



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN RELACIONES  
INTERPERSONALES PARA LOS EMPLEADOS DE CNEL EP. PLANTA  
NORTE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

**Autora:** Villacreses Murillo Esther Efigenia

**Tutor:** Ing. López Perero Marlo Antonio Mba.

**Guayaquil, Ecuador**

**2020**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo va dedicado a Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer. A mi familia que, con apoyo incondicional, amor y confianza permitieron que logre culminar mi carrera profesional.

**Esther Efigenia Villacreses Murillo.**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi agradecimiento a los profesores que fueron parte de mi formación profesional que me inculcaron sus conocimientos en todo posible. Pero, sobre todo, gracias a mi esposo y a mis hijas, por su paciencia, comprensión y solidaridad con este proyecto, por el tiempo que me han concedido, un tiempo robado a la historia familiar. Sin su apoyo este trabajo nunca se habría escrito y, por eso, este trabajo es también el suyo.

**Esther Efigenia Villacreses Murillo**



# INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:

### TECNOLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESA

#### Tema:

Plan de capacitación de relaciones interpersonales de los empleados de la agencia norte, empresa pública estratégica corporación nacional de electricidad CNEL EP.

**Autora:** Esther Efigenia Villacreses Murillo

**Tutor** Ing. López Perero Marlo Antonio

#### Resumen

El presente estudio plan de capacitación se orienta a observar y analizar las relaciones interpersonales que existe entre los empleados de la empresa pública CNEL, tomando en cuenta que el personal que trabaja en las diferentes Agencia no solo es un recurso, sino también actor clave con capacidad de impulsar el desarrollo de ideas, proyectos y procedimientos que benefician al país.

Los administradores de la empresa CNEL, consideran que el talento humano es un actor clave con capacidad de impulsar el desarrollo de ideas y trabajo de equipo, para el adelanto de las Agencias, de allí es de gran importancia, conocer el nivel de desempeño del talento humano que colabora en las diferentes agencias, y este desempeño está estrechamente ligado a la forma que se desarrollan las relaciones interpersonales porque de ello facilita una adecuada interacción entre los empleados.

Relaciones  
Interpersonales

Empresa

Plan de  
Capacitación



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:**

**TECNOLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESA**

**Tema:**

Plan de capacitación de relaciones interpersonales de los empleados de la agencia norte, empresa pública estratégica corporación nacional de electricidad CNEL EP.

**Autora:** Esther Efigenia Villacreses Murillo

**Tutor:** Ing. López Perero Marlo Antonio

**Abstract**

This study training plan is aimed at observing and analyzing the interpersonal relationships that exist between the employees of the public company CNEL, taking into account that the staffs who works in the different Agency is not only a resource, but also a key actor with capacity to promote the development of ideas, projects and procedures that benefit the country.

The administrators of the CNEL company consider that human talent is a key actor with the capacity to promote the development of ideas and teamwork, for the advancement of the Agencies, hence it is of great importance to know the level of talent performance human that collaborates in the different agencies, and this performance is closely linked to the way that interpersonal relationships are developed because it facilitates proper interaction between.

Relationships

Business

Training plan

# ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de Autorización para la publicación de trabajos de titulación.....	v
Certificación de Aceptación de CEGESCIT.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Índice General.....	xii
Índice de figura.....	xiv
Índice de tabla.....	xv

## TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO I .....	1
El Problema	
1. Planteamiento del Problema .....	1
1.1. Ubicación del problema en un contexto.....	1
1.2. Situación conflicto.....	2
1.3. Delimitación del problema .....	3
1.4. Formulación del problema .....	3
1.5. Variables de la Investigación .....	3
1.6. Evaluación del problema .....	4
1.7. Objetivos de la investigación .....	5
1.8. Justificación de la Investigación .....	5
CAPITULO II.....	24
Marco Teórico	
2. Fundamentación Teórica.....	8
2.1. Antecedentes Históricos .....	8
2.2. Antecedentes Referenciales.....	15
2.3. Fundamentación Legal .....	17
2.4. Definiciones Conceptuales .....	21

CAPITULO III .....	41
Metodología	
3. Presentación de la Empresa .....	25
3.1. Metodología de la investigación .....	28
3.2. Tipos de investigación .....	29
3.3. Población.....	30
3.4. Muestra.....	31
3.5. Técnicas e instrumentos.....	32
3.6. Entrevista.....	32
3.7. Encuesta.....	33
CAPITULO IV.....	56
Análisis e Interpretación de los Resultados	
4. Análisis de Resultados con los Instrumentos aplicados .....	40
4.1. Plan de Mejora .....	65
4.2. Conclusiones .....	66
4.3. Recomendaciones.....	68
4.4. Bibliografía.....	69

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1 Estructura Organizativa.....	26
Figura 2 Segmentación de Mercado .....	27

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cantidad de Trabajadores por Categoría Ocupacional .....	26
Tabla 2 Muestra .....	31
Tabla 3 Técnicas e Instrumentos.....	32
Tabla 4 Encuestas: Género-Jefes de Departamentos .....	41
Tabla 5 Encuestas: Nivel de Estudios- Jefes de Departamentos.....	42
Tabla 6 Encuestas: ¿Conoce usted de se trata las Relaciones Interpersonales? .....	43
Tabla 7 Encuestas: Desde su punto de vista ¿En su departamento hay una buena Relacion Interpersonal?.....	44
Tabla 8 Encuestas: ¿El departamento donde usted se encuentra laborando cuenta con buena Relacion Interpersonal? .....	45
Tabla 9 Encuestas: ¿Participaría en la capacitación que les brinda la empresa para mejorar las Relaciones Interpersonales?.....	46
Tabla 10 Encuestas: ¿Es importante la capacitación para la empresa en que labora? ....	47
Tabla 11 Encuestas: ¿Cree usted que después del plan de capacitación para mejorar las relaciones interpersonales van a generar un excelente desempeño laboral?.....	48
Tabla 12 Encuestas: ¿Considera usted que es importante las Relaciones Interpersonales para un buen desempeño Laboral? .....	49
Tabla 13 Encuestas: Para un buen desempeño laboral ¿Usted considera que el personal sabe las funciones de su puesto de trabajo en CNEL-EP?.....	50
Tabla 14 Encuestas: ¿El plan de capacitación se ajusta a las necesidades del personal de CNEL-EP? .....	51
Tabla 15 Encuestas: Según las respuestas anteriores, la capacitación ¿Es una pérdida de tiempo o inversión para mejorar las relaciones interpersonales? .....	52
Tabla 16 Encuestas: Género- Personal Operativo .....	53
Tabla 17 Encuestas: Nivel de Estudios- Personal de Operativo .....	54
Tabla 18 Encuestas: ¿Conoce usted de que se trata las Relaciones Interpersonales.....	55
Tabla 19 Encuestas: Desde su punto de vista ¿Las autoridades de CNEL-EP se interesan por la autorización y ejecución del plan de capacitación? .....	56
Tabla 20 Encuestas: ¿CNEL-EP actualmente viene ejecutando un plan de capacitación para mejorar las Relaciones Interpersonales?.....	57
Tabla 21 Encuestas: ¿Participaría en la capacitación que les brinda la empresa para mejorar las Relaciones Interpersonales?.....	58
Tabla 22 Encuestas: ¿Es importante la capacitación para la empresa en que labora? ....	59
Tabla 23 Encuestas: ¿Cree usted que después del plan de capacitación para mejorar las relaciones interpersonales van a generar un excelente desempeño laboral.....	60
Tabla 24 Encuestas: ¿Considera usted que es importante las Relaciones Interpersonales para un buen desempeño laboral?.....	61
Tabla 25 Encuestas: Para un buen desempeño laboral ¿Usted considera que el personal sabe las funciones de su puesto de trabajo en CNEL-EP.....	62
Tabla 26 Encuestas: ¿El plan de capacitación se ajusta a las necesidades del personal de CNEL-EP? .....	63
Tabla 27 Encuestas: Según las respuestas anteriores, la capacitación ¿Es una pérdida de tiempo o inversión para mejorar las relaciones interpersonales .....	64
Tabla 28 Plan de Mejora .....	66

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1. Planteamiento del Problema**

#### **1.1. Ubicación del problema en un contexto**

Actualmente, las relaciones interpersonales forman una parte fundamental para el desarrollo de cualquier clima organizacional, ya que, es la atmósfera creada por las actitudes, convivencias, empatías y todos aquellos factores que son capaces de expresar los seres humanos en cuanto a su individualidad y que se complementan con la gerencia, leyes, líderes, programas y planificaciones que conforman y sustentan la acción y el clima laboral de un equipo de trabajo. Se hace entonces imprescindible el estudio de las relaciones interpersonales como una herramienta que aporte beneficios útiles, en la medida en que se utilicen, para afrontar situaciones laborales y mejorar el clima organizacional que se desarrolle en la institución.

Dentro del entorno empresarial y particularmente en empresas que se funcionan como es el caso de CNEL, las relaciones interpersonales se pueden convertir en el punto crítico del proceso. Hablar de calidad humana es hablar del componente esencial para lograr la calidad de las relaciones interpersonales, del resultado de aquellos vínculos que se generan a través del proceso de interacción y comunicación con las demás personas que integran una institución.

En las principales relaciones interpersonales es el ser humano y este posee una gran variedad de emociones y reacciones que deben ser direccionadas de la mejor forma, para cultivar relaciones sanas y positivas dentro de la organización, puesto que se debe tratar diariamente con compañeros de trabajo, superiores, clientes o proveedores y es por ello que se vuelven un elemento importante en las empresas públicas en el desempeño laboral de sus colaboradores.

Para alcanzar un apropiado desempeño laboral es indispensable tener relaciones interpersonales positivas, puesto que debido a la diversidad y al número de integrantes en una organización, suelen surgir desavenencias, roces, discrepancias e incluso conflictos.

Los administradores de la empresa CNEL, consideran que el talento humano es un actor clave con capacidad de impulsar el desarrollo de ideas y trabajo de equipo, para el adelanto de las Agencias, de allí es de gran importancia, conocer el nivel de desempeño del talento humano que colabora en las diferentes agencias, y este desempeño está estrechamente ligado a la forma que se desarrollan las relaciones interpersonales porque de ello facilita una adecuada interacción entre los empleados.

El presente estudio se orienta a observar y analizar las relaciones interpersonales que existe entre los empleados de la empresa pública CNEL, tomando en cuenta que el personal que trabaja en las diferentes Agencia no solo es un recurso, sino también actor clave con capacidad de impulsar el desarrollo de ideas, proyectos y procedimientos que benefician al país.

## **1.2. Situación conflicto**

CNEL planta norte en la ciudad de Guayaquil es una entidad pública, cuyo fin principal es satisfacer las necesidades de la comunidad y brindar servicios básicos, buscando el progreso y engrandecimiento de la ciudad de Guayaquil.

Las relaciones interpersonales se generan mediante el proceso de interacción y comunicación, en la empresa pública CNEL se evidencia falencias en la comunicación entre empleado y empleados; entre empleados y directivos; entre directivos y directivos, que afectan el desarrollo de las labores de la Agencia planta norte de la ciudad Guayaquil, al tiempo que genera la carencia de motivación, fidelidad, compromiso, identificación del trabajador hacia la institución y específicamente a la agencia donde labora.

La problemática planteada se evidencia a través de:

- ✓ Repetidos conflictos entre los funcionarios
- ✓ Falta de diálogo amable entre los trabajadores de la institución
- ✓ Negación de cambiar la actitud de los trabajadores y funcionarios
- ✓ Escaso compromiso de trabajo en equipo
- ✓ Poca motivación y compromiso

El presente trabajo de investigación se enfoca al diseño de un plan de capacitación en base a las relaciones interpersonales que contribuya a una buena interacción entre empleados dentro de la Agencia de CNEL planta norte en la ciudad de Guayaquil, propiciando la mejora del desempeño laboral.

### **1.3. Delimitación del problema**

**Campo:** Administración del talento humano

**Área:** Relaciones interpersonales

**Aspecto:** Capacitación, desempeño laboral

**Contexto:** Agencia de CNEL Planta Norte

**Provincia:** Guayas

**Cantón:** Guayaquil

### **1.4. Formulación del problema**

¿Cómo influyen las relaciones interpersonales de los empleados en el desempeño laboral de la agencia de CNEL Planta Norte, ubicada en el Cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el año 2020?

### **1.5. Variables de la Investigación**

- **Variable Independiente:** Relaciones interpersonales
- **Variable Dependiente:** Desempeño laboral

## 1.6. Evaluación del problema

**Delimitado.** - El presente trabajo nos ayudara para mejorar la calidad de las relaciones Humanas entre los empleados, ya que por diferentes casos hace falta comunicación y así no logran tener un buen ámbito laboral.

**Claro.** - Redactar en forma precisa fácil de comprender e identificar con ideas concisas. El plan de capacitación es un punto a favor para la empresa para que así los empleados se sientan familiarizados, se destaquen y logren todos sus objetivos.

**Evidente.** - Es decir de pronto los empleados no estarían de acuerdo, pero a través de investigaciones nos da resultados que esta propuesta sirve de mucho para así tanto la empresa como los empleados, tener otra perspectiva en su lugar de trabajo y un mejor ambiente laboral.

**Relevante.** - Es importante la propuesta ya que todos los empleados se benefician de esta capacitación y así fluya un buen desempeño laboral, mejorando las relaciones interpersonales.

**Original.** - Plan de capacitación para mejorar el rendimiento de las relaciones interpersonales.

**Factible.** - Estamos en el nivel del conocimiento en el cual estamos trabajando y con los recursos disponibles, es decir contamos con el departamento de Talento humano y los empleados para iniciar y concluir este proyecto, al mismo tiempo la capacidad del investigador que es la adecuada para realización de este tipo de trabajo

**Identifique los productos esperados.** - Lo que esperamos obtener través de esta investigación es resultados favorables ya sea un buen trato entre los empleados (Buena relación interpersonal).

## **1.7. Objetivos de la investigación**

### **1.7.1. Objetivo general**

Diseñar un plan de capacitación en relaciones interpersonales a los empleados para mejorar el desempeño laboral de la agencia de CNEL Planta Norte del cantón Guayaquil.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Revisar literatura especializada sobre el talento humano que sustentan las relaciones interpersonales con la mejora de servicio al cliente en las empresas públicas.
- Analizar el estado actual de las relaciones interpersonales que actualmente existen en la agencia de CNEL Planta Norte en el Cantón Guayaquil.
- Estructurar un plan de capacitación sobre relaciones interpersonales para los empleados que contribuya a mejorar el servicio al cliente en la agencia de CNEL Planta Norte en el cantón Guayaquil

## **1.8. Justificación de la Investigación**

CNEL planta Norte es una entidad pública, cuyo objetivo social principal es la satisfacción de las necesidades primarias de la comunidad que habitan en la ciudad de Guayaquil, al brindar los básicos, y así contribuir al progreso y engrandecimiento de la ciudad.

Esta investigación se realiza en el campo de las relaciones interpersonales que son, en esencia, relaciones sociales reguladas por leyes, generalmente tácitas, de interacción social y que generan a través del proceso de interacción y comunicación con las demás personas que integran una institución. Dentro de la administración del talento humano laboral este punto reviste de suma importancia puesto que puede incidir en el desempeño laboral de un equipo de trabajo y, por tanto, en el logro de los objetivos de las instituciones. (Yanez, 2019)

El aporte práctico consiste en el diseño de un plan de capacitación en relaciones interpersonales para los trabajadores de la Agencia de CNEL Planta Norte de la ciudad de Guayaquil, que contribuya a superar las deficiencias y así lograr mejoras en el desempeño laboral

El aporte metodológico del estudio se establece a partir de la forma que se utilizan los métodos, tipos y técnicas de investigación, mediante los cuales se realiza el diagnóstico del estado actual de las relaciones interpersonales que actualmente existen en la agencia de CNEL Planta Norte en el Cantón Guayaquil.

La relevancia social tiene una significación importante porque el contexto de la investigación es una empresa pública que presta un servicio público a los habitantes de la ciudad de Guayaquil, y así contribuye a mejorar la calidad de vida del cantón.

Según Sampieri nos da como referencia diferentes puntos para justificar el presente trabajo de investigación:

- Conveniencia

El presente trabajo de investigación es un plan de capacitación para mejorar las relaciones interpersonales, Básicamente nos sirve para que los empleados tengan un mejor desempeño laboral.

- Relevancia social

Tiene un alcance favorecido ya que basándonos en los resultados los que se benefician serian tanto la empresa como los empleados

- Implicaciones prácticas

Nos ayudara a resolver la falta de comunicación entre los empleados y lograr un mejor ámbito laboral.

- Valor teórico

Este proyecto está basado en investigaciones de conocimientos amplios tantos como en versiones pasadas como presente en donde se logra obtener un solo análisis y así mismo servirá para futuros trabajos sobre el tema, así como también basándonos en la información obtenida nos ayuda a desarrollar una teoría clara, concisa del tema y nos brindara la posibilidad

de esclarecer todo tipo de dudas, es un trabajo en que si se puede confiar y apoyarse en él.

- Utilidad metodológica

Con esta propuesta “Plan de capacitación para mejorar las relaciones interpersonales” ayudara a futuros trabajos como modelo para direccionar qué tipos de investigación o metodología se pueden aplicar, cuál sería la adecuada para el trabajo a realizar.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2. Fundamentación Teórica**

##### **2.1. Antecedentes Históricos**

###### **Relaciones Interpersonales**

Relaciones humanas es el nombre dado al conjunto de interacciones que se da en los individuos de una sociedad, la cual tiene grados de órdenes jerárquicos. Las relaciones humanas se basan principalmente en los vínculos existentes entre los miembros de la sociedad. Gracias a la comunicación, que puede ser de diversos tipos: visual o comunicación no verbal, lenguaje icónico o lenguaje de las imágenes, que incluye no sólo la apariencia física, imagen corporal sino también los movimientos, las señales, lingüística, chat, comunicación oral, afectiva y, también, los lenguajes creados a partir del desarrollo de las sociedades complejas: lenguaje político, económico, gestual, etc.

Las Relaciones Interpersonales son una necesidad básica del ser humano como lo expresa Maslow en su pirámide de necesidades, donde las contempla como la necesidad de comunicación y pertenencia a un grupo, por lo tanto desde el principio de la humanidad la formación de grupos con similares características o con objetivos en común, han desencadenado las relaciones que se van formando hasta llegar a la integración en familias, comunidades y sociedades. (Chilan, 2014)

###### **Contexto histórico de las Relaciones Humanas:**

A lo largo de los siglos, la vida humana ha sido un tejido complejísimo de comunicaciones. Eminentemente antropólogos atribuyen el mérito de la cultura y la civilización al lenguaje.

Hay Relaciones Humanas desde que hay seres humanos. Los hombres se han dado cuenta que se necesitaban mutuamente primero para poder sobrevivir más luego, con el correr del tiempo para relacionarse unos con otros y vivir en sociedad. Todos los días y a toda hora, se viven las

Relaciones Humanas, lo único nuevo es que su importancia ha sido finalmente comprendida y acerca de ellas se comienza a hablar, cada vez más.

La teoría de las relaciones humanas nace en los Estados Unidos, hacia la cuarta década del Siglo XX, y fue posible gracias al desarrollo de las ciencias sociales, en especial de la psicología. Fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración.

Entre las personas que contribuyeron al nacimiento de la teoría de las relaciones humanas podemos citar a Elton Mayo, como mayor referente, quien condujo el famoso Experimento de Hawthorne, también a Mary Parker Follet y Kurt Lewin. (Chilan, 2014)

Hablando de las relaciones humanas en el contexto laboral fue en la década de 1800 en los Estados Unidos entró a la era industrial y fue ahí donde los directores de las plantas comprendieron que necesitaban administrar la conducta de los empleados para incrementar la productividad. Nacieron así los estudios de la administración y de las relaciones con el personal.

Al estudiar las relaciones humanas queremos saber por qué los individuos y los grupos se comportan de cierta manera y como mejorar la interacción entre ellos, para ello hay tres disciplinas involucradas: psicología, sociología y antropología.

Desde mediados de la década de 1920 hasta comienzos de 1930, Elton Mayo y sus socios de la escuela de Administración de Harvard efectuaron una investigación en la planta Hawthorne situada cerca de Chicago. El trabajo de mayo le valió el nombre de “padre de las relaciones humanas” e hizo otros descubrimientos que mejoraron el conocimiento de las relaciones humanas en la organización. (Chilan, 2014)

## **Escuela Tradicionalista**

La escuela tradicional es el método de enseñanza que predominó en la edad media y en la moderna, aunque ya en la edad contemporánea fue sustituida por La Escuela Nueva. La escuela tradicional surgió en Europa antes del siglo XVII al momento que sucedieron los movimientos que pusieron fin al sistema del feudalismo; El Renacimiento y La Reforma Protestante.

Su fundamento fue la escolástica, significa método y orden. Como escuelas tradicionales, el profesor era un ejemplo a seguir a lo que quería llegar es que los alumnos que están bajo su cargo sean capaces de cumplir con sus objetivos así como que aprendieran todo lo estudiado, como punto clave es que los castigos eran necesarios para que los alumnos sigan adelante y cumplan parte de su progreso, como pasa el tiempo las escuelas y las tradiciones fueron cambiando, ahora su educación y su enseñanza son lo contrario menos disciplinadas y rígidas. (Chilan, 2014)

## **Visión del trabajador en la empresa**

Los trabajadores y su visión son que hayan cumplido todo lo que se han propuesto, que su desempeño sea de confianza, responsable y aplicando claves importantes que una de ellas sería las relaciones interpersonales, logrando que sean uno de los mejores dentro de la empresa.

Lo que Chilan (2014) espera de un trabajador es que este esté convencido de que su responsabilidad es contribuir a alcanzar las metas ya que, si no es así, no será un integrante valioso para el equipo. Puede hacerlo con una actitud positiva y realizando satisfactoriamente su trabajo o su función. Es importante que conozca sus obligaciones, que utilice las relaciones humanas adecuadas, que sea cortés y servicial.

Para Montes (2016) Denominadas también como relaciones humanas, interrelaciones personales o relaciones interpersonales, son aquellas

relaciones que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en sociedad, característica del ser humano, en donde en el desarrollo integral de las personas las relaciones interpersonales tienen un papel fundamental, dado que en todo acto en el que intervengan dos o más personas se considera una relación humana.

En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente. El proceso comunicativo está formado por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje. La comunicación exitosa requiere de un receptor con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo. Si algo falla en este proceso, disminuyen las posibilidades de entablar una relación funcional.

Hay que tener en cuenta que las relaciones interpersonales nos permiten alcanzar ciertos objetivos necesarios para nuestro desarrollo en una sociedad, y la mayoría de estas metas están implícitas a la hora de entablar lazos con otras personas. Sin embargo, es también posible utilizarlas como un medio para obtener ciertos beneficios, tales como un puesto de trabajo; incluso en esos casos, existen más razones que el mero interés material, aunque suelen ignorarse a nivel consciente. (Montes, 2016)

Anteriormente teníamos que realizar todo esto personalmente, hoy en día, en nuestro mundo futurista podemos interactuar con personas que no necesariamente tienen que estar frente a nosotros, solo utilizando la web podemos socializar desde cualquier punto hasta cualquier parte del mundo.

Las cuatro principales causas del surgimiento de la teoría de las relaciones humanas son:

1. Necesidad de humanizar y democratizar la administración liberando de conceptos rígidos.
2. El desarrollo de las llamadas ciencias humanas la psicología y la sociología.

3. Las ideas de la filosofía pragmática de John Dewey y la psicología dinámica de Kurt Lewin fueron esenciales para el humanismo en la administración.
4. Las conclusiones del experimento de Hawthorne llevado a cabo entre 1927 y 1932 bajo la coordinación de Elton Mayo, pusieron en jaque los principales postulados de la teoría clásica de la administración. (Montes, 2016)

### **Desempeño Laboral**

La evaluación del desempeño de los empleados se ha convertido en un aspecto clave para las empresas hoy en día, sin embargo, si echamos la vista atrás, así como la empresa ha ido evolucionando con el devenir de la historia, vemos cómo los procesos de evaluación también se han ido transformando con el paso de los años.

A mediados del siglo XIX en pleno *boom* de la Revolución Industrial, los empresarios de la época podían medir de manera muy sencilla el rendimiento de las máquinas que utilizaban, es decir, cuántas unidades eran capaces de producir al día gracias a la tecnología del momento. Sin embargo, a la hora de medir la productividad de sus trabajadores no contaban con elementos que les permitiesen evaluar su desempeño. (Mazariegos, 2016)

El primer proceso de evaluación llevado a cabo y del que se tiene constancia tuvo lugar a principios del siglo XIX en una fábrica textil de New Lanark, Escocia, llevado a cabo por el empresario Robert Owen, uno de los principales impulsores del movimiento obrero británico.

El proceso consistía en medir el rendimiento diario de los obreros de esta fábrica con un sistema mediante el cual a cada obrero le era asignado un libro en el que sus supervisores anotaban diariamente comentarios sobre su desempeño, en secciones clasificadas por colores que indicaban los niveles de rendimiento.

Posteriormente en 1842 el Gobierno de Estados Unidos a través del Congreso establece una Ley de carácter nacional, mediante la cual se instaura la obligatoriedad a las empresas de llevar a cabo procesos anuales de evaluación a sus trabajadores. (Mazariegos, 2016)

Estas primeras iniciativas dan lugar a que a principios del siglo XX las técnicas de evaluación empleadas fueran cada vez más avanzadas. Las empresas comienzan a medir las competencias y habilidades requeridas para determinados puestos, además de analizar cuantitativamente el rendimiento de sus empleados. Más adelante esa información, será utilizada para realizar comparativas de los diferentes perfiles y el desempeño de los trabajadores.

A partir de la segunda mitad del siglo XX, en la llamada "Sociedad del Conocimiento", término acuñado por primera vez por Peter Drucker, surgen nuevos desafíos y grandes cambios en el ámbito empresarial. El trabajo manual característico de la Revolución Industrial, comienza a ir en detrimento frente al trabajo del conocimiento y en consecuencia la medición del rendimiento de los trabajadores comienza a resultar más compleja. (Mazariegos, 2016)

Para poder medir esta nueva forma de trabajo aparecen varias modalidades de evaluación prevaleciendo finalmente dos de ellas: la basada en competencias y la basada en objetivos. Sin embargo, el problema de estos procesos radicaba en que ambos estaban basados en un modelo productivo, arraigado en la sociedad industrial que los había visto nacer. La gestión del talento necesita contemplar aspectos más profundos e inmateriales, más allá de la orientación a resultados. Los entornos colaborativos y las posibilidades de desarrollo de los profesionales, entre otros aspectos, son claves para conseguir el grado de compromiso adecuado del empleado con su tarea, clave para la consecución de los objetivos de la organización. En un nuevo contexto es necesario un Modelo de evaluación sencillo y ameno, que no genere

rechazo y que contribuya a facilitar los procesos de formación y aprendizaje de los trabajadores. (Mazariegos, 2016)

### **Teoría X Y Z**

Las teorías X e Y han sido creadas por Douglas McGregor, mientras que la teoría Z es del japonés Ouchi. Cada una de ellas tiene las condiciones indicadas, siendo teorías que se basan en la forma de ser y de comportarse los trabajadores en la empresa:

La teoría X se basa en que a las personas les disgusta el trabajo, que son perezosas y evitan el trabajo si les es posible. Ya que por esa razón este tipo de trabajadores deben estar controlados, amenazados y dirigidos para conseguir un correcto desempeño de ellos. Por eso mismo, hay que ser autoritario ofreciendo políticas, reglas y un gran control. Y si no cumplen se les establecen castigos para que sólo así desarrollen el esfuerzo necesario para conseguir los objetivos de la empresa. (Gestion.org, 2015)

La Teoría Y se basa en que a las personas les gusta el trabajo, de manera que es natural para ellos como otras necesidades básicas de la vida. Las personas se sienten motivadas hacia el trabajo, buscan responsabilidades y son creativas, no escapan del trabajo porque les gusta hacerlo, por eso tienen autodirección y autocontrol. Estos tipos de trabajadores se sienten más comprometidos en trabajar por cumplir los objetivos es en las recompensas por la realización. (Gestion.org, 2015)

La Teoría Z se basa en que si tenemos confianza en una persona se tiende a comportar correctamente, si se tiene confianza en un trabajador tiende a rendir lo que se espera de él. Se diferencia y afirma que la producción es un tema de la administración de la persona que se puede aplicar y aplica en cualquier empresa independientemente que sea japonesa o no y que se basa en los valores de intimidad, sutileza y confianza. Las personas se comportan correctamente favoreciendo la confianza en los trabajadores, se espera que la gente produzca y por tanto los controles de la empresa no son muy exigentes. (Gestion.org, 2015)

## **2.2. Antecedentes Referenciales**

**Puma (2018) Diseño de un programa de talleres de capacitación de relaciones interpersonales enfocado en el clima laboral de la empresa Proavicea Cia Ltda, dmq 2017-2018. Quito: Administración de Recursos Humanos y Personal, Tecnológico Superior Cordillera.**

Talleres de Capacitación de Relaciones Interpersonales, para un mejoramiento del clima laboral, se considera que en la actualidad no existe una adecuada relación entre los colaboradores debido a la falta de comunicación, rumores, roces, malos entendidos entre otros. Frente a esta necesidad, esta propuesta ayudará al desarrollo de la organización con la finalidad de promover un ambiente agradable entre los colaboradores, mediante talleres, orientadas en potenciar sus capacidades, establecer comunicación asertiva, el trabajo en equipo, la participación de cada uno de los miembros, para que se sientan motivados y tener la seguridad que obtendrán estabilidad emocional y laboral de manera que cada colaborador pueda ejercer sus actividades de manera apropiada.

En la presente investigación se va a enfocar al objetivo 9 del Plan Nacional del Buen Vivir que hace mención a Garantizar el trabajo digno en todas sus formas la cual establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas. En prospectiva, el trabajo debe apuntar a la realización personal y a la felicidad, además de reconocerse como un mecanismo de integración social y de articulación entre la esfera social y la económica. (Plan Nacional del Buen Vivir, 2017)

**Sandoval (2012) Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de empleados y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe en el año 2012. Quito: Facultad de Ciencias Psicológicas, Universidad Central del Ecuador.**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe, se preocupa por que sus colaboradores trabajen dentro de un clima laboral

adecuado; es decir, quiere hacerles sentir parte de la institución y fomentar su desarrollo dentro de la misma; crear un ambiente dentro del cual sus colaboradores satisfagan sus necesidades y puedan desarrollar su trabajo de acuerdo a los resultados esperados. También pretende fomentar el desarrollo de habilidades, conocimientos y aptitudes, para alcanzar los objetivos institucionales.

La necesidad del estudio del clima laboral, que prevalece en el Municipio del Cantón Cayambe, surge del principio de que si sus trabajadores sienten bienestar psicológico-físico-material y están satisfechos, en gran medida, estarán satisfechos los clientes externos a los que van dirigidos los esfuerzos del personal de la institución.

Al realizar un estudio en la Universidad Central del Ecuador, sobre la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral, señala, para que exista relaciones interpersonales en una organización el elemento fundamental y una de las riquezas que se tiene es la comunicación, a partir de ella se logra transmitir y proyectar una información ,de forma que se logre entender el mensaje ya que el hombre es un ser comunicativos por naturaleza y la evolución va ser de acuerdo a como se va ir relacionando con otras personas de esta manera serán escuchados así podrán empoderarse de la organización.

**Cabrera (2015) Implementación de un plan de capacitación virtual para mejorar el desempeño laboral del personal de Fundación Alternativa, 2015. Quito: Facultad de Ciencias Psicológicas, Universidad Central del Ecuador.**

En los últimos años se ha analizado la posibilidad de implementar una nueva alternativa de educación y se planteó la idea de realizar capacitaciones virtuales, a través del uso de recursos informáticos, despertando gran interés en aquellos que buscan herramientas novedosas para realizar su labor de enseñanza o la de transmitir conocimientos de carácter específico mediante cursos de capacitación o nuevas formas de aprendizaje más efectivo. Los aspectos de la educación y la capacitación

que los recursos informáticos pueden ayudar a mejorar en la institución son los relacionados con el desempeño laboral, formas de comunicación, y el poder compartir conocimientos y experiencias sin importar el tiempo y la distancia de la comunidad participante. Fundación Alternativa tiene 12 agencias a nivel nacional, la implementación de esta herramienta puede ser de gran importancia ya que existe una gran cantidad de información que normalmente es compartida en capacitaciones presenciales que podrían ser impartidas de forma virtual obteniendo un buen resultado y evitando así todo el proceso logístico que implica el trasladar a los colaboradores de una ciudad a otra. Los participantes podrán capacitarse en un espacio y tiempo a su elección sin dejar de interactuar con su instructor. Por este y otros beneficios más, se pretende realizar esta investigación a beneficio de Fundación Alternativa buscando un desarrollo integral del personal y facilitando los procesos en capacitación.

### **2.3. Fundamentación Legal**

Toda la referencia es tomada de la Constitución de la República del Ecuador, en títulos, secciones y artículos, mismo que se detallan a continuación:

#### **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

##### **Título II Derechos**

##### **Capítulo Segundo, Derechos del Buen Vivir**

##### **Sección Tercera, Comunicación e Información**

**Art. 16.-** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.

3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.
4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.
5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación. (Ecuador, 2008)

### **Sección Octava, Trabajo y Seguridad Social**

**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Ecuador, 2008)

## **Título IV, Participación y Organización del Poder**

### **Capítulo Séptima, Administración Pública**

#### **Sección Tercera, Servidoras y Servidores Públicos**

**Art. 229.-** Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores. (Ecuador, 2008)

Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo.

La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia.

## **Título VII, Régimen del Buen Vivir**

### **Capítulo Primero, Inclusión y Equidad**

#### **Sección Séptima, Comunicación Social**

**Art. 384.-** El sistema de comunicación social asegurará el ejercicio de los derechos de la comunicación, la información y la libertad de expresión, y fortalecerá la participación ciudadana.

El sistema se conformará por las instituciones y actores de carácter público, las políticas y la normativa; y los actores privados, ciudadanos y comunitarios que se integren voluntariamente a él. El Estado formulará la política pública de comunicación, con respeto irrestricto de la libertad de expresión y de los derechos de la comunicación consagrados en la Constitución y los instrumentos internacionales de derechos humanos. La ley definirá su organización, funcionamiento y las formas de participación ciudadana. (Ecuador, 2008)

## **LEY ORGANICA DEL SERVICIO PÚBLICO**

### **CAPITULO 1 DE LOS DEBERES, DERECHOS Y PROHIBICIONES**

**Art. 22.-** Deberes de las o los servidores públicos. - Son deberes de las y los servidores públicos:

d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley; (Ecuador, 2008)

**Art. 23.-** Derechos de las servidoras y los servidores públicos. - Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

k) Gozar de las protecciones y garantías en los casos en que la servidora o el servidor denuncie, en forma motivada, el incumplimiento de la ley, así como la comisión de actos de corrupción;

l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;

n) No ser discriminada o discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos;

ñ) Ejercer el derecho de la potencialización integral de sus capacidades humanas e intelectuales;

**Art. 24.-** Prohibiciones a las servidoras y los servidores públicos. - Prohíbese a las servidoras y los servidores públicos lo siguiente:

f) Abusar de la autoridad que le confiere el puesto para coartar la libertad de sufragio, asociación u otras garantías constitucionales.

## **CÓDIGO DE TRABAJO**

**Art. 4.-** Irrenunciabilidad de derechos. - Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

**Art. 5.-** Protección judicial y administrativa. - Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos. (Ecuador, 2008)

**Art. 7.-** Aplicación favorable al trabajador. - En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios judiciales y administrativos las aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores.

**Art. 42.-** Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:  
13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

**Art. 45.-** Obligaciones del trabajador. - Son obligaciones del trabajador:

d) Observar buena conducta durante el trabajo;

**Art. 46.-** Prohibiciones al trabajador. - Es prohibido al trabajador:

- a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;

## **2.4. Definiciones Conceptuales**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se ha considerado necesario interpretar términos básicos del estudio:

### **2.4.1. Talento Humano**

Evaluando Software (2020) llega a la conclusión que la administración del talento humano está relacionada con la planeación, organización, desarrollo y coordinación y el control establecido para promover el desempeño eficiente del personal, así como también brindar el medio que permite a las personas que colaboran en la administración del talento humano, alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. En esta época podemos destacar tres aspectos que se destacan por su importancia a saber: La globalización, el permanente cambio de contexto, y la valoración del conocimiento.

### **2.4.2. Relaciones interpersonales**

Lograr que las relaciones interpersonales se mantengan dentro de los parámetros de convivencia, es importante para todo negocio, pues esto impedirá o permitirá que el ambiente laboral sea propicio para la fluidez de ideas, la productividad de la empresa y el cumplimiento de deberes. (Olivero, 2006)

### **2.4.3. La comunicación en las relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales consisten en la relación recíproca entre dos o más personas e involucra los siguientes aspectos: la habilidad para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica de las personas. (Olivero, 2006)

La comunicación es una de las mayores riquezas que tiene las relaciones humanas ya que se puede realizar de tantas formas que resultaría infinito poder nombrar cada una de ellas. (Melgar, 2015)

#### **2.4.4. Destrezas para las relaciones interpersonales**

Olivero (2006) son aquellas destrezas sociales y emocionales que promueven la habilidad para comunicarse clara y directamente, escuchar atentamente, resolver conflictos y expresarse de manera honesta y auténtica.

Las destrezas para las relaciones interpersonales son: sociales; comunicación; autoconocimiento; límites.

#### **2.4.5. Las reuniones cara a cara son clave para fortalecer los equipos de trabajo**

Dice Maldonado (2019) “No hay mejor diálogo que el cara a cara”, señala una máxima de la comunicación. Y es así. En una relación en vivo y en directo aparecen muchos otros elementos que nos permiten comprender mejor los objetivos de los equipos y superan el límite de la mera información hacia una comunicación interactiva que incluye el saber escuchar y la comprensión de los otros participantes.

Las organizaciones apoyan esta modalidad de trabajo porque aporta mucho más al crecimiento empresarial y apuntala los objetivos estratégicos. Las empresas funcionan hoy como sistemas interconectados que necesitan de integración al depender las diferentes áreas, unas de otras, para conseguir sus propósitos.

#### **2.4.6. Desempeño laboral**

Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

En definitiva, se trata de cómo se comporta y cómo hace su trabajo un empleado y de cómo impacta eso en el negocio, tanto de manera positiva como negativa. Es precisamente por eso por lo que resulta fundamental medirlo. Ya no solo porque un mal desempeño puede perjudicar a la empresa, sino porque uno bueno es capaz de aumentar la motivación y acercarnos a nuestro objetivo final. (Bizneo, 2019)

#### **2.4.7. Capacitación**

Definir este término no es muy complicado, básicamente es “hacer a alguien apto o habilitarlo para algo”. Pero capacitación es más que un término, es un proceso fundamental y continuo que debe aplicarse a un individuo o grupo con el fin de mejorar su intelecto. Si lo pensamos mejor, este proceso se encuentra presente en cada momento de nuestras vidas, desde que nacemos hasta que morimos. En los ámbitos empresariales y productivos está comprobado que la capacitación bien aplicada influye directamente de manera positiva en la eficiencia de las organizaciones. Para lograr una buena capacitación, lo que se necesita principalmente, según expertos en la materia, es entender cuál es el objetivo al que se quiere llegar y detectar cuál es la necesidad del público y el entorno. (Velasco, 2019)

#### **2.4.8. Principios de la capacitación**

La capacitación debe incluir cuatro fases importantes que son:

1. Transmisión de información: Involucra que los empleados tengan conocimientos y sean capacitados respecto al giro del negocio, es decir competencias, normas, políticas internas, reglamentos, entre otros.
2. Desarrollo de Habilidades: Todas las habilidades, destrezas y conocimientos que están directamente relacionados con el desempeño, es decir, las capacitaciones deben enfocarse al descriptivo de funciones del cargo para mejorar las competencias y aumentar el desempeño de los empleados.

3. Desarrollo o modificación de actitudes: El objetivo de la capacitación es mejorar o cambiar ciertas actitudes que perjudican en la evaluación de desempeño con el fin de que el empleado trabaje para desarrollar esas habilidades. (Chivaneto, 2007, pág. 386)

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3. Presentación de la Empresa**

En el año 1935 se fundó la empresa eléctrica privada Emelec, mantuvo ese nombre hasta el año 2004 que empezó a ser llamada Empresa Eléctrica Estratégica - CATEG, en el 2008 paso a manos del gobierno para convertirse en una empresa pública. En el año 2014 se queda sin fondos y donde se fusiona con CNEL empresa que brindaba los mismos servicios, pero ubicada en la provincia de Los Ríos, en donde se tomó la decisión hasta la presente fecha ser llamada Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.

#### **Objeto Social**

Tiene como objeto brindar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica, dentro del área asignada, bajo el régimen de exclusividad regulado por el Estado, a efectos de satisfacer la demanda de energía eléctrica, en las condiciones establecidas en la normativa aplicable al sector eléctrico y suministrar electricidad a los consumidores. (CNEL EP, 2016)

#### **Misión**

Se construyó democráticamente nuestra razón de ser como CNEL EP: “Planificar, ejecutar y controlar de manera integral la compra, distribución y comercialización de energía, así como gestionar la expansión de la cobertura del servicio, en un marco de eficiencia, satisfacción al cliente, valor social y cuidado del medio ambiente” (CNEL EP, 2016)

#### **Visión**

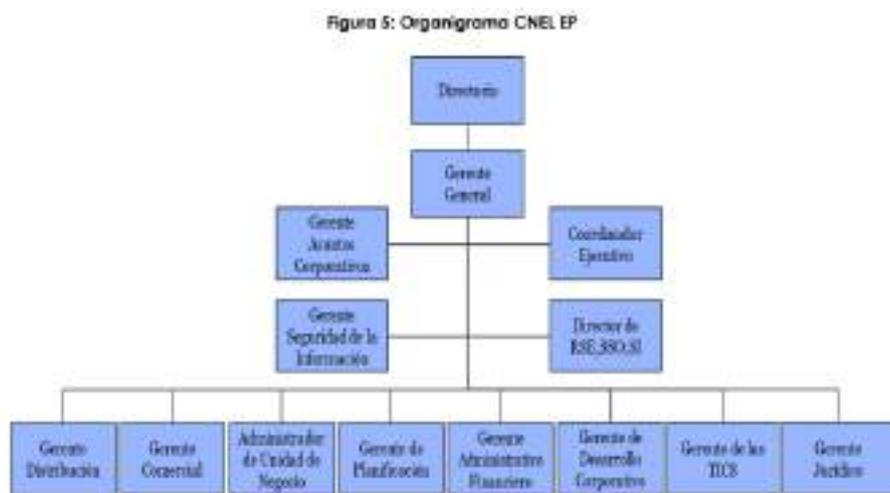
La visión de CNEL EP en el largo plazo corresponde a: “Hasta el año 2020 ser la empresa referente en América Latina en creación y puesta en marcha de modelos de negocios y servicios de distribución energética con una

visión integral del ser humano, la sostenibilidad y la eficiencia empresarial” (CNEL EP, 2016)

### Estructura Organizativa

En el siguiente organigrama se encuentra las principales áreas de la empresa:

Figura 1



**Fuente:** Desarrollo Corporativo  
**Elaborado por:** Dirección de Planificación Estratégica de CNEL EP

**Fuente:** Desarrollo Corporativo.  
**Elaborado por:** Dirección de Planificación Estratégica de CNEL EP.

### Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional

Enfocándonos en los trabajadores CNEL EP Planta Norte: Cuenta con un porcentaje mínimo de 376 trabajadores.

Tabla 1

Departamentos	Trabajadores	Departamentos	Trabajadores
Servicio al cliente	10	Consulta y Proyecto	15
Perdida Comercial	25	Servicios Institucionales	15
Medidores	50	Seguridad Industrial	8
SCADA	15	Dispensario Medico	3
Call Center	30	Trabajo Social	2

Almacén General	10	Control de Tiempo	2
Distribución y Cuentas	104	Secretaria General	1
Mantenimiento	50	Tecnología y Sistema	4
GIR	25	Proveedores	5
Jefe Encargado de la Planta	1	Talento Humano	1

Elaborado por: Esther Villacreses

## Clientes

### Segmentación del Mercado

Se puede determinar el segmento de mercado de acuerdo a las siguientes categorías:

- ✓ Tipo de cliente
- ✓ Tipo de consumo
- ✓ Grupo de consumo
- ✓ Nivel de voltaje

De acuerdo a la segmentación de clientes podemos ver la cantidad de usuarios que tiene cada categoría en la siguiente tabla:

Figura 2

**Tabla 1: Matriz Segmentación de Mercado**

<b>LÍNEA DE NEGOCIO: DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA</b>		
Características	Variables	Clientes
Tipo de Cliente	Regulado	2.483.137
	No Regulado	74
Tipo de Consumo	Público	21.564
	No Público	2.461.647
Grupo de Consumo	Residencial	2.226.908
	Comercial	215.734
	Industrial	7.255
	Otros	32.314
Nivel de Voltaje	Extra Alta	1
	Alta	131
	Media	18.887
	Baja	2.464.192

Fuente: Dirección de Facturación  
Elaborado por: Dirección de Planificación Estratégica

**Fuente:** Dirección de Facturación.  
**Elaborado por:** Dirección de Planificación Estratégica.

## **Proveedores**

Compras Públicas, ellos son los encargados de ofrecer sus servicios en venta de diferentes productos, que son entregados directamente al departamento de almacén general y por ellos son distribuidos a diferentes trabajadores para que cumplan con su labor en diferentes zonas.

### **3.1. Metodología de la investigación**

Se entiende como metodología a toda forma o vía de recolección de datos que faciliten o den base firme a la procedencia de información relacionada con los proyectos que un individuo decida realizar.

Para Monje (2014) considera que:

La investigación científica en ciencias sociales, particularmente en el campo de la comunicación social y el periodismo, se puede abordar desde 2 paradigmas o alternativas metodológicas: cuantitativa y cualitativa. Cada una tiene su propia fundamentación epistemológica, diseños metodológicos, técnicas e instrumentos acordes con la naturaleza de los objetos de estudio, las situaciones sociales y las preguntas que se plantean los investigadores bien con el propósito de explicar, comprender o transformar la realidad social.

En la presente investigación se aplica la metodología cualitativa y cuantitativa las mismas que de acuerdo a sus características va a facilitar datos o información referente a cada una de ellas.

#### **3.1.1. Metodología Cualitativa**

Este tipo de metodología permite profundizar en las opiniones o pensamientos del departamento de talento humano en específico pudiendo tener resultados más acertados o así mismos más cerrados. Los investigadores extienden su interés y su acción al mundo de la subjetividad y de la afectividad de los sujetos, así como la forma en que los individuos

describen y experimentan los acontecimientos, la manera que tienen de aprehender la realidad. (Monje, 2014)

### **3.1.2. Metodología Cuantitativa**

La investigación cuantitativa es un enfoque metodológico el cual brinda acceso a varias fuentes de información, tales como a los empleados a la cual se le realiza una encuesta que ofrecerá variedad de respuestas a interrogantes elaboradas por los investigadores, mismas que darán bases sustentables para el plan de capacitación que compartiremos en la Agencia.

Dicho esto, la metodología cuantitativa es “la búsqueda de objetividad y la cuantificación se orientan a establecer promedios a partir del estudio de las características de un gran número de sujetos” (Monje, 2014)

Se utiliza la metodología cuantitativa para recolectar información de masas o a su vez información de varias fuentes posibles, teniendo en cuenta las diferentes opiniones que brinden los mismos, para de esta manera potenciar el desarrollo del plan de capacitación.

## **3.2. Tipos de investigación**

### **3.2.1. Investigación descriptiva**

Se entiende como investigación descriptiva la recolección de información que explica los detalles del problema, el cual no profundiza en el ¿cómo? o el ¿por qué? del mismo.

Para Castillero (2018) Mide las características y observa la configuración y los procesos que componen los fenómenos, sin pararse a valorarlos.

Mediante este tipo de investigación se busca esclarecer o detallar la situación/estado que presenta la problemática del tema en sí. Sin tomar en cuenta causas o efectos que se den a conocer en el contexto de esta.

### **3.2.2. Investigación correlacional**

Tipo de investigación social que tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto

en particular. En ocasiones solo se realiza la relación entre dos variables, pero frecuentemente se ubican en el estudio relaciones entre tres variables.

Esta recolección de datos debe proporcionar un conocimiento objetivo, replicable, fiable y válido. En la metodología observacional o correlacional estudiamos los hechos tal y como suceden, sin intervención sobre ellos. La observación puede ser ordinaria, la que hacemos todos nosotros cada día y sistemática, que es aquella que tiene como objetivos la recogida de datos con fines científicos. (Moreno, 2016)

### **3.3. Población**

Conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada. (Bolívar, 2014)

Se entiende por población el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio.

En base a la Empresa CNEL EP Planta Norte esta aproximado con un mínimo de 376 trabajadores que es nuestra población, en cuanto a la metodología que se va aplicar a la presente investigación solo serán para los jefes de departamentos que son 18 y talento humano que solo cuenta con 1, como también a un grupo de 36 empleados que serán seleccionados 2 por departamentos.

#### **3.3.1. Población Finita**

Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades.

Se conoce el tamaño, a veces son tan grandes que se comportan como infinitas. Existe un marco muestral donde hallar las unidades de análisis (marcos muestrales = listas, mapas, documentos). (Bolívar, 2014)

### 3.3.2. Población Infinita

Es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de estos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible. (Bolivar, 2014)

### 3.4. Muestra

Tabla 2

Ítem	Informantes	Población
1	Jefe de Talento Humano (Entrevista)	1
2	Jefes de Departamentos (Encuesta)	18
3	Grupo de Personal Operativo (Encuesta)	36
<b>TOTAL:</b>		<b>55</b>

Fuente: Esther Villacreses

### Muestra No Probabilística

Es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados.

A diferencia del muestreo probabilístico, la muestra no probabilística no es un producto de un proceso de selección aleatoria. Los sujetos en una muestra no probabilística generalmente son seleccionados en función de su accesibilidad o a criterio personal e intencional del investigador. (Garcia, 2017)

### Muestreo discrecional

El muestreo discrecional es más comúnmente conocido como muestreo intencional. En este tipo de toma de muestras, los sujetos son elegidos para formar parte de la muestra con un objetivo específico. Con el muestreo

discrecional, el investigador cree que algunos sujetos son más adecuados para la investigación que otros. Por esta razón, aquellos son elegidos deliberadamente como sujetos. (Garcia, 2017)

### **Conclusión**

Según los datos no se aplicará ninguna fórmula para realizar la muestra, dando de esta manera un estudio directo y enfocándose en específico a la población de jefes de departamentos, jefe de talento humano y un grupo de empleados que serán seleccionados por cada departamento para tener diferentes puntos de vistas u opiniones.

### **3.5. Técnicas e instrumentos**

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Entrevista	• Cuestionario
Encuesta	• Cuestionario

Tabla 3

### **3.6. Entrevista**

La entrevista como instrumento de investigación nos permite obtener información directamente del cliente o datos específicamente de una o varias personas, por el cual el entrevistador elabora preguntas claves las cuales siguen objetivos específicos tomando en consideración los datos e información que brinda el entrevistado y sus opiniones sobre el tema previamente analizado.

La entrevista será aplicada para el jefe de talento humano, ya que con las respuestas que nos brindará se llegue a una conclusión precisa y así se logren resultados eficaces.

### 3.7. Encuesta

La encuesta es un instrumento de recolección de datos e información dirigida específicamente a masas de población las cuales pueden ser el público al cual está dirigido el producto, o un sector inconforme.

Este instrumento es utilizado para obtener información del público de una manera más directa y confiable que nos permita el correcto desarrollo de la propuesta.

Las encuestas serán aplicadas para los 18 jefes de departamentos y 36 del personal operativo de CNEL EP Planta Norte, ya que ellos serán los que pondrán en práctica todo lo explicado en la capacitación como también son la imagen de la empresa y es un punto importante como se relaciona uno con el otro.

#### **Diseño de Entrevista**

**Esta entrevista va dirigida al personal de talento humano con el fin de saber cómo se desarrolla las relaciones interpersonales, que nos ayudara para la recolección de información del presente trabajo de investigación.**

1. ¿Qué herramientas o técnicas se utilizará para desarrollar una buena capacitación para los trabajadores?
2. ¿La empresa cuenta con un programa anual, semestral o trimestral de capacitación?
3. ¿La empresa cuenta con un comité de capacitación?
4. ¿Cómo se realizará la capacitación para que se logre tener éxito?
5. ¿Es importante el desempeño Laboral para su empresa?
6. ¿Cree usted que después del plan de capacitación para mejorar las relaciones interpersonales también haya un mejoramiento en el desempeño laboral?
7. Según las respuestas anteriores, la capacitación ¿Es una pérdida de tiempo o inversión para mejorar las relaciones interpersonales?

## Diseño de las Encuestas

**Esta encuesta va dirigida a los jefes de departamentos de CNEL-EP, nos será útil para la recolección de datos del presente trabajo de investigación.**

**Objetivo:** Conocer cómo se desarrollan las relaciones interpersonales para mejorar el desempeño laboral.

**Instrucciones:** Responda las siguientes preguntas tachando los recuadros de la respuesta.

### Datos Generales:

**Género:** F  M

### Nivel de Estudio:

Primario  Secundario  Superior

**Tiempo de labor en la empresa:** \_\_\_\_\_

1. ¿Conoce usted de que se trata las relaciones interpersonales?

Totalmente De Acuerdo   
De Acuerdo   
Indeciso   
En desacuerdo   
Totalmente en desacuerdo

2. Desde su punto de vista ¿En su departamento hay una buena relación interpersonal?

Totalmente De Acuerdo   
De Acuerdo   
Indeciso   
En desacuerdo   
Totalmente en desacuerdo

3. ¿El departamento donde usted se encuentra laborando cuenta con buena relación interpersonal?

- Totalmente De Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4. ¿Participaría en la capacitación que les brinda la empresa para mejorar las relaciones interpersonales?

- Totalmente De Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5. ¿Es importante la capacitación para la empresa en que labora?

- Totalmente De Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. ¿Cree usted que después del plan de capacitación para mejorar las relaciones interpersonales van a generar un excelente desempeño laboral?

- Totalmente De Acuerdo

- De Acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. ¿Considera usted que es importante las Relaciones Interpersonales para un buen desempeño Laboral?

- Totalmente De Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. Para un buen desempeño laboral ¿Usted considera que el personal sabe las funciones de su puesto de trabajo en CNEL-EP?

- Totalmente De Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. ¿El plan de capacitación se ajusta a las necesidades del personal de CNEL-EP?

- Totalmente De Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. Según las respuestas anteriores, la capacitación ¿Es una pérdida de tiempo o inversión para mejorar las relaciones interpersonales?

## Diseño de Encuesta

**Esta encuesta va dirigida al Personal Operativo de CNEL-EP nos será útil para la recolección de datos del presente trabajo de investigación.**

**Objetivo:** Conocer cómo se desarrollan las relaciones interpersonales para mejorar el desempeño laboral.

**Instrucciones:** Responda las siguientes preguntas tachando los recuadros de la respuesta.

### Datos Generales:

**Género:** F  M

### Nivel de Estudio:

Primaria  Secundaria  Superior

**Tiempo de labor en la empresa:** \_\_\_\_\_

1. ¿Conoce usted de que se trata las relaciones interpersonales?

Totalmente De Acuerdo   
De Acuerdo   
Indeciso   
En desacuerdo   
Totalmente en desacuerdo

2. Desde su punto de vista ¿Las autoridades de CNEL-EP se interesan por la autorización y ejecución del plan de capacitación?

Totalmente De Acuerdo   
De Acuerdo   
Indeciso   
En desacuerdo   
Totalmente en desacuerdo

3. ¿CNEL-EP actualmente viene ejecutando un plan de capacitación para mejorar las relaciones interpersonales?

- Totalmente De Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4. ¿Participaría en la capacitación que les brinda la empresa para mejorar las relaciones interpersonales?

- Totalmente De Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5. ¿Es importante la capacitación para la empresa en que labora?

- Totalmente De Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. ¿Cree usted que después del plan de capacitación para mejorar las relaciones interpersonales van a generar un excelente desempeño laboral?

- Totalmente De Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. ¿Considera usted que es importante las Relaciones Interpersonales para un buen desempeño Laboral?

- Totalmente De Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. Para un buen desempeño laboral ¿Usted considera que el personal sabe las funciones de su puesto de trabajo en CNEL-EP?

- Totalmente De Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. ¿El plan de capacitación se ajusta a las necesidades del personal de CNEL-EP?

- Totalmente De Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. Según las respuestas anteriores, la capacitación ¿Es una pérdida de tiempo o inversión para mejorar las relaciones interpersonales?

## **CAPITULO IV**

### **Análisis e Interpretación de los Resultados**

#### **4. Análisis de Resultados con los Instrumentos aplicados**

##### **Resultados de la Entrevista aplicada al Personal de Talento Humano**

##### **1. ¿Qué herramientas o técnicas se utilizará para desarrollar una buena capacitación para los trabajadores?**

Se usarán herramientas como equipos de última tecnología (visualización y el sonido) y que los trabajadores tengan una buena captación de información sobre el tema tratado, como también se aplicarán técnicas sencillas como dinámicas en equipo para que así se vayan desarrollando y obtener resultados favorables.

##### **2. ¿La empresa cuenta con un programa anual, semestral o trimestral de capacitación?**

Se podría decir que anual, ya que casi no contamos con tratar el tema de relaciones interpersonales, pero sería un punto a nuestro favor para que los empleados tengan un mejor rendimiento para la empresa y un amplio conocimiento sobre este tema.

##### **3. ¿La empresa cuenta con un comité de capacitación?**

Si, ya que cuando se contratan nuevo personal se los capacita para el área que se les asigna o para los mismos trabajadores estables como a los de área administrativa, recepción, servicio al cliente de temas ya referente a lo que se dedican o temas de la empresa.

##### **4. ¿Cómo se realizará la capacitación para que se logre tener éxito?**

Se realizará con suficiente paciencia para que los trabajadores puedan entender lo que se quiere conseguir con esta capacitación que se les brindará, así como desarrollaremos una estrategia con dinámicas, exposiciones, lluvias de ideas, etc.

##### **5. ¿Es importante el desempeño Laboral para su empresa?**

Si, ya que así es como la empresa se mantiene en pie y generamos nuestro propio futuro.

**6. ¿Cree usted que después del plan de capacitación para mejorar las relaciones interpersonales también haya un mejoramiento en el desempeño laboral?**

Si, los trabajadores necesitan un impulso para que sigan mejorando día a día y se desenvuelvan en su puesto de trabajo e incluso tengan una buena comunicación con sus compañeros.

**7. Según las respuestas anteriores, la capacitación ¿Es una pérdida de tiempo o inversión para mejorar las relaciones interpersonales?**

Sería una gran inversión para nuestra empresa, que los empleados mantengan mejorando una buena relación interpersonal así mismo e desempeño laboral.

## Resultados de las Encuestas de los Jefes de Departamentos

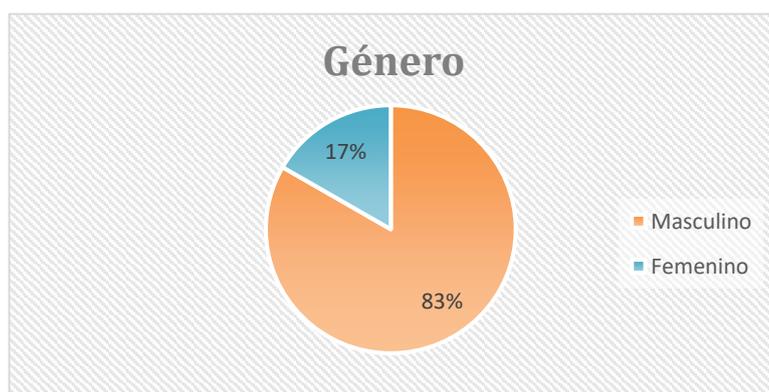
### Datos Generales

#### Género: Masculino y Femenino

Tabla 4

ÍTEM	RESULTADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Masculino	15	83%
2	Femenino	3	17%

Fuente: Jefes de Departamentos  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo



Fuente: Jefes de Departamentos  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo

**Análisis.** Como se observa en el grafico el 83% de los encuestados son del género masculino, y el 17% del género femenino.

**Interpretación.** Estos resultados nos demuestran que el 100% de los encuestados estarían al tanto de la propuesta del plan de capacitación.

### Nivel de Estudios

**Primario      Secundario      Superior**

Tabla 5

ÍTEM	RESULTADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Primario	0	0%
2	Secundario	0	0%
3	Superior	18	100%

Fuente: Jefes de Departamentos  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo



Fuente: Jefes de Departamentos  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo

**Análisis.** Como se observa en el grafico el 100% de los encuestados son de nivel de estudio superior ya que sería un requisito para alcanzar el puesto de jefe de departamentos.

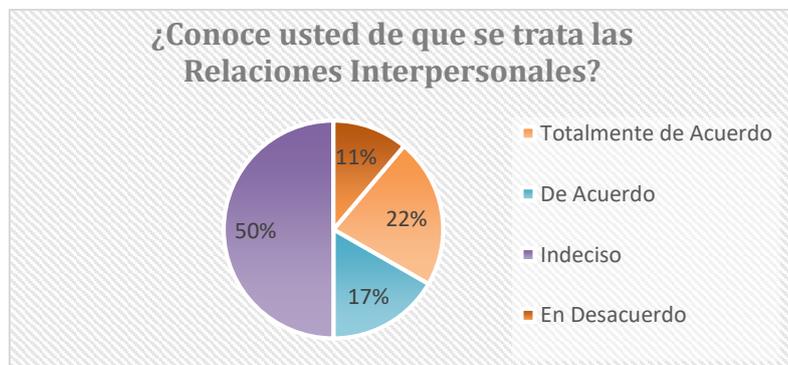
**Interpretación.** Estos resultados nos demuestran que el 100% son con título y con experiencia.

## 1. ¿Conoce usted de que se trata las Relaciones Interpersonales?

Tabla 6

ÍTEM	RESULTADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Totalmente de Acuerdo	4	22%
2	De Acuerdo	3	17%
3	Indeciso	9	50%
4	En desacuerdo	2	11%
5	Totalmente en Desacuerdo		

Fuente: Jefes de Departamentos  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo



Fuente: Jefes de Departamentos  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo

**Análisis.** Como se observa en el gráfico el 50% de los encuestados están indecisos sobre si saben sobre lo que se trata de relaciones interpersonales, el 11% está en desacuerdo y el 17% está de acuerdo y solo el 22% está en de acuerdo.

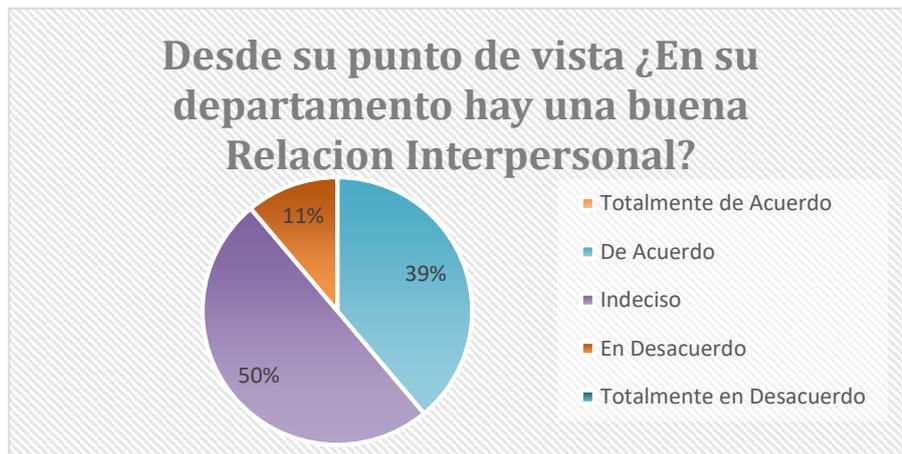
**Interpretación.** Estos resultados nos demuestran que el 78% de los colaboradores necesita capacitación respecto a estrategias para mejorar las relaciones interpersonales.

2. Desde su punto de vista ¿En su departamento hay una buena Relación Interpersonal?

Tabla 7

ÍTEM	RESULTADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Totalmente de Acuerdo		
2	De Acuerdo	7	39%
3	Indeciso	9	50%
4	En desacuerdo	2	11%
5	Totalmente en Desacuerdo		

Fuente: Jefes de Departamentos  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo



Fuente: Jefes de Departamentos  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo

**Análisis.** Como se observa en el gráfico el 50% de los encuestados están indecisos en que, si hay buena relación interpersonal en su departamento, el 11% está en desacuerdo y solo el 39% está de acuerdo.

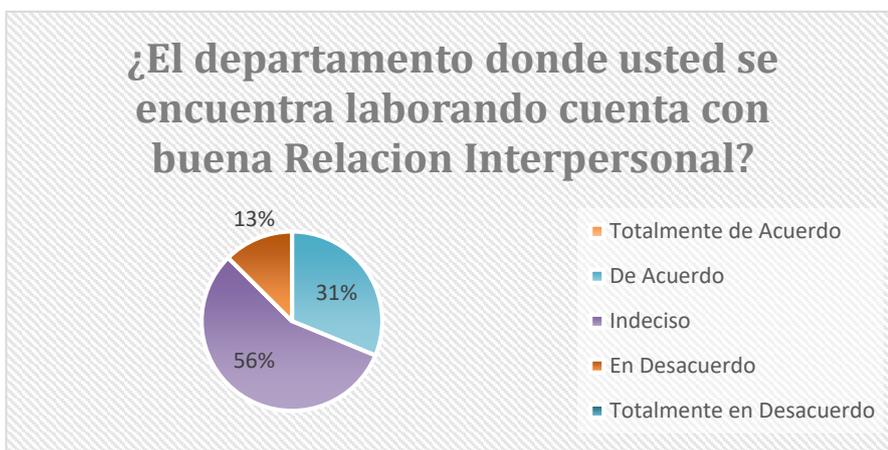
**Interpretación.** Estos resultados nos demuestran que el 61% de los colaboradores necesita capacitación respecto a estrategias para mejorar las relaciones interpersonales.

3. ¿El departamento donde usted se encuentra laborando cuenta con buena Relación Interpersonal?

Tabla 8

ÍTEM	RESULTADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Totalmente de Acuerdo		
2	De Acuerdo	5	31%
3	Indeciso	11	56%
4	En desacuerdo	2	13%
5	Totalmente en Desacuerdo		

Fuente: Jefes de Departamentos  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo



Fuente: Jefes de Departamentos  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo

**Análisis.** Como se observa en el gráfico el 56% de los encuestados están indecisos sobre si en el departamento en que labora cuenta con buenas relaciones interpersonales, el 13% está en desacuerdo y solo el 31% está en de acuerdo.

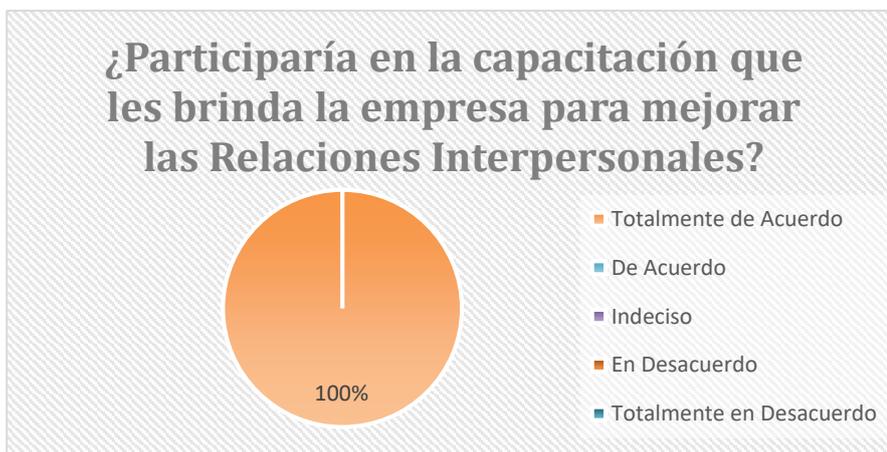
**Interpretación.** Estos resultados nos demuestran que el 69% de los colaboradores necesita capacitación respecto a estrategias para mejorar las relaciones interpersonales.

4. ¿Participaría en la capacitación que les brinda la empresa para mejorar las Relaciones Interpersonales?

Tabla 9

ÍTEM	RESULTADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Totalmente de Acuerdo	18	100%
2	De Acuerdo		
3	Indeciso		
4	En desacuerdo		
5	Totalmente en Desacuerdo		

Fuente: Jefes de Departamentos  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo



Fuente: Jefes de Departamentos  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo

**Análisis.** Como se observa en el gráfico el 100% de los encuestados están totalmente de acuerdo en si participaría en la capacitación que le brinda la empresa para mejorar las relaciones interpersonales.

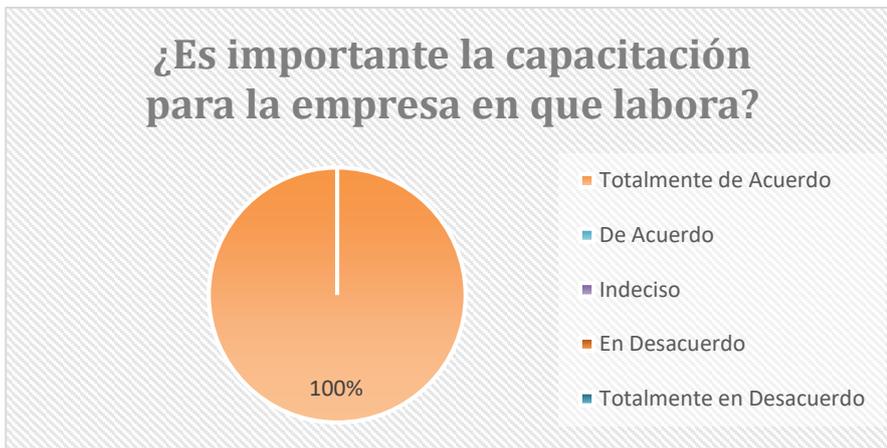
**Interpretación.** Estos resultados nos demuestran que el 100% de los colaboradores están de acuerdo en asistir a la capacitación para mejorar las relaciones interpersonales.

5. ¿Es importante la capacitación para la empresa en que labora?

Tabla 10

ÍTEM	RESULTADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Totalmente de Acuerdo	18	100%
2	De Acuerdo		
3	Indeciso		
4	En desacuerdo		
5	Totalmente en Desacuerdo		

Fuente: Jefes de Departamentos  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo



Fuente: Jefes de Departamentos  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo

**Análisis.** Como se observa en el grafico el 100% de los encuestados están totalmente de acuerdo sobre si es importante la capacitación para la empresa.

**Interpretación.** Estos resultados nos demuestran que el 100% de los colaboradores si creen que es importante la capacitación en relaciones interpersonales para mejorar el desempeño laboral.

6. ¿Cree usted que después del plan de capacitación para mejorar las relaciones interpersonales van a generar un excelente desempeño laboral?

Tabla 11

ÍTEM	RESULTADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Totalmente de Acuerdo	15	83%
2	De Acuerdo	3	17%
3	Indeciso		
4	En desacuerdo		
5	Totalmente en Desacuerdo		

Fuente: Jefes de Departamentos  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo



Fuente: Jefes de Departamentos  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo

**Análisis.** Como se observa en el gráfico el 17% de los encuestados están de acuerdo sobre si después de la capacitación se va a generar un mejor desempeño laboral, y solo el 83% está en totalmente de acuerdo.

**Interpretación.** Estos resultados nos demuestran que el 17 % de los colaboradores necesitan estar totalmente de acuerdo que la capacitación será de gran ayuda para mejorar el desempeño laboral.

7. ¿Considera usted que es importante las Relaciones Interpersonales para un buen desempeño Laboral?

Tabla 12

ÍTEM	RESULTADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Totalmente de Acuerdo	18	100%
2	De Acuerdo		
3	Indeciso		
4	En desacuerdo		
5	Totalmente en Desacuerdo		

Fuente: Jefes de Departamentos  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo



Fuente: Jefes de Departamentos  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo

**Análisis.** Como se observa en el gráfico el 100% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que las relaciones interpersonales son importantes para mejorar el desempeño laboral.

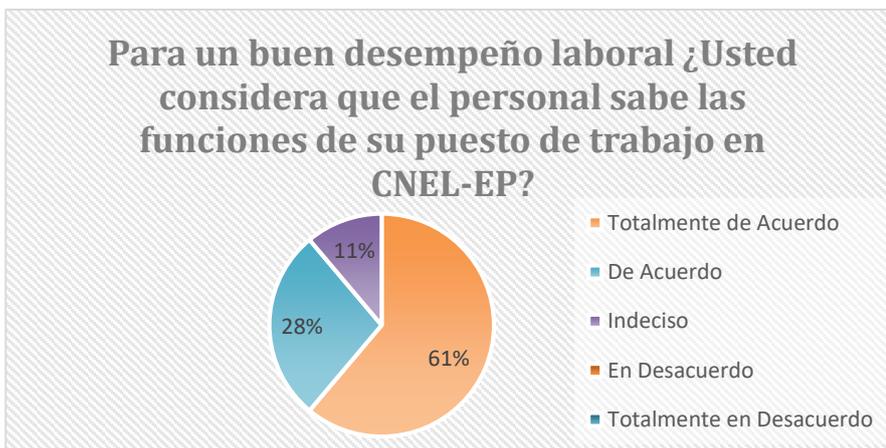
**Interpretación.** Estos resultados nos demuestran que el 100% de los colaboradores nos da que si es importante las relaciones interpersonales.

8. Para un buen desempeño laboral ¿Usted considera que el personal sabe las funciones de su puesto de trabajo en CNEL-EP?

Tabla 13

ÍTEM	RESULTADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Totalmente de Acuerdo	11	61%
2	De Acuerdo	5	28%
3	Indeciso	2	11%
4	En desacuerdo		
5	Totalmente en Desacuerdo		

Fuente: Jefes de Departamentos  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo



Fuente: Jefes de Departamentos  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo

**Análisis.** Como se observa en el gráfico el 11% de los encuestados están indecisos sobre si saben las funciones de su puesto de trabajo, el 28 % está en de acuerdo y solo el 61% está en totalmente de acuerdo.

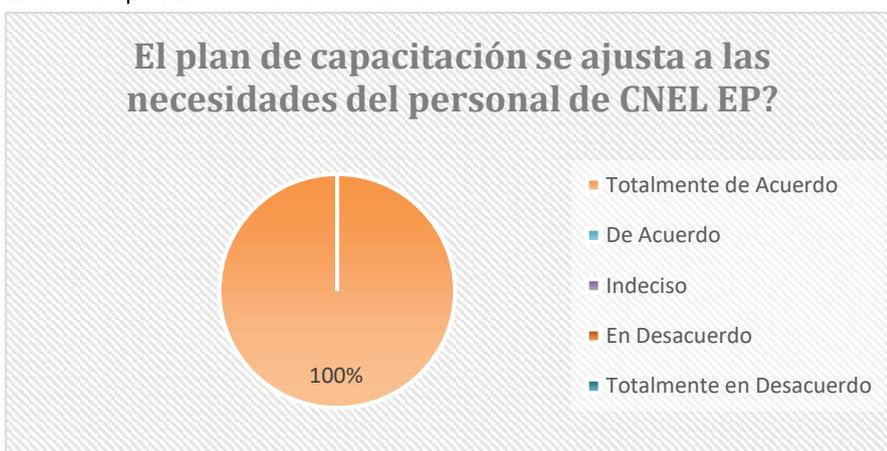
**Interpretación.** Estos resultados nos demuestran que el 11% de los colaboradores necesita ser inducido de que se trata su puesto de trabajo.

9. ¿El plan de capacitación se ajusta a las necesidades del personal de CNEL EP?

Tabla 14

ÍTEM	RESULTADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Totalmente de Acuerdo	18	100%
2	De Acuerdo		
3	Indeciso		
4	En desacuerdo		
5	Totalmente en Desacuerdo		

Fuente: Jefes de Departamentos  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo



Fuente: Jefes de Departamentos  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo

**Análisis.** Como se observa en el gráfico el 100% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que el plan de capacitación se ajusta a las necesidades de la empresa.

**Interpretación.** Estos resultados nos demuestran que el 100% de los colaboradores están de acuerdo que se ajusta a las necesidades de la empresa, no hay ningún comentario en negativo.

10. Según las respuestas anteriores, la capacitación ¿Es una pérdida de tiempo o inversión para mejorar las relaciones interpersonales?

Tabla 15

ÍTEM	RESULTADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Inversión de tiempo	18	100%
2	Pérdida de tiempo		

Fuente: Jefes de Departamentos  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo



Fuente: Jefes de Departamentos  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo

**Análisis.** Como se observa en el gráfico el 100% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que es una inversión de tiempo.

**Interpretación.** Estos resultados nos demuestran que el 0% de los colaboradores cree que es una pérdida de tiempo.

## Resultados de las Encuestas aplicadas al Personal Operativo

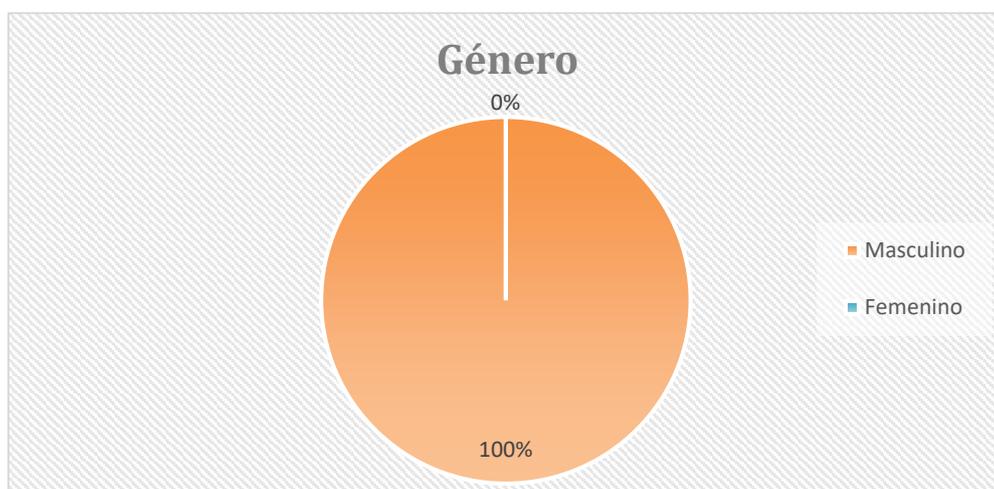
### Datos Generales

#### Género: Masculino, Femenino

Tabla 16

ÍTEM	RESULTADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Masculino	36	100%
2	Femenino	0	0%

Fuente: Personal Operativo  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo



Fuente: Personal Operativo  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo

**Análisis.** Como se observa en el gráfico el 100% de los encuestados son del género masculino.

**Interpretación.** Estos resultados nos demuestran que el 100% de los encuestados estarían al tanto de la propuesta del plan de capacitación.

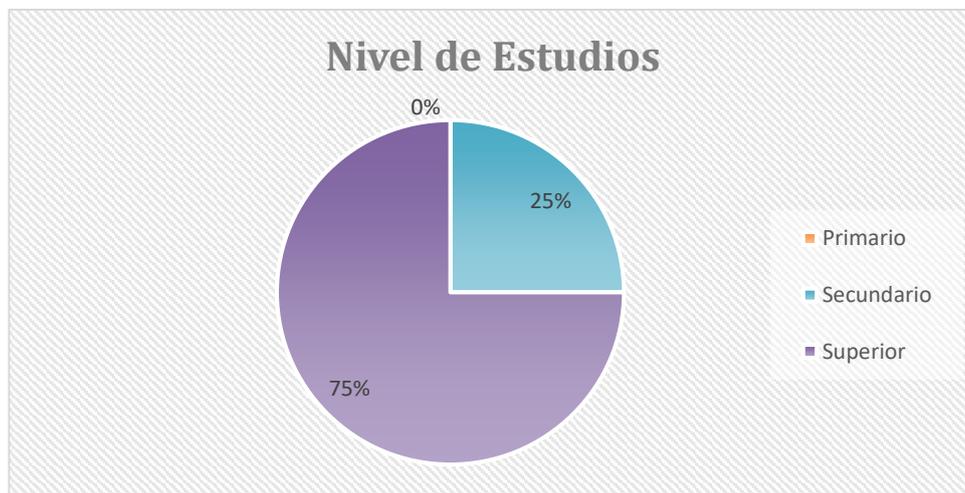
## Nivel de Estudios

Primario      Secundario      Superior

Tabla 17

ÍTEM	RESULTADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Primario	0	0%
2	Secundario	9	25%
3	Superior	27	75%

Fuente: Personal Operativo  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo



Fuente: Personal Operativo  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo

**Análisis.** Como se observa en el gráfico el 75% de los encuestados son de nivel de estudio superior y el 25% son de nivel estudios secundarios.

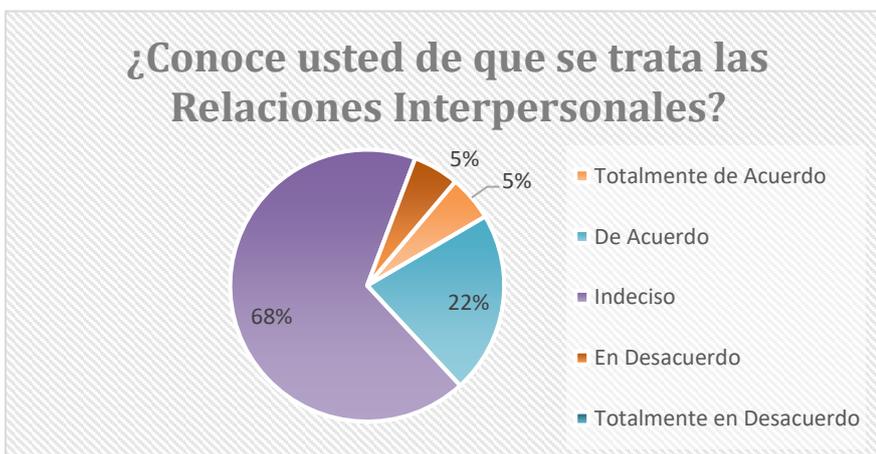
**Interpretación.** Estos resultados nos demuestran que el 75% son con título y con experiencia y el 25% bachilleres.

## 1. ¿Conoce usted de que se trata las Relaciones Interpersonales?

Tabla 18

ÍTEM	RESULTADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Totalmente de Acuerdo	2	5%
2	De Acuerdo	8	22%
3	Indeciso	25	68%
4	En desacuerdo	2	5%
5	Totalmente en Desacuerdo		

Fuente: Personal Operativo  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo



Fuente: Personal Operativo  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo

**Análisis.** Como se observa en el gráfico el 68% de los encuestados están indecisos sobre si saben sobre lo que se trata de relaciones interpersonales, el 5% está en desacuerdo y el 22% está de acuerdo y solo el 5% está totalmente de acuerdo.

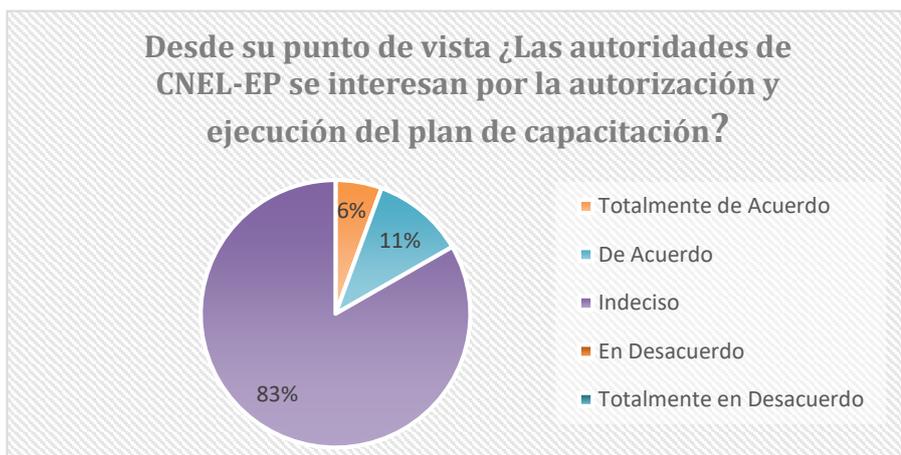
**Interpretación.** Estos resultados nos demuestran que el 90% de los colaboradores necesita capacitación respecto a estrategias para mejorar las relaciones interpersonales.

2. Desde su punto de vista ¿Las autoridades de CNEL-EP se interesan por la autorización y ejecución del plan de capacitación?

Tabla 19

ÍTEM	RESULTADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Totalmente de Acuerdo	2	6%
2	De Acuerdo	4	11%
3	Indeciso	30	83%
4	En desacuerdo		
5	Totalmente en Desacuerdo		

Fuente: Personal Operativo  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo



Fuente: Personal Operativo  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo

**Análisis.** Como se observa en el gráfico el 83% de los encuestados están indecisos en que, si las autoridades de CNEL se interesa por la autorización y ejecución de plan de capacitación, el 11% está en de acuerdo y solo el 6% está totalmente de acuerdo.

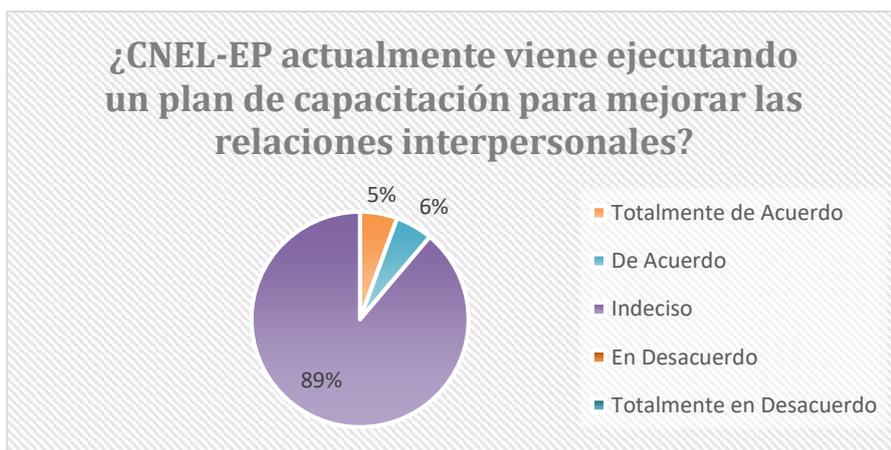
**Interpretación.** Estos resultados nos demuestran que el 83% de los colaboradores están en duda si las autoridades darán autorización para ejecutar el plan de capacitación.

3. ¿CNEL-EP actualmente viene ejecutando un plan de capacitación para mejorar las relaciones interpersonales?

Tabla 20

ÍTEM	RESULTADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Totalmente de Acuerdo	2	5%
2	De Acuerdo	2	6%
3	Indeciso	32	89%
4	En desacuerdo		
5	Totalmente en Desacuerdo		

Fuente: Personal Operativo  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo



Fuente: Personal Operativo  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo

**Análisis.** Como se observa en el gráfico el 89% de los encuestados están indecisos sobre si CNEL viene ejecutando un plan de capacitación para mejorar las relaciones interpersonales, el 6% está en de acuerdo y solo el 5% está en totalmente de acuerdo.

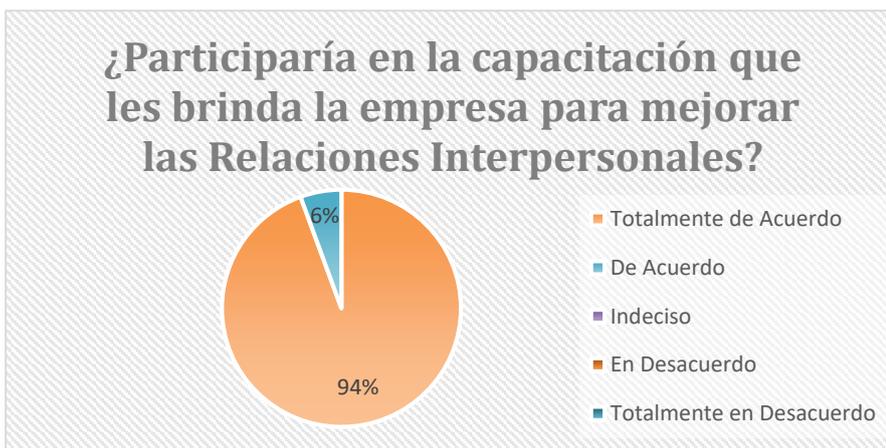
**Interpretación.** Estos resultados nos demuestran que el 89% de los colaboradores estarían en duda que la empresa vendría ejecutando un plan de capacitación.

4. ¿Participaría en la capacitación que les brinda la empresa para mejorar las Relaciones Interpersonales?

Tabla 21

ÍTEM	RESULTADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Totalmente de Acuerdo	32	94%
2	De Acuerdo	4	6%
3	Indeciso		
4	En desacuerdo		
5	Totalmente en Desacuerdo		

Fuente: Personal Operativo  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo



Fuente: Personal Operativo  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo

**Análisis.** Como se observa en el gráfico el 94% de los encuestados están totalmente de acuerdo en si participaría en la capacitación que le brinda la empresa para mejorar las relaciones interpersonales y el 6% en de acuerdo.

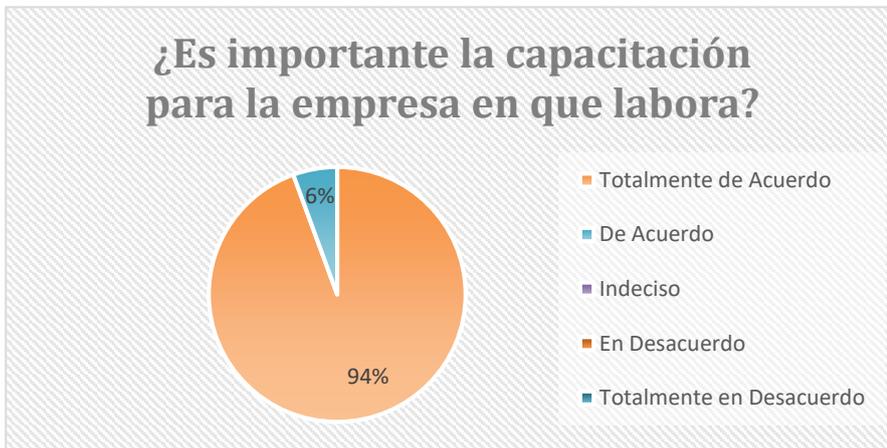
**Interpretación.** Estos resultados nos demuestran que el 100% de los colaboradores están de acuerdo en asistir a la capacitación para mejorar las relaciones interpersonales.

5. ¿Es importante la capacitación para la empresa en que labora?

Tabla 22

ÍTEM	RESULTADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Totalmente de Acuerdo	34	94%
2	De Acuerdo	2	6%
3	Indeciso		
4	En desacuerdo		
5	Totalmente en Desacuerdo		

Fuente: Personal Operativo  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo



Fuente: Personal Operativo  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo

**Análisis.** Como se observa en el gráfico el 94% de los encuestados están totalmente de acuerdo sobre si es importante la capacitación para la empresa y el 6% están de acuerdo.

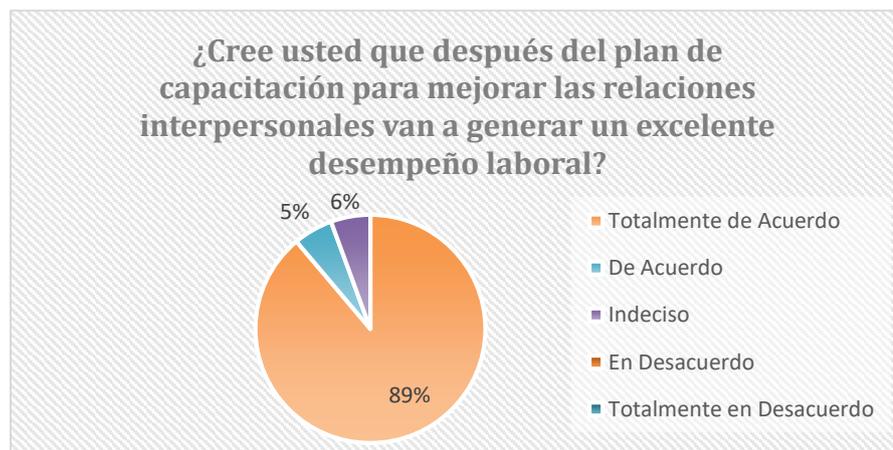
**Interpretación.** Estos resultados nos demuestran que el 100% de los colaboradores si creen que es importante la capacitación en relaciones interpersonales para mejorar el desempeño laboral.

6. ¿Cree usted que después del plan de capacitación para mejorar las relaciones interpersonales van a generar un excelente desempeño laboral?

Tabla 23

ÍTEM	RESULTADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Totalmente de Acuerdo	32	89%
2	De Acuerdo	2	5%
3	Indeciso	2	6%
4	En desacuerdo		
5	Totalmente en Desacuerdo		

Fuente: Personal Operativo  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo



Fuente: Personal Operativo  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo

**Análisis.** Como se observa en el gráfico el 89% de los encuestados están totalmente de acuerdo sobre si después de la capacitación se va a generar un mejor desempeño laboral, y el 5% está de acuerdo y solo el 6% está indeciso.

**Interpretación.** Estos resultados nos demuestran que el 6% de los colaboradores necesitan estar totalmente de acuerdo que la capacitación será de gran ayuda para mejorar el desempeño laboral.

7. ¿Considera usted que es importante las Relaciones Interpersonales para un buen desempeño Laboral?

Tabla 24

ÍTEM	RESULTADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Totalmente de Acuerdo	34	94%
2	De Acuerdo	2	6%
3	Indeciso		
4	En desacuerdo		
5	Totalmente en Desacuerdo		

Fuente: Personal Operativo  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo



Fuente: Personal Operativo  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo

**Análisis.** Como se observa en el gráfico el 94% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que las relaciones interpersonales son importantes para mejorar el desempeño laboral y solo el 6% está de acuerdo.

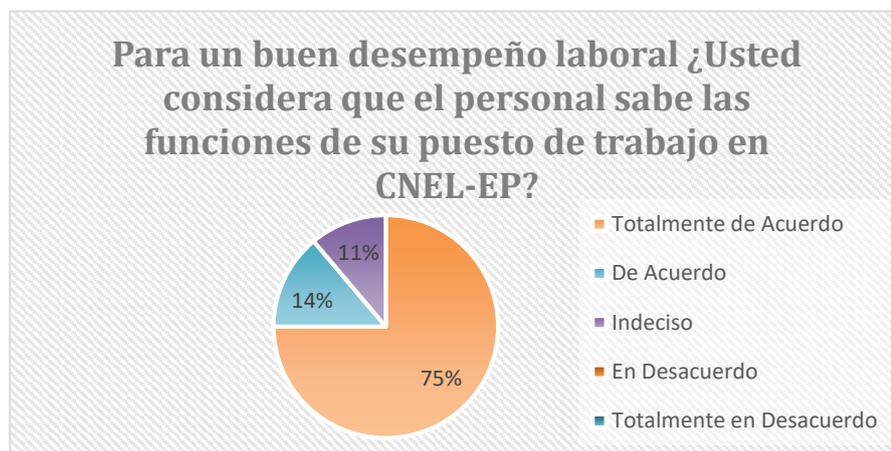
**Interpretación.** Estos resultados nos demuestran que el 100% de los colaboradores nos da que si es importante las relaciones interpersonales.

8. Para un buen desempeño laboral ¿Usted considera que el personal sabe las funciones de su puesto de trabajo en CNEL-EP?

Tabla 25

ÍTEM	RESULTADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Totalmente de Acuerdo	27	75%
2	De Acuerdo	5	14%
3	Indeciso	4	11%
4	En desacuerdo		
5	Totalmente en Desacuerdo		

Fuente: Personal Operativo  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo



Fuente: Personal Operativo  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo

**Análisis.** Como se observa en el gráfico el 75% de los encuestados están totalmente de acuerdo sobre si saben las funciones de su puesto de trabajo, el 14% está de acuerdo y solo el 11% están indeciso.

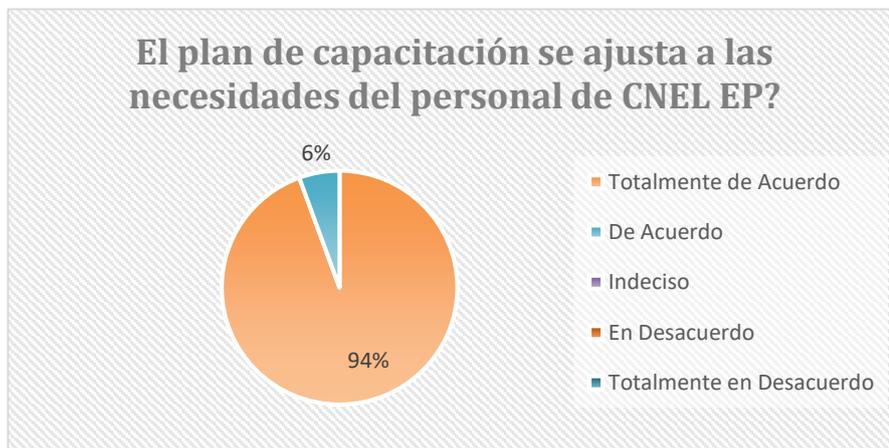
**Interpretación.** Estos resultados nos demuestran que el 11% de los colaboradores necesita ser inducido de que se trata su puesto de trabajo.

9. ¿El plan de capacitación se ajusta a las necesidades del personal de CNEL EP?

Tabla 26

ÍTEM	RESULTADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Totalmente de Acuerdo	34	94%
2	De Acuerdo	2	6%
3	Indeciso		
4	En desacuerdo		
5	Totalmente en Desacuerdo		

Fuente: Personal Operativo  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo



Fuente: Personal Operativo  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo

**Análisis.** Como se observa en el grafico el 94% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que el plan de capacitación se ajusta a las necesidades de la empresa y solo el 6% está de acuerdo.

**Interpretación.** Estos resultados nos demuestran que el 100% de los colaboradores están de acuerdo que se ajusta a las necesidades de la empresa, no hay ningún comentario en negativo.

10. Según las respuestas anteriores, la capacitación ¿Es una pérdida de tiempo o inversión para mejorar las relaciones interpersonales?

Tabla 27

ÍTEM	RESULTADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Inversión de tiempo	36	100%
2	Pérdida de tiempo		

Fuente: Personal Operativo  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo



Fuente: Personal Operativo  
Elaborado por: Esther Villacreses Murillo

**Análisis.** Como se observa en el gráfico el 100% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que es una inversión de tiempo.

**Interpretación.** Estos resultados nos demuestran que el 0% de los colaboradores cree que es una pérdida de tiempo.

#### 4.1. Plan de Mejora

**Proyecto:** Propuesta de un plan de Capacitación en Relaciones Interpersonales para los empleados de CNEL-EP Planta Norte en la ciudad de Guayaquil.

**Meta:** Un buen rendimiento de desempeño laboral en base a las Relaciones Interpersonales.

¿Qué?	¿Cómo?	¿Para Qué?	¿Quién?	¿Cuándo?	¿Cuánto
Op1. Realizar un plan de capacitación para brindar información de la importancia de las relaciones interpersonales para un mejor desempeño laboral.	Op1. Desarrollar un plan estratégico detallado que describa ventajas y desventajas base a las Relaciones Interpersonales y desempeño laboral.	Op1. Lograr que cada departamento garantice que hay comunicación entre los empleados para un excelente desarrollo de sus actividades.	La propuesta es por Esther Villacreses en donde se ha indagado para conseguir información para la aplicación del plan de capacitación para los empleados.	El plan de mejora se llevara a cabo a realizar el día 15 de Marzo del 2021.	El presupuesto para realizar todas las actividades estratégicas del siguiente plan de mejora es de \$2.000.
Op2. Elaboración de encuestas al personal de CNEL-EP.	Op2. Se realizará encuestas y entrevistas para recolectar información de la situación de la empresa en cuanto al tema de las Relaciones Interpersonales y el desempeño laboral. El	Op2. Para verificar como se han ido desarrollando los empleados durante ese transcurso.			

<p>Op3. Trabajo colaborativo para los cargos importantes de la empresa.</p> <p>Op4. Promover el reconocimiento de los aportes de trabajadores por cumplir los objetivos y metas.</p>	<p>personal será encuestado cada 6 meses para ver el avance.</p> <p>Op3. Asesoramiento anual de expertos hacia los jefes de departamentos y jefe de talento humano.</p> <p>Op4. Placas de reconocimiento.</p>	<p>Op3. Con la ayuda de personas basadas en años de experiencia se pueda inculcar más sobre el tema de las relaciones interpersonales y de cómo mejorar día a día.</p> <p>Op4. Con estos reconocimientos que ellos los tomen como impulsos y se destaquen es sus puestos de trabajo.</p>			
--	---	--	--	--	--

Tabla 28

Fuente: Plan de Mejora  
 Elaborado por: Esther Villacreses Murillo.

## **4.2. Conclusiones**

- El presente trabajo, se deduce que se investigó y reviso todo lo que abarca el departamento de talento humano en base a las Relaciones Interpersonales para el mejoramiento del servicio al cliente y obtener resultados favorables para la imagen de CNEL-EP.
- Durante la investigación se encontró que la empresa con lleva un problema de que no existe suficiente comunicación entre los empleados por lo que se concluye que se aplicará encuestas para llevar a cabo la capacitación que nos facilitará dar solución a lo que está sucediendo en la empresa.
- Por lo antes dicho, el plan de capacitación se ajusta a las necesidades de la empresa con la razón de mejorar las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en cuanto al departamento de servicios al cliente.

### **4.3. Recomendaciones**

- Realizar de manera periódica encuestas para conocer la percepción de los jefes de talento humano, jefes de departamentos y el personal operativo con respecto a las relaciones interpersonales y el desempeño laboral ya que con el pasar del tiempo las opiniones van variando y el conocerlas permitirán plantear estrategias adicionales al plan de capacitación.
- Realizar un seguimiento de los beneficios que se obtienen del plan de capacitación para poder evaluar si todos los conocimientos adquiridos están siendo aplicados o si deben modificarse para futuros planteamientos de capacitación.
- La aplicación del plan de capacitación de relaciones interpersonales será expuesta por los encargados de esta propuesta, ya que fueron los que investigaron y conocen sobre el tema, como para servir de motivadores para captar mayor atención e interés por parte de él jefe de talento humano, jefes de departamentos y el personal operativo.

#### 4.4. Bibliografía

- Bizneo. (15 de 04 de 2019). *Bizneo*. Obtenido de Bizneo:  
<https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Bolivar, G. (16 de 02 de 2014). *Metodos Recreación* . Obtenido de Metodos Recreación :  
[http://metodosrecreacion.blogspot.com/p/blog-page\\_28.html](http://metodosrecreacion.blogspot.com/p/blog-page_28.html)
- Cabrera, M. F. (2015). *plan de capacitación virtual para mejorar el*. Obtenido de plan de capacitación virtual para mejorar el:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7307/1/T-UCE-0007-230i.pdf>
- Castillero, O. (2018). *Psicología y mente*. Obtenido de investigación descriptiva:  
<https://psicologiymente.com/miscelanea/tipos-de-investigacion>
- Cedeño, R. (28 de Agosto de 2019). *Rafael Cedeño*. Obtenido de Rafael Cedeño:  
<http://rafaelcedenoc.com/interaccion-laboral/>
- Chilan. (25 de 02 de 2014). *ClubEnsayos*. Obtenido de ClubEnsayos:  
<https://www.clubensayos.com/Psicolog%C3%ADa/Antecedentes-De-Las-Relaciones-Humanas/1479752.html>
- Chivaneto. (2007). *Administración de Recursos Humanos*.
- CNEL EP. (2016). *CNEL EP*. Obtenido de CNEL EP.
- Ecuador, C. d. (2008). *Constitución del Ecuador*. Obtenido de Constitución del Ecuador:  
<https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>
- evaluando software. (06 de 04 de 2020). *evaluando software*. Obtenido de evaluando software: <https://www.evaluandosoftware.com/aspectos-fundamentales-la-administracion-del-talento-humano/>
- Garcia, L. A. (02 de 02 de 2017). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis:  
<https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-teoria/>
- Gestion.org. (2015). *gestion.org*. Obtenido de gestion.org: <https://www.gestion.org/las-teorias-x-y-y-z-en-administracion-de-empresas/>
- Mazariegos, A. (2016). *Glocal*. Obtenido de Glocal: <https://www.glocalthinking.com/la-evaluacion-del-desempeno-pasado-presente-y-futuro>
- Melgar, A. B. (13 de 11 de 2015). *GestioPolis*. Obtenido de GestioPolis:  
<https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-comunicacion-en-las-relaciones-interpersonales/>
- Monje. (2014). Metodología Cuantitativa y Cualitativa. En Monje, *Metodología Cuantitativa y Cualitativa*.
- Montes, F. G. (06 de 03 de 2016). *Visión Industrial*. Obtenido de Visión Industrial:  
<https://www.visionindustrial.com.mx/industria/noticias/relaciones->

interpersonales-en-el-  
trabajo#:~:text=Denominadas%20tambi%C3%A9n%20como%20relaciones%20h  
umanas,de%20las%20personas%20las%20relaciones

- Moreno, M. (05 de 02 de 2016). *Prezi*. Obtenido de Prezi:  
<https://prezi.com/mfrcj8kzejqm/investigacion-correlacional/>
- Olivero, D. L. (2006). *Relaciones Interpersonales*. ABC Color.
- Plan Nacional del Buen Vivir. (2017). *PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR*. Obtenido de  
PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR:  
[https://quito.gob.ec/documents/rendicion\\_cuentas/AZCH/12ejesdelPNBV.pdf](https://quito.gob.ec/documents/rendicion_cuentas/AZCH/12ejesdelPNBV.pdf)
- Puma, S. (2018). *dspace.cordillera.edu.ec*. Obtenido de *dspace.cordillera.edu.ec*:  
<http://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/4393/1/84-RHP-17-18-1723502355.pdf>
- Sandoval, E. (2012). *Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral*.  
Obtenido de *Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral*:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3706/1/T-UCE-0007-107.pdf>
- Velasco, V. M. (2019). *Organizando talleres efectivos*. *EconoMundo*, 55.
- Yanez, D. (2019). *Lifeder.com*. Obtenido de *Lifeder.com*:  
<https://www.lifeder.com/relaciones-interpersonales-oficina/>