

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONÓMICAS**



TESIS

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS Y LA
CALIDAD DE ATENCIÓN DE RECLAMOS EN LA EMPRESA
ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A.**

PRESENTADO POR:

BACH. JACQUELINE MERRY GUTIERREZ VEGA

BACH. KARINA JANET JOLKEDA LOYOLA

BACH. TERESA BETTY LAU CHAUCA DE VALENCIA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

**LIMA - PERÚ
2017**

DEDICATORIA

Quisiéramos dedicar esta tesis a nuestra familia, ya que este logro es gracias a ellos, al apoyo brindado y la confianza que depositaron en nosotras, contribuyó a que concluyamos con éxito nuestro proyecto.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a a nuestras familias que fueron nuestro soporte y que tuvieron una palabra de aliento para nosotras durante el tiempo que escribíamos la tesis.

PRESENTACIÓN

La presente investigación se realiza en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., que forma parte del grupo ENEL (Ente nazionale per l'energia elettrica) empresa multinacional de energía y una pieza importante en el mercado de energía y gas del mundo con un enfoque particular en Europa y América Latina. Con más de 61 millones de usuarios en todo el mundo, Enel tiene la mayor base de clientes entre los competidores de Europa y figura entre las 10 empresas de energía líderes en el mundo según Forbes 2014.

Enel Distribución Perú S.A.A., antes llamada EDELNOR, que forma parte del grupo ENEL es una compañía que se dedica a brindar los servicios de distribución, comercialización y buen uso de la energía eléctrica, realiza sus actividades en la zona norte de Lima Metropolitana, Provincia Constitucional del Callao y las provincias de Huaura, Huaral, Barranca y Oyón.

Mantiene un sólido compromiso con el Perú, no sólo en la prestación de un servicio eléctrico continuo, seguro y eficiente, sino también, a través de los esfuerzos realizados en materia de salud, desarrollo cultural, social y educativo del país.

El presente estudio se enfocará en determinar la relación existente entre la gestión de talento humano por competencias y la calidad de atención de reclamos en la empresa ENEL Distribución S.A.A, cuyos resultados podrían ser una fuente referencial para identificar y mejorar la gestión del talento humano por competencias para la Empresa ENEL Distribución S.A.A.

Esta investigación ha sido elaborada según los procedimientos establecidos por la Universidad Inca Garcilaso de la Vega y de la Escuela Profesional de Administración para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Presentación.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Introducción.....	x
 CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Situación problemática.....	01
1.2. Problema de Investigación.....	03
1.2.1. Problema General.....	03
1.2.2. Problemas Específicos.....	03
1.3. Justificación.....	04
1.3.1 Justificación Teórica.....	04
1.3.2 Justificación Práctica.....	05
1.4. Objetivos.....	06
1.4.1. Objetivo General.....	06
1.4.2. Objetivos Específicos.....	06
 CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la investigación.....	07
2.2. Bases Teóricas.....	11
2.2.1. Gestion de talento humano por competencia.....	11

2.2.2. Calidad de la atención de reclamos.....	24
2.3. Glosario de Términos.....	35
3. HIPÓTESIS Y VARIABLES	
3.1. Hipótesis General.....	42
3.2. Hipótesis Específicas.....	42
3.3. Identificación de variables.....	43
3.4. Operacionalización de variables.....	43
4. METODOLOGIA	
4.1. Tipos de Investigación.....	44
4.2. Diseño de Investigación.....	44
4.3. Población de Estudio.....	44
4.4. Tamaño de Muestra.....	44
4.5. Selección de Muestra.....	45
4.6. Técnicas de Recolección de datos.....	45
4.7. Análisis e Interpretación de la Información.....	45
5. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADO	
5.1 Presentación y análisis de resultados.....	47
5.2 Prueba de Hipótesis.....	63
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	71
BIBLIOGRAFÍA	72
ANEXOS	77
Cuestionario de preguntas.....	77
Matriz de consistencia.....	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01.....	13
Tabla 02.....	23
Tabla 03.....	25
Tabla 04.....	43
Tabla 05.....	48
Tabla 06.....	49
Tabla 07.....	50
Tabla 08.....	51
Tabla 09.....	52
Tabla 10.....	53
Tabla 11.....	54
Tabla 12.....	55
Tabla 13.....	56
Tabla 14.....	57
Tabla 15.....	58
Tabla 16.....	59
Tabla 17.....	60
Tabla 18.....	61
Tabla 19.....	62
Tabla 20.....	63

Tabla 21.....	64
Tabla 22.....	65
Tabla 23.....	66
Tabla 24.....	67
Tabla 25.....	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 01.....	19
Gráfico 02.....	27
Gráfico 03.....	27
Gráfico 04.....	28
Gráfico 05.....	48
Gráfico 06.....	48
Gráfico 07.....	50
Gráfico 08.....	51
Gráfico 09.....	52
Gráfico 10.....	53
Gráfico 11.....	54
Gráfico 12.....	55
Gráfico 13.....	56
Gráfico 14.....	57
Gráfico 15.....	58
Gráfico 16.....	59
Gráfico 17.....	60
Gráfico 18.....	61
Gráfico 19.....	62

RESUMEN

La presente investigación tiene por finalidad determinar la relación existente entre la gestión del talento humano por competencias y la calidad en la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., que permitirá proponer alternativas que ayuden a superar los problemas en la gestión del talento humano que atiende los reclamos de los clientes, aprovechar las fortalezas, oportunidades y hacer frente a las amenazas y debilidades, a fin de contribuir con la mejora de la calidad en la atención de reclamos y por ende la satisfacción de los clientes.

En esta investigación, se consideró mapear las competencias organizacionales, conocer el diagnóstico de las necesidades laborales, determinar el diseño de perfiles de puestos por competencias así como el perfil del trabajador y evaluar la inteligencia emocional del personal de trabajo que labora en el área de reclamos, con el objetivo de mejorar la calidad en la atención de reclamos que tiene que ver con el control y automatización del proceso mismo de reclamo, la correcta tipificación de las solicitudes de reclamos, cumpliendo con los plazos establecidos por la normativa vigente alcanzando la efectividad en la resolución de los reclamos.

Esta investigación siguió un método aplicada, de diseño no experimental porque el propósito es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

Finalmente, se llegó a la conclusión de que gestionar correctamente el talento humano desarrollando y potenciando sus competencias contribuye con la calidad en la atención de reclamos, aportación original de ésta tesis que tiene como fundamento la investigación bibliográfica y analítica de la situación actual de la empresa en estudio.

Palabras claves: Gestión, Gestión del Talento Humano, Competencias, Calidad de atención.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship between the management of human talent by competencies and the quality of care of claims in the company Enel Distribution Perú SAA, which will allow to propose alternatives that help overcome the problems in talent management human resources that responds to clients' demands, and the analysis of reality will allow us to propose changes in the organizational structure in order to take advantage of opportunities, strengths and face weaknesses and threats, in order to contribute to the improvement of quality in attention to complaints and therefore customer satisfaction.

In this research, it was considered mapping the organizational competencies, knowing the diagnosis of the labor needs, determining the profile of job profiles by competencies as well as the profile of the worker and evaluating the emotional intelligence of the workers who work in the claims area, in order to improve the quality of complaints handling that has to do with the control and automation of the claim process itself, the correct classification of the claims requests, complying with the deadlines established by the current regulations, achieving the effectiveness of the resolution of claims, the latter refers to the regulatory body confirming our pronouncements.

This research followed an analytical, non-experimental method because the purpose is to observe phenomena as they occur in their natural context and then analyze them.

Finally, it was concluded that the proper management of human talent by developing and enhancing their skills contributes to the quality of care of claims, original contribution of this thesis that is based on bibliographical research and analysis of the current situation of the company in study.

Key words: Management, Human Talent Management, Competencies, Quality of care.

INTRODUCCIÓN

En nuestra actualidad, la gestión de talento humano ha tomado un papel muy importante en las organizaciones considerándose una ventaja competitiva debido a que se toman en cuenta los conocimientos, habilidades y competencias de las personas, generando resultados positivos en el cumplimiento de metas y objetivos.

La presente tesis plantea una teoría sobre la gestión del talento humano por competencias y la relación con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A

Esta tesis se desarrolla en cinco capítulos. El primer capítulo, se centra en el planteamiento del problema, señala, situación problemática, problema de la investigación, problemas generales y específicos, justificación teórica y práctica y objetivo general y específicos.

En el capítulo II, exponemos el Marco Teórico, sustentamos con los antecedentes de investigación, bases teóricas y el glosario de términos.

En el capítulo III, analizamos las Hipótesis y Variables, donde mencionamos la hipótesis general y específica, identificación de variables y operacionalización de variables.

En el capítulo IV, presentamos la Metodología, con los tipos de investigación, diseño de investigación, unidad de análisis, población de estudio, tamaño de muestra, selección de muestra, técnicas de recolección de datos y análisis e interpretación de la información.

Finalmente, el capítulo V, que contiene la presentación y análisis de resultados y la prueba de hipótesis.

Asimismo, constan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

El mundo empresarial hoy en día atraviesa por una constante transformación, lo que conlleva a las organizaciones a adaptarse al medio ambiente donde se desenvuelven, a la competitividad global, el avance de la tecnología y el talento humano se ha convertido en un punto clave para el éxito de las mismas.

Es importante hacer énfasis en que el servicio eléctrico, al ser un servicio público de primera necesidad en una sociedad cada vez más dependiente de la energía eléctrica, es necesario contar con personal capacitado para una atención de calidad orientada a la satisfacción del cliente y en busca de la continua mejora.

El presente estudio tendrá como contexto la empresa de servicios de energía eléctrica Enel Distribución Perú S.A.A., que cuenta con un grupo de personas que laboran en el área de reclamos, cuya función se basa en atender los reclamos de los usuarios del servicio público de electricidad de forma escrita.

En la actualidad se ha observado limitaciones en el desempeño del personal, reflejándose en la poca capacidad de análisis de los reclamos, de resolución de problemas de los clientes, falta de toma de decisiones y deficiente programación de sus tiempos lo que conlleva al incumplimiento de las metas trazadas, esto debido a que la gestión de recursos humanos se basa en el enfoque tradicional, no estando acorde a las nuevas exigencias de la gestión del talento humano por competencias laborales.

Esta gestión de los recursos humanos no prioriza el mapeo de las competencias organizacionales, reduciendo la optimización de los resultados y la productividad, la falta de un diagnóstico de las necesidades laborales, lo que genera un desconocimiento de la situación real de la organización para descubrir problemas y oportunidades de mejora; asimismo, no se han diseñado los perfiles de puestos por competencias lo que evita motivar y potencializar el talento humano, a su vez a nivel institucional no se dispone de los perfiles del trabajador, lo cual origina que sus habilidades para desempeñarse de manera eficiente en un puesto de trabajo no se lleguen a realizar, no se cuenta con una evaluación permanente de la inteligencia emocional del trabajador, lo que genera conflictos laborales y una limitada negociación laboral, por último no se ha implementado a nivel institucional una política de administración de remuneraciones por competencias y/o productividad de los trabajadores.

Todo lo mencionado genera que el personal del área no contribuya con la calidad de la atención de reclamos, redundando en la insatisfacción del cliente e imposición de sanciones por parte del ente regulador Organismo Supervisor de la Inversión de la Energía Eléctrica y Gas Natural (OSINERGMIN).

1.2 Problema de Investigación

1.2.1 Problema General

¿Cómo la gestión del talento humano por competencias se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.?

1.2.2 Problemas Específicos

- a) ¿Cómo el mapeo de las competencias organizacionales se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.?
- b) ¿Cómo el diagnóstico de las necesidades laborales se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.?
- c) ¿Cómo el diseño de perfiles de puestos por competencias se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.?
- d) ¿Cómo el diseño del perfil del trabajador se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.?
- e) ¿Cómo la evaluación de la inteligencia emocional del trabajador se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.?

1.3 Justificación de la Investigación

1.3.1 Justificación Teórica

Chacin (2010) hace referencia a que la Gestión del Talento Humano por Competencia, genera un alto impacto en la Gestión de Recursos Humanos, debido a que tener a las personas con los atributos ideales que contribuyan a las metas de la organización y al cumplimiento de objetivos, se ha transformado en un menester importante del Área de Recursos Humanos, mediante este punto de vista, se percibe las habilidades y destrezas que un individuo posee para ejercer las labores necesarias para su puesto de trabajo.

Debido a esto, el modelo de competencias, aparece como una opción que permite alcanzar una gestión de recursos humanos poseedor de un punto de vista integral, a través de objetivos comunes y con manera de acceder a ellos común igualmente, es decir, los distintos procesos productivos resultan congruentes entre sí.

En resumen, se puede afirmar que aun siendo inteligente y teniendo muchos conocimientos, no forzosamente es competente, es decir que el profesional más adecuado es quien, además de conocimientos, tiene aptitudes, habilidades e intereses compatibles con la función que realiza.

Los resultados del estudio nos permitirán identificar o reconocer las competencias del personal que trabaja en el área de reclamos, información que nos servirá para proponer el rediseño del perfil que el puesto requiere, ubicándolo estratégicamente de acuerdo a sus competencias, lo que le permitirá crecer profesionalmente contribuyendo con el logro de los objetivos de Enel Distribución Perú S.A.A.

En lo relacionado a la atención de reclamos, según OSINERGMIN tiene como propósito asegurar a los usuarios de los servicios públicos de gas natural y

electricidad un procedimiento expeditivo para la atención y resolución de sus quejas, reclamos y medidas cautelares, de igual forma para que se mejore la eficacia a las medidas correctivas expedidas por la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU).

Enel Distribución Perú S.A.A., tiene la responsabilidad de brindar solución a los reclamos en el tiempo indicado según la normativa, siendo estos con la calidad y responsabilidad del buen servicio brindado.

1.3.2 Justificación Práctica

El presente estudio permitirá fortalecer la gestión del talento humano por competencias ya que está orientada a potenciar el capital humano, hecho que se reflejará en mejorar la calidad en la atención de reclamos, e incrementará la satisfacción de sus clientes, contribuyendo así, con alcanzar las metas de la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

Asimismo, permitirá proponer alternativas que ayuden a superar los problemas en la gestión de reclamos y servirá de referencia a alguna otra empresa de servicios, del mismo modo el análisis de la realidad nos permitirá proponer cambios en la organización con la finalidad de aprovechar de la mejor manera posible las fortalezas y oportunidades y de igual manera poder hacer frente a las, amenazas y debilidades, con la finalidad de tener una visión más clara de lo que se espera lograr, contribuyendo de manera eficiente a la mejora de la gestión de reclamos.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión del talento humano por competencia y la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

1.4.2 Objetivos Específicos

- a) Determinar como el mapeo de las competencias organizacionales se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.
- b) Determinar como el diagnóstico de las necesidades laborales se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.
- c) Determinar como el diseño de perfiles de puestos por competencias se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.
- d) Determinar como el diseño del perfil del trabajador se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.
- e) Determinar como la evaluación de la inteligencia emocional del trabajador se relaciona con la calidad de la atención de reclamos la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Gómez C. & Mendoza L. (2013). *Modelo de Gestión por Competencias para la empresa ACMED S.A.S.* Universidad de Cartagena, Colombia. Llegaron a la conclusión que el modelo de competencias, aunque siendo un tema actual, existía ya desde 1960, y en el año 1973 de la mano con Douglas Mc Clelland se concretó. Este modelo tiene su base en una serie de particularidades que se relacionan con un desempeño superior en un puesto laboral, y que igual de importantes que los conocimientos, son la experiencia y las habilidades, también existen otras características como los motivos, los rasgos y aptitudes que si bien no son fáciles de identificar son necesarias para alcanzar dicho desempeño y se utilizaron para la presente investigación.

Esta trabajo es de carácter descriptivo, (...). La empresa ACMED S.A.S tiene un 6 empleados en total, además, el diseño será proyectado en una estructura organizacional de mediano plazo.

Droguett F (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que afectan la Evaluación de los Clientes*” Universidad de Chile, Santiago de Chile Chile. Señala que los estudios realizados posibilitaron ver que se tienen factores comunes en la valorización que los clientes hacen acerca del desempeño en servicios de las diferentes marcas de la industria. Los motivos principales de insatisfacción presentes se encuentran en las diferentes marcas, permitiéndonos distinguir que no se deben solamente a la forma particular en que cada empresa enfrente las experiencias de servicio , sino mas bien a la manera en que hasta ahora interactua con sus clientes la industria en general. el

El nivel de burocracia y problemas como la demora en la entrega de los vehículos. Dicen mucho sobre una industria en la que, por diferentes motivos, las expectativas de los clientes no se ajustan del todo con los verdaderos desempeños posibles. Los datos que se utilizaron para este estudio se obtuvieron a partir de las respuestas de 1460 clientes a la encuesta de satisfacción en un período de 6 meses a una importante marca del mercado .

Marcillo N (2014). *Modelo de Gestión por Competencias para Optimizar el Rendimiento del Talento Humano en los Gobiernos Autónomos Descentralizados del Sur De Manabi*, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Sobre modelo de gestión competencias señala que la gestión de recursos humanos por competencias es un diseño que permite poner en la misma línea al capital intelectual de una organización y a su estrategia de negocios, haciendo mas facil, al mismo tiempo el desarrollo profesional. Es obvio que en cada organización existe una estrategia distinta, de tal forma también en sus competencias. Debido a esto, el modelo de competencias debe poseer estrategias partiendo de la filosofía, la visión y la misión organizacional.

Según Marcillo (2014) la población universo es ochocientos (800). El diseño de la investigación desarrollado en dicho estudio fue: documental, descriptiva y explicativa. El instrumento utilizado fue el de recolección de datos.

En la conclusión de Marcillo (2014), denotó que, está en las posibilidades proyectar un diseño de gestión por competencia del talento humano, de la evaluación efectuada al talento humano de las instituciones, según los resultados de la encuesta se estableció que se le ha dado atención de manera escasa y tradicional, o sea se ha dado poca importancia al talento humano. Entre los mecanismos que se deben considerar

están sus conocimientos, pero se debe evitar dejar de lado las habilidades, y destrezas, también, tampoco se debe olvidar que para esta estrategia es importante que exista la información para realizar el trabajo, así como la normativa que corresponde a los servidores públicos puesto que esto les permitirá aprovechar de mejor manera y esto a su vez contribuirá a lograr los objetivos de la empresa, asimismo que los resultados obtenidos en la evaluación sea del conocimiento de los servidores.

Cortez E (2016). *Propuesta de mejora del Proceso de Atención de Reclamos en una Empresa de Prensa Escrita*, Pontificia Universidad Católica del Perú, San Miguel, Perú. Busca identificar la causa principal de las quejas más frecuentes y en que forma tiene relación con la productividad por parte de la empresa, todo esto con la finalidad de crear métodos que permitan reducir la cantidad de reclamos.

En estos años la mayoría de autores han aceptado, sobretodo desde la perspectiva del marketing, una visión de la calidad del servicio que tome en cuenta la percepción del cliente. En tal forma, diferentes investigadores desarrollaron un concepto operativo de la calidad de servicio que permite crear escalas para su medición que se aplican a diversos tipos de servicios. La llegada de estas escalas han permitido alinear la investigación en función a la calidad de servicio, cuya importancia se basa en que suele repercutir en un incremento tanto en la satisfacción como en la lealtad de los clientes. No obstante, la naturaleza no tangible de los servicios complica el uso de indicadores objetivos de la calidad del servicio. Adicionalmente, los consumidores además de evaluar la calidad técnica (la calidad de lo que reciben) también evalúan la calidad funcional (la forma en que la reciben). Hay indicadores que se vienen utilizando de manera tradicional en las empresas con la finalidad de medir la calidad de servicio, como algunos ejemplos de estos tenemos; las opiniones en contacto con

el cliente o los índices de reclamaciones y quejas. Sin embargo, estas vías solo se pueden usar como indicadores complementarios ya que la manera de como se debe medir la calidad de servicio se debe realizar fundamentalmente mediante la consulta al cliente, debido a que él es el único que puede valorarla. (Leonard L., Bennet R., & Brown, 2008)

Se realizó la encuesta a un universo que corresponde al 100% de los informantes, muestra que permite tener resultados favorables. El diseño de la investigación desarrollado en dicho estudio fue: documental, descriptiva y explicativa. El instrumento utilizado fue el de recolección de datos.

Arrué (Perú - 2014). *Análisis de la Calidad del Servicio de Atención en la Oficina Desconcentrada de OSIPTEL – Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014*, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Loreto, Perú. Tiene por objetivo determinar la percepción que tienen los usuarios sobre el nivel de calidad en los servicios de atención que brindan las empresas, menciona que la calidad en el servicio es conforme a las especificaciones de los clientes. La calidad en el servicio adquiere realidad en la percepción, considerando esta como un deseo mas que la misma percepción, ya que esta última implicaría un pensamiento y un análisis anterior. (Leonard L., Bennet R., & Brown W., 2008).

Arrué. En base a ello se ha realizado una encuesta de las oficinas desconcertadas de varios puntos del país, siendo un universo que corresponde al 100% de los informantes, muestra que permite tener resultados favorables. El diseño de la investigación desarrollada en dicho estudio fue: documental, descriptiva y explicativa. El instrumento utilizado fue el de recolección de datos. La conclusión

más importante en relación a la calidad del servicio ofrecida en la atención a usuarios es: Basándonos en todos los usuarios entrevistados; la percepción se ubica en el rango de satisfacción baja (62%), siendo un nivel de calificación que se podría considerar como adecuado para el usuario, pero no suficiente en relación con el servicio recibido durante todo el proceso en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Gestión del Talento Humano por Competencias

Estar en capacitación constante es muy importante para mejorar nuestras aptitudes y competencias para desarrollarnos profesionalmente con éxito.

a. Definición de Competencias

Según la Real Academia Española (2001) la competencia, es una característica que permite a una persona demostrar un desempeño superior en un determinado puesto de trabajo. Competencia se define como pericia, aptitud, idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado. Capacidad para operar competentemente en una determinada actividad.

Según Mc Clelland (2002), se debe ir más allá del conocimiento y las habilidades básicas que se requieren para la realización de un trabajo adecuado, y buscar la competencia arraigada de manera mas profunda, el rol social de la persona, el autoconcepto, rasgo y motivación, que puedan determinar más los candidatos con gran potencial.

b. Definición de Gestion del Talento Humano por Competencias

Mc Clelland (1973) hizo evidente de manera empírica que las aptitudes y los conocimientos, no permiten agorar el éxito de una persona, ni en el trabajo ni en su vida personal; el éxito del individuo está relacionado directamente con sus competencias. No solo las habilidades, conocimientos y actitudes son suficientes para lograr resultados esperados, también es saber usar estos recurso personales, además de las herramientas que se nos brinda en nuestro entorno, como pueden ser las redes sociales, bases de datos, sistemas, etc.) Para responder oportunamente ante circunstancias difíciles.

Según Alles (2009) La gestión de recursos humanos por competencias es un diseño administrativo que posibilita poner en la misma linea al capital intelectual de una organización y su estrategia de negocios, haciendo mas fácil al mismo tiempo el desarrollo profesional.

Parody (2013) en su estudio sobre la Gestión del Talento Humano por competencias, señala que es una posición estratégica de promoción de las personas mediante el trabajo y de la búsqueda de la competitividad por parte de las empresas. Esta orientada al logro de niveles de excelencia durante el desempeño de los trabajadores relacionado a los intereses de las personas y las necesidades organizacionales.

DEFINICIÓN DE COMPETENCIAS SEGÚN AUTORES
Tabla N°1

SUB - COMPETENCIAS			
Competencias	Chiavenato, I. (2008)	Alles, M. (2008)	Boyatzis, R. (1982)
De conocimiento	Conocimiento de la realidad extrema Dominio del ingles Dominio del español		Conocimiento
De relaciones interpersonales	Capacidad para trabajar en equipo Capacidad para atraer y retener a los colaboradores Relaciones interpersonales	Orientación al cliente Desarrollo de las personas	Trabajo en equipo
	Capacidad para negociar		Enseña a otros Facilita el aprendizaje
De organización	Pensamiento sistémico: visión del todo Visión de los procesos Capacidad para ver tendencias Capacidad para negociar Capacidad para innovar	Innovación	Pensamiento sistémico Planificación Reconoce patrones Asume riesgos
		Conciencia organizacional	Aporta reputación a la organización
De liderazgo y personalidad	Liderazgo	Empowerment	Liderazgo
	Espíritu emprendedor Meter la manos en la masa: "cargar el plan"	Iniciativa	Iniciativa
	Capacidad para comunicarse		Hace presentaciones orales
	Habilidad para manejar paradojas	Autocontrol	Confianza en sí mismo
		Temple	Autocontrol
	Multifuncional	Flexibilidad	Adaptabilidad
	Garra y ambición	Adaptación al cambio	
De ética		*Ética *Justicia *Compromiso *Integridad *Perseverancia *Fortaleza *Prudencia *Sencillez	Conciencia Valora aprender Empatía
De desempeño	Orientación a los resultados	Calidad de trabajo Orientación a los resultados	Orientación al logro

Fuente: Mazuelos Bravo, Sandra 2014

2.2.1.1 Mapeo de las competencias organizacionales

Según Stephen y Judge (2013) mencionan que el comportamiento organizacional es el área de estudio que se encarga de investigar el impacto que producen los individuos, los grupos y la estructura en el comportamiento en el interior de las organizaciones, con el objetivo de utilizar ese conocimiento para incrementar la efectividad de las organizaciones. Debido a que esto parece un enigma, A continuación lo descifraremos.

El comportamiento organizacional es un campo de estudio, (...). Estudia 3 determinantes en el comportamiento de las organizaciones: la estructura, los grupos y los individuos. También, el comportamiento organizacional hace uso del conocimiento obtenido sobre los los grupos, individuos y el impacto de la estructura en el comportamiento, teniendo como objetivo que las organizaciones laboren más eficientemente.

Stephen y Judge (2013) El comportamiento organizacional estudia el comportamiento de los individuos al interior de una organización y de cómo afecta al desempeño de esta. Debido a que el comportamiento organizacional específicamente estudia las situaciones que se relacionan con el trabajo, no es sorpresa que haga incapié en que el comportamiento tiene relación con factores como la productividad, la rotación de personal, el desempeño humano, el ausentismo, los puestos de trabajo y la administración.

Si bien aún se mantiene un gran debate sobre la importancia relativa de cada una, se coincide en que el comportamiento organizacional incluye los temas fundamentales de motivación, comportamiento y poder del líder, comunicación interpersonal, estructura y procesos grupales, aprendizaje, desarrollo y percepción de actitudes, procesos de cambio, conflicto, diseño del trabajo y estrés laboral.

Vargas, (2004) En pro de cumplir los objetivos de la organización, es importante alinear estos al recurso humano para generar el valor en las estrategias y se logre el vínculo procesos- clientes internos, mediante la definición de las competencias, designar los perfiles y definir el criterio para la evaluación del personal.

(Cardona, 2003), (Vargas, Casanova, Montanaro, 2001). La competencia laboral va surgiendo como un marco de referencia para la administración y el desarrollo de personal para las organizaciones en estos tiempos en el que el proceso de adaptarse y adelantarse a los cambios del entorno representan un factor determinante y son una condición que dará la directiva para el desarrollo y crecimiento de las organizaciones.

(Vargas, 2001) en su artículo "*las competencias en el nuevo paradigma de la globalización*" elabora un interesante análisis sobre el uso del término competencia en el ámbito gerencial y su significado desde el punto de vista de la psicología.

“Las competencias modernas no se enseñan en un solo curso, mas bien son el reflejo de un entorno productivo, empapado en la atmósfera de las empresas, en los preceptos de comportamientos y funcionamientos operantes en la realidad, en la implementación de los preceptos de trabajo y producción. Al final: solamente una propuesta donde se relacionan la educación/formación, con la tecnología y el trabajo, en un ambiente adecuado, será el mecanismo a través del cual se transmitan hábitos, valores y comportamientos inherentes a las competencias actuales requeridos por los laboradores, profesionales y técnicos en las actuales condiciones históricas”. (Mertens, 1996:51)

El diagramar o mapear es mostrar de manera gráfica mediante el uso de símbolos, cuáles son las actividades que se desarrollan al interior de una organización o un proceso de tal forma que todo quien lo lea se encuentre en la capacidad de comprender el alcance y/o llevar a cabo el proceso. (Wikipedia)

2.2.1.2 Diagnóstico de las necesidades laborales

Chaparro y Martínez (2009) sostienen que el diagnóstico es la identificación, descripción y análisis del actual estado de la organización o del proceso en relación a los resultados que se esperan y que se plantearon en la misión. Al mismo tiempo, es una visión sistemática y contextual. El diagnóstico situacional de las necesidades laborales de la empresa se realizaría con el fin de identificar las oportunidades de mejoramiento y las necesidades de fortalecimiento para facilitar el desarrollo de la estrategia general de la empresa. En lo

relacionado a la parte laboral propiamente dicha, es identificar la situación de las necesidades laborales en las diferentes áreas que constituyen la empresa.

Para ello, muchas organizaciones utilizan el FODA, lo que permite analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en el área de recursos humanos.

2.2.1.3 Diseño de perfiles de puestos por competencias

Dessler y Varela (2011) Las organizaciones son en esencia puestos de trabajo que han de ser ocupados por personas. El análisis de puestos de trabajo es aquella operación que determina las responsabilidades de éstos, además de los atributos que deben tener las personas que se contratarán para cubrirlos. El análisis brinda información sobre las actividades y los requisitos del puesto. Luego, esa información es utilizada para formular las propiedades de los puestos de trabajo y las especificaciones o el perfil del puesto de trabajo (el tipo de individuo que hay que contratar para ocuparlo).

Generalmente el supervisor o especialista de recursos humanos realiza el análisis de puestos de trabajo, en ocasiones usando un cuestionario. Por lo común, se reúne información sobre las actividades del puesto (como limpiar, vender, enseñar o pintar), e información acerca de temas como las condiciones físicas del trabajo y el horario laboral. Los resultados de un estudio sugieren que los datos del análisis de un puesto que son informados por quienes realizan el trabajo tienen la

confiabilidad o consistencia más baja; en tanto que aquellos que reúnen los analistas de puestos suelen ser más confiables.

La información del análisis de puestos es la base para diversas actividades de administración de recursos humanos. Por ejemplo, la información sobre las responsabilidades del puesto serían la base para crear programas de capacitación, y la información acerca de las características que las personas requieren para desempeñar el trabajo se utilizan para decidir el tipo de candidato que se debe reclutar y contratar. Por consiguiente, el análisis de puestos tiene una función esencial en la administración de RRHH. Los Lineamientos Uniformes para la Selección de Empleados de las oficinas federales de Estados Unidos estipulan que el análisis de puestos de trabajo es un paso fundamental para la validación de las principales actividades de recursos humanos.

- Análisis de puestos de trabajo e igualdad de oportunidades en el empleo

(IOE), el análisis de puestos de trabajo también juega un papel muy importante en la observancia de la igualdad de oportunidades.

- Métodos para recabar información para el análisis de puestos de trabajo

En la práctica, las organizaciones suelen recabar datos para el análisis de puestos de varios individuos relacionados con el trabajo, mediante cuestionarios y entrevistas

Flujograma de elaboración de perfiles de puestos

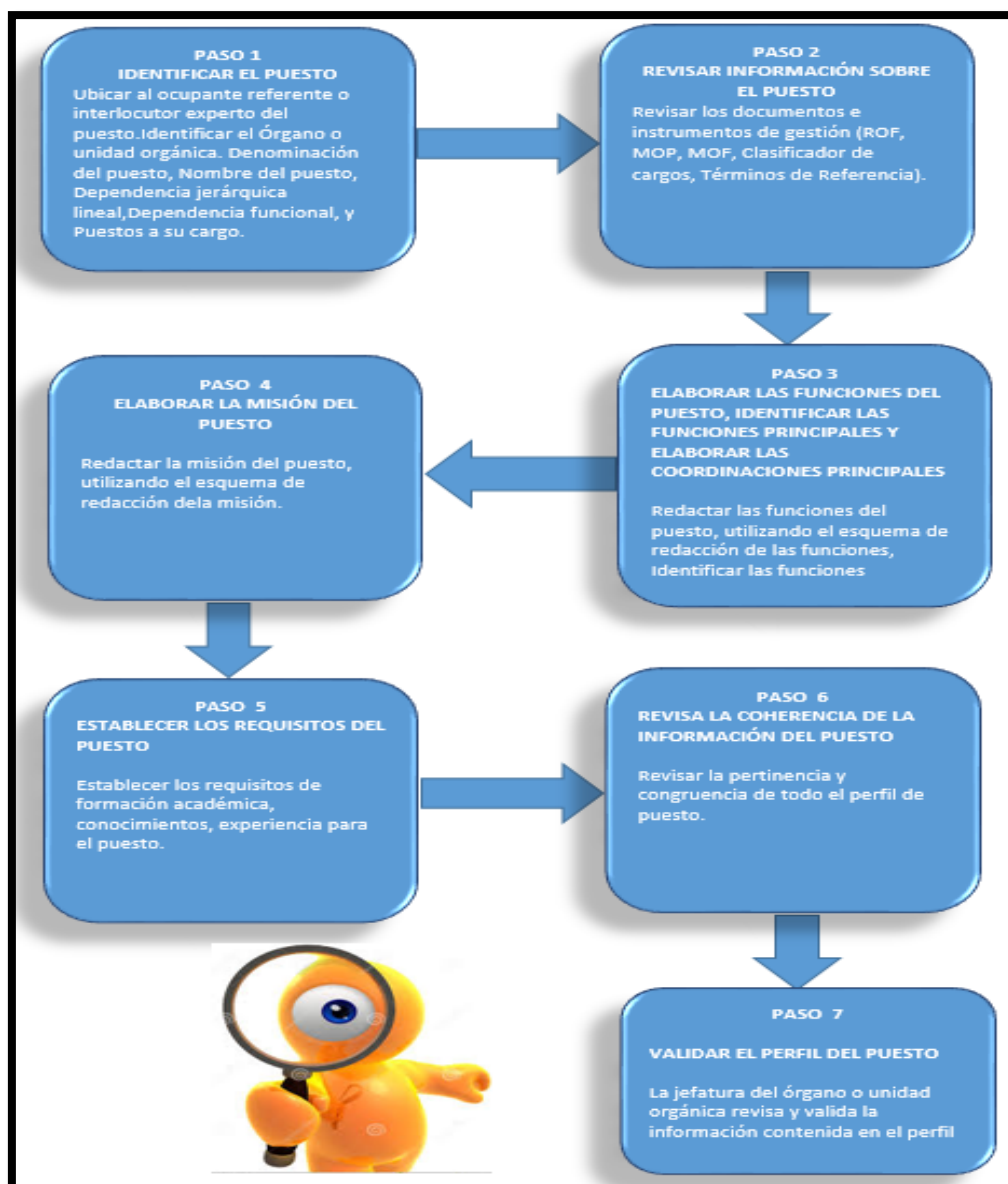


Gráfico N° 1

Fuente: SERVIR

Este diseño de perfiles de puesto por competencia se centra en el análisis basado en competencias para el trabajador más no en el trabajo, como se realizaba anteriormente. Ya que se forma a través de los equipos de trabajo, organizaciones y redacción de la descripción de los puestos de trabajo. creando y buscando las habilidades de trabajador.

2.2.1.4 Diseño del perfil del trabajador

(Malik, 2000). Indica que la finalidad es resaltar la gran relevancia que a su juicio tiene el subsistema de aplicación de recursos humanos en lo referente al “Diseño de los Puestos de Trabajo”, ya que entiende que éste representa una fuerza motora importante en el desarrollo productivo de las organizaciones en sentido general. Son pocas empresas que tienen presente que el puesto de trabajo también requiere diseño y un perfil viable para la persona que lo detecta. Un diseño del puesto de trabajo erróneo es fuente principal de desmotivación, insatisfacción y baja productividad de los recursos humanos.

Un perfil ocupacional consiste en la descripción de las habilidades que un trabajador debe tener (o tiene) para ejercer eficientemente un puesto de trabajo.

El perfil ocupacional está compuesto por un conjunto de estándares que describen:

- Los resultados que un trabajador debe lograr en el desempeño de una función laboral.
- Los contextos en los que ocurre ese desempeño.
- Lo que debe saber.
- Las habilidades que debe poseer.
- Las actitudes que debe mostrar y
- Las evidencias que debe aplicar para demostrar su competencia.

Este conjunto de estándares responden al que sería el desempeño óptimo del trabajador.

Lo que también se promueve en el diseño del perfil del trabajador es:

Saber – Saber hacer – Saber estar – Querer hacer – Poder hacer .

2.2.1.5 Evaluación de la inteligencia emocional del trabajador

Según publicación diario Gestión (07 de marzo de 2015) en los últimos años, un nuevo concepto se ha posicionado con fuerza en los reclutadores de talento. No solo buscan gente con capacidades técnicas o profesionales, sino que tengan desarrollada su inteligencia emocional. El término Inteligencia Emocional (IE) se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia Emocional no significa ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas hacia estados positivos.

Es por eso que cada vez más compañías están haciendo preguntas de entrevista diseñadas a medir la inteligencia emocional del candidato, la cual es su habilidad para percibir, controlar y evaluar emociones. Una plataforma de capacitación, en la que señala que las siguientes son algunas de las preguntas más comunes:

¿Cómo podrá este papel ayudarte a lograr lo que quieres?

¿Cuáles son dos de tus hábitos personales que te han funcionado bien?

¿Qué tan bien recibes la ayuda de otras personas?

¿Cuán cómodo o cómoda te sientes al pedirles ayuda a otras personas?

Phil Johnson, (2015)

“La inteligencia emocional multiplica los resultados y la eficacia de la inteligencia intelectual. La labor emocional es el tipo de trabajo más difícil de hacer y, hasta ahora, el más fácil de evadir. Esa es la educación esencial que necesitamos para aceptar lo inimaginable, escribe Johnson.

Chiavenato, (2007) en su libro “Administración de Recursos Humanos” señala que la inteligencia emocional se ha considerado como un factor fundamental en la construcción de equipos de éxito, en el logro de objetivos y de una carrera.

Daniel Goleman la describe como:

- La capacidad de tener conciencia de sus sentimientos y de saber usarlos.
- Administrar su temperamento.
- Ser optimista y solidario.
- Tener empatía con los sentimientos de otras personas.

Para Chiavenato (2007) Estos rasgos son críticos al seleccionar personas que tengan que convivir o trabajar juntas. Cada puesto exige de su ocupante determinadas aptitudes. De acuerdo con la ficha profesional gráfica de cada puesto, que determina el perfil del candidato ideal, se establecen los test psicológicos apropiados para la investigación de las aptitudes necesarias en el candidato. Así, es común encontrar diferentes baterías de test para cada puesto.

BATERÍA DE TEST PSICOLÓGICOS

Tabla N° 2

Grupo funcional	Tests psicológicos
Obreros	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel mental medio • Factor P • Destreza manual y digital
Trabajadores de línea de montaje	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel mental medio • Factor P • Destreza manual y digital • Factor S
Encargado de turno	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel mental medio superior • Factor V • Factor W • Factor R

Fuente: Chiavenato (2007)

Los test psicológicos tienen dos características importantes que no logran tener las entrevistas:

- **Validez:** es la capacidad que tiene el test de pronosticar correctamente la variable que se desea medir. Un test de selección es válido cuando es capaz de pronosticar el desempeño futuro que tendrá la persona en el puesto.
- **Precisión:** es la capacidad de test de dar resultados semejantes en varias aplicaciones a la misma persona y de presentar la menor desviación estándar respecto a la media de los varios resultados obtenidos. Un test tiene poca precisión cuando diversos resultados obtenidos de una misma persona muestran diferencias y están dispersos.
- **Test de personalidad:** sirven para analizar los distintos rasgos de la

personalidad, sean éstos determinados por el carácter (rasgos adquiridos o fenotípicos) o por el temperamento (rasgos innatos o genotípicos). Un rasgo de personalidad es una característica señalada del individuo capaz de distinguirlo de los demás. Tanto la aplicación como la interpretación de los test de personalidad exigen la participación de un psicólogo.

2.2.2 Calidad de Atención de Reclamo

2.2.2.1 Control del proceso de reclamo

Enel Distribución Perú S.A.A., está incluida dentro del rubro de empresas de servicios, dedicada a la distribución y comercialización de la energía eléctrica. Dentro del control de procesos tenemos los siguientes pasos:

✓ Paso 1 - Propósito del proceso:

Atender los reclamos de los clientes, con la calidad esperada y en el menor tiempo posible.

✓ Paso 2 - Propietario del proceso:

El responsable de este proceso es la sección Relación Cliente.

✓ Paso 3 - Los resultados de salida del proceso:

Entrega de resolución al cliente.

✓ Paso 4 - Final del proceso:

Cumplido los 15 días hábiles de recibida la resolución del reclamo, el cliente no impugna.

✓ Paso 5 - Insumos del proceso:

Tenemos dos clasificaciones:

- Insumos directo: El cliente
- Insumos indirectos: Registro de reclamo, orden de inspección, orden de refacturación, normas legales, políticas y procedimientos.

✓ Paso 6.- Inicio del proceso

El contacto del cliente puede ser, personal, teléfono, escrito o virtual.

✓ Paso 7.- Nombre del proceso

Gestión de Reclamos.

Tabla N° 3

ELEMENTOS DEL PROCESO DEL RECLAMO	
Entrada principal (INPUT)	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente presenta un reclamo
Secuencia de Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • El ejecutivo de servicios registra en el sistema el reclamo del cliente. • El ejecutivo de servicio determina si requiere el apoyo de otra área (genera orden). • El coordinador asigna el reclamo a un ejecutivo comercial. • El ejecutivo comercial realiza una evaluación, genera una nueva orden si el caso lo amerita. • El ejecutivo comercial analiza el caso con la información obtenida o extraída del sistema. • El ejecutivo comercial realiza medidas correctivas si el caso lo amerita, deriva orden para su aprobación. • El coordinador aprueba orden. • El ejecutivo comercial elabora el documento de respuesta al cliente.
Salidas (OUTPUT)	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente notificado con una resolución a su reclamo.

Elementos del proceso de reclamo

El proceso de la atención de reclamos es uno de los más sensibles, no solo por la calidad de respuesta que se pueda brindar al cliente, también por la posibilidad de alguna multa que se pudiera presentar por la incorrecta aplicación del procedimiento administrativo de reclamos.

En la actualidad se busca mejorar en la calidad de respuesta, los plazos de atención así como, la efectividad de los pronunciamientos que se emiten.

Mapa de Proceso Macro de la empresa Enel

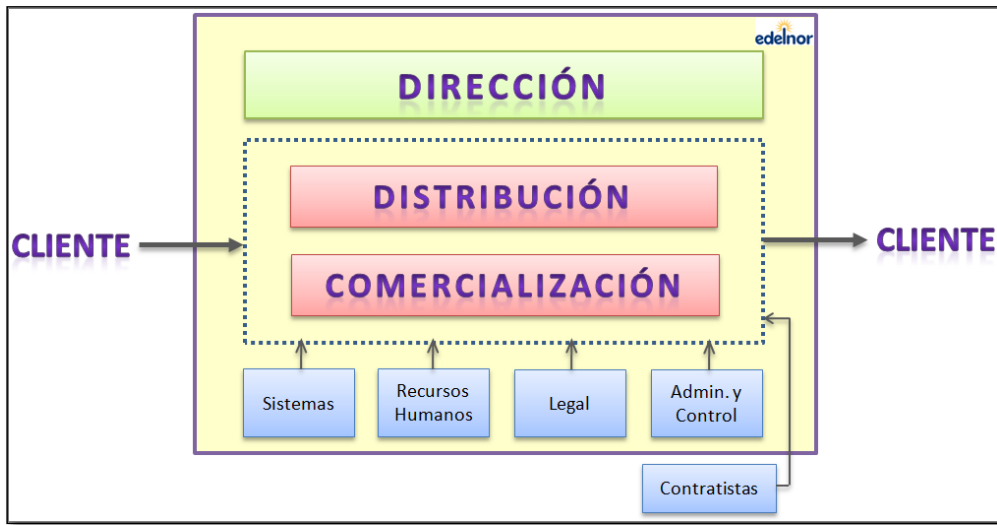


Gráfico N°2

Mapa del Proceso de Reclamo

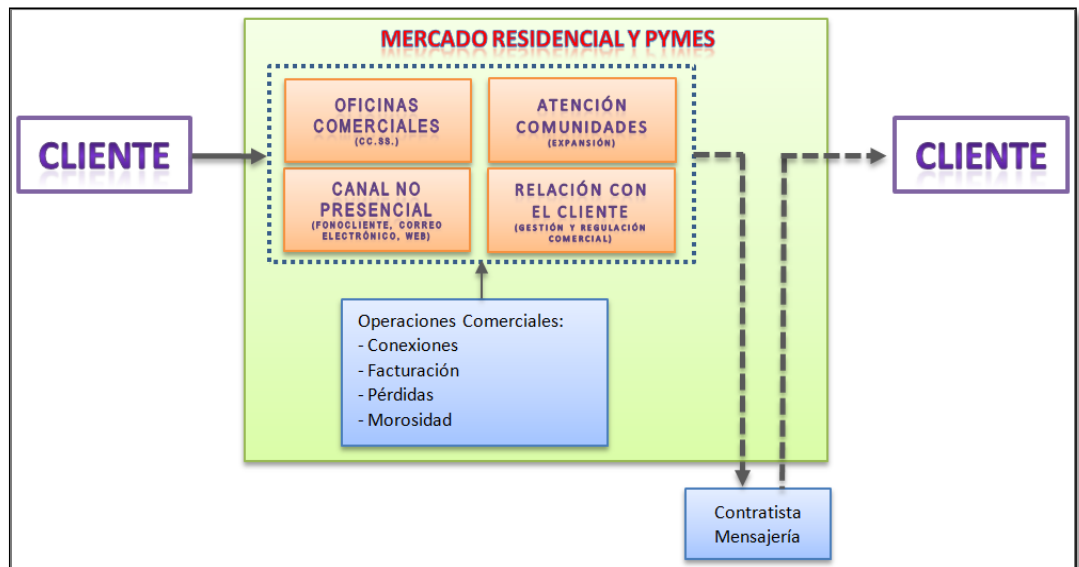


Gráfico N°3

Diagrama de Flujo del proceso de reclamo

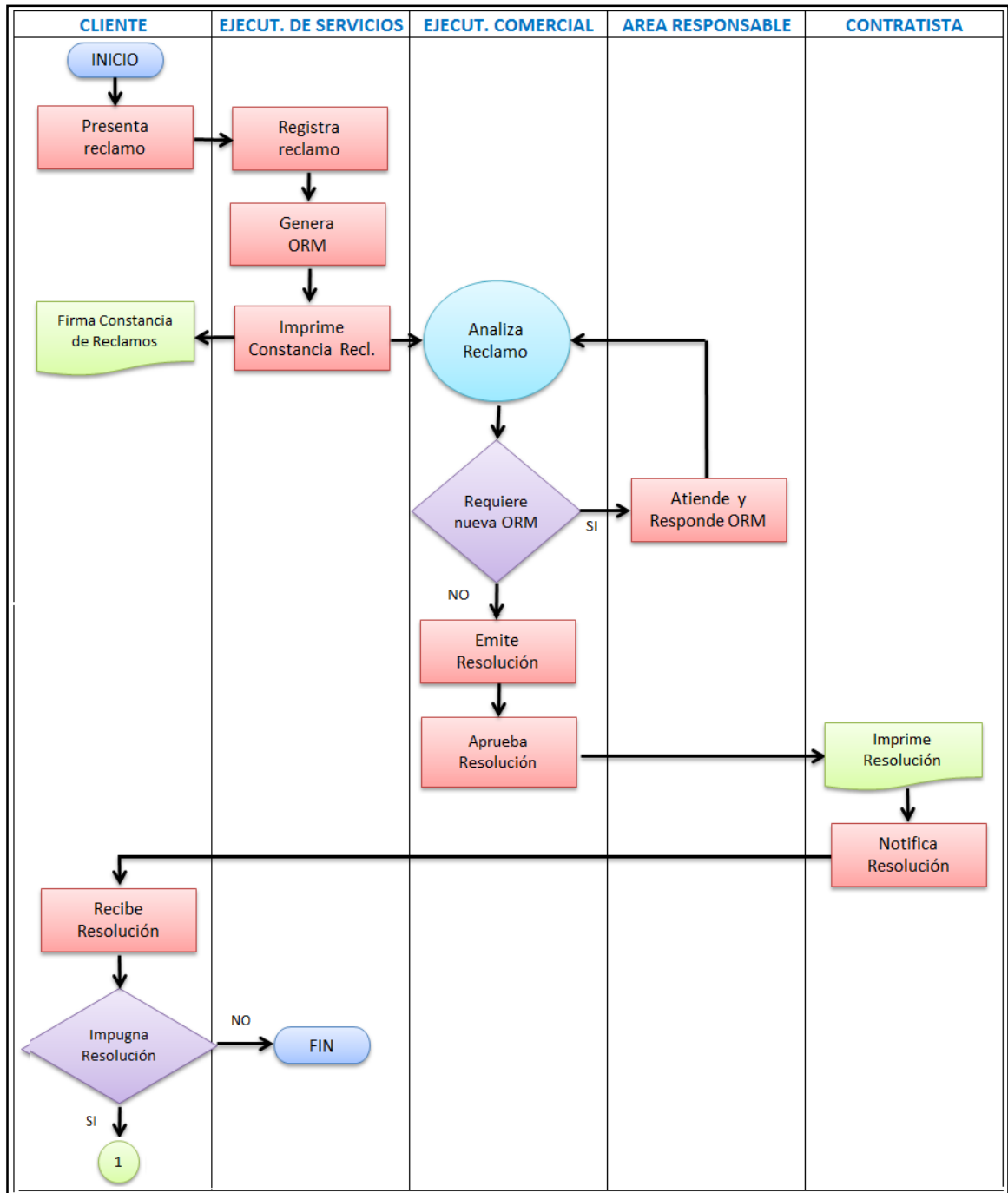


Grafico N° 4

2.2.2.2 Tipificación de atención de reclamos

La tipificación es ajustar varias cosas semejantes a un tipo o norma común. En lo relacionado al presente estudio sería el correcto registro de la atención de reclamo.

Reclamo: Acción del usuario con la finalidad de obtener un pronunciamiento sobre cualquier conflicto derivado de la prestación de los servicios públicos de electricidad o gas natural, según lo precisado la directiva de Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural aprobada por la Resolución del Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería OSINERGMIN 269-2014-OS/CD.

La directiva de reclamos antes mencionada establece las materias reclamables y de acuerdo a ello se tipifica o registra el reclamo del usuario y estas son:

Artículo 13.- Materias Reclamables

Son objeto de reclamo las siguientes materias:

- a) Negativa a la instalación del suministro
- b) Excesivo consumo
- c) Excesiva facturación
- d) Recupero de energía,
- e) Cobro Indebido

- f) Corte del servicio
- g) Negativa al incremento de potencia,
- h) Negativa al cambio de opción tarifaria,
- i) Reembolso de aportes o contribuciones,
- j) Reubicación de instalaciones que se encuentren bajo responsabilidad de la concesionaria,
- k) Mala calidad (tensión, interrupciones)
- l) Deuda de terceros; y
- m) Otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad y gas natural.

2.2.2.3 Cumplimiento en los plazos establecidos de atención de reclamos

El Procedimiento Administrativo de Reclamos de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural aprobada por Resolución OSINERGMIN 269-2014-OS/CD establece los plazos en los cuales se deben atender las reclamaciones de los usuarios en el artículo 20°.1 “La empresa Distribución Perú S.A.A. deberá resolver el reclamos en los siguientes plazos:

- a. Los reclamos en que se cuestione el corte del servicio efectuado y se solicite su reposición: dentro del plazo de diez (10) días hábiles, desde el día siguiente de su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.

- b. Los reclamos en que se cuestionen únicamente el exceso de consumo de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT5B y/o cargos mínimos o cargos asociados al consumo; y se advierta errores de facturación luego de la evaluación a que se refiere los literales a) y b) del numeral 3) del artículo 19°; dentro del plazo de diez (10) días hábiles, desde el día siguiente de su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.

- c. Los reclamos en que se cuestione únicamente el exceso de consumo de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT5B y/o cargos mínimos o cargos asociados al consumo; luego de la evaluación a que se refieren los literales c) en adelante del numeral 3) del artículo 19°; dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, desde el día siguiente de su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad

- d. Los reclamos que se refieran a materias distintas o adicionales a las mencionadas en los literales precedentes: dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.

2.2.2.4 Efectividad en la resolución de reclamos

Stephen Covey la define como el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia, entre la producción y la capacidad de producción. $E = P/CP$. Para ello se basa en la fábula de Esopo, La gallina de los huevos de oro, comparando los huevos de oro con la producción y la gallina con la capacidad que tiene de producirlos.

Según el diccionario de la Real Academia Española la Efectividad es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

La efectividad es el equilibrio entre eficacia y eficiencia, es decir, se es efectivo si se es eficaz y eficiente. La eficacia es lograr un resultado o efecto (aunque no sea el correcto) y está orientado al qué. En cambio, eficiencia es la capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles viable o sea el cómo. Ejemplo: matar una mosca de un golpe es eficaz (conseguimos el objetivo) pero poco eficiente (se gastan recursos desmesurados para la meta buscada). Pero acabar con su vida con un matamoscas, aparte de ser eficaz es eficiente, por lo tanto al cumplir satisfactoriamente ambos conceptos, entonces es efectivo. (Wikipedia).

En lo relacionado a efectividad en la resolución de reclamos, podemos indicar que los pronunciamientos deben estar debidamente sustentados y motivados cumpliendo con todo lo indicado y en el plazo establecido en el Procedimiento Administrativo de Reclamos de Atención de

Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural. El ente regulador OSINERGMIN mediante la Junta de Apelaciones de Reclamaciones de Usuarios JARU, es la que resuelve en segunda y última instancia administrativa las reclamaciones de los clientes.

2.2.2.5 Automatización en el proceso de reclamo

a. Definición automatización

La automatización industrial (automatización: del griego antiguo auto, ‘guiado por uno mismo’) es el uso de sistemas o elementos computarizados y electromecánicos para controlar maquinarias o procesos industriales. Como una disciplina de la ingeniería más amplia que un sistema de control, abarca la instrumentación industrial, que incluye los sensores, los transmisores de campo, los sistemas de control y supervisión, los sistemas de transmisión y recolección de datos y las aplicaciones de software en tiempo real para supervisar y controlar las operaciones de plantas o procesos industriales.(Wikipedia:2017)

b. Beneficios de la automatización

La automatización de procesos actualmente juega un papel sumamente importante en las compañías, ya que la administración del conocimiento y la gestión tecnológica influyen cada vez más en el nivel competitivo que tienen. En el entorno global que vivimos es más importante que nunca para las organizaciones simplificar las operaciones para que los gerentes y directivos se puedan

enfocar más tiempo en actividades que generen ingresos. Sin importar si se trata de una mediana empresa o un gran corporativo, el definir las actividades por roles y áreas para automatizar los procesos, permite hacer más eficiente la operación logrando así reducir costos.

c. Ventajas de la automatización en el proceso de reclamo

Estandarización del conocimiento: El know-how del negocio no queda en la mente de un colaborador, sino que forma parte del proceso, esto permite que esté disponible en todo momento para todos.

Reducción de costos: La automatización de procesos te permite identificar las partes que pueden ser mejoradas, logrando hacerlos cada vez más sencillos y económicos.

Eficiente los recursos: Al definir las actividades que desarrollará cada persona dentro de la organización, cada uno se especializará en el desempeño de su trabajo, de tal manera que se reducirán los errores permitiendo ser más eficientes.

Información de valor: Al realizar un análisis de los tiempos, desempeño y comportamiento de los procesos, se obtiene información que facilita la toma de decisiones para la mejora continua de los mismos.

Hoy en día las empresas pueden acceder a soluciones tecnológicas para automatizar sus procesos, lo cual permite agilizarlos y hacerlos más eficientes. Con esto se incrementa su capacidad de

ventas y minimizan sus costos. Una vez que se implementa algún mecanismo que permita la automatización de procesos, es importante tomar en cuenta que todos los involucrados lo conozcan, lo comprendan y sobre todo lo lleven a cabo.

Entonces podemos decir que a medida que avanza la tecnología se hace necesario e imprescindible contar con sistemas automatizados dentro de la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., que permita brindar a los colaboradores herramientas suficientes, de tal manera que logran ser eficientes y eficaces al mismo tiempo en la atención de reclamos.

2.3 Glosario de Términos

Autocontrol. - Acuerdo formal al que llegan dos o más partes tras hacer ciertas concesiones cada una de ellas.

Analítico.- Relativo de análisis, juicio analítico, que divide todo en partes, que usa el análisis.

Anticipación.- Es un término se define como la acción y resultado de anticiparlo de anticiparse, en aventaren, adelantar, prever y realizar en algo que puede suceder antes del tiempo en forma esperable.

AIC.- Atención integral al cliente.

Calidad. – Termino subjetivo significa que el producto (bien o servicio) satisface las expectativas y necesidades del cliente. Un producto libre de defectos, es decir es hacer las cosas bien desde el inicio.

Calidad Total. - Filosofía empresarial y cultura organizacional concentrada en satisfacer deleitar con un producto cero errores y cero defectos.

Competencias. - son las capacidades con diferentes conocimientos, habilidades, pensamientos, carácter y valores de manera integral en las diferentes interacciones que tienen los seres humanos para la vida en el ámbito personal, social y laboral.

Conocimiento Cognitivo.- Lo cognitivo es aquello que pertenece o que está relacionado al conocimiento. La corriente de la psicología encargada de la cognición es la psicología cognitiva, que analiza los procedimientos de la mente que tienen que ver con el conocimiento.

Coaching. - es un proceso dinámico e interactivo en el que alguien (*coach*) entrenador, asiste a otra persona (*coachee*) en entrenamiento, en el logro de sus metas, colaborando en el desarrollo de su propio potencial.

Capital intelectual. - es el conjunto de activos intangibles, más importantes de las empresas basados en el conocimiento, entendiéndose por conocimiento al nuevo agente productor de capitales económicos y organizacionales.

Destreza.-Habilidad y experiencia en la realización de una actividad determinada, generalmente automática o inconsciente.

Descriptivo.- Que describe o sirve para describir.

Cuantitativo.- De la cantidad relacionada con ella. Este concepto, por su parte, hace referencia a una cuantía, una magnitud, una porción o un número de cosas.

Cualitativo.-De la cualidad o relacionado con la cualidad o con la calidad de algo, es decir con el modo de ser o con las propiedades de un objeto, un individuo, una entidad o un estado.

Empatía. – La empatía es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo. Es la capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando.

Escucha activa. -es un elemento indispensable en la comunicación eficaz y se refiere a la habilidad de escuchar sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo

Eficiencia. - Consiste en la buena calidad de trabajo, labor o tarea que desarrollan los trabajadores de una institución, para obtener el producto de calidad, con el mínimo empleo de recursos organizacionales.

Eficacia. - Consiste en el mínimo defecto o error que los trabajadores presentan en razón al menor tiempo y recursos empleados, es la relación que existe entre los resultados obtenidos y los objetivos propuestos. (Relación íntima entre los fines y los medios).

Excelencia. - Superior calidad o bondad, eminente grado de perfeccionamiento de una cosa.

Feedback. - Retroalimentación. Generalmente se lo utiliza para denominar la respuesta, el ida y vuelta comunicativo que se produce naturalmente en el proceso comunicacional.

Flexibilidad. - Capacidad para adaptarse con facilidad a las diversas circunstancias o para acomodar las normas a las distintas situaciones o necesidades.

Fiabilidad. - Significa que es digno de confianza, creíble, sin error y seguro.

Gestión por competencia. - Es un proceso que nos permite identificar las capacidades de las personas requeridas en cada puesto de trabajo a través de un perfil cuantificable y medible objetivamente.

Gestión. - Conjunto de trámites o actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Inteligencia emocional. - Es considerada por muchos autores como una habilidad básica que influye en el desempeño de todas las tareas de índole cognoscitiva. Estudios recientes demuestran que otros tipos de inteligencias, entre ellas la inteligencia emocional, son las principales responsables por el éxito o fracaso de los estudiantes, profesionales, jefes, líderes y padres. Es la habilidad de conocerse a sí mismo y a sus semejantes, con el fin de vivir armónicamente en una sociedad cada vez más interactiva.

Innovación. - Capacidad que tiene una organización para dejar lo antiguo o tradicional y en contraposición adecuarse a los requerimientos del mundo moderno.

Liderazgo. - Filosofía empresarial que propugna a la vanguardia de las demás organizaciones merced a la innovación y reingeniería y medidas óptimas de rendimiento.

Mapeo. - Realización de un mapa o conjunto de elementos de un mismo tipo o categoría que tienen una distribución espacial determinada.

Optimizar.-Optimización es la acción y efecto de optimizar. Este verbo hace referencia a buscar la mejor manera de realizar una actividad.

Orientación al cliente. - La orientación al cliente es una actitud permanente por detectar y satisfacer las necesidades y prioridades de los clientes (internos / externos).

Orientación al logro.- Se define como el esfuerzo que hacen las personas como individuos y el equipo de trabajo como unidad, por cumplir con los objetivos planteados en un proyecto, dentro de las expectativas esperadas.

Osinerming.-El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN) es una institución pública adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros del Perú y está encargada de supervisar que las empresas eléctricas, las de combustibles y las del régimen general de Minería del Perú cumplan las normas legales de las actividades que desarrollan.

Perfil del Trabajador. - Conjunto de conocimientos, características intelectuales, actitudes y habilidades necesarias para desempeñarse en un puesto de trabajo o cargo.

Paradigma tradicional. - Es cualquiera que sea su época, una configuración identificadora, una dimensión posible de toda acción pedagógica. Ha sido y es siempre, el centro de una reflexión crítica sobre los principios y los modos de actuar que se ubican en relación con lo tradicional.

Perfil del puesto. - También llamado perfil ocupacional de puesto vacante, es un método de recopilación de los requisitos y cualificaciones personales exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las tareas de un empleado dentro de una institución: nivel de estudios, experiencia, funciones del puesto.

Pro actividad. - Es un concepto de psicología del trabajo y de las organizaciones definido como la actitud en la que el sujeto u organización asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras.

Priorizar.- Dar prioridad a una cosa con respecto a otra.

Psicología Organizacional.- La psicología del trabajo y de las organizaciones o psicología organizacional una ciencia aplicada perteneciente a la psicología, la cual se encarga de estudiar el comportamiento del ser humano en el mundo del trabajo y de las organizaciones, a nivel individual, grupal y organizacional.

Resolución de problemas. - Es la fase que supone la conclusión de un proceso más amplio que tiene como pasos previos la identificación del problema y su modelado. Por problema se entiende un asunto del que se espera una solución que dista de ser obvia a partir del planteamiento inicial.

Satisfacción del Usuario. - Es el resultado de entregar un bien o un servicio que cumple con las necesidades y expectativas del cliente, definidas o implícitas.

Toma de decisiones. - Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, personal, sentimental o empresarial, utilizando metodologías cuantitativas que brinda la administración

Trabajo Especializado. - Llamado también trabajo en serie, es decir cada trabajador realiza solo una parte del trabajo total, especializándose en una determinada tarea sin importarle el resto del proceso.

Visión. - Descripción del futuro deseado para una organización, describe cual debe ser el estado de la empresa a largo plazo.

CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

La Gestión del talento humano por competencia se relaciona positivamente con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

3.2 Hipótesis Específicas

- a. El mapeo de las competencias organizacionales se relaciona significativamente con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.
- b. El diagnóstico de las necesidades laborales se relaciona significativamente con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.
- c. El diseño de perfiles de puestos por competencias se relaciona positivamente con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.
- d. El diseño del perfil del trabajador se relaciona positivamente con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.
- e. La evaluación de la inteligencia emocional se relaciona significativamente con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

3.3 Identificación de Variables

VARIABLE 1 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS

Definición Conceptual:

La gestión del talento humano por competencias es un modelo de gestión orientado al logro de los objetivos organizacionales y a la vez el desarrollo profesional de las personas.

VARIABLE 2 CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

Definición Conceptual:

La calidad de la atención de reclamos es el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento administrativo de reclamos de los usuarios del servicio público de electricidad y gas natural, para la resolución de una disconformidad presentada orientada a la satisfacción del cliente.

3.4 Operacionalización de Variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla N° 04

VARIABLE	INDICADORES
VARIABLE I GESTION DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIA	<ul style="list-style-type: none"> * Mapeo de las competencias organizacionales. * Diagnóstico de las necesidades laborales * Diseño de perfiles de puestos por competencias * Diseño del perfil del trabajador * Evaluación de la inteligencia emocional del trabajador
VARIABLE II CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS	<ul style="list-style-type: none"> *Control del proceso de reclamo *Tipificación de solicitudes de reclamos *Efectividad en la resolución de reclamos *Automatización en el proceso de reclamo *Cumplimiento en los plazos establecidos

CAPITULO IV: METODOLOGIA

4.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación, según la fuente del Dr. Miguel Ángel Rodríguez Rivas es aplicada, de enfoque cualitativo y de nivel descriptivo-correlacional.

4.2 Diseño de Investigación

El diseño de la presente investigación es No experimental porque cuyo propósito es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos, en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, si no que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador, en este sentido la variable independiente ya ha ocurrido y no es posible manipularla.

4.3 Población de estudio

El universo o población, se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan de los elementos o unidades, (personas o cosas) involucradas en la investigación. En este caso la población está conformada por los clientes de la empresa General empresa Enel Distribución Perú S.A.A., que son 21 clientes internos encargados de atender los reclamos.

4.4 Tamaño de Muestra

El tamaño de la muestra comprende el total de la población por ser una cantidad pequeña de 21 trabajadores.

4.5 Selección de Muestra

El criterio para la selección de la muestra fue no probalístico, a pesar de ser una población pequeña los impactos que genera el personal del área de reclamos es significativo, ya que atienden a más de 1.500 clientes en situación de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

Por tal motivo se tendrá como muestra el total de la población 21 trabajadores.

4.6 Técnicas de recolección de datos.

En la presente investigación se empleará como técnica de recolección de datos la **encuesta**, para que los encuestados nos proporcionen por escrito la información referente a las variables de estudio.

El instrumento que se empleará será el cuestionario con un formato estructurado que se le entregará al informante para que éste de manera anónima, por escrito, consigne por sí mismo las respuestas.

4.7 Análisis e interpretación de la información.

El procedimiento estadístico para el análisis de datos fue mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, este proceso consistirá en la clasificación y ordenación en tablas y cuadros. La edición de dichos datos se hizo con el fin de comprender mejor la información en cuanto a la legibilidad, consistencia, totalidad de la información para poder hacer un análisis minucioso de la información que se obtuvo.

Una vez que la información fue tabulada y ordenada se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico para llevar a prueba

la contratación de las hipótesis, para tal efecto se aplicó la técnica estadística:
Correlación de Spearman para medir la relación entre dos variables.

CAPITULO V: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Presentación y análisis de resultados

De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos presentamos a continuación la siguiente información:

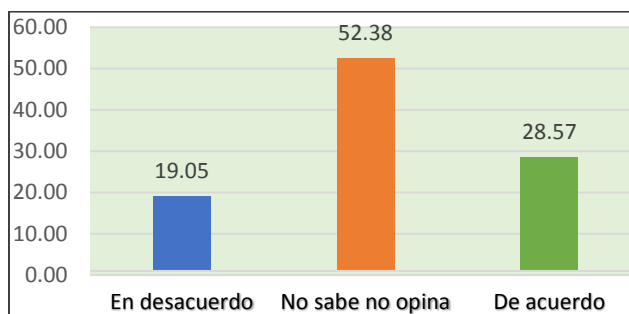
Pregunta 1

¿En la empresa se realiza un proceso de análisis del contexto organizacional para elaborar efectivamente el mapeo de las competencias organizacionales?

Tabla N°05

Escala	N°	%
En desacuerdo	4	19.05
No sabe no opina	11	52.38
De acuerdo	6	28.57
Total	21	100.00

Elaboración propia

**Gráfico N° 05**

Elaboración propia

La muestra encuestada dice que el 28.57 % considera que está de acuerdo en que la empresa realiza un análisis del contexto organizacional para elaborar efectivamente el mapeo de las competencias organizacionales, un 52.38% no sabe no opina, mientras que el 19.05% en desacuerdo con esta percepción. Lo que significa que se debe de dar a conocer el análisis que se realiza para el mapeo de las competencias y así todo el personal esté debidamente informado y se sienta comprometido y motivado a mejorar.

Pregunta 2

¿Se ha identificado, diseñado e implementado las competencias laborales para lograr un desempeño laboral superior de los trabajadores, de organización, que impacte positivamente en la calidad y productividad de los procesos en la empresa?

Tabla N° 06

Escala	N°	%
En desacuerdo	5	23.81
No sabe no opina	5	23.81
De acuerdo	11	52.38
Total	21	100.00

Elaboración propia

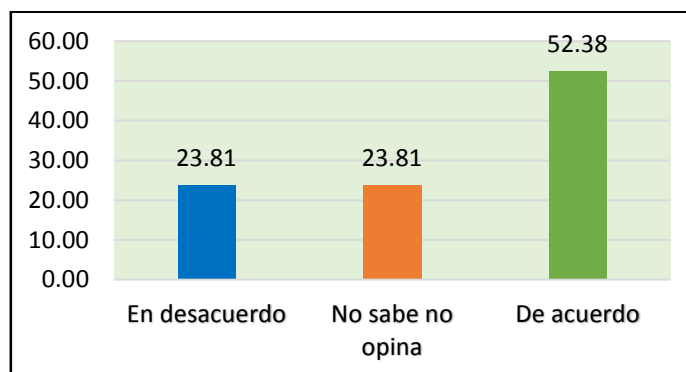


Gráfico N° 06

La muestra encuestada dice que el 52.38 % considera que está de acuerdo en que la empresa se ha identificado, diseñado e implementado las competencias laborales para lograr un desempeño laboral superior de los trabajadores, un 23.81% no sabe no opina, mientras que el 23.81% está en desacuerdo con esta percepción. Lo que significa que los trabajadores conocen sus competencias lo que permite que puedan trabajar positivamente en pos de la calidad y productividad de los procesos de la empresa.

Pregunta 3

¿En la empresa se realiza periódicamente procesos analíticos que permiten conocer la situación real de la organización para detectar problemas y oportunidades laborales?

Tabla N° 07

Escala	N°	%
En desacuerdo	3	14.29
No sabe no opina	5	23.81
De acuerdo	13	61.90
Total	21	100.00

Elaboración propia

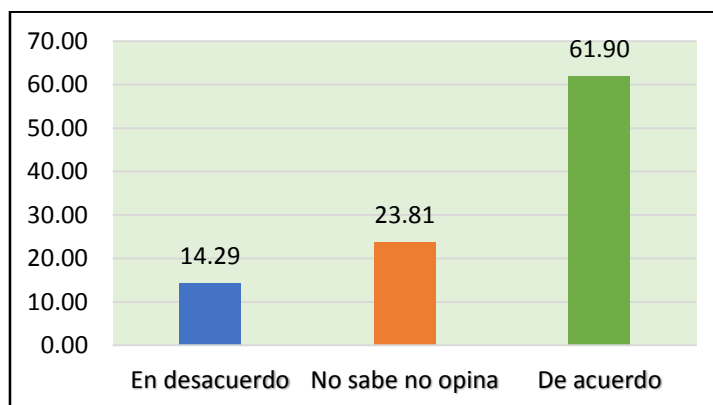


Gráfico N° 07

Elaboración propia

La muestra encuesta dice que el 61.90% considera de acuerdo en que la empresa realiza periódicamente procesos analíticos que permitan conocer la situación real de la organización, un 23.81% no sabe no opina, mientras que un 14.29% está en desacuerdo con esta percepción. Lo que significa que la mayoría del personal tiene conocimiento de los procesos lo que permite detectar con facilidad los problemas y a la vez las oportunidades laborales.

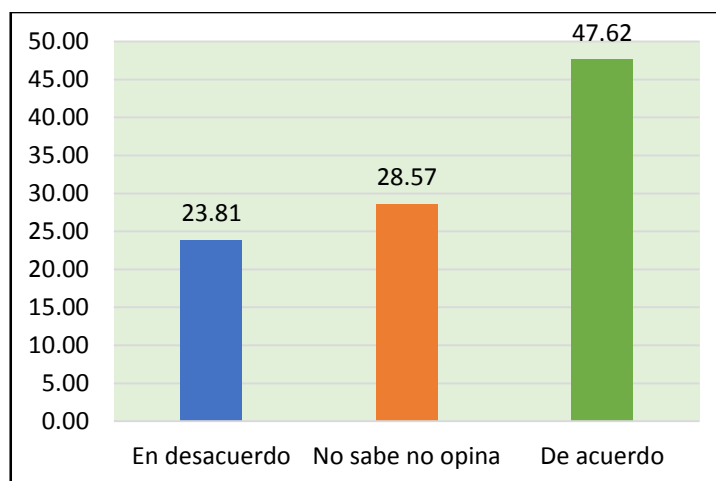
Pregunta 4

¿En la empresa se ha diseñado, aprobado e institucionalizado los perfiles de los puestos por competencias?

Tabla N° 08

Escala	N°	%
En desacuerdo	5	23.81
No sabe no opina	6	28.57
De acuerdo	10	47.62
Total	21	100.00

Elaboración propia

**Gráfico N° 08**

Elaboración propia

La muestra encuestada dice que el 47.62 % considera que está de acuerdo en que la empresa ha diseñado, aprobado e institucionalizado los perfiles de puestos por competencias, un 28.57% no sabe no opina, mientras que el 23.81% está en desacuerdo con esta percepción. Lo que significa que el personal trabaja en al área adecuada de acuerdo a su perfil, esto genera satisfacción y buen clima laboral.

Pregunta 5

¿En la empresa los perfiles vigentes detallan las funciones principales del puesto y generan resultados que agregan valor y mayor impacto a la organización?

Tabla N° 09

Escala	N°	%
En desacuerdo	2	9.52
No sabe no opina	4	19.05
De acuerdo	15	71.43
Total	21	100.00

Elaboración propia

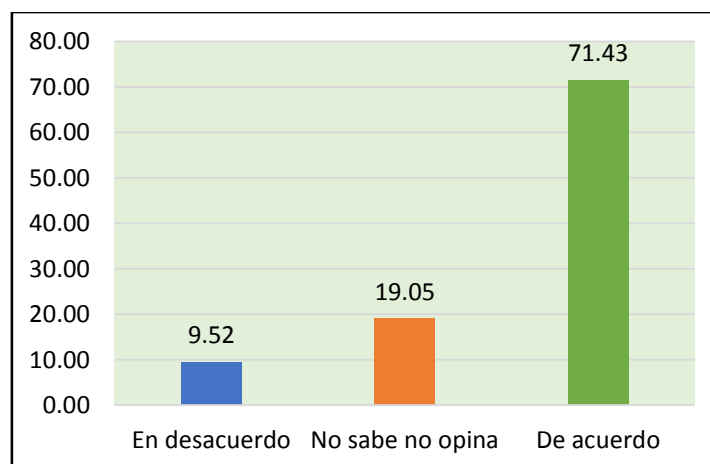


Gráfico N° 09

Elaboración propia

La muestra encuestada dice que el 71.43% considera que está **de acuerdo** ya que en la empresa los perfiles vigentes detallan las funciones principales del puesto, un 19.05% **no sabe no opina**, mientras que un 9.52% **está en desacuerdo** con esta percepción. Lo que significa el grado de satisfacción es alto y esto genera resultado que agregan valor y mayor impacto en la organización, lo que permite que se puedan cumplir con los objetivos de la empresa y del área de reclamos.

Pregunta 6

¿En la empresa se ha diseñado, aprobado e institucionalizados los perfiles profesionales por competencias?

Tabla N° 10

Escala	N°	%
En desacuerdo	3	14.29
No sabe no opina	5	23.81
De acuerdo	13	61.90
Total	21	100.00

Elaboración propia

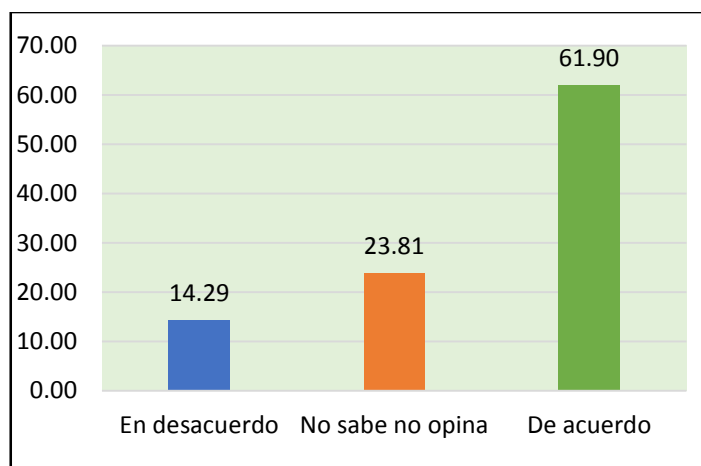


Gráfico N° 10

Elaboración propia

La muestra encuestada dice que el 61.90% considera que está **de acuerdo** en que la empresa ha diseñado, aprobado e institucionalizados los perfiles profesionales por competencias, un 23.81% **no sabe no opina**, mientras que el 14.29% está **en desacuerdo** con esta percepción. Lo que significa que para la elaboración del perfil por competencias la empresa ha considerado las habilidades y conocimientos que se requieren para desempeñar un puesto de trabajo.

Pregunta 7

¿Los perfiles profesionales vigentes priorizan por los conocimientos cognitivos, de experiencias, habilidades y destrezas del trabajador?

Tabla N° 11

Escala	N°	%
En desacuerdo	2	9.52
No sabe no opina	3	14.29
De acuerdo	16	76.19
Total	21	100.00

Elaboración propia

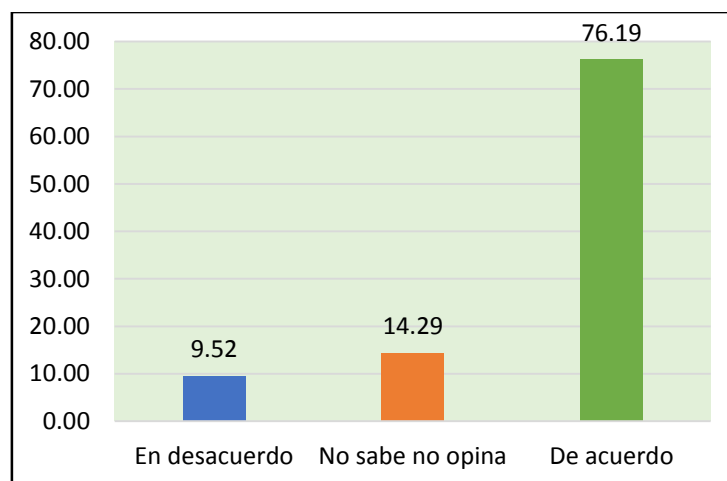


Gráfico N° 11

Elaboración propia

La muestra encuestada dice que el 76.19% considera que está **de acuerdo** en que los perfiles profesionales vigentes priorizan por los conocimientos cognitivos, de experiencias, habilidades y destrezas del trabajador, un 14.29% **no sabe no opina**, mientras que el 9.52% está **en desacuerdo** con esta percepción. Lo que significa que los perfiles profesionales vigentes cumplen con priorizar las respectivas competencias necesarias.

Pregunta 8

¿La gerencia de recursos humanos evalúa la inteligencia emocional del colaborador y comprende su comportamiento en la empresa, como líder y como integrante de equipo de trabajo del área de reclamos?

Tabla N° 12

Escala	N°	%
En desacuerdo	5	23.81
No sabe no opina	5	23.81
De acuerdo	11	52.38
Total	21	100.00

Elaboración propia

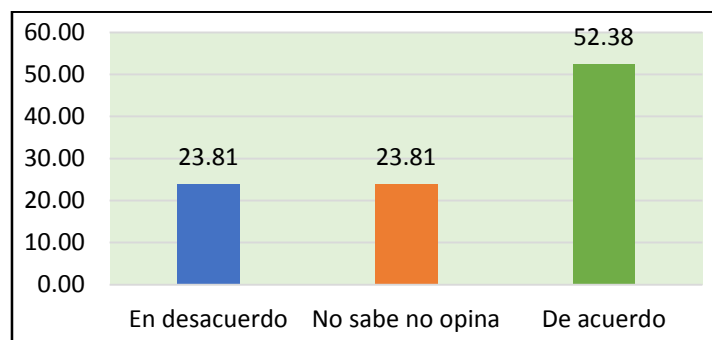


Gráfico N° 12

Elaboración propia

La muestra encuestada dice que el 52.38% considera que está **de acuerdo** en que la gerencia de recursos humanos evalúa la inteligencia emocional del colaborador y comprende su comportamiento en la empresa, como líder y como integrante de equipo de trabajo del área de reclamos, un 23.81% **no sabe no opina**, mientras que el 23.81% está **en desacuerdo** con esta percepción. Lo que significa que la gerencia de recursos humanos no solo busca gente con capacidades técnicas o profesionales, sino que tengan desarrollada su inteligencia emocional.

Pregunta 9

¿Los encargados de la evaluación de la inteligencia emocional son profesionales especialistas en temas de psicología organizacional?

Tabla N° 13

Escala	N°	%
En desacuerdo	2	9.52
No sabe no opina	10	47.62
De acuerdo	9	42.86
Total	21	100.00

Elaboración propia

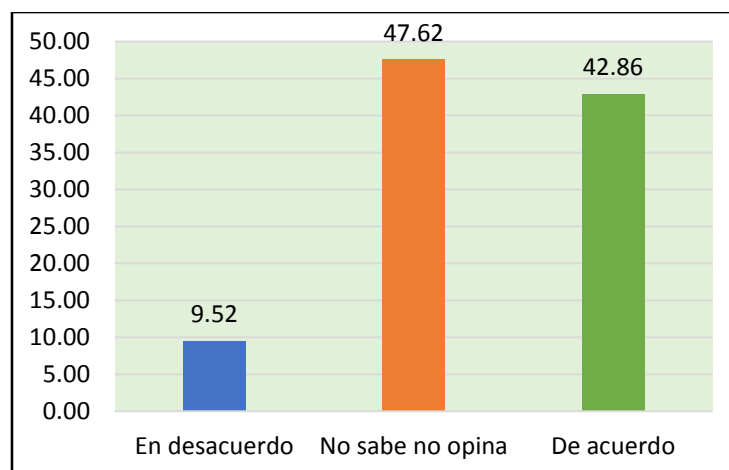


Gráfico N° 13

Elaboración propia

La muestra encuestada dice que el 42.86% considera que **está de acuerdo**, en que los encargados de la evaluación de la inteligencia emocional son profesionales especialistas en temas de psicología organizacional, un 47.62% **no sabe no opina**, mientras que el 9.52% está **en desacuerdo** con esta percepción. Lo que significa que la mayoría de los encuestados no tienen conocimiento si los encargados de la evaluación de inteligencia emocional son especialistas en el tema.

Pregunta 10

¿La empresa aplica un sistema de compensación y/o remuneración por competencias a fin de diferenciar a los colaboradores en función a sus aptitudes, competencias y su colaboración en el desarrollo organizacional?

Tabla N° 14

Escala	N°	%
En desacuerdo	12	57.14
No sabe no opina	7	33.33
De acuerdo	2	9.52
Total	21	100.00

Elaboración propia

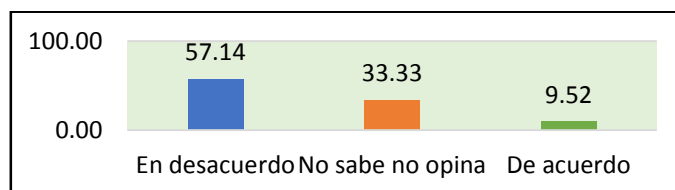


Gráfico N° 14

Elaboración propia

La muestra encuestada dice que el 9.52% considera que está **de acuerdo** en que la empresa aplica un sistema de compensación y/o remuneración por competencias a fin de diferenciar a los colaboradores en función a sus aptitudes, competencias y su colaboración en el desarrollo organizacional, un 33.33% **no sabe no opina**, mientras que el 57.14% está **en desacuerdo** con esta percepción. Lo que significa que la empresa actualmente no ha implementado a nivel institucional una política de administración de remuneraciones por competencias y/o productividad de los trabajadores.

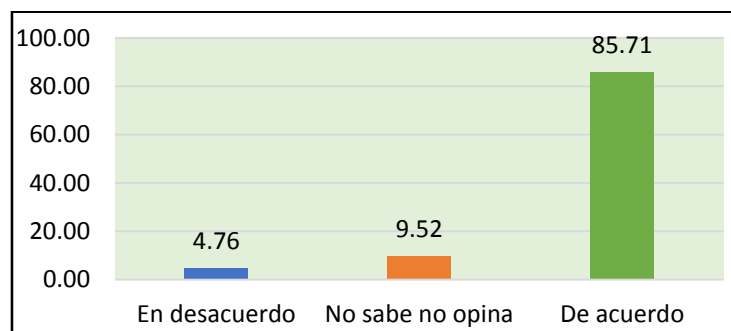
Pregunta 11

¿El control del proceso de reclamo en la empresa abarca todas las etapas que establece el procedimiento administrativo de reclamos, a fin de evitar una sanción ante el ente regulador?

Tabla N° 15

Escala	N°	%
En desacuerdo	1	4.76
No sabe no opina	2	9.52
De acuerdo	18	85.71
Total	21	100.00

Elaboración propia

**Gráfico N° 15**

Elaboración propia

La muestra encuestada dice que el 85.71% considera que está **de acuerdo** en que el control del proceso de reclamo en la empresa abarca todas las etapas que establece el procedimiento administrativo de reclamos, a fin de evitar una sanción antes el ente regulador, un 9.52% **no sabe no opina**, mientras que el 4.76% está **en desacuerdo** con esta percepción. Lo que significa que el control del proceso de reclamo permite que se cumpla con lo ordenado en la normativa vigente evitando así alguna sanción por parte del ente regulador.

Pregunta 12

¿Consideras que el personal encargado de tipificar las atenciones de reclamo, utiliza la tabla de aic a fin de registrar correctamente las reclamaciones que nos eviten reprocesos?

Tabla N° 16

Escala	N°	%
En desacuerdo	9	42.86
No sabe no opina	2	9.52
De acuerdo	10	47.62
Total	21	100.00

Elaboración propia

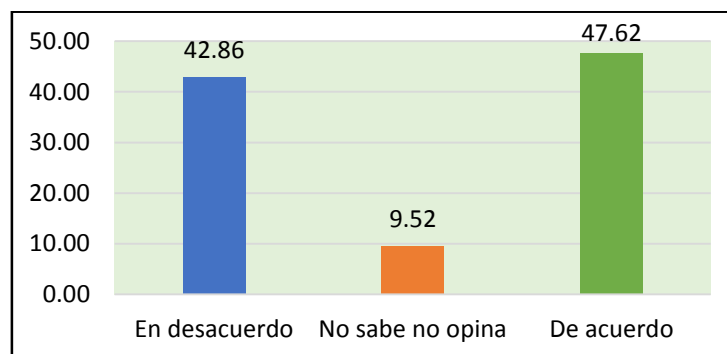


Gráfico N° 16

Elaboración propia

La muestra encuestada dice que el 47.62% considera que está **de acuerdo** en que el personal encargado de tipificar las atenciones de reclamo utiliza la tabla de AIC (Atención Integral al Cliente) a fin de registrar correctamente las reclamaciones que nos eviten reprocesos, un 9.52% **no sabe no opina**, mientras que el 42.86% está en **desacuerdo** con esta percepción. Lo que significa que se requiere controlar la aplicación del uso de la herramienta del AIC en todos los frentes de atención a fin de registrar correctamente las reclamaciones que eviten reprocesos.

Pregunta 13

¿Consideras que la demora en el cumplimiento de los plazos establecidos se debe en su mayoría a la falta de respuesta oportuna de las áreas operativas involucradas en el proceso?

Tabla N° 17

Escala	N°	%
En desacuerdo	4	19.05
No sabe no opina	0	0.00
De acuerdo	17	80.95
Total	21	100.00

Elaboración propia

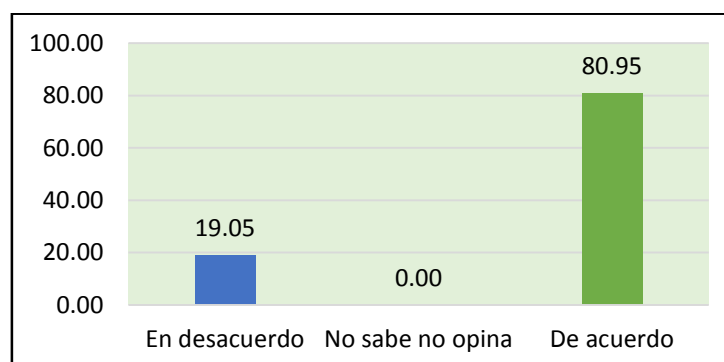


Gráfico N° 17

Elaboración propia

La muestra encuestada dice que el 80.95% considera que está **de acuerdo** en que la demora en el cumplimiento de los plazos establecidos se debe en su mayoría a la falta de respuesta oportuna de las áreas operativas involucradas en el proceso, mientras que el 19.05% está en **desacuerdo** con esta percepción. Lo que significa que se requiere involucrar y generar mayor compromiso en las áreas involucradas en el proceso, a fin de lograr el cumplimiento de los plazos establecidos y con la calidad requerida.

Pregunta 13

¿Consideras que la empresa tiene como objetivo organizacional lograr la objetividad en la resolución de reclamos de tal manera que involucra a todas las áreas en el cumplimiento de dicho objetivo?

Tabla N° 18

Escala	N°	%
En desacuerdo	5	23.81
No sabe no opina	1	4.76
De acuerdo	15	71.43
Total	21	100.00

Elaboración propia

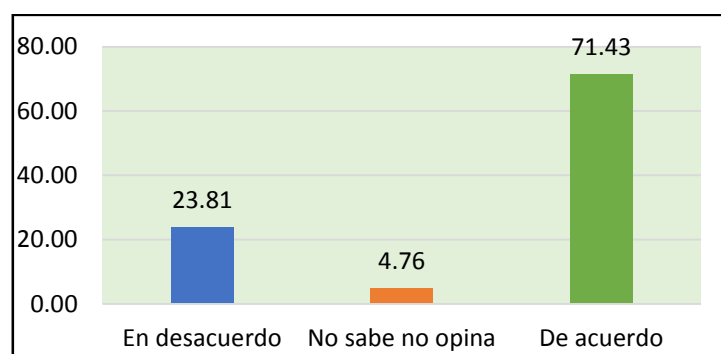


Gráfico N° 18

Elaboración propia

La muestra encuestada dice que el 71.43% considera que está **de acuerdo** en que la empresa tiene como objetivo organizacional lograr la objetividad en la resolución de reclamos, de tal manera que involucra a todas las áreas en el cumplimiento de dicho objetivo, un 4.76% **no sabe no opina**, mientras que el 23.81% está en **desacuerdo** con esta percepción. Lo que significa que se requiere involucrar y generar mayor compromiso en las áreas involucradas a fin de alinearlos con el objetivo organizacional.

Pregunta 14

¿Consideras que las herramientas tecnológicas utilizadas en el proceso de atención de reclamo son las mas óptimas para el desarrollo de esta actividad que permita la gestión oportuna con la calidad requerida y en el tiempo establecido?

Tabla N° 19

Escala	N°	%
En desacuerdo	11	52.38
No sabe no opina	2	9.52
De acuerdo	8	38.10
Total	21	100.00

Elaboración propia

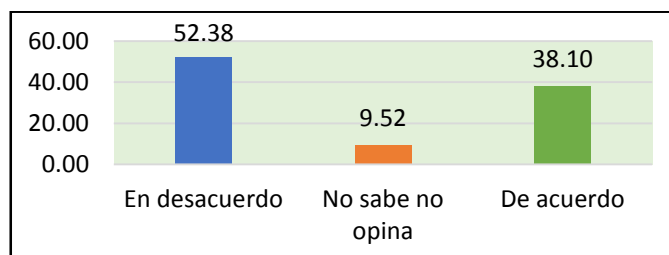


Gráfico N° 19

Elaboración propia

La muestra encuestada dice que el 38.10% considera que está **de acuerdo** que las herramientas tecnológicas utilizadas en el proceso de atención de reclamos, son las más óptimas para el desarrollo de ésta actividad permite la gestión oportuna con la calidad requerida y en el tiempo establecido, un 9.52% **no sabe no opina**, mientras que el 52.38% está en **desacuerdo** con esta percepción. Lo que significa que se requiere implementar mejores herramientas tecnológicas que permitan optimizar la gestión del proceso de reclamo, con la calidad requerida en el tiempo establecido.

5.2 Prueba de Hipótesis

1) Hipótesis General

H1: La Gestión del talento humano por competencia se relaciona positivamente con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

H0: La Gestión del talento humano por competencia no se relaciona positivamente con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

Nivel de Significación: 5%

Estadístico de prueba: Correlación de Spearman

Correlaciones

Tabla N° 20

			Calidad atención2	Gestión Talento10
Rho de Spearman	Calidad atención2	Coefficiente de correlación	1,000	,483*
		Sig. (bilateral)	.	,026
		N	21	21
	Gestión Talento10	Coefficiente de correlación	,483*	1,000
		Sig. (bilateral)	,026	.
		N	21	21

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Decisión: Dado que $p < 0.05$ se rechaza H_0

Conclusión: Hay evidencia que la Gestión del talento humano por competencia se relaciona positivamente con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

2) Hipótesis Especifica

H1: El diagnóstico de las necesidades laborales se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

H0: El diagnóstico de las necesidades laborales no se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

Nivel de Significación: 5%

Estadístico de prueba: Correlación de Spearman

Correlaciones

Tabla N° 21

			Diagnóstico de las necesidades laborales	Gestión Talento10
Rho de Spearman	Diagnóstico de las necesidades laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,503*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	21	21
	Calidad_aten_reclamos	Coeficiente de correlación	,503*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	21	21

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Decisión: Dado que $p < 0.05$ se rechaza H_0

Conclusión: Hay evidencia que el diagnóstico de las necesidades laborales se relaciona positivamente con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

3) Hipótesis Especifica

H1: El mapeo de las competencias organizacionales se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

H0: El mapeo de las competencias organizacionales no se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

Nivel de Significación: 5%

Estadístico de prueba: Correlación de Spearman

Correlaciones

Tabla N° 22

	Mapeo_organizaciona l	Calidad_aten_reclamo s
Rho de Mapeo_organizaciona Spearman	1,000	,571**
Coefficiente de correlación		
Sig. (bilateral)	.	,007
N	21	21
Calidad_aten_reclamo s	,571**	1,000
Coefficiente de correlación		
Sig. (bilateral)	,007	.
N	21	21

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Decisión: Dado que $p < 0.05$ se rechaza H_0

Conclusión: Hay evidencia que el mapeo de las competencias organizacionales se relaciona positivamente con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

4) Hipótesis Especifica

H1: El diseño de perfiles de puestos por competencias se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

H0: El diseño de perfiles de puestos por competencias no se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

Nivel de Significación: 5%

Estadístico de prueba: Correlación de Spearman

Correlaciones

Tabla N° 23

			Diseño competencias	Calidad atención reclamos
Rho de Spearman	Diseño competencias	Coeficiente de correlación	1,000	,503*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	21	21
	Calidad atención reclamos	Coeficiente de correlación	,503*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	21	21

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Decisión: Dado que $p < 0.05$ se rechaza H_0

Conclusión: Hay evidencia que el diseño de perfiles de puestos por competencias se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

5) Hipótesis Especifica

H1: El diseño del perfil del trabajador se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

H0: El diseño del perfil del trabajador no se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

Nivel de Significación: 5%

Estadístico de prueba: Correlación de Spearman

Correlaciones

Tabla N°24

			Diseño del perfil del trabajador	Calidad atención3
Rho de Spearman	Diseño del perfil del trabajador	Coeficiente de correlación	1,000	-,075
		Sig. (bilateral)	.	,747
		N	21	21
	Calidad atención3	Coeficiente de correlación	-,075	1,000
		Sig. (bilateral)	,747	.
		N	21	21

Decisión: Dado que $p < 0.05$ se rechaza H_0

Conclusión: El diseño del perfil del trabajador no se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

6) Hipótesis Específica

H1: La evaluación de la inteligencia emocional se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

H0: La evaluación de la inteligencia emocional no se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

Nivel de Significación: 5%

Estadístico de prueba: Correlación de Spearman

Correlaciones

Tabla N°25

			Evaluación de la inteligencia emocional	Calidad_atencióncc
Rho de Spearman	Evaluación de la inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,439*
		Sig. (bilateral)	.	,046
		N	21	21
	Calidad_atencióncc	Coeficiente de correlación	-,439*	1,000
		Sig. (bilateral)	,046	.
		N	21	21

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Decisión: Dado que $p < 0.05$ se rechaza H_0

Conclusión: Hay evidencia que la evaluación de la inteligencia emocional se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

CONCLUSIONES

1. Se evidencia que la gestión del talento humano por competencias se relaciona positivamente con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., por ello la importancia de que la empresa enfoque sus esfuerzos en potenciar su capital humano.
2. El estudio demuestra que el diagnóstico de las necesidades laborales si se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., lo cual nos permite evidenciar las necesidades de la organización y así generar planes de acción sobre los mismos.
3. Del mapeo de las competencias organizacionales se determina que ésta se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., siendo una herramienta que nos permite conocer las necesidades de la organización de acuerdo a las competencias de los colaboradores.
4. El estudio y la encuesta evidencian que el diseño de perfiles de puestos por competencias si se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., por ende la empresa debe orientar sus esfuerzos en ubicar al colaborador según su perfil por competencias en el puesto adecuado, a fin de optimizar su desarrollo y cumplir los objetivos de la organización.
5. De acuerdo al resultado de este estudio, el diseño del perfil del trabajador no se relaciona con la calidad en la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., la forma tradicional de gestionar el talento humano no contribuye a la mejora en la calidad de atención de reclamos.
6. Se evidencia que la inteligencia emocional del trabajador si se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. La empresa no cuenta con programas que permitan que el trabajador pueda desarrollar

esa habilidad a fin de desenvolverse mejor en las relaciones interpersonales y mejore su desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

1. Se propone realizar un diagnóstico de las necesidades laborales de la empresa Enel Distribución S.A.A., a fin de determinar de acuerdo al perfil de cada colaborador, el puesto idóneo para él, de tal manera que no solamente desarrolle sus capacidades y competencias, sino contribuya al logro de los objetivos.
2. Se plantea implementar la gestión del talento humano por competencias lo que permite que el colaborador desarrolle su productividad siendo eficiente y competitivo, a través de capacitación permanente y constante evaluación lo cual dará como resultado la mejora de la calidad y efectividad en la atención de los reclamos.
3. Ejecutar actividades que permitan desarrollar y medir la inteligencia emocional del colaborador del área de atención de reclamos, que contribuyan al manejo y control de las emociones, el bienestar emocional y mejore las relaciones interpersonales, a su vez permita mejorar su capacidad de análisis, así optimizar los tiempos de respuesta en los plazos establecidos.
4. Por último, del resultado de éste estudio podemos concluir que la Gestión del Talento Humano por Competencias se relaciona positivamente con la Calidad en la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., lo cual demuestra que cuanto más la empresa se enfoque en potenciar y desarrollar el Talento Humano, mayor será el beneficio que obtendrá al resolver los reclamos con la calidad y el tiempo requeridos, evitando sanciones por parte del ente regulador y logrando superar las expectativas de sus clientes.

BIBLIOGRAFÍA**TESIS**

1. Autor: Norma Marcillo Merino (2014)

Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los Gobiernos Autónomos Descentralizados del Sur de Manabi.

Trujillo, Perú.

2. Autor: Marcela Gómez Blanco y Lucy Katherine Mendoza Mercado (2013)

Modelo de Gestión por Competencias para la empresa ACMED S.A.S.

Cartagena, Colombia.

3. Autor: Elizabeth Cortez Fuster (2016)

Propuesta de mejora del Proceso de Atención de Reclamos en una empresa de Prensa Escrita San Miguel, Perú

4. Autor: Francisco J. Droguett Jorquera (2012)

Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes.

Santiago, Chile

5. Autor: Jorge L. Arrué Flores (2012)

Análisis de la Calidad del Servicio de Atención en la Oficina Desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del Usuario periodo Junio a Setiembre de 2014.

Loreto Perú.

LEYES

1. Directiva de Reclamos “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural aprobado por Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería OSINERGMIN N°269-2014-OS/CD.

2. La norma ISO 9001

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

1. Robbins, Stephen P. Y Judge, Timothy A. (2013)
Décimo quinta edición Comportamiento Organizacional.
2. Chiavenato, Idalberto (2007)
Tercera y octava edición de Administración de Recursos Humanos
3. Dessler, Gary y Varela Juárez, Ricardo (2011)
Administración de Recursos Humanos enfoque Latinoamericano, Quinta Edición.

4. Alles Martha Allis (2000)
Dirección Estratégica de Recursos Humanos –Argentina.
5. Reza trosino, Jesús Carlos (2007)
Evaluación de la Capacitación en las Organizaciones.

BIBLIOGRAFÍA ELECTRÓNICA

1. Gestión de Talento Humano Por Competencias “GTHPC” – Metodología – Servicio Nacional de Aprendizaje Sena, Bogotá D.C (2013).
https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/122320_1_VIRTUAL/Documentos/Documentos_complementarios/Actividad%20de%20Aprendizaje%201/Metodolog%C3%ADa%20SENA%20para%20la%20Gesti%C3%B3n%20del%20Talento%20Humano%20por%20Competencias.pdf
2. Revista Universidad y Empresa - Universidad de Rosario Colombia (2010).
<http://www.redalyc.org/html/1872/187215634003/>
3. Página Web - Gestipolis, – Perfil ocupacional y como elaborarlo (2001)
<http://www.gestipolis.com/que-es-un-perfil-ocupacional-y-como-elaboralo/>
4. Diario Gestión, hace Referencia A El Blog Del WorldEconomicForum (2015).
Autor: Phil Johnson, Fundador De Master Of Business Leadership (Mbl)
<http://gestion.pe/empleo-management/15-preguntas-que-miden-inteligencia-emocional-entrevista-trabajo-2125461>

5. Guía para elaborar un diagnóstico situacional – Seduca
<http://www.seduca2.uaemex.mx/material/LIA/AEPyMES/Cnt21.php>
6. Página Web - Blog Psicoactiva - Test de Inteligencia Emocional
https://www.psicoactiva.com/tests/inteligencia_emocional.htm
7. Página Web - Habilidades Gerenciales Áxon – Definición de Competencias Organizaciones (2011)
<https://habilidadesgerencialesaxon.wordpress.com/2011/05/21/competencias-organizacionales-niveles/>
8. Página Web - Gestion.org – Gestión por competencias – El perfil por competencias.
<http://www.gestion.org/recursos-humanos/gestion-competencias/5647/el-perfil-por-competencias/>
9. Autor: Maricela Hernández Lobato
Ponencia: Las Competencias Organizacionales en una pequeña y mediana empresa industrial productora y comercializadora de agua purificada.
http://asoea.azc.uam.mx/f_uam_mipymes/ponenc2f/0013.pdf
16. Autor: Carlos A. Landa Peláez
Determinación de las competencias organizaciones claves de la escuela de hotelería y turismo.
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2010c/753/Competencias%20organizacionales%20claves.htm>

17. Autoras: Yolanda Guadalupe Bravo Pineda y Jahaira Elizabeth Vásquez Morocho

Diagnóstico de necesidades y propuesta de capacitación para la empresa Esfel.SA.

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7130/1/UPS-CT003947.pdf>

18. Automatización de procesos, definición y ventajas

<http://www.cumplelo.com/automatizacin-de-procesos.shtml>

19. Definición de Calidad del Servicio

<https://www.u-cursos.cl/diplomados/2011/2/GPP2/1/material.../previsualizar?id.>

20. Beneficios de la Automatización, publicación Cúmpelo 2013

<http://www.cumplelo.com/automatizacin-de-procesos.shtml>

21. Inteligencia emocional publicación diario Gestión (07 de marzo de 2015)

<http://gestion.pe/empleo-management/15-preguntas-que-miden-inteligencia-emocional-entrevista-trabajo-2125461>

ANEXOS

RESUMEN GENERAL DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

Nº	ITEM	ESCALA		
		1	2	3
	V1. GESTION DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIA	1	2	3
1	¿En la empresa se realiza un proceso de análisis del contexto organizacional para elaborar efectivamente el mapeo de las competencias organizacionales?	4	11	6
2	Se ha Identificado, diseñado e implementado las competencias laborales para lograr un desempeño laboral superior de los trabajadores, de organización, que impacte positivamente en la calidad y productividad de los procesos en la empresa.	5	5	11
3	En la empresa se realiza periódicamente procesos analíticos que permiten conocer la situación real de la organización para detectar problemas y oportunidades laborales.	3	5	13
4	En la empresa se ha diseñado, aprobado e institucionalizados los perfiles de los puestos por competencias.	5	6	10
5	En la empresa los perfiles vigentes detallan las funciones principales del puesto y generan resultados que agregan valor y mayor impacto a la organización.	2	4	15
6	En la empresa se ha diseñado, aprobado e institucionalizados los perfiles profesionales por competencias.	3	5	13
7	Los perfiles profesionales vigentes priorizan por los conocimientos cognitivos, de experiencias, habilidades y destrezas del trabajador	2	3	16
8	La gerencia de recursos humanos evalúa la inteligencia emocional del colaborador y comprende su comportamiento en la empresa, como líder y como integrante de equipo de trabajo del área de reclamos.	5	5	11
9	Los encargados de la evaluación de la inteligencia emocional son profesionales especialistas en temas de psicología organizacional.	2	10	9
10	La empresa aplica un sistema de compensación y/o remuneración por competencias a fin de diferenciar a los colaboradores en función a sus aptitudes, competencias y su colaboración en el desarrollo organizacional.	12	7	2
	V2.CALIDAD DE LA ATENCION DE RECLAMOS			
11	¿El control del proceso de reclamo en la empresa abarca todas las etapas que establece el procedimiento administrativo de reclamos, a fin de evitar una sanción ante el ente regulador?	1	2	18
12	¿Consideras que el personal encargado de tipificar las atenciones de reclamo, utiliza la tabla de AIC a fin de registrar correctamente las reclamaciones que nos eviten reprocesos?	9	2	10
13	¿Consideras que la demora en el cumplimiento de los plazos establecidos se debe en su mayoría a la falta de respuesta oportuna de las áreas operativas involucradas en el proceso?	4	0	17
14	¿Consideras con la empresa tiene como objetivo organizacional lograr la efectividad en la resolución de reclamos de tal manera que involucra a todas las áreas en el cumplimiento de dicho objetivo?	5	1	15
15	¿Consideras que las herramientas tecnológicas utilizadas en el proceso de atención de reclamo son las más óptimas para el desarrollo de esta actividad que permita la gestión oportuna con la calidad requerida y en el tiempo establecido?	11	2	8

MATRIZ DE CONSISTENCIA
TITULO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS EN LA EMPRESA ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A.

PROBLEMAS	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p><u>GENERAL</u> ¿Cómo la Gestión del talento humano por competencia se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.?</p> <p><u>PROBLEMAS ESPECIFICOS</u></p> <p>¿Cómo el mapeo de las competencias organizacionales se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.?</p> <p>¿Cómo el diagnóstico de las necesidades laborales se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.?</p> <p>¿Cómo el diseño de perfiles de puestos por competencias se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.?</p> <p>¿Cómo el diseño del perfil del trabajador se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.?</p> <p>¿Cómo la evaluación de la inteligencia emocional del trabajador se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.?</p>	<p><u>GENERAL</u> Determinar la relación entre la Gestión del talento humano por competencia y la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECIFICOS</u></p> <p>Determinar como el mapeo de las competencias organizacionales se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.</p> <p>Determinar como el diagnóstico de las necesidades laborales se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.</p> <p>Determinar como el diseño de perfiles de puestos por competencias se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.</p> <p>Determinar como el diseño del perfil del trabajador se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.</p> <p>Determinar como la evaluación de la inteligencia emocional del trabajador se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.</p>	<p><u>GENERAL</u> La Gestión del talento humano por competencia se relaciona positivamente con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.</p> <p><u>HIPOTESIS ESPECIFICOS</u></p> <p>El mapeo de las competencias organizacionales se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.</p> <p>El diagnóstico de las necesidades laborales se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.</p> <p>El diseño de perfiles de puestos por competencias se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.</p> <p>El diseño del perfil del trabajador se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.</p> <p>La evaluación de la inteligencia emocional del trabajador se relaciona con la calidad de la atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.</p>	<p>V1. GESTION DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIA</p> <p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Mapeo de las competencias organizacionales. - Diagnóstico de las necesidades laborales - Diseño de perfiles de puestos por competencias - Diseño del perfil del trabajador - Evaluación de la inteligencia emocional del trabajador <p>V2.CALIDAD DE LA ATENCION DE RECLAMOS</p> <p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Control del proceso de reclamo - Tipificación de solicitudes de reclamos. - Cumplimiento en los plazos establecidos. - Efectividad en la resolución de reclamos. - Automatización en el proceso de reclamo. 	<p><u>Enfoque</u> : Cualitativo</p> <p><u>Tipo</u>: aplicada</p> <p><u>Nivel</u>: Descriptivo-correlacional</p> <p><u>Diseño</u> No-experimental</p> <p><u>Técnicas</u> Encuesta</p> <p><u>Instrumento</u> cuestionario</p> <p><u>Población</u>: comprendida por 21 trabajadores internos.</p> <p><u>Muestra</u>: No Probabilística total de la muestra.</p>

PROGRAMA ESTADÍSTICO SPSS 20.2