gestión del talento humano para alcanzar las metas?**

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) de la Parroquia San Juan, cuenta con 9 trabajadores, donde la cultura organizacional, el entorno y clima laboral, las remuneraciones, entre otros, difieren y esto induce a una diversidad de acciones a fin de potenciar eficaz y eficientemente el recurso más importante de la Organización. ¿Por qué?, existe un intangible, la parte emocional de cada empleado, siendo este el motor que induce el pensamiento a la acción. Es así como aparece una infinita gama de posibilidades ante un mismo hecho o circunstancia, lo que hace que los resultados sean diferentes en cada momento que se toma una decisión, en todos los niveles y gestiones. Es por esto que no todas los empleados brindan la misma calidad del servicio.

- 3. ¿Qué piensa sobre la gestión del talento Humano?**

Es significativa su aplicación debido a que el concepto interno es que todos son partes de una familia y que deben de mantener un buen clima laboral para el desempeño de sus actividades.

- 4. ¿Qué piensa sobre el desempeño de los empleados en la empresa?**

Evaluar el desempeño es una de las tareas más delicadas e importantes que enfrenta un administrador pero en una escala tendrían un 80% de desempeño.

**5. ¿La capacitación que reciben en la empresa les permite desarrollar eficientemente sus actividades diarias?**

Todos los empleados asistimos a capacitaciones constantes en temas técnicos pero encontramos ausencia en capacitación relacionada con temas administrativos, atención al cliente, entre otros.

**6. ¿Cree usted que el Talento Humano que labora en la empresa es idóneo para cada uno de los puestos de trabajo?**

Pese a que al ingresar los empleados a laborar a la empresa se hace una selección del más idóneo para desempeñar el puesto la satisfacción del cliente es resultado del trabajo conjunto de toda la organización si uno no labora bien hace un cuello de botella y esto incide a que haya usuarios no conforme con el servicio de atención recibida.

**7. ¿Se realizan evaluaciones periódicas del desempeño laboral a los empleados?**

No

**8. ¿Considera que la empresa debe contar con parámetros de evaluación de desempeño acorde al puesto de trabajo de cada empleado?**

Si porque de ese modo se podrá medir el nivel de conocimiento y desempeño de cada uno de ellos.

### **3.2. Interpretación y discusión de resultados.**

Para efectuar el análisis se realizaron encuestas a los usuarios y se entrevistó al Administrador de la Agencia de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) de la Parroquia San Juan.

La información recopilada nos muestra que los usuarios reciben una inadecuada atención debido a la falta de profesionalismo al momento de interactuar con los usuarios ya sea en el trato inadecuado o solución de problemas y por ello se requeriría de capacitaciones para que de esta manera desarrollen habilidades y competencias conforme a la labor que desempeña y a su vez evaluarlos periódicamente para controlar el cumplimiento de sus funciones y sobre todo que ofrezcan un servicio de calidad al usuario, mostrándose predispuestos a ofrecerles alguna ayuda ya sea en tramites o inquietudes según sea el caso, haciéndolo sentir siempre importante, prestándole la atención que se merecen con respeto, amabilidad y cortesía; y de esta manera hacer que el usuario se sienta en confianza y se agilite la solución de los problemas existentes.

Con los resultados obtenidos también se logró observar que esta empresa tiene definida la gestión del talento humano pero existe un intangible, que es la parte emocional en cada persona, siendo este el motor que induce el pensamiento a la acción, lo que hace que los resultados sean diferentes en cada momento. Es por esto que no todas los empleados brindan la misma calidad del servicio.

Claramente se demuestra que los empleados necesitan ser capacitados y evaluados constantemente, por lo tanto al administrador y a los usuarios les pareció muy favorable que se realice un plan de gestión del talento humano para que éste mejore el desempeño de los empleados y puedan brindar una óptima atención al usuario.

A través de estos resultados se podrán tomar mejores decisiones y disfrutar de un ambiente de trabajo armonioso, lo cual incide en un mayor rendimiento laboral y la satisfacción de clientes internos y externos.

#### **IV. CONCLUSIONES**

- El servicio de electricidad está enmarcado en el Plan Nacional del Buen Vivir como uno de los derechos constitucionales fundamentales para los ciudadanos del país y por ello se debe de ofrecer una adecuada atención por la prestación de dicho servicio.
- Para lograr un óptimo desempeño laboral y por ende satisfacer las necesidades de los usuarios se debe de capacitar al personal que brindar el servicio y a su vez resaltando la labor realizada.
- Con el desarrollo de habilidades y potencialización de conocimientos no solo se lograra la satisfacción de los usuarios sino que se superaran las expectativas de la atención percibida.
- Con la implementación de un plan de gestión para el talento humano se desarrollara un ambiente laboral placentero y afable y esto optimizara la atención al usuario.

## V. RECOMENDACIONES

- Planificar programas de capacitación para todos los empleados de la empresa con el propósito de mantenerlos motivados en las actividades que realizan, para que así tengan un óptimo desempeño de sus labores.
- Ejecutar el programa de gestión del talento humano para superar las deficiencias que existen en el La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional De Electricidad (CNEL EP) de la Parroquia San Juan.
- Propiciar un ambiente laboral agradable y mostrarle predisposición de ayuda a los usuarios ante cualquier situación.
- Escuchar al usuario hacerlo sentir en confianza, mostrándole que es importante para la empresa y gestionar el servicio con cortesía y empatía.

## **VI. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**

### **6.1. Título**

Implementar un plan de gestión del talento humano para el mejoramiento del desempeño laboral y óptima atención al usuario de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) de la Parroquia San Juan

### **6.2. Objetivos de la propuesta**

#### **6.2.1. General**

Diseñar un Plan de Gestión del Talento Humano en la que los empleados mejoren eficientemente sus labores y brinden con excelencia el servicio de atención al usuario de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad de la Parroquia San Juan.

#### **6.2.2 Específicos**

- Elaboración del proceso de reclutamiento, selección del personal, contratación, introducción, capacitación y evaluación, con el fin de mejorar el proceso de contratación de personal en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad de la Parroquia San Juan.
- Implementar herramientas de evaluación de desempeño del empleado de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad de la Parroquia San Juan.
- Desarrollar un modelo de gestión para mejorar el desempeño laboral de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad de la Parroquia San Juan.
- Fortalecer el desarrollo del comportamiento organizacional, a través de capacitaciones a los empleados.



### **6.3. Justificación**

La propuesta para el desarrollo de un plan de gestión del talento humano se justifica partiendo de los problemas observados en la empresa.

En la empresa se va a diseñar un plan de gestión del talento humano con el propósito de mejorar el proceso de selección, capacitaciones, control en la asistencia a los empleados y atención al usuario, esto permitirá que se cumplan las metas de la empresa.

Esta propuesta generaría una mejora para la empresa ya que tiene falencias en algunas de sus actividades, su finalidad principal es dar soluciones a los problemas encontrados.

### **6.4. Factibilidad de la propuesta**

Se ha comprobado a través de los resultados obtenidos de las encuestas y entrevista, la situación de la gestión del talento humano de la empresa y esta propuesta dará resultados eficaces mediante su ejecución, lo que se está proponiendo como una parte de la solución del problema estudiado es factible además contamos con el respaldo del administrador y empleados de la empresa, tomando en consideración cada uno de los aspectos a exponer en las diversas acciones a seguir.

## 6.5. Actividades

### DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

**Razón social:** Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP).

**Dirección:** Parroquia San Juan – Puebloviejo - Los Ríos

**Datos del Administrador:** Ing. Manuel Enrique Aviles Cuesta

**Número de empleados:** 1 Administrador- 2 Recaudadoras- 2 Servicios al cliente- 2 Electricista - 2 liniero

### ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP reconstituida con decreto ejecutivo publicado el 28 de marzo del 2014 está conformada por 10 Unidades de Negocio: Esmeraldas, Manabí, Santa Elena, Milagro, Guayas-Los Ríos, Los Ríos, EL Oro, Bolívar, Santo Domingo y Sucumbíos. CNEL EP ofrece el servicio de distribución eléctrica a un total de 1,25 millones de abonados, abarcando el 30% del mercado de clientes del país.

La Corporación Nacional de Electricidad CNEL se constituyó en diciembre de 2008 con la fusión de las 10 empresas eléctricas, que históricamente mantenían los indicadores de gestión más bajos. Teniendo como tarea principal el revertir dichos indicadores en aras de mejorar la situación de las 10 empresas.

### Objetivos Estratégico

- Incrementar el nivel de cobertura del servicio eléctrico.

- Lograr una optimización de Costos y Gastos de la empresa.
- Mejorar la recuperación de cartera corriente y vencida.
- Reducir las pérdidas de electricidad en distribución.
- Mejorar la Calidad del Producto y Servicio Técnico.
- Mejorar la Calidad del Servicio Comercial.
- Lograr el fortalecimiento Institucional a nivel organizacional, del talento humano y tecnológico, que permita una mejora en la Imagen Corporativa.

### **Misión**

Proveer el servicio público de energía eléctrica con calidad, para satisfacer el confort y desarrollo de nuestros consumidores; contando para ello con presencia nacional, talento humano comprometido, tecnología, innovación y respeto al ambiente.

### **Visión**

Ser la empresa pública de distribución y comercialización de energía eléctrica del Ecuador, referente de calidad, cobertura y eficiencia, empleando para ello la tecnología y el talento humano contribuyendo al buen vivir.

### **Plan de gestión del talento humano**

Para el desarrollo de las actividades que se llevaran a cabo presentaremos la siguiente matriz de marco lógico en la cual se detallan los programas del proyecto con sus principales procedimientos y actividades:

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO</b>	
<b><u>Nombre del Proyecto:</u></b> Gestión del Talento Humano y su influencia en la calidad del servicio al usuario en la CNEL EP de la Parroquia San Juan	
<b><u>Unidad Ejecutora:</u></b> Unidad del Talento Humano	
<b><u>Responsable de la Unidad:</u></b> Director del Talento Humano	
<b>II. PROGRAMACIÓN DEL PROYECTO</b>	
<b>Objetivo</b>	<b>Verificador</b>
<b><i>Fin:</i></b> Efectuar un diagnostico situacional del talento humano dentro de la CNEL EP de la Parroquia San Juan	Medición del clima organizacional.
<b><i>Propósito:</i></b> Determinar la situación actual de la institución para identificar posibles falencias en la atención al usuario	Registro de quejas y reclamos
<b><i>Procedimientos:</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar competencias del personal de la institución</li> <li>- Analizar la estructura corporativa</li> <li>- Realizar estudios técnicos de la estructura administrativa</li> <li>- Analizar impactos de estímulo en la productividad y calidad de gestión</li> </ul>	
<b><i>Actividades:</i></b> <u>1. Planificación</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparar material investigativo</li> <li>- Coordinar visitas con Administrador</li> </ul> <u>2. Ejecución</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acudir a la institución</li> <li>- Realizar investigación de campo</li> </ul> <u>3. Control</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Examinar la información recopilada</li> <li>- Efectuar seguimiento de la información</li> <li>- Monitorear la efectividad de la estructura Corporativa y Administrativa</li> </ul>	

**Elaborado por:** Marjorie Espinoza y Génesis Huayamave

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO</b>	
<b><u>Nombre del Proyecto:</u></b> Gestión del Talento Humano y su influencia en la calidad del servicio al usuario en la CNEL EP de la Parroquia San Juan	
<b><u>Unidad Ejecutora:</u></b> Unidad del Talento Humano	
<b><u>Responsable de la Unidad:</u></b> Director del Talento Humano	
<b>II. PROGRAMACIÓN DEL PROYECTO</b>	
<b>Objetivo</b>	<b>Verificador</b>
<b><i>Fin:</i></b> Programar capacitaciones continuas para talento Humano de la Empresa	Indicador de productividad
<b><i>Propósito:</i></b> Fortalecer o potencializar las competencias para el óptimo desarrollo organizacional	Indicador de calidad
<b><i>Procedimientos:</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Afianzar las interacciones de competencias y desempeño con el proceso de aprendizaje para incrementar la productividad y calidad del servicio</li> <li>- Ajustar las competencias considerando la dinámica del entorno y nuevos enfoques</li> </ul>	
<b><i>Actividades:</i></b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Planificación</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación de horarios para las capacitaciones</li> <li>- Preparar el itinerario de capacitaciones</li> </ul> </li> <li>2. <u>Ejecución</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo del itinerario de capacitaciones</li> <li>- Determinar las competencias de cada puesto</li> <li>- Talleres de trabajo en equipo</li> <li>- Ejercicios de desarrollo de habilidades y destrezas</li> </ul> </li> <li>3. <u>Control</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de asistencia del personal</li> <li>- Efectuar seguimiento de la capacitación realizada</li> </ul> </li> <li>4. <u>Evaluación</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar el nivel de aprendizaje obtenido</li> </ul> </li> </ol>	

**Elaborado por:** Marjorie Espinoza y Génesis Huayamave

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO</b>	
<b>Nombre del Proyecto:</b> Gestión del Talento Humano y su influencia en la calidad del servicio al usuario en la CNEL EP de la Parroquia San Juan	
<b>Unidad Ejecutora:</b> Unidad del Talento Humano	
<b>Responsable de la Unidad:</b> Director del Talento	
<b>II. PROGRAMACIÓN DEL PROYECTO</b>	
<b>Objetivo</b>	<b>Verificador</b>
<b>Fin:</b> Fortalecer el desarrollo del comportamiento organizacional, a través de la motivación a los empleados	Medición de clima organizacional
<b>Propósito:</b> Desarrollar programa de incentivos para lograr un equipo humano estimulado y reconocido por su esfuerzo y dedicación	Indicador de desempeño
<b>Procedimientos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar la interacción de los incentivos del personal y el desempeño de sus tareas</li> <li>- Analizar el impacto de estímulos en la productividad y la calidad de la gestión</li> <li>- Implementar estrategias de estímulos efectivos</li> </ul>	
<b>Actividades:</b> <u>1. Planificación</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar el tipo de incentivo a otorgar</li> <li>- Establecer requisitos para obtener incentivos</li> </ul> <u>2. Ejecución</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar temas sobre el entorno laboral</li> <li>- Determinar el incentivo para cada tarea</li> </ul> <u>3. Control y Evaluación</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de calidad del entorno laboral</li> <li>- Evaluar el grado de satisfacción del personal</li> </ul>	

**Elaborado por:** Marjorie Espinoza y Génesis Huayamave

### CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Qué se controla	Cómo se controla	Quién lo controla	Frecuencia de control	Registro de control
Competencias de personal acorde al puesto	Realizando un análisis de las competencias del puesto y los conocimientos del postulante	Director de Talento Humano	Antes de ingresar al puesto de trabajo	Informe de habilidades y destrezas
Comportamiento Organizacional del personal	Evaluando el desempeño laboral de cada individuo de la institución	Director de Talento Humano	Anual	Evaluación de desempeño
Motivación del personal en cada tarea realizada	Analizando el índice de satisfacción del personal con la remuneración percibida	Director de Talento Humano	Semestral	Informe de satisfacción laboral
Calidad del servicio ofrecido	Revisando los formularios de reclamos y sugerencias	Director de Talento Humano	Permanente	Buzón de sugerencias
Una vez realizada nuestra propuesta de intervención se debe tener constancia en el proceso de feedback para que los resultados sean perennes y se formen los nuevos hábitos y cultura organizacional en beneficio de los ciudadanos ecuatorianos validando el principio constitucional del Buen Vivir.				

Elaboró	Revisó	Aprobó
Asistente Dpto. Talento Humano CNEL EP LOS RIOS	Director de Talento Humano CNEL EP LOS RIOS	Gerente Unidad de Negocio CNEL EP LOS RIOS

PLAN DE ACCION							
I MODULO: AUTOMOTIVACION Y COMPROMISO LABORAL							
ASISTENTES	TEMAS	PROPÓSITO	ACTIVIDADES	INSTRUMENTO	RESPONSABLE	DURACIÓN	
<p style="text-align: center;"> <b>TODOS LOS EMPLEADOS DE LA CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD AGENCIA SAN JUAN</b> </p>	¿Cómo puedo auto motivarme?	<p style="text-align: center;">           Los participantes comprenderán que el rol que cumplen en la institución es indispensable para el desarrollo individual, colectivo e institucional         </p>	Análisis del tema	Videos reflexivos	Capacitadores	1 hora	
	¿Soy responsable y comprometido con la institución?		Análisis del tema	Autoevaluación	Capacitadores	2 horas	
	¿Tengo un buen desempeño laboral?		Taller de medición del desempeño laboral	Cuestionario	Capacitadores	2 horas	
	II MODULO: LIDERAZGO						
		El liderazgo y sus elementos	<p style="text-align: center;">           Comprender que el líder es capaz de asumir grandes retos y romper paradigmas         </p>	Lectura dirigida	Libros de liderazgo	Capacitadores	1 hora
		¿Cómo liderar equipos de trabajo?		Role playing	Papel y esferos	Capacitadores	1 hora



<b>III MODULO: CLIMA LABORAL</b>							
<b>ASISTENTES</b>	<b>TEMAS</b>	<b>PROPOSITO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DURACION</b>	
<p style="text-align: center;"> <b>TODOS LOS EMPLEADOS DE LA CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD AGENCIA SAN JUAN</b> </p>	Cultura organizacional: misión, visión y valores corporativos	Resaltar las metas instituciones y propiciar un adecuado ambiente laboral que contribuya a la integración del personal	Analizar el Plan Estratégico de la institución	Plan Estratégico Institucional	Capacitadores	1 hora	
	El clima laboral y su efecto en la productividad		Caso práctico	Papel y esferos		2 horas	
	Reconocimiento de los talentos individuales y grupales		Role playing	Papel y esferos		1 hora	
	¿Me siento a gusto en mi lugar de trabajo?		Análisis del tema	Foro de discusión		2 horas	
	¿Cómo lograr una comunicación efectiva?		Análisis del tema	Videos reflexivos		2 horas	
	<b>IV MODULO: ANTECEDENTES Y EVOLUCION DE LA GESTION HUMANA</b>						
	Antecedentes de la Administración	Comprender la administración del talento humano y la gestión en los procesos	Lectura	Libro	Capacitadores	1 hora	
	Nuevos desafíos de la Administración		Lectura	Articulo		1 hora	
	La gestión del talento humano y su dinámica		Análisis de tema	preguntas de discusión		2 horas	

<b>V MODULO: CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO</b>						
<b>ASISTENTES</b>	<b>TEMAS</b>	<b>PROPOSITO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DURACION</b>
<b>TODOS LOS EMPLEADOS DE LA CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD AGENCIA SAN JUAN</b>	¿Qué es servicio?	<b>Concienciar la importancia de brindar un servicio de calidad ya que este determina su valor agregado al usuario</b>	Lectura analítica	Libro	<b>Capacitadores</b>	1 hora
	¿Qué es calidad?		Lectura analítica	Libro		1 hora
	¿Cómo atender a los usuarios?		Análisis del tema	videos		1 hora
	¿Cómo lograr un servicio de calidad?		Taller	Papel y esferos		3 horas
	La comunicación como punto clave		Coaching			2.5 horas
	El adecuado manejo de quejas		Role playing	Papel y esferos		2.5 horas
<b>VI MODULO: DISEÑO Y DESCRIPCION DE CARGOS</b>						
<b>ADMINISTRADOR DE LA CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD AGENCIA SAN JUAN</b>	Las competencias de cada puesto	<b>Identificar cada una de las funciones de los cargos y designar el personal idóneo</b>	Análisis de importancia en asignación de competencias	Manual de funciones	<b>Capacitadores</b>	2 horas
	El despliegue de funciones del puesto		Identificación de funciones	Manual de funciones		2 horas

	<b>VII MODULO: RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL</b>						
<b>ASISTENTES</b>	<b>TEMAS</b>	<b>PROPOSITO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DURACION</b>	
ADMINISTRADOR DE LA CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD AGENCIA SAN JUAN	Forma de captar la mayor cantidad de candidatos posibles	Elegir el candidato idóneo para que desempeñe el cargo ofertado	Estrategias de publicidad	Radio y prensa escrita	Capacitadores	1 hora	
	Conociendo al postulante		Entrevista	Banco de preguntas		1 hora	
	¿El postulante cumple con todos los requisitos?		Técnicas para medir el conocimiento	Pruebas psicométricas		2 horas	
	<b>VIII MODULO: EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>						
	Importancia del desempeño en el puesto de trabajo	Conocer las técnicas adecuadas para evaluar el desempeño laboral	Análisis del tema	Videos reflexivos	Capacitadores	2 horas	
	¿Cómo evaluar el cumplimiento de las funciones?		Desarrollo de técnicas	Índice de desempeño laboral		2 horas	
	<b>IX MODULO: INCENTIVOS</b>						
	Como potenciar el desempeño del personal	Motivar al talento humano	Estrategias de motivación	Talleres	Capacitadores	2 horas	
	Reconocimiento del esfuerzo del trabajo		Estimulo por desempeño	Talleres		2 horas	
	¿Son necesarios los incentivos?		Análisis del tema	Debate		2 horas	

**Elaborado por:** Marjorie Espinoza y Génesis Huayamave

## DISEÑO DEL PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL

Abarca el reclutamiento, selección e introducción el mismo que se detalla a continuación:

### Reclutamiento del personal

Los medios de reclutamiento de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) de la Parroquia San Juan pueden ser a través de:

- Avisos en lugares visible dentro y fuera de la institución.
- Avisos través de la página Web de la CNEL EP.



The image is a job advertisement for CNEL EP. It features the company logo in the top left, which consists of a stylized 'C' in yellow and blue, followed by 'CNEL EP' in blue and red, and 'CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD' in smaller blue text below. To the right of the logo, the text 'Oportunidad de Trabajo' is written in a large, blue, sans-serif font. Below the logo and title, the word 'CONVOCATORIA' is written in a bold, blue, sans-serif font. Underneath this, the text reads: 'CNEL EP San Juan requiere contratar personal técnico con el siguiente perfil:'. This is followed by three sections: 'Formación académica' with the requirements 'Ingeniero eléctrico' and 'Técnico en electricidad'; 'Experiencia' with 'Experiencia mínima 1'; and 'Edad' with 'De 25 a 40 años'. Below these, it specifies 'Género' as 'Masculino'. The final line of text says 'Interesados visitar la oficina de CNEL EP San Juan'. On the right side of the advertisement, there is a photograph of two workers in white shirts, blue pants, and yellow hard hats, working on a metal structure, likely part of an electrical transmission tower or substation.


### Normas de reclutamiento para el personal

- Los aspirantes que no posean una experiencia mínima de 1 año, no deben reclutarse.
- Ningún aspirante debe ser tomado en cuenta, si no se somete al proceso de reclutamiento.
- El número de aspirantes que deben pasar a la fase de selección lo debe determinar el administrador.

## Solicitud de empleo

Esta solicitud serán impresos previamente en la empresa para obtener de los aspirantes la información que necesitan, los aspirantes leen los requerimientos con cuidado para luego llenar todos los casilleros requeridos

## Formato de solicitud de empleo

<b>EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL EP) DE LA PARROQUIA SAN JUAN.</b>				
		<b>FORMATO DE SOLICITUD DE EMPLEO</b>		<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">             FOTO           </div>
<b>Puesto solicitado</b>		<hr/>		
<b>Datos personales</b>				
<b>Apellidos y Nombres:</b>				
<b>C.I.:</b>				
<b>Lugar y fecha de nacimiento:</b>				
<b>Edad:</b>				
<b>Sexo:</b>				
<b>Dirección:</b>				
<b>Estado civil:</b>				
<b>N° de hijos</b>				
<b>Tipo de sangre</b>				
<b>Nivel de Educación</b>		<b>Especialidad</b>		
Institución(primaria)				
Institución(secundaria)				
Institución(superior)				
Institución(Maestría, doctorado PHD)				
<b>Experiencia laboral</b>		<b>Cargo</b>	<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>
Empresa				
Empresa				
Empresa				
<b>Sueldo mensual deseado</b>				

Fecha:

Firma del interesado.....


## Selección de personal

Es una serie de pasos que ayuda a elegir de un grupo de postulantes al más idóneo para el cargo vacante, comienza cuando se solicita el empleo y termina cuando se realiza la contratación.

## Especificación o perfil de cargo

Es la descripción de las funciones principales del cargo, y de las cualidades que deberá poseer el aspirante al llenar una vacante, las cuales se valoran a través del análisis de la hoja de vida presentada.

### FUNCIONES Y COMPETENCIAS DEL PERSONAL

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL EP) DE LA PARROQUIA SAN JUAN.</b>
<b>CARGO: GERENTE</b>	
<b><u>FUNCIONES PRINCIPALES</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Administrar los recursos</li><li>▪ Realizar reportes de los empleados</li><li>▪ Elaborar reportes para la matriz</li><li>▪ Realizar convenios para los usuarios.</li><li>▪ Supervisar que los empleados cumplan con su trabajo.</li></ul>	
<b><u>FORMACIÓN ACADÉMICA</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Formación universitaria en Administración de Empresas, Ingeniería Comercial o profesiones a fines.</li></ul>	
<b><u>EXPERIENCIA</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Experiencia en puestos similares de 1 año así como una sólida trayectoria profesional.</li></ul>	
<b><u>CONOCIMIENTOS</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Organización</li><li>▪ Administración</li><li>▪ Dirigir personal</li><li>▪ Liderazgo</li></ul>	
<b><u>EDAD</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ De 25 a 45 años</li></ul>	
<b><u>GÉNERO</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Masculino o femenino</li></ul>	
<b><u>CONDICIÓN DE TRABAJO</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ambiente de trabajo responsable, estricto para el excelente funcionamiento de la empresa.</li><li>▪ Presencia diaria pulcra.</li></ul>	



**EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA  
CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD  
(CNELEP) DE LA PARROQUIA SAN JUAN.**

**CARGO: RECAUDADORA**

**FUNCIÓN PRINCIPAL**

- Responsable de la recepción y manejo del dinero que se recaudan.

**FORMACIÓN ACADÉMICA**

- Con estudios universitarios en contabilidad o carrera a fines

**EXPERIENCIA**

- Experiencia mínima 1 año

**CONOCIMIENTOS**

- Experiencia en manejo de dinero, detección de billetes falsos.

**EDAD**

- De 25 a 30 años

**GÉNERO**

- Femenino

**CONDICIÓN DE TRABAJO**

- Ambiente de trabajo responsable
- Sentido de colaboración
- Organizada
- Habilidad numérica
- Presencia diaria pulcra



**EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA  
CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD  
(CNELEP) DE LA PARROQUIA SAN JUAN.**

**CARGO: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- La recepción de quejas o reclamaciones de los usuarios y su respectiva tramitación hasta darlas por resueltas satisfactoriamente

**FORMACIÓN ACADÉMICA**

- Formación universitaria cualquier especialidad

**EXPERIENCIA**

- Experiencia mínima 1 año

**EDAD**

- De 25 a 30 años

**GÉNERO**

- Femenino o masculino

**CONDICIÓN DE TRABAJO**

- Calidad humana
- Tener paciencia
- Actitud de servicio
- Ser amable
- Paciente
- Presencia diaria pulcra





**EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA  
CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD  
(CNELEP) DE LA PARROQUIA SAN JUAN.**

**CARGO: ELECTRICISTAS**

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- Detección de problemas eléctricos en los domicilios

**FORMACIÓN ACADÉMICA**

- Técnico en electricidad

**EXPERIENCIA**

- Experiencia mínima 1 año

**EDAD**

- De 25 a 40 años

**GÉNERO**

- Masculino

**CONDICIÓN DE TRABAJO**

- Calidad humana
- Actitud de servicio
- Ser amable
- Presencia diaria pulcra



**EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA  
CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD  
(CNELEP) DE LA PARROQUIA SAN JUAN.**

**CARGO: LINIERO**

### **FUNCIONES PRINCIPALES**

- Detección de problemas eléctricos en los sectores, barrios recintos etc.

### **FORMACIÓN ACADÉMICA**

- Ingeniero eléctrico
- Técnico en electricidad

### **EXPERIENCIA**

- Experiencia mínima 1 año

### **EDAD**

- De 25 a 40 años

### **GÉNERO**

- Masculino

### **CONDICIÓN DE TRABAJO**

- Calidad humana
- Actitud de servicio

## **Criterios de evaluación**

A los aspirantes se les realizará una evaluación con porcentajes de 1 a 100, siendo elegibles los candidatos que obtuvieron un rendimiento igual o superior al 75%.

## **Merecimiento**

En el merecimiento se consideran los factores como la educación, experiencia, capacitación entrevista.

<b>FACTORES SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	<b>PONDERACIÓN</b>
Educación	60%
Experiencia	15%
Capacitación	15%
Entrevista	10%
Total	100%

## **Curriculum vitae**

El administrador tendrá la misión de seleccionar los Curriculums que cumplan con los requerimientos del perfil y compararlos entre sí, después de la verificación de cada curriculum se escogerá al mejor.

Esto con el fin de ingresar a la institución el personal idóneo para que desempeñe las funciones con las competencias necesarias

## CURRICULUM VITAE

### DATOS PERSONALES

Nombres:

Apellidos:

Número de cédula:

Fecha de nacimiento:

Domicilio:

Celular:

Teléfono:

FOTO

### ESTUDIOS REALIZADOS

Educación primaria:

Educación secundaria:

Título de bachiller:

Superior:

### EXPERIENCIAS LABORALES

### CURSOS REALIZADOS

### REFERENCIAS PERSONALES

## Prueba psicométrica

Estas pruebas que realizará el administrador a los aspirantes tendrá el siguiente formato:

### Formato de prueba psicométrica



**EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA  
CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD  
(CNEL EP) DE LA PARROQUIA SAN JUAN.**

### PRUEBA PSICOMÉTRICA

**NOTA:** Elegir solo una respuesta.

**A)** Puedo ser implacable a la hora de conseguir lo que quiero.

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4
- e) 5

**B)** Me resulta sencillo centrar mi atención en un tema durante largos periodos de tiempo.

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4
- e) 5

**C)** La perfección es un ideal imposible.

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4
- e) 5

**D)** Estaría dispuesto a abandonar mi afición preferida, a pesar de lo mucho que me gusta, si con ello alcanzase el éxito en la carrera profesional que he escogido.

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4
- e) 5

**E)** ¿Qué tan importante es su necesidad de triunfar

- a) Muy importante
- b) Poco importante
- c) No es algo en lo que piense demasiado

**F)** Está sentado en el carro en medio de una congestión de tráfico. ¿Qué sentimientos es posible que sienta con mayor intensidad?

- a) Enfado
- b) Frustración
- c) Aburrimiento

**G)** Si un hombre gana \$20.00 diarios y gasta \$14.00 ¿Cuántos días tardará en ahorrar \$300.00?

**H)** Si 7 hombres hacen un pozo de 40 metros en 2 días, ¿Cuántos hombres se necesitan para hacerlo en medio día?

**I)** Si una piña cuesta \$3. ¿Cuánto costará la docena y media de piñas?

## **Entrevista**

Se realizará una entrevista la cual contribuirá con la verificación de la información que se obtuvo de los curriculum y las pruebas.

### **Guía de entrevista**


El administrador deberá indagar y tomar en cuenta el perfil del aspirante que cubrirá la vacante según los siguientes parámetros:

- El administrador debe tener ética al momento de evaluar resultados de las pruebas.
- El administrador deberá elegir a la persona que cubrirá la vacante y notificarle de ello a los directivos de la institución.
- Los aspirantes deberán acudir a la prueba y entrevista en caso de no presentarse no se les concederá una nueva oportunidad.

### **Nota**

El administrador es el encargado de fijar la fecha y hora que se realizará la entrevista. El objetivo de la entrevista es constatar que la información de la solicitud de empleo sea veraz

**Formato de entrevista a los aspirantes de la vacante**

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL EP) DE LA PARROQUIA SAN JUAN</b>
	<b>ENTREVISTA</b>

<b>NOMBRE DEL ASPIRANTE:</b>	_____
<b>EDAD:</b>	_____
<b>DIRECCIÓN:</b>	_____
<b>TÍTULO:</b>	_____

<b>PREGUNTAS DE PERSONALIDAD</b>	
¿Cómo es usted? (hablar de usted mismo.	
¿Cómo resuelve con éxitos las adversidades que se le presentan?	
¿Termina lo que empieza?	
Describa en una escala los valores que posee.	
¿Qué ha aprendido de sus errores?	
¿Duerme las horas recomendadas?	

<b>PREGUNTAS DE FORMACIÓN</b>	
¿Por qué eligió esa carrera?	
¿Qué asignaturas le gustaba y cuáles no?	
¿Cuál fue el momento más satisfactorio de su vida estudiantil?	
¿Piensa seguir preparándose profesionalmente?	
¿Cómo aplica los conocimientos adquiridos en las aulas?	

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	
¿Qué aprendió de sus trabajos anteriores?	
¿Qué funciones desempeñaba?	



¿Qué trabajo fue el que más le gusto?	
¿Cómo se llevaba con sus compañeros de trabajo?	

<b>PREGUNTAS ACERCA DEL EMPLEO (VACANTE)</b>	
¿Qué sabe acerca de nuestra empresa?	
¿Qué le atrae de ella?	
¿Cómo se enteró de la existencia del puesto?	
¿Cuánto le gustaría ganar? (\$)	
¿Cuándo podría incorporarse al trabajo?	
¿Qué personas de las empresas en la que ha trabajado anteriormente pueden darnos referencia de usted?	
¿Estaría dispuesto a trabajar bajo presión?	
¿Es puntual con los trabajos que le solicitan?	

CRITERIOS A EVALUAR	INTERVALOS DE CALIFICACIÓN					PUNTOS OBTENIDOS
	1	2	3	4	5	
Presentación personal						
Expresión verbal						
<b>Total</b>						

<b>RESULTADOS DE LA ENTREVISTA</b>

<b>OBSERVACIONES</b>

Fecha: \_\_\_\_\_


Firma del aspirante \_\_\_\_\_ Firma del administrador \_\_\_\_\_

## Examen pre ocupacional

El examen pre ocupacional es aquel que permite verificar el estado de salud del aspirante. Y debe realizárselo en cualquier hospital o clínica como requisito indispensable.

## Informe final de los aspirantes

Una vez finalizadas la prueba y la entrevista y verificación de información o datos del aspirante se procede a llenar este informe.

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL EP) DE LA PARROQUIA SAN JUAN.</b>
<b>INFORME FINAL</b>	
<b>NOMBRES:</b>	_____
<b>APELLIDOS:</b>	_____
<b>EDAD:</b>	_____
<b>PROFESIÓN:</b>	_____
<b>PUESTO QUE ASPIRA</b>	_____

	<b>Ponderación</b>	<b>%</b>
Educación	60%	
Experiencia	15%	
Capacitación	15%	
Entrevista	10%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	

<b>Observación</b>

Firma del administrador \_\_\_\_\_

## Introducción

La introducción en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) de la Parroquia San Juan es muy importante porque ayuda a la adaptación del nuevo integrante de la empresa, se lo realiza una vez que se haya seguido el proceso de reclutamiento y selección del mismo. El objetivo de la introducción es brindar la información necesaria para que pueda desempeñar correctamente sus tareas.

El propósito es ofrecerle al empleado una orientación acerca de la estructura de la empresa misión, objetivos, actividad que desarrolla, reglamentos internos, normas y seguridad laboral. La función que desempeñará en su nuevo puesto de trabajo y las actividades a realizar.

En la introducción también cabe recalcar que se presentara al nuevo empleado a sus compañeros de trabajo los cuales deberán recibirlo muy cordiales.

**Nota:** La responsabilidad de llevar a cabo el proceso de inducción y orientación corresponde al administrador.


## Proceso



## La evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño a los empleados tiene como propósito conocer como los empleados están desarrollando sus actividades y para que éste dé su opinión acerca de que quiere mejorar.

### Formato de la evaluación de desempeño (empleados)

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL EP) DE LA PARROQUIA SAN JUAN.</b>
<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>	
<b>DATOS GENERALES</b>	
Nombre del empleado:	
Función que desempeña:	
Fecha de ingreso al empresa:	
Fecha de evaluación:	

<b>DESEMPEÑO Y COMPETENCIA</b>					
<b>INSTRUCCIONES:</b> Lea cuidadosamente y asigne la calificación					
<b>FACTORES Y COMPETENCIAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Mantiene una actitud positiva en su puesto de trabajo.					
Logra los resultados esperados de su trabajo.					
Cumple con el trabajo asignado.					
Conoce y respeta las políticas de la empresa					
Asiste con puntualidad a su trabajo.					
Desempeña su función con ética y moral.					
Establece y mantiene comunicación con su jefe, compañeros, colaboradores y los clientes, propiciando un ambiente de cordialidad y respeto.					
Habilidad, capacidad y disposición para generar acción, innovación, para superar obstáculos y aportar valor agregado al trabajo.					
Tiene motivación laboral por parte de la empresa.					
1=Excelente      2=Muy bueno      3=Bueno      4=Regular      5=No satisfactorio					

<b>APRECIACIÓN GLOBAL DEL DESEMPEÑO</b>			
Tome en cuenta las apreciaciones emitidas en la sección anterior, marque la calificación que mejor lo representa.			
<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>

#### IV. COMENTARIOS ADICIONALES


Detalle cualquier comentario adicional que considera importante para mejorar desempeño

Firma \_\_\_\_\_

#### Apreciación del desempeño (usuarios)

Las empresas se deben a que existen usuarios y es por ello que deben estar satisfechos con el trato recibido y es importante saber cómo se siente con el servicio.

#### Formato de apreciación del desempeño (usuarios)

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL EP) DE LA PARROQUIA SAN JUAN.</b>				
<b>FACTORES DE DESEMPEÑO</b>					
<b>INSTRUCCIONES:</b> Lea cuidadosamente cada una de las interrogantes y responda según su opinión, como fue la atención recibida por el empleado					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
¿Cómo fue la atención que le brindó el empleado?					
¿El empleado fue respetuoso, amable y honrado?					
¿El empleado le dio solución a su problema?					
¿Qué tan capacitado está el empleado para resolver sus problemas?					
¿Se mostró dispuesto a ayudar?					
1=Excelente	2=Muy bueno	3=Bueno	4=Regular	5=No satisfactorio	
<b>COMENTARIOS</b>					
<i>Detalle en este apartado cualquier comentario adicional que considera importante para mejorar la atención que se le brindó o sugiera algo que considere importante</i>					

Firma \_\_\_\_\_

## PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA

DESCRIPCION	DETALLE	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. PARCIAL	V. TOTAL
Gastos de Personal					\$ 765,00
	Servicios Profesionales	9 módulos	\$ 85,00	\$ 765,00	
Equipos					\$ 45,00
	Alquiler de proyector	10 días	\$ 2,00	\$ 20,00	
	Alquiler de laptop	10 días	\$ 2,50	\$ 25,00	
Materiales y suministros					\$ 169,25
	Material didáctico	50 módulos	\$ 3,00	\$ 150,00	
	Papel bond 75gr	2 resmas	\$ 5,80	\$ 11,60	
	Cd's	3	\$ 0,80	\$ 2,40	
	Esferos	15	\$ 0,35	\$ 5,25	
Refrigerios					\$ 82,50
	Coffe break	50	\$ 1,25	\$ 62,50	
	Aguas	50	\$ 0,40	\$ 20,00	
SUBTOTAL					\$ 1.061,75
Imprevistos 10%					\$ 106,18
TOTAL					\$ 1.167,93

El proyecto será financiado el 100% por las autoras

## **6.6. Evaluación de la propuesta**

La propuesta es el plan de gestión del talento humano ya que se busca ofrecer una solución como es el mejoramiento del desempeño laboral y óptima atención al usuario de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) de la Parroquia San Juan todo esto se logra partiendo desde la selección del personal hasta el control de los empleados.

Al implementar el plan de gestión del talento humano será de gran utilidad, se espera obtener un mejor control, una recomendación sería la huella digital así como lo tienen en la matriz, las mejoras que tendría son de permitir obtener un alto control para que los empleados sean eficientes al momento de desempeñar sus actividades y la interacción con los clientes.

Los procesos que tiene el departamento para la selección del personal son los siguientes:

- Reclutamiento del personal.
- Preselección.
- Realización de pruebas.
- Entrevista de selección.
- Valoración y toma de decisiones.
- Contratación.

### **Reclutamiento del personal.**

El reclutamiento consiste en la búsqueda por diferentes medios de candidatos que cumplan los requisitos exigidos por las necesidades de la empresa para cubrir determinado puesto vacante.

## **Preselección de candidatos**

La preselección es de revisar todos los currículum vitae de los candidatos y analizar si cumplen o no los requisitos demandados por la empresa.

## **Realización de pruebas**

El departamento de recursos humanos llevará a cabo la realización de pruebas que tienen como objetivo evaluar a los candidatos respecto a diversos aspectos.

## **Entrevista de selección**

La entrevista es la herramienta más utilizada en los procesos de selección por ser una de las que más información proporciona sobre los aspirantes.

## **Valoración y toma de decisiones**

Una vez realizadas todas las pruebas y recogida toda la información, el departamento de recursos humanos junto con el jefe del área valorarán globalmente las candidaturas de las personas que han llegado hasta la fase de entrevista y tomarán una decisión que consistirá en determinar cuál es el candidato más idóneo al puesto de trabajo.

## **Contratación**

Para formalizar el contrato de trabajo entre la empresa y el candidato seleccionado, éste deberá presentar unos documentos personales que, por norma general, serán una fotocopia de todos sus documentos.



## VII. BIBLIOGRAFÍA

- (2012). La solicitud de empleo. En M. E. Andino, *Correspondencia y documentación* (pág. 146). Honduras: Guaymuros.
- Aponte, J. C. (2010). *Administración del personal Un enfoque hacia la calidad*. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- Asociación de Gestión Humana del Ecuador. (4 de 11 de 2013). *Gestión del talento humano en Ecuador. Grandes Empleadores*, 54.
- Chiavenato, I. (2009). Talento Humano. En I. Chiavenato, *La gestión de calidad total en la administración Chiavenato 3ra* (pág. 50). Mexico: The McGraw-Hill.
- Cuesta Santos, A. (2010). Gestión por competencias en la GRH. En A. C. Santos, *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento* (págs. 243-244). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Deming, E. (2011). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Edwards, D. (2010). Recuperado el 05 de 07 de 2014, de <http://xxxturismoxxx.blogspot.com/2010/03/conceptos-de-calidad-segun-diversos.html>
- Federic. (2013). Proceso de Gestión del Talento Humano. En R. Bustamante, *Sistema de Gestión integral. Una sola gestión un solo equipo* (pág. 158). Medellín: Universidad de Antioquia.
- Idalberto Chiavenato. (2009). *Gestión del Talento Humano 3ra Edición*. En I. Chiavenato, *Administración de Recursos Humanos* (pág. 34). Mexico: EDITORA McGraw-Hill.
- Idalberto Chiavenato. (11 de 2011). Recuperado el 20 de 06 de 2014, de <http://www.eumed.net/ce/2011b/arc.html>
- Juan Alcaide. (2012). *Alta Fidelidad*.
- Kotler. (s.f.). Obtenido de <http://www.altonivel.com.mx/el-cliente-moderno-para-kotler.html>
- Morueco, R. (2012). La atención al cliente. En R. 2. Morueco, *Manual práctico de Administración* (págs. 291-292). Madrid: De la edición Ra-Ma.
- Peters y Waterman. (2010). En C. L. Mateus, *Atención al Cliente Y Gestión de reclamaciones* (págs. 106-107). Madrid: Eugenia Sobrino.
- S.L, P. V. (2010). *Selección del personal*. España: vertices.

The Chartered Institute of Marketing, (. (22 de julio de 2010). Obtenido de <http://www.cim.co.uk/resources/glossary/home.aspx>

Torres. (2012). La atención al cliente. En V. C. Torres, *Calidad Total en la Atención al Cliente* (pág. 6).

España: Ideas propias Vigo.

## VIII. ANEXOS.

### Anexo N°.1. Formulario de encuesta



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**(F.A.F.I)**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL EP) DE LA PARROQUIA SAN JUAN.**

1. ¿Cómo califica usted el servicio de atención que le brinda la empresa?

Excelente	
Bueno	
Regular	
Malo	

2. ¿Considera usted que los empleados están capacitados para brindar una óptima atención a los usuarios?

Si	
No	

3. ¿Es necesario que los empleados sean capacitados constantemente para mejor atención al usuario?

Si	
No	

4. ¿Cree usted que los empleados de la empresa debe ser evaluados periódicamente?

Si	
No	

5. ¿Los empleados se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios?

Si	
No	
A veces	

6. ¿Con que tipo de trato considera usted que debería ser atendido?

Amabilidad	
Cortesía	
Respeto	
Atención	
Importancia	

7. ¿Al momento de acercarse a la oficina de atención al usuario se dan soluciones rápidas a los problemas?

Si	
No	
A veces	

8. ¿Qué tiempo tardan en solucionarse su problema?

Horas	
Días	
Semanas	

9. ¿Cree usted que implementar un plan de gestión para el talento humano mejorará la atención al usuario?

Si	
No	

10. ¿Qué factores cree usted que influye en una óptima atención al usuario por parte de un empleado?

Motivación	
Incentivos	
Salarios	

**Anexo Nº 2. Formulario de entrevista**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA  
(F.A.F.I)**

**PREGUNTAS DE ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR**

- 1. Usted está de acuerdo en que se realice un diagnóstico sobre la gestión del talento humano y su influencia en la calidad del servicio al usuario?**

---

---

---

---

- 2. ¿La empresa cuenta con un plan de gestión del talento humano para alcanzar las metas?**

---

---

---

---

- 3. ¿Qué piensa sobre la gestión del talento Humano?**

---

---

---

---

**4. ¿Qué piensa sobre el desempeño de los empleados en la empresa?**

---

---

---

---

**5. ¿La capacitación que reciben en la empresa les permite desarrollar eficientemente sus actividades diarias?**

---

---

---

---

**6. ¿Cree usted que el Talento Humano que labora en la empresa es idóneo para cada uno de los puestos de trabajo?**

---

---

---

---

**7. ¿Se realizan evaluaciones periódicas del desempeño laboral a los empleados?**

---

---

---

---

**8. ¿Considera que la empresa debe contar con parámetros de evaluación de desempeño acorde al puesto de trabajo de cada empleado?**

---

---

---

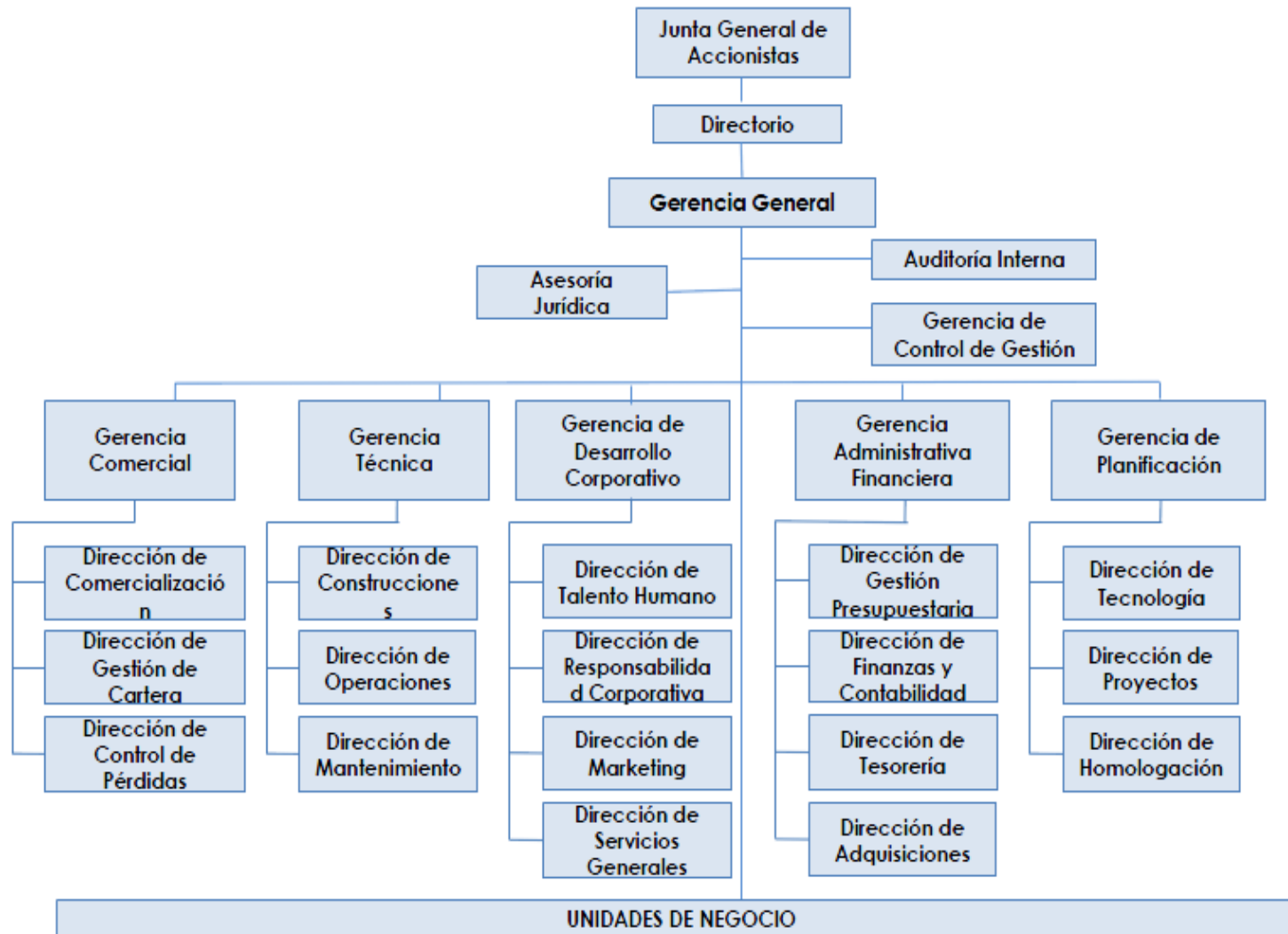
---



### Anexo Nº 3. Estructura Organizacional



# Estructura Orgánica Actual



## Anexo Nº 4. Fotos



