



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN,
CIENCIA Y TECNOLOGÍA**
Decreto Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004
Acreditada mediante Resolución N° 15 del 31 de octubre de 2012
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Maestría en Administración de Negocios con Énfasis en Recursos
Humanos

**DIAGNOSTICO DE LAS CAUSAS QUE IMPIDEN EL AUMENTO DE LA
PRODUCTIVIDAD LABORAL Y DISEÑO DE UN PLAN PARA SU
MEJORAMIENTO EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS AQUALIA EN EL
MUNICIPIO DE CERETE (CÓRDOBA – COLOMBIA)**

**Trabajo presentado como requisito para optar al grado de Magíster en
Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos**

HERNÁN DARÍO VILLEGAS HERNÁNDEZ

EDUARDO MANUEL COLA LÓPEZ ECHANIZ

Tutor

Colombia, Mayo, 2021

Nota De Aceptación

**NOMBRES Y APELLIDOS
JURADO PRINCIPAL**

**NOMBRES Y APELLIDOS
COMITÉ DE INVESTIGACIONES**

Colombia, Mayo, 2021

Dedicatoria

La presente tesis la dedico principal y especialmente a Dios, por ser mi inspirador y darme la inteligencia y la sabiduría para el desarrollo de este proceso de lograr una de mis más anheladas aspiraciones, a mis hijos por su gran amistad.

Agradecimiento

A mí querida esposa por su gran apoyo.

A la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología (UMECIT) y su equipo profesional de docentes.

A la Empresa Aqualia en el municipio de Cereté (Córdoba – Colombia) y al recurso humano participante.

A mi tutor Eduardo Manuel Cola López Echaniz por su acompañamiento y asesoría en esta investigación.

Índice General

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice General	v
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I: CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	14
1.1. Descripción de la problemática.....	15
1.2. Formulación de la pregunta de investigación.	17
1.3. Propósitos de la Investigación	18
1.3.1. Propósito General.....	18
1.3.2. Propósitos Específicos.....	18
1.4. Justificación e Impacto	19
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.1. Bases Teóricas, Investigativas, Conceptuales y Legales.	22
2.1.1. Bases Teóricas	22
2.1.2. Bases Investigativas.....	26
2.1.2.1. Antecedentes Históricos	26
2.1.2.2. Antecedentes Investigativos	29
2.1.2.2.1. A nivel Internacional.	29
2.1.2.2.2. A Nivel Nacional	30
2.1.3. Bases Conceptuales	32
2.1.3.1. La Productividad Laboral y sus Indicadores en Colombia.....	32
2.1.3.2. La Incidencia de la Productividad Laboral en la organización empresarial en Colombia.....	35
2.1.4. Bases Legales	36
2.2. Conceptos Definidores y Sensibilizadores	38
2.3. Categorización.....	39

CAPÍTULO III: ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
3.1. Paradigma, Método y/o Enfoque de Investigación	41
3.2. Tipo de Investigación	42
3.3. Diseño de la Investigación	43
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	43
3.5. Unidades de Estudio y Sujetos de la Investigación	44
3.5.1. Informantes Clave y Criterios de Selección	44
3.6. Credibilidad de los instrumentos	47
3.7. Consideraciones éticas.....	47
3.7.1. Criterios de confidencialidad.....	47
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS O	
HALLAZGOS.....	48
4.1. Técnicas de Análisis de datos o Hallazgos.....	49
4.2. Procesamiento de Triangulación de los Hallazgos.....	49
4.2.1. Triangulación de Hallazgos a partir de la entrevista del director	
administrativo y director operativo	49
4.2.2. Triangulación de Hallazgos a partir de la entrevista a secretarías	
administrativas y operarios de producción.....	60
Conclusiones y Recomendaciones	80
Conclusión.....	80
Recomendaciones	85
CAPÍTULO V: PROPUESTA	88
5.1. Denominación de la Propuesta.....	89
5.2. Presentación: Descripción de la Propuesta	89
5.3. Justificación y Fundamentación de la Propuesta	89
5.4. Objetivos de la Propuesta.....	90
5.4.1. Objetivo General de la Propuesta	90
5.4.2. Objetivos Específicos de la Propuesta.....	91
5.5. Beneficiarios	91
5.6. Localización	92

5.7. Método	93
5.7.1. Sistematización y Operatividad de la Propuesta	96
5.8. Cronograma de la Propuesta	98
5.9. Recursos	98
5.10. Evaluación de la Propuesta	99
BIBLIOGRAFÍA	104
ANEXOS	110

Lista de Tablas

Tabla 1: <i>Operacionalización de los Conceptos Definidores y Sensibilizadores</i>	39
Tabla 2: <i>Sujetos de la Investigación e Informantes Clave</i>	45
Tabla 3: <i>Grupo de colaboradores subalternos pertenecientes a los Informantes Clave</i>	46
Tabla 4: <i>Cuadro comparativo de respuestas a la entrevista del director administrativo y director operativo</i>	50
Tabla 5: <i>Cuadro comparativo de respuestas a la entrevista a secretarias y operarios de producción</i>	61
Tabla 6: <i>Beneficiarios de la Propuesta</i>	92
Tabla 7: <i>Factores Internos y Externos de la Propuesta</i>	93
Tabla 8: <i>Matriz de Perfil de Capacidad Interna (PCI) de la Propuesta</i>	94
Tabla 9: <i>Matriz de Perfil de Oportunidades y Amenazas en el Medio (POAM) de la Propuesta</i>	95
Tabla 10: <i>Sistematización y Operatividad de la Propuesta</i>	97
Tabla 11: <i>Cronograma de la Propuesta</i>	98
Tabla 12: <i>Matriz de Evaluación del Perfil de Capacidad Interna (PCI) de la Propuesta</i>	99
Tabla 13: <i>Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI) de la Propuesta</i>	100
Tabla 14: <i>Matriz DOFA de la Propuesta</i>	101

Lista de Anexos

Anexo A: Modelo Instrumento de Recolección de Datos – Entrevista al Director Administrativo	111
Anexo B: Modelo Instrumento de Recolección de Datos – Entrevista al Director Operativo.....	118
Anexo C: Modelo Instrumento de Recolección de Datos – Entrevista al Grupo de Colaboradores	125

Resumen

La presente tesis es un diagnóstico de las causas que impiden el aumento de la productividad laboral en la unidad de negocios AQUALIA, empresa que abastece de agua potable y mantenimiento del sistema de alcantarillado en los municipios de Cerete, Ciénaga de Oro, San Carlos y Sahagún en el departamento de Córdoba (Colombia). Por lo cual, el Propósito de la investigación es identificar las causas que impiden una mayor productividad laboral en la unidad de negocios AQUALIA de la ciudad de Cereté - Colombia, y proponer un plan estratégico que permita mejorar su proceso productivo. En tal sentido, se inscribe en la línea Administración y Gerencia del área Administración y Planificación del eje temático Planificación de la Organización de la Maestría en Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología (UMECIT). Como guía para la investigación se tuvo en cuenta las diferentes concepciones que arrojan las teorías que fundamentan los modelos de producción, todas ellas destacan gran cantidad de riquezas en función del diseño y aplicación de estrategias que contribuyan a la formación de modelos productivos en cualquier unidad de negocios. A nivel metodológico se parte del enfoque cualitativo que es una herramienta fundamental para el estudio de las Ciencias Sociales a partir de la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de la información como la entrevista. Cabe resaltar que a través del ensayo experimental se realizó una prueba piloto que resultó interesante a través de la revisión por expertos como eslabón para un objetivo acertado en el trabajo. Finalmente, se presentan recomendaciones como dar énfasis a la formación y capacitación del talento humano y ofrecer un mejor desempeño en relación con la calidad de servicio y prosperidad de la empresa.

Palabras Claves: *Capacitación, Plan Estratégico, Productividad Laboral, Talento Humano, Unidad de Negocios.*

Abstract

This thesis is a diagnosis of the causes that prevent the increase in labor productivity in the AQUALIA business unit, a company that supplies drinking water and maintenance of the sewerage system in the municipalities of Cerete, Ciénaga de Oro, San Carlos and Sahagún in the department of Córdoba (Colombia). Therefore, the Purpose of the research is to identify the causes that prevent greater labor productivity in the AQUALIA business unit in the city of Cerete - Colombia, and propose a strategic plan that allows improving its production process. In this sense, it is enrolled in the Administration and Management line of the Administration and Planning area of the Planning of the Organization thematic axis of the Master in Business Administration with Emphasis on Human Resources of the Faculty of Economic and Administrative Sciences of the Metropolitan University of Education, Science and Technology (UMECIT). As a guide for the research, the different conceptions thrown by the theories that support the production models were taken into account, all of them highlight a great amount of wealth based on the design and application of strategies that contribute to the formation of productive models in any unit of business. At the methodological level, we start from the qualitative approach, which is a fundamental tool for the study of Social Sciences from the application of techniques and instruments for collecting information such as the interview. It should be noted that through the experimental trial a pilot test was carried out that was interesting through the review by experts as a link to a successful objective in the work. Finally, recommendations are presented such as emphasizing the education and training of human talent and offering better performance in relation to the quality of service and prosperity of the company.

Keywords: *Training, Strategic Plan, Labor Productivity, Human Talent, Business Unit.*

Introducción

Cuando se realiza una investigación, se busca la solución a un problema o respuesta a algo que es desconocido pero que muchas veces permite avanzar hacia una posible solución a través de premisas. En ese sentido, resulta del fruto de una necesidad social en la cual se hace necesario conocer y explicar su naturaleza. En esta medida, se convierte en un procedimiento de gran importancia en el mundo de la empresa, ya que recopila información relevante y, tras un análisis y evaluación de los datos hallados, permite que se tracen estrategias y se marquen objetivos consecuentes, su utilidad y sus virtudes se trasladan a diferentes entornos y en general a sus Stakeholders.

Las unidades de negocios, cualquiera sea su tamaño o actividad, operan con una variedad de recursos para su funcionamiento, si estos no se administran de manera organizada, consiente y eficiente, por lo general se van a presentar efectos negativos que al no saber cómo solucionarlos a tiempo pueden perjudicar la estabilidad y funcionamiento de la organización. Ante este panorama, es pertinente que las unidades de negocios tengan un buen control y manejo de sus actividades para el correcto desarrollo en cada una de sus funciones; es por ello, que deben propender por adoptar planes estratégicos para dirigir y desarrollar su sistema interno. Cabe destacar que existen diversos modelos que se pueden emplear para el establecimiento de un sistema productivo; sin embargo, deben estar relacionados estrechamente con la realidad que vive la empresa y su entorno. Esto es de suma importancia, ya que la planeación estratégica será la base que posibilitará el correcto rumbo y desarrollo de la empresa, el manejo de todos sus recursos en especial, la formación de un buen capital humano para el logro del éxito en sus operaciones.

Muchas empresas muestran situaciones de riesgo en sus operaciones que hacen necesario orientar esfuerzos para incrementar la productividad. Ante lo anterior, la dirección de una unidad de negocios cada vez más dirige su atención en las personas,

por estar conscientes de la importancia del factor humano para mejorar la productividad, al ser los responsables de planificar y ejecutar los procesos. Autores como Hamburger (2008) señalan que “cualquier intento por mejorar la productividad debe empezar por reconocer el valor y la importancia de las personas en la empresa” (p. 02). Por lo cual, la productividad se constituye en uno de los principales objetivos estratégicos de una empresa, debido a que, sin ella, ésta no alcanza los niveles de competitividad necesarios ni el cumplimiento oportuno con sus grupos de interés.

Teniendo en cuenta lo anterior, con la presente tesis se da a conocer la realidad actual de la unidad de negocios AQUALIA, una reconocida empresa del sector servicios con capital de origen privado, dedicada a la prestación de servicios de suministro de agua para el consumo humano, y el mantenimiento del sistema de alcantarillado en los municipios de Cereté, Ciénaga de Oro, San Carlos y Sahagún en el departamento de Córdoba (Colombia).

A través de la investigación se tiene en cuenta como principio una teorización como enfoque de la investigación en estudio, seguidamente se muestra que la metodología utilizada en la investigación se le dio un enfoque cualitativo y posteriormente se procede al análisis de datos para poder contar con las bases de toma de decisiones.

Es aquí donde se evidencia que existe la necesidad de la aplicación de estrategias que mejoren su cultura y que le permitan ser una empresa atractiva con mejor crecimiento y un buen resultado de sus operaciones. Para la búsqueda de tal posición, se planteó el objetivo del diseño y propuesta de un plan estratégico para aumentar la productividad. En tal sentido se deduce que solo a través de la productividad, la unidad de negocios AQUALIA, puede lograr de manera sistemática participar con éxito en el mercado, reducir los costos de producción, ser más rentables y lo más importante aún ser más competitiva, dado que así se manifestaría en una mejor calidad de vida de sus colaboradores y una respuesta positiva a sus grupos de interés.

**CAPÍTULO I:
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA
PROBLEMÁTICA**

1.1. Descripción de la problemática

En el sistema productivo empresarial es de entender que, por experiencias basadas en estudios sobre la productividad laboral, son muchos los factores que afectan su utilidad, dando como resultados no deseados debilidades en el aparato productivo y la pérdida de competitividad en las empresas. De manera general, está relacionada a factores inhibidores de resultados positivos ligados a problemas del recurso humano causado por desconexión de las políticas empresariales entre el grupo de colaboradores y la empresa. La baja productividad laboral tiene unos efectos visibles en las personas ya que se produce debido a bajos niveles de calidad de vida en ellas, en muchas ocasiones por las largas jornadas de trabajo y la falta de incentivos que estimule al trabajador y mejore su rendimiento.

En las empresas existe una combinación de factores que intervienen en la productividad laboral que son expresiones de todo tipo quienes influyen en el desarrollo de las operaciones. En atención a ello, Chiavenato (2000) afirma que:

Se relaciona con la conducta humana, y es una relación basada en el comportamiento en donde éste es causado por factores internos y externos en los que el deseo y las necesidades generan la energía necesaria que incentiva al individuo a realizar actividades que lograrán cumplir su objetivo (p. 68).

De igual forma, parafraseando lo propuesto por Chiavenato & Arao (2011) la formación es el desarrollo de capacidades nuevas, mientras que el entrenamiento es la mejora de capacidades ya en ejercicio. Estos dos elementos, comparten los objetivos de mejorar las capacidades, los conocimientos y las actitudes y aptitudes de las personas.

Otro de los factores a nivel empresarial que entra en juego es la capacitación, entendida por Kerlinger & Lee (2002) como “la serie de actividades pedagógicas, enfocadas a incrementar la cultura de la sabiduría, en gran medida las habilidades, actitudes y aptitudes de todo el grupo de colaboradores que desarrollan las tareas en las unidades de negocio” (p. 57). Las actividades de capacitación hacen que al personal de colaboradores puedan adquirir un gran desempeño en la realización de sus actividades lo que les permite obtener un mayor rendimiento en la empresa.

Es aquí donde entra en juego el clima laboral que según lo señalado por Robbins & Judge (2009) se define como “un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese espacio y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo” (p. 376). Estas características pueden ser estructuras, descripciones de puestos, normas de desempeño, y las remuneraciones.

Atendiendo a lo anterior, la investigación se enfoca en la unidad de negocios AQUALIA, que es una empresa del sector servicios con más de 15 años de operaciones, con capital de origen privado, dedicada a la prestación de servicios de suministro de agua para el consumo humano, y el mantenimiento del sistema de alcantarillado en los municipios de Cereté, Ciénaga de Oro, San Carlos y Sahagún en el departamento de Córdoba (Colombia).

Dentro de la problemática principal, se destaca que durante el tiempo de sus operaciones, la unidad de negocios AQUALIA ha mostrado una baja calidad en la prestación de sus servicios notándose en la inconformidad y reclamos por parte de los usuarios suscriptores que, aprovechando tales circunstancias optan por la cultura del no pago reflejándose esta situación en los bajos recaudos por parte de la empresa y afectando sus finanzas contribuyendo en la baja productividad en su sistema operativo.

Ante tal panorámica, se presenta que su grupo de colaboradores se sientan desmotivados, inclusive en cualquier nivel, lo que se traduce en una situación tóxica para la salud de una organización, así mismo la pérdida de confianza y sentido de

pertenencia por otros factores como el retraso en sus salarios pueden generar trastornos y dificultades en el desarrollo diario de su vida.

La administración de una organización debe suponer que el trabajo realizado por sus colaboradores debe constituirse en una fuente de satisfacción, para ello se hace necesario que todas las actividades las realicen y perciban como una fuente de motivación y de manera permanente como insumo para mejorar y mantener un mejor rendimiento, sentirse satisfechos y por consiguiente obtener grandes resultados con los mayores índices de productividad.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede interpretar que la unidad de negocios AQUALIA se ha mantenido en el mercado con resultados cuestionados, notándose por la resistencia de algunos suscriptores por lo mencionado en apartes anteriores como el inconformismo por la intermitencia en el bombeo del preciado líquido, lo que demuestra la ausencia de calidad en la prestación de sus servicios y como factor determinante para tener una buena relación con sus grupos de interés directos e indirectos y la sostenibilidad para el desarrollo de sus operaciones.

En la presente investigación nos lleva a suponer que los factores que están afectando un crecimiento en la productividad en la unidad de negocios AQUALIA son los siguientes componentes: La motivación, formación y el entrenamiento, capacitación, clima laboral e inversión de capital y desarrollo.

1.2. Formulación de la pregunta de investigación.

¿Cuáles son las causas que inciden en la baja de productividad laboral en la unidad de negocios AQUALIA y qué incidencia tiene el diseño de un plan estratégico que brinde herramientas que contribuyan a alcanzar su capacidad operativa a corto y mediano plazo?

1.3. Propósitos de la Investigación

1.3.1. Propósito General

Identificar las causas que impiden una mayor productividad laboral en la unidad de negocios AQUALIA de la ciudad de Cereté (Córdoba – Colombia) y proponer un plan estratégico que permita mejorar su proceso productivo.

1.3.2. Propósitos Específicos

- Reconocer los factores que se requieren para mejorar la productividad en la unidad de negocios AQUALIA.
- Examinar la formación de los colaboradores para su desempeño en cuanto a la productividad.
- Determinar el grado de autoridad delegada al grupo de colaboradores para el desempeño de sus funciones (Empowerment).
- Analizar la jornada laboral establecida a los colaboradores de la unidad de negocios AQUALIA.

1.4. Justificación e Impacto

En la actualidad las actividades empresariales se manejan dentro de un mundo globalizado y por consiguiente la competencia se hace cada vez más fuerte, tal situación es motivo para que las empresas busquen nuevas formas de identificación ante sus competidores aprovechando de manera eficiente sus recursos elaborando mejores procesos estratégicos haciéndolas más productivas; la productividad laboral cumple un papel fundamental como proceso empresarial, ya que de ello depende que la empresa cumpla sus obligaciones teniendo en cuenta la responsabilidad social empresarial RSE, como también crecer en el mercado como una unidad económica competitiva.

Por lo anterior, la investigación titulada Diagnóstico de las causas que impiden el aumento de la productividad laboral y diseño de un plan para su mejoramiento en la unidad de negocios AQUALIA en el municipio de Cereté (Córdoba – Colombia), se encuentra ajustada a la línea Administración y Gerencia del área Administración y Planificación del eje temático Planificación de la Organización de la Maestría en Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología (UMECIT).

En tal sentido, la investigación se enfoca en la necesidad de conocer los posibles elementos inhibidores de la productividad laboral en la unidad de negocios AQUALIA del municipio de Cereté (Córdoba – Colombia) y poder orientarla con el propósito de que adopte unas buenas políticas de calidad, mejorar su seguridad y garantizar un buen servicio. En ese sentido se hace necesario recordar la relevancia de esta investigación en la mencionada empresa, conocer que tan identificados están sus colaboradores con las actividades que allí se realizan y, contribuir a la consecución de una mejor calidad de vida.

Cabe destacar que la investigación adquiere una relevancia teórica, ya que permite comparar distintos puntos de vistas, recurriendo al estudio de la documentación bibliográfica que permitan exponer y argumentar el material en estudio teniendo en cuenta la posición de los diferentes autores. En ese sentido se pretende proponer líneas de acción para contribuir en la búsqueda de diferentes medios para hacer de la unidad de negocios AQUALIA un ente económico más productivo.

En ese orden de ideas, se tiene en cuenta la argumentación desde el punto de vista metodológico, de tal manera que se pueda recurrir a métodos y procedimientos como la entrevista la cual será aplicada a un foco de colaboradores de la empresa en estudio y en consecuencia que el presente trabajo sea un referente para futuras investigaciones. De igual forma, la presente investigación se ejecuta desde el punto de vista práctico, porque existe en la unidad de negocios AQUALIA la necesidad de mejorar su desempeño en cuanto a la productividad laboral, lo cual es de gran relevancia debido al aporte de estrategias a la empresa en mención en cuanto le proporciona información vital; la idea consiste en disminuir sus debilidades y fortalecerla para aprovechar mejor sus recursos.

En relación a su impacto, permite ir más allá de conocer con qué eficiencia la unidad de negocios AQUALIA utiliza sus factores de producción reflejándose la productividad en sus operaciones. Para lo anterior se tendrá en cuenta la revisión de la opinión y desempeño de sus colaboradores. Por lo cual, permitirá, por un lado, el cambio de aptitud y actitud en los beneficiarios dado que ayuda a contar con mejores alternativas para el desarrollo de sus tareas siendo más productivos repercutiendo de esta manera los posibles logros de grandes resultados a nivel empresarial. Asimismo, a los usuarios quienes contarán con una empresa que les suministra servicios con buenos estándares de calidad. En general, se buscará que AQUALIA cuente con altos niveles de productividad y mayor liquidez para cumplir sus obligaciones en los tiempos estipulados.

CAPÍTULO II:
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE
LA INVESTIGACIÓN

2.1. Bases Teóricas, Investigativas, Conceptuales y Legales.

2.1.1. Bases Teóricas

En el rol empresarial, el término productividad ocupa un lugar fundamental debido a que se refiere a la combinación y uso de los recursos utilizados por la empresa para la producción de bienes y servicios. De una manera técnica, tal como lo señala Levitan & Werneke (1984) citados por Martínez, Pico & Perozo (2016) “se centra en la relación entre los recursos utilizados y productos obtenidos, y denota la eficiencia con la cual los recursos (humanos, de capital, conocimientos, energía, entre otros), son usados para producir bienes y servicios en el mercado” (p. 66). De igual forma, Robbins & Judge (2009) manifiestan que “la productividad de la empresa es uno de los principales objetivos que busca obtener su directiva” (p. 89). De acuerdo con tales autores, los recursos con que cuenta la empresa son administrados por las personas, quienes ponen todos sus esfuerzos para producir bienes y servicios en forma eficiente, mejorando dicha producción cada vez más, por lo que toda intervención para mejorar la productividad en la organización tiene su génesis en las personas (Singh, 2008).

La productividad es estudiada por diversas disciplinas. En este caso, desde la ingeniería, Satish et. Al. (2013) plantean que “la productividad es en gran medida una función de la toma de decisiones en varios niveles, y debería ser entendida en las organizaciones, caracterizadas en el contexto actual por condiciones de volatilidad, incertidumbre, complejidad, ambigüedad y retroalimentación retardada” (p. 217). Por su parte, Cequea & Rodríguez-Monroy (2012) develan “la multidimensionalidad del concepto al enunciar que la productividad es el resultado de la articulación armónica entre la tecnología, la organización y el talento humano, combinando en forma óptima o equilibrada los recursos para la consecución de los objetivos” (p. 124).

En tal sentido, las empresas propenden por la mejora de la productividad de tal manera que sean sostenibles y competitivas garantizando su viabilidad y permanencia en el mercado. Por otro lado, el Consejo Privado de Competitividad (2016) reafirma que el principal desafío que enfrenta el sector privado en Colombia, es el aumento de su productividad. A nivel empresarial, en este caso se hace referencia a la unidad de negocios AQUALIA.

Otro de los elementos teóricos que se tiene en cuenta se asocia con la satisfacción que apunta a la productividad y competitividad. Autores como Van den Berghe (2005) explica que:

La productividad laboral es como el acto más valioso de la empresa en el capital humano, pero especialmente los colaboradores que utilizan su experiencia y conocimientos en el cambio, la innovación continua, la calidad del trabajo, mejores productos y servicios lo cual conlleva a un incremento de la productividad de la organización, pues en ellos está asegurado el futuro y el crecimiento de la empresa por lo tanto se debe considerar como un activo, no como un costo para tener en cuenta sus resultados y no un salario, pero para hacerlos más productivos, la gerencia y la organización deben cambiar de actitud (p. 145).

Partiendo de lo anterior, parafraseando lo señalado por Arana (2013) se tiene que una de las técnicas más efectivas y eficaces para motivar al personal y lograr la productividad deseada, es mediante el enriquecimiento del puesto, referido a la expansión vertical enriquecido y organizando las tareas a fin de que el trabajador pueda realizar una actividad completa. Estas situaciones ayudan en la mejora de su libertad e independencia, aumenta su responsabilidad y proporciona retroalimentación, de manera tal que un individuo puede evaluar y corregir su propio desempeño.

Desde esta perspectiva, se rescata lo propuesto por Oluseyi y Hammed (2009) quienes encontraron que:

Para aumentar la productividad laboral en la empresa, la gerencia requiere de estrategias que atiendan particularmente la motivación en el trabajo, la eficacia del liderazgo y la gestión del tiempo, lo cual implica que la eficacia del liderazgo y la motivación en el trabajo son claves para mejorar la productividad de los colaboradores (p. 12).

Como puede notarse, para que una organización sea eficaz, debe hacer frente a los desafíos motivacionales implicados en fomentar en la gente deseos de ser miembros productivos para la organización, además de tener la capacidad de retener individuos competentes, para mantener la productividad más alta, ya que ella redundará positivamente en la rentabilidad, claves para el crecimiento y la excelencia (Robbins & Judge, 2009, p. 59).

De manera general, la investigación se enfoca en la productividad del factor humano, denominada productividad laboral, dado su impacto en el desempeño empresarial y son varios los actores existentes en la empresa los cuales deben estar relacionados en la misma línea para que esta sea más productiva. Debido a ello, Mali (1978) relaciona los términos productividad, efectividad y eficiencia de la siguiente manera:

$$\text{Índice de productividad} = \frac{\text{Producción obtenida}}{\text{Insumo gastado}} = \frac{\text{Desempeño alcanzado}}{\text{Recursos consumidos}} = \text{Efectividad} = \text{Eficiencia}$$

Atendiendo a lo señalado con anterioridad, la productividad laboral permite estudiar e identificar los factores determinantes que afectan en los resultados en términos generales la unidad de negocios AQUALIA en el municipio de Cereté (Córdoba – Colombia), lo cual es pertinente ya que el área compuesta por varios municipios y que por su cercanía solo existe un operador, y por la necesidad de que los habitantes cuenten con el producto de manera permanente.

Para el abordaje de esta temática, resulta pertinente destacar lo planteado por Hernández et. Al. (2017) quienes son contundentes al afirmar que:

Las empresas para responder a los cambios del entorno tecnológico y alcanzar una productividad de alto nivel deben actuar de forma contundente, considerando aspectos como la practicidad de los procesos, el uso integral de los sistemas de comunicación, la inversión en actividades de investigación y el desarrollo de una cultura de conocimiento (p. 18).

Todos los anteriores aportes teóricos, resultan de interés dentro de la temática abordada en la investigación, especialmente, en lo referido a la productividad del factor humano, y su impacto en el desempeño empresarial. Tanto así, que desde la administración, se considera un índice clave para evaluar el desempeño empresarial y su mejora un objetivo organizacional, el cual con el paso del tiempo toma mayor relevancia (Yang & Su, 2012, p. 45).

La falta de productividad laboral en la empresa AQUALIA en el municipio de Cereté (Córdoba – Colombia), tiene serias implicaciones para sus actividades, asumiendo que afecta los compromisos y las buenas relaciones con todos sus miembros directos e indirectos. En ese sentido las consecuencias van más allá de la falta de cumplimiento por parte de la empresa, sino como brote de clientes insatisfechos, la mala reputación de la empresa, menos ingresos por falta de ventas y un ambiente laboral toxico u hostil. Lo anterior, implica que la empresa adopte planes de impacto positivo en la calidad de vida de todos los colaboradores y programas de bienestar corporativos. Por lo cual, para contrarrestar todo ese mal ambiente, se han desarrollado diversas investigaciones centradas en proyectos estratégicos para prevenir o detener los malos resultados generados por la baja productividad en la empresa.

2.1.2. Bases Investigativas

2.1.2.1. Antecedentes Históricos

Entre los Antecedentes Históricos, se destacan aquellos asociados a los aportes de estrategias que han generado resultados en cuanto al aumento de la productividad laboral en los negocios. En tal sentido, se tiene el trabajo realizado por Cortina (2013) titulado Estudio e implementación para mejorar la productividad en una planta de fibrocemento. En él, se propone una serie de mejoras en la productividad de la línea de producción a través de la aplicación de estrategias, técnicas de análisis y evaluaciones existentes. Su objetivo fue “el mejoramiento de la productividad en la planta de Fibrocemento, sustentado en la problemática de baja productividad en la línea de producción de placas, la cual reflejaba bajos resultados financieros de la compañía frente a los presupuestados” (Cortina, 2013, p. 89).

A nivel metodológico, se realizó una investigación aplicada a partir de “un diseño cuantitativo – cualitativo y el tipo de investigación descriptiva e instrumentos para medir el desempeño y la eficiencia de la productividad tales como el Diagrama de Flujo, Diagrama de Causa y efecto, Diagrama de Pareto, Histograma, Gráficas de tendencia, Diagramas de dispersión y Gráficas de control” (Cortina, 2013, p. 90).

Los resultados permitieron generar efectos positivos frente a la problemática en cuanto a la cadencia y el rendimiento de materia prima, pero para los paros y rotura de producción se deben plantear nuevas estrategias con el fin de conseguir las metas. Todos los logros obtenidos apuntaron al cumplimiento de objetivos que dependían del manejo de los recursos financieros del proceso productivo. Por ello, se concluye que la investigación “garantizó mantener los estándares de calidad de los productos de la empresa y desarrollar una solución efectiva, sustentable en el tiempo, cuidando el medio ambiente, y la seguridad y salud física de los trabajadores” (Cortina, 2013, p. 96).

En segunda instancia, se tiene el trabajo realizado por Correcha & Gutiérrez (2013) titulado Propuesta de mejoramiento del modelo de productividad laboral y su aplicación en la Empresa Tubometales Cuernu LTDA., en la ciudad de Bogotá D.C (Colombia), con el objetivo de “elaborar una propuesta de mejoramiento del modelo de productividad laboral y su aplicación en la empresa Tubometales Cuernu LTDA” (Correcha & Gutiérrez, 2013, p. 24).

En él, se contempla una propuesta de mejoramiento del Modelo de Productividad Laboral desarrollado por el Ingeniero Gerardo Duque, docente de la facultad de Ingeniería de la Universidad EAN, a partir de la investigación y definición de los siguientes modelos de productividad: Modelo de productividad total, Modelo de productividad del valor agregado (MPVA) y el Modelo de productividad basado en prácticas de gestión humana (Correcha & Gutiérrez, 2013, p. 48). Por otra parte definen los métodos Justo a tiempo (Just in Time), 5's, Six Sigma y el método de mantenimiento productivo total – TPM, buscando encontrar las principales características y elementos que conforman estos modelos y métodos, con el fin de integrarlos al Modelo de Productividad Laboral desarrollado por el Ingeniero Gerardo Duque, logrando así un mejoramiento del modelo.

Se obtuvo como resultado que al tener integradas las características y elementos de cada modelo y método de productividad, se diseñó, construye e implementa una herramienta de medición en la empresa Tubometales Cuerno LTDA. En atención a lo cual se concluye que se logró “identificar claramente las debilidades de los procesos dentro de los componentes, variables y subvariables del modelo de productividad laboral y que la empresa no tiene contemplado o que no utiliza de manera asertiva” (Correcha & Gutiérrez, 2013, p. 147). De igual forma, se destaca que se logró “desarrollar e implementar con mayor facilidad los análisis de causas, las acciones correctivas y/o preventivas que se requieran por medio del plan de mejoramiento diseñado para este fin” (Correcha & Gutiérrez, 2013, p. 148).

Finalmente, se valora el aporte del Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional -INFOTEP- (1997) en lo asociados a la Metodología de Medición y Mejoramiento de la Productividad Empresarial. A través de éste, se recogen los lineamientos generales que ayudan a poner en práctica dichos elementos con la asistencia de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) desde 1997, además de proporcionar bases entre todas aquellas empresas, organizaciones y consultores privados que pudiesen hacer uso efectivo de sus directrices.

En cuanto a su estructura, se trata de una guía práctica que contiene “explicaciones generales acerca de la metodología, su definición, sus objetivos y principales características, destacándose el procedimiento aconsejado por la mejor experiencia, los cuestionarios para su aplicación y los documentos técnicos que forman el paquete metodológico” (INFOTEP, 1997, p. 03). Además se incluyen algunas recomendaciones que pueden ayudar a obtener mejores resultados en la ejecución práctica del entorno empresarial.

En relación a los elementos metodológicos, está constituida por dos grandes bloques y cuatro elementos íntimamente vinculados entre sí: La Medición de Indicadores (económicos financieros, gestión de procesos y gestión de los recursos humanos) por un lado, y la Capacitación por Competencia Laboral por el otro. De acuerdo a ello, cada empresa puede trabajar en “cualquiera de estos dos bloques de manera independiente, aunque se recomienda dar un tratamiento integral al proceso, sobre todo para ver la incidencia de la capacitación de los recursos humanos en el conjunto de indicadores de productividad que propone” (INFOTEP, 1997, p. 10).

Se concluye que la implementación de la metodología de medición y mejoramiento de la productividad empresarial debe iniciarse con la integración de una comisión conformada por el gerente administrativo-financiero, el gerente de producción o de proceso y el gerente de recursos humanos, o por quienes en la empresa ejerzan estas funciones.

2.1.2.2. Antecedentes Investigativos

2.1.2.2.1. A nivel Internacional.

Curillo (2014) en su trabajo *Análisis y Propuesta de Mejoramiento de la Productividad de la Fabrica Artesanal de Hornos Industriales FACOPA en la ciudad de Cuenca*, cuyo objetivo fue la mejora en los principales factores internos como son maquinaria, método de trabajo, materiales, mano de obra, medio ambiente. Por lo cual, la técnica se centró en eliminar los aspectos negativos presentes en las diferentes áreas, eliminar espacios improductivos y los puntos débiles, utilizar la técnica Just In Time y la implementación de una buena cultura empresarial.

Por su parte, Rivilla & Tayupanda (2014) desarrollaron una investigación titulada *Análisis de factores que inciden en la productividad laboral de empresas dedicadas a la producción y distribución de productos de consumo masivo en el distrito metropolitano de Quito*, para determinar qué elementos repercutían en la productividad laboral de las unidades de negocio cuyas actividades eran producir y distribuir bienes de consumo general en la ciudad de Quito, república del Ecuador.

Debido a lo cual, su objetivo apuntaba a identificar los factores que inciden en la productividad laboral con el grupo de colaboradores de las áreas de producción y comercialización, así como la opinión de jefes y supervisores del área administrativa, los resultados se obtuvieron a través de encuestas mostrando que el grado de compromiso del colaborador se adquiere con buenas condiciones de trabajo existentes en la empresa, admiten que son aspectos motivacionales para el ser humano lo cual incentivan sus acciones.

Por último, Quintero & Batista (2000) llevaron a cabo una investigación sobre *La gestión del conocimiento como fuente generadora de productividad laboral del sector petrolero del municipio de Maracaibo del estado de Zulia*. El objetivo del estudio fue

describir el contexto actual de la organización para luego fijar estrategias de solución llevadas a la práctica por los ejecutivos.

Esta investigación fue de tipo descriptivo y se basó en el dialogo con una población de seis gerentes del grupo en cuestión, sobre los procesos de gestión del conocimiento en donde los resultados arrojaron que el sector tenía falencias por el no uso y aprovechamiento de la gestión del conocimiento. Los ejecutivos entendieron que con la planificación, coordinación y control de los flujos de conocimiento que se producen en la empresa, permite al grupo de colaboradores adquirir competencias sustanciales.

Con el trabajo realizado y la estrategia implementada, los procesos son llevados a cabo teniendo en cuenta el uso de la gestión del conocimiento con miras a la mejora e incremento de la productividad laboral. Se concluye que ambos procesos son llevados a cabo por el factor humano de las empresas del sector petrolero del municipio Maracaibo con la finalidad de mejorar su desempeño laboral, por lo cual la gestión del conocimiento organizacional es la encargada de modelar la conducta del personal con la finalidad de transformarlo en conocimiento organizacional dirigido a mejorar su desempeño, el cual repercute en los niveles de productividad laboral.

2.1.2.2.2. A Nivel Nacional

En el plano nacional, Villamizar (2017) para la Fundación Universidad de América, realizó una investigación sobre Incentivos Laborales para el Incremento de la Productividad en un sector empresarial de telecomunicaciones. El autor hace saber que a la empresa le interesa motivar a sus empleados para que realicen un mayor esfuerzo cuando puede obtener unos mayores beneficios como consecuencia de los resultados de este. Hablar de incentivos a la productividad, equivale a decir que éstos serán empleados cuando sea especialmente provechoso que los empleados aceleren su ritmo

de producción y fabriquen un mayor número de unidades de producto. La empresa pretende obtener con el aporte de los incentivos, mejorar el nivel de desempeño de los empleados y a su vez obtener beneficios para ambas partes.

Los incentivos a los empleados pueden generar una sana competencia entre los individuos o grupos de colaboradores dentro de una empresa. Al igual que los programas de comisiones, que son otro tipo de incentivos, pueden estimular al personal de ventas a trabajar de manera más concentrada y profesional logrando un éxito personal y contribuyendo de forma directa a que la empresa alcance buenos niveles de productividad.

En segundo lugar, Mayorga & Peña (2013) con el trabajo titulado Medición de la productividad y gestión del conocimiento en empresas del sector cuero, calzado y marroquinería de la ciudad de Bogotá, expuesto en el 3er Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo llevado a cabo en la ciudad de Cartagena de Indias (Colombia), revela la calidad y eficiencia en la utilización de los recursos y en los mecanismos utilizados dentro de los procesos de producción de bienes y servicios.

Con el desarrollo de la investigación, se realiza un aporte a las empresas mipymes de los sectores en mención, en procura de elevar los niveles de eficiencia productiva y desarrollar las capacidades y competencias estratégicas donde el tema de la medición de la productividad se convierte en un factor determinante. Se destaca que los resultados obtenidos son preocupantes y estos sectores deben concentrarse en resolver problemas relacionados con todas las variables analizadas dado que se reflejan valores negativos que apuntan a que dichos sectores no son productivos y los problemas por los que atraviesan así lo evidencian.

Por su parte, Morales & Puerta (2011) para la Pontificia Universidad Javeriana de Santa Fe de Bogotá (Colombia), realizaron una investigación titulada Plan de mejoramiento para incrementar la productividad y competitividad de las pymes

Colombianas, cuyo objetivo fue identificar las debilidades de la pymes y ejecutar un plan de financiamiento enfocado a ellos, proponiéndole unos recursos con estrategias de mercadeo, de innovación, de indicadores y de costos con el fin incrementar el número de clientes y buscar crearle la capacidad de realizar prácticas de marketing relacional con el objetivo de incrementar la productividad. Los autores manifiestan que la falta de demanda de las PYME implica la carencia de planeación estratégicas, eliminación de los triviales e incrementar los vitales. Y es vital que las empresas tiendan a pensar que lo fundamental es atacar los temas transversales que también son parte del trabajo de ellas, sobre todo los que afectan a la totalidad del sector productivo.

2.1.3. Bases Conceptuales

2.1.3.1. La Productividad Laboral y sus Indicadores en Colombia

De acuerdo con Fontalvo, De La Hoz & Morelos (2018) se tiene que “la productividad laboral dentro de una empresa es uno de los indicadores más importantes para tener en cuenta ya que cuanto más productiva sea la unidad de negocio, más veloz será su crecimiento y su valoración” (p. 47). Todo ello depende de la buena gestión de todos sus colaboradores combinada con las técnicas y procesos más apropiados y es así como se debe lograr la sostenibilidad y viabilidad.

En tal sentido, “la distribución de tareas tiene una razón muy importante ya que debe tener en cuenta las cualidades de cada colaborador como factor principal a la hora de repartir el trabajo” (Fontalvo, De La Hoz & Morelos, 2018, p.52). La productividad laboral es una medida de eficiencia de una persona, del equipo, maquinaria, factoría sistema, entre otros, en la conversión de los insumos en productos y servicios.

No obstante, durante la gestión de los diferentes recursos que utiliza la empresa para su proceso productivo, interfieren diferentes factores que pueden afectar la productividad laboral, por lo que se debe disponer de planes estratégicos para conseguir los resultados propuestos (Fontalvo, De La Hoz & Morelos, 2018, p. 60).

Los Indicadores de productividad se constituyen en aquellas variables que permite mediante puntos de medición identificar los factores y fallas que hacen que el servicio no se ajuste a la eficiencia en el uso de recursos generales y recursos humanos, en el desarrollo de una empresa. Por lo cual, una vez analizadas de forma conjunta, permiten conocer lo productivo que es un proceso, una persona, una empresa o cualquier entidad. En relación a ello, a continuación se valoran los más comunes a nivel empresarial en Colombia, dado que sirven de fundamentos y guías.

En primer lugar, se tiene la Eficacia, que es un indicador que permite determinar si se ha alcanzado un objetivo dentro de un proyecto o no, adquiriendo una característica de tipo dicotómico. En atención a ello, mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos (Fernández-Ríos & Sánchez, 1997). Por su parte, Rojas, Jaimés & Valencia (2018) manifiestan que la eficacia se refiere a la consecución de metas, de logros y objetivos. Asimismo, resaltan que es la eficacia es la capacidad administrativa de un agente económico para alcanzar metas y objetivos propuestos.

En segunda medida, se tiene la calidad, cuyo objetivo es medir si el resultado final de los servicios está o no siguiendo patrones de la empresa o exigidos por los consumidores. Esta se encuentra ligada a la noción de posesión por una cosa de la virtud de ser la mejor, entendida como un estándar absoluto (Camisón, Cruz, & González, 2006, p. 150). Desde un enfoque filosófico la calidad se ha considerado como el conjunto de rasgos esenciales que hacen que un objeto o fenómeno sea lo que es y no otro (Bondarenko, 2007, p. 614). Algunos autores plantean la calidad como un aspecto vinculado a desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener el producto, que sea el más

económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor (Ishikawa, 1986, p. 40). Por su parte Mora (2011) asegura que “la calidad son todas aquellas cualidades con que cuenta un producto o servicio para ser de utilidad a quien lo emplea” (p. 157).

Como tercer indicador se tiene la eficiencia, la cual permite determinar la inversión de recursos que se ha hecho a la hora de alcanzar un objetivo. Al hablar de recursos, no se hace referencia únicamente a costes monetarios, es necesario incluir el talento humano, esfuerzos, emociones y el tiempo. Martínez & Pico (2013) destacan a la eficiencia como una combinación particular de factores productivos, es capaz de obtener niveles máximos de recursos soportando mínimos costos. En las empresas, dicho concepto se emplea para relacionar los esfuerzos frente a los resultados que se obtengan, al obtener mayores y mejores resultados con el menor gasto de recursos o menores esfuerzos, estaríamos hablando de unos resultados eficientes. Las empresas deben tener claridad de que los factores para evaluar la eficiencia son los costos y el tiempo.

Como cuarto indicador se destaca la Gestión del Tiempo, a través de la cual se deben valorar aspectos como las actividades que consumen más duración de la que deberían, las distracciones y las reuniones. En el contexto empresarial moderno, las empresas deben propender por la vinculación de personas altamente calificadas, consientes y capaces que apliquen sus conocimientos y criterios con el afán de la consecución de óptimos resultados teniendo en cuenta la buena utilización del tiempo. En esa misma línea, Carnota (2003) sostiene que es un recurso que no es acumulable, dado que el tiempo perdido no puede recuperarse.

Finalmente, el quinto indicador es la rentabilidad. Ortiz (2012) señala que “estos sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa, para controlar el costo y el gasto, y así convertir las ventas en utilidades” (p. 14). Asimismo, tratan de evaluar la cantidad de utilidades obtenidas con respecto a la inversión que las originó, ya sea considerando en su cálculo el activo total o el capital contable (Guajardo, 2002,

p. 249). La rentabilidad es una medida por excelencia del resultado integral que se produce al combinar las bondades del sector donde se encuentra la empresa y la adecuada gestión de quien la dirige (Guajardo, 2002, p. 539).

2.1.3.2. La Incidencia de la Productividad Laboral en la organización empresarial en Colombia

Medir los resultados de una empresa, es tarea permanente de su dirección. En tal sentido, entran en juego los indicadores descritos en el apartado anterior, cuya medición implica comparar datos, ejercer un monitoreo y control sobre las actividades que se desarrollen en la empresa, entre otros.

Cabe destacar que los indicadores de productividad atendidos de manera oportuna revelan tendencias antes de que sus consecuencias se manifiesten, estos son herramientas aplicadas frecuentemente en la gestión empresarial, con el fin de evaluar el rendimiento y la eficiencia de los procesos en las empresas. Básicamente, sirven para medir la cantidad de recursos que utilizan las empresas para generar un producto o servicio en particular.

Ahora bien, la actividad empresarial necesita transformar sus insumos, materias primas en productos finales. En el proceso de transformación ingresan mano de obra, maquinaria, energía e inversión para finalmente salir bienes, servicios y venta. Según Levitan & Werneke (1984) la productividad se refiere a una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos y denota la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, energía, etc., son usados para producir bienes y servicios en el mercado.

Dentro de ese mismo contexto la productividad, parafraseando a Sanín & Zimet (2001) se entiende el ratio entre productos generados e insumos utilizados por una

unidad productiva. Por ende, la misma puede variar tanto por diferencias en la tecnología existente, recogida en la función de producción, como por diferencias en la eficiencia del proceso productivo o por diferencias en el entorno en que se produce.

La productividad es el resultado de un sistema empresarial inteligente que permite a una unidad productiva, el uso y la transformación de sus recursos con el menor costo posible. De acuerdo con la afirmación anterior, la productividad depende tanto de la cultura empresarial como de las facilidades que pueda brindar la organización, así como el apoyo que perciban los trabajadores.

Van Der (2005) explica que la productividad laboral, es el acto más valioso de la empresa ya que, son los colaboradores quienes utilizan su experiencia y conocimientos en el cambio, la innovación continua, la calidad del trabajo, mejores productos y servicios; y gracias a ellos se asegura el futuro y el crecimiento de la empresa. Para el desarrollo de esta investigación se tiene que es relevante incluir los indicadores de productividad para que el proceso investigativo llevado a cabo en la unidad de negocios AQUALIA sea de una manera ejemplar y exitoso. A través de un control efectivo de los procesos y con datos fiables y actualizados, los indicadores de productividad permiten identificar y corregir con antelación, los potenciales problemas y anomalías en las actividades de la organización, previniendo y evitando perjuicios a los clientes.

2.1.4. Bases Legales

La Constitución Política Nacional de Colombia (1991) permitió crear importantes leyes para hacer del sistema económico una estructura con reglas y poder de gestión, capaz, sustentable y sostenible, que brinde al territorio nacional un crecimiento económico estable que garantice y provea el desarrollo económico para todos sus habitantes.

A través de la Ley 1253 de 2008, en su artículo 1° establece la importancia de la productividad laboral y la competitividad donde se destaca el desarrollo científico y tecnológico a través de los cuales se permite una mayor capacidad competitiva. En el caso de Colombia, a través de estos se facilita la incorporación del país en la economía global y el mejor desempeño exportador, lo que es un requisito esencial para el desarrollo nacional, departamental y regional de cada organización empresarial dado que se facilita el mejoramiento del nivel de vida de la población.

Por lo anterior, es el Estado el encargado de otorgar especial atención al desarrollo de una estrategia de largo plazo en este campo y las diferentes ramas del poder público deben tener presente el impacto de sus decisiones en el fortalecimiento de las empresas y organizaciones que lo requieren.

Ahora bien, en su Art. 2° se apela a la formulación de la Política Nacional para la Productividad y la Competitividad, a través de la cual el Gobierno Nacional vela porque la ejecución de este tipo de programas tenga impacto a través del desarrollo de una adecuada coordinación de las entidades del sector privado, la academia y el sector público al definir los indicadores que miden la evolución de las organizaciones desde el contexto nacional y regional. Es pertinente destacar que la formulación de la Ley del Plan Nacional de Desarrollo debe estar alineada con los objetivos estratégicos de la competitividad internacional de Colombia, teniendo en cuenta, entre otros, los indicadores del Foro Económico Mundial.

Otro de los referentes legales se asocia al Consejo Nacional de Política Económica y Social -COMPES-, el cual al inicio y al final de cada administración se encarga de presentar un informe sobre la competitividad internacional de Colombia en los factores transversales, regionales y sectoriales. Debido a ello, en la parte general del Plan Nacional de Desarrollo se señalan los objetivos, metas, prioridades, políticas y estrategias dirigidas a lograr el aumento de la productividad y mejoramiento de la competitividad en los términos de la presente ley. Asimismo, se incluye las medidas

que tienden a reducir la brecha entre las diferentes regiones del país al otorgar prioridad al desarrollo de la infraestructura que conecte al país entre sí y con los mercados internacionales. Finalmente, desde el Art. 4° se establece como los Planes Territoriales de Desarrollo deben rescatar los objetivos, metas, prioridades, políticas y estrategias dirigidas a lograr el aumento de la productividad y mejoramiento de la competitividad en armonía con la Ley de Ciencia, Tecnología e Innovación y la Política Nacional de Productividad y Competitividad incorporada al Plan Nacional de Desarrollo.

2.2. Conceptos Definidores y Sensibilizadores

Siguiendo los planteamientos de Hernández, Fernández & Baptista (2014) los Conceptos Definidores y Sensibilizadores se asocian a “una característica o cualidad que puede sufrir cambios y que es objeto de análisis, manipulación o control en una investigación” (p.57). Partiendo de ello, para el desarrollo de la investigación y dar alcance a los Propósitos Generales y Específicos, el principal Concepto Definidor y Sensibilizador, es el siguiente y en la Tabla 1, se presentan los elementos integrantes descritos y su respectiva operacionalización.

- Concepto Definidor y Sensibilizador N° 1: Mejoramiento de la productividad. A través de él, se abordan cuatro dimensiones a saber: a) Factores para la productividad laboral; b) Formación y capacitación; c) Nivel de empoderamiento; d) Jornada laboral. Para cada una de estas, se tienen en cuenta diferentes indicadores, los cuales dan respuesta a las necesidades de la investigación y sus alcances.

2.3. Categorización

Tabla 1:*Operacionalización de los Conceptos Definidores y Sensibilizadores*

Conceptos Definidores y Sensibilizadores	Dimensión	Indicadores	Fuente/Ítems
Mejoramiento de la productividad laboral	Factores para la productividad laboral	Investigaciones sobre el talento humano	1, 2
		Investigación de los recursos financieros.	3
		Investigación sobre los recursos materiales.	4, 5
		Investigación sobre los recursos tecnológicos	6, 7
	Formación y capacitación	Seminarios de capacitación.	8, 9
		Conferencias sobre nuevos métodos de trabajo	10, 11
		Eventos internos sobre motivación	12
		Seminarios sobre desarrollo personal	13
	Nivel de empoderamiento	Diagnóstico sobre estrés y salud mental	14, 15
		Diagnóstico sobre la compensación salarial como incentivo	16
		Grado de compromiso	17
		Análisis del desarrollo de capacidades	18, 19
	Jornada laboral	Análisis de horas laborales trabajadas	20

Fuente: Villegas (2021).

**CAPÍTULO III: ASPECTOS
METODOLÓGICOS DE LA
INVESTIGACIÓN**

3.1. Paradigma, Método y/o Enfoque de Investigación

La presente investigación está enmarcada en el enfoque cualitativo, incluye un acercamiento interpretativo y naturalista al sujeto de estudio logrando un análisis en su ambiente natural. Actualmente la investigación cualitativa es utilizada para explorar la realidad de fenómenos sociales, teniendo como base las experiencias subjetivas de los objetos que se encuentran inmersos en un determinado contexto.

De acuerdo con Martínez (2011) “existen múltiples realidades que se constituyen en la relación entre el sujeto y la realidad en la cual viven, de modo que no se puede hablar de una sola verdad” (p. 30), por lo cual, ésta es una significación de las diversas percepciones que los sujetos extraen de las situaciones en las que se desenvuelven (Martínez, 2011, p. 36).

Para LeCompte (1995) la investigación cualitativa se puede entender como una categoría de diseños que traen descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones, transcripciones de audio y vídeo casetes, registros escritos de todo tipo, fotografías o películas y artefactos. Parafraseando lo propuesto por la autora, se destaca que este tipo de estudios en su gran mayoría están enfocados en el entorno de los acontecimientos y centran su indagación en los contextos naturales y no modificados por el investigador. Son escenarios o áreas de trabajo en los que los seres humanos se implican e interesan, evalúan y experimentan directamente.

En relación al método, corresponde a un estudio de casos a través del cual se llevó a cabo un trabajo de campo a través del cual se hace referencia a un diagnóstico y diseño de un plan estratégico para aumentar la productividad laboral en la unidad de negocios AQUALIA en la cotidianidad y ambiente social con la intención de interpretar las actividades de la gente que se encuentra inmersa en él.

3.2. Tipo de Investigación

De acuerdo con lo planteado en el apartado anterior, la presente investigación es de tipo proyectiva, de tal manera que permita hacer un análisis en la unidad de negocios AQUALIA en el municipio de Cereté (Córdoba – Colombia) y encontrar los diferentes motivos que impiden la falta de capacidad productiva y presentar acciones estratégicas para hacer de ella una empresa con mayores índices de productividad.

Hurtado De Barrera (2010) plantea que la investigación proyectiva da paso a la elaboración de una propuesta, un plan, un programa o un modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, partiendo de la realización de un análisis preciso con base en los resultados de un proceso investigativo. Por lo tanto, la investigación proyectiva se ocupa de cómo deberían ser las cosas, para alcanzar unos fines y funcionar adecuadamente, ella involucra la creación, diseño, elaboración de planes, o de proyectos, no obstante, la propuesta debe estar fundamentada en un proceso sistemático de búsqueda e indagación que requiere la descripción, el análisis, la comparación, la explicación y la predicción.

Adicionalmente, se considera que es no experimental dado que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, se lleva a cabo una variación intencionalmente dado que se procede con la observación de un fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para después analizarlo. Como señala Kerlinger & Lee (2002) “la investigación no experimental es aquella en la que no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio, estos son observados en su ambiente natural en su realidad” (p. 116). En ese sentido en el estudio no experimental se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador, las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

3.3. Diseño de la Investigación

Kerlinger & Lee (2002) sostienen que generalmente se llama diseño de investigación al plan y a la estructura de un estudio concebidas para obtener respuestas a las preguntas de dicho estudio. El diseño de investigación señala la forma de conceptualizar un problema de investigación y la manera de colocarlo dentro de una estructura que sea guía para la experimentación y de recopilación y análisis de datos. De acuerdo con las posturas anteriores, el diseño de la investigación que se propone es un conjunto de estrategias procedimentales y metodológicas definidas y elaboradas previamente para desarrollar el proceso de investigación.

Como se puede evidenciar el diseño de investigación es el plan de acción que le permitirá al experto afrontar la serie de inconvenientes que pueda encontrar en la ruta investigativa. De igual forma, es de comprender que los pasos a darse deben siempre mantenerse de un modo estructurado, organizado y formarse como un plan cuya consecución es impostergable como también que resulta no transable.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información, ellas conducen a la verificación del problema planteado, al desarrollo y meta de una investigación objetiva. En relación con lo anterior, Hernández, Fernández & Baptista (2014) manifiestan que las técnicas de recolección de datos son los elementos empleados para conseguir la información.

En la presente investigación se utiliza como técnica para la recolección de la información la entrevista estructurada aplicada para los diferentes grupos tomados

como Unidad de Estudio e Informantes Clave, esto para poder entender la raíz del problema y como instrumento de investigación y evaluación, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

Es importante manifestar que para el proceso de investigación llevado a cabo se fundamentó la entrevista para evaluar las opiniones y actitudes del personal de manera individual las cuales fueron redactadas un numero de 20 preguntas para la respectiva comunicación en un sentido confidencial. Las preguntas en todas las entrevistas fueron realizadas teniendo en cuenta el planteamiento hecho en el cuadro de operacionalización de variables, dado que la Unidad de Estudio está conformada por directivos y un grupo de subalternos, por lo cual, las preguntas realizadas de los primeros fueron enfocadas desde una óptica diferente a las de los segundos.

El ejercicio de operacionalización de variables se realizó de una manera sistemática en la cual se construye una red desarrollando detenidamente un examen de las dimensiones y los indicadores dando la respuesta a los procedimientos planteados en la presente investigación, permitiendo captar la realidad.

3.5. Unidades de Estudio y Sujetos de la Investigación

3.5.1. Informantes Clave y Criterios de Selección

De acuerdo con Hernández, Fernández & Baptista (2014) la Unidad de Estudio “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p.81). Adicionalmente, señalan que “ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 82).

De acuerdo a ello, la Unidad de Estudio en la presente investigación, está constituida por 11 sujetos, así: un estrato compuesto por un director administrativo y un jefe operativo. Un segundo grupo poblacional de estrato subalterno compuesto por tres secretarías administrativas de nivel técnico y seis operarios de producción, tal como se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2:

Sujetos de la Investigación e Informantes Clave

Grupos	No.
Director administrativo	1
Director operativo	1
Secretaría administrativas	3
Operarios y servicios generales	6
Total	11

Fuente: Villegas (2021).

En el mismo camino, Arias (2006) manifiesta que los Informantes Clave “viene siendo un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible (p.83). Para preservar la confidencialidad y generar un buen cuadro de orientación, cada uno de los colaboradores subalternos pertenecientes a los Informantes Clave, en adelante será denominado con las tres primeras letras de las palabras del nivel que corresponden dentro de la empresa así: secretaria y colaborador, seguido de un número de orden según lo muestra en la Tabla 3.

Tabla 3:*Grupo de colaboradores subalternos pertenecientes a los Informantes Clave*

Secretaria No. 1	Sec. 1
Secretaria No. 2	Sec. 2
Secretaria No. 3	Sec. 3
Colaborador No. 4	Col. 4
Colaborador No. 5	Col. 5
Colaborador No. 6	Col. 6
Colaborador No. 7	Col. 7
Colaborador No. 8	Col. 8
Colaborador No. 9	Col. 9

Fuente: Villegas (2021).

En relación a los criterios de selección, se determinó tomar los Informantes Clave teniendo en cuenta el método de muestreo no probabilístico intencional o deliberado. Hernández, Fernández & Baptista (2014) manifiestan que “el muestreo no probabilístico lo determina un subgrupo de la población en la cual los elementos de una población no dependen de la probabilidad sino más bien con atributos de la investigación” (p.176).

3.6. Credibilidad de los instrumentos

Para el desarrollo de este trabajo se tuvo en cuenta los Criterios de Credibilidad por lo que se recurrió a la valoración de especialistas en el área quienes de manera minuciosa observaron la redacción y coherencia de la información confirmando la veracidad de los resultados.

La validez como lo muestran Hernández, Fernández & Baptista (2014) en términos generales se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere calcular (p.243). La validación del instrumento se obtuvo teniendo en cuenta la ruta metodológica direccionada por el juicio de expertos en virtud de garantizar la certidumbre y calidad del producto.

3.7. Consideraciones éticas

3.7.1. Criterios de confidencialidad

En relación con la confiabilidad de las herramientas utilizadas, específicamente, los instrumentos de recolección de datos, Hernández, Fernández & Baptista (2014) proponen que “un ejercicio de medición es confiable o seguro, cuando aplicado reiteradamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, los resultados podrían ser iguales o similares” (p. 85). En tal sentido anteponiéndonos a la presentación de errores y encuentros con barreras, se ejecutó el desarrollo de la entrevista a cada uno de los colaboradores establecidos. Desarrollados los ejercicios, se realizó un comparativo sin alteraciones, demostrado un resultado objetivo.

**CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E
INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS O HALLAZGOS**

4.1. Técnicas de Análisis de datos o Hallazgos

Dada la naturaleza de la investigación al ser de tipo cualitativo, para la recolección de datos se tomó la entrevista en toda la muestra tal como fue manifestado en el capítulo anterior, como uno de las principales técnicas. Tal situación permite que la investigación realizada a la unidad de negocios AQUALIA se desarrolle con las pautas adecuadas y de una manera exitosa.

Es así como, en cuanto al desarrollo y presentación de resultados de las entrevistas llevadas a cabo, se realiza una triangulación de la información para mirar puntos de vista diferentes entre director administrativo, director operativo y el grupo de los nueve colaboradores descritos en la Unidad de Estudio y efectuar comparaciones al momento de diseñar estrategias para lograr una convergencia única a la realidad necesitada y búsqueda de la eliminación del problema en estudio.

4.2. Procesamiento de Triangulación de los Hallazgos

4.2.1. Triangulación de Hallazgos a partir de la entrevista del director administrativo y director operativo

El procesamiento de la Triangulación de los Hallazgos, es decir, la recolección de la información de las entrevistas, se presenta mediante cuadros comparativos asociados a los datos suministrados por la Unidad de Estudio. En tal sentido, se presentan dos de ellos. El primero, correspondiente a los dos directivos; el segundo, asociado a los nueve colaboradores subalternos. Es importante señalar que el cuadro comparativo es una herramienta que proporciona opciones de realizar análisis de puntos de vista y similitudes, tal como se presenta a continuación en la Tabla 4.

Tabla 4:

Cuadro comparativo de respuestas a la entrevista del director administrativo y director operativo

Entrevista del director administrativo y director operativo	Director Administrativo	Director Operativo
Opinión acerca de si la formación es necesaria para los colaboradores	Me parece muy importante para nuestros trabajadores que todos estén formados, es una necesidad fundamental tanto para los trabajadores como para la empresa ya que permite la buena marcha de la empresa.	Si claro es fundamental que todos nuestros trabajadores tengan algún tipo de formación, yo pienso que un trabajador formado es una persona que debe permanecer activa y dispuesta a querer mucho su puesto de trabajo.
Opinión sobre formar técnica o profesionalmente a los colaboradores	Bueno, sabemos que el tema de la formación técnica o profesional de los trabajadores es un asunto más que todo de cada cual, sería importante que nuestros trabajadores todos estuvieran formados, eso los haría personas más entendidas y por consiguiente más productivas.	Considero importante que nuestros trabajadores se preocupen por tener una formación técnica o profesional, pero es algo que cada persona debe decidir porque es algo personal.
Opinión acerca de las reuniones que deben programar los directivos para la planificación con los recursos financieros	Pues el tema sobre el manejo de los recursos financieros sabemos que debe ser de mucho cuidado, considero que para su manejo y proyecciones se deben programar reuniones y pienso que la empresa no está exenta de eso.	Bueno si considero que para las proyecciones que hace la empresa en cuanto a la planificación con los recursos financieros, si se deben programar reuniones, sabemos las opiniones de cada directivo son muy valiosas para la empresa y de esta manera funcionan mejor las cosas.
Opinión acerca del uso de máquinas de tecnología de punta por parte de la empresa	Pues sin duda alguna la tecnología es fundamental para cualquier empresa, me parece razonable de que la empresa compre sus máquinas con buena tecnología, aunque tenga que hacer un esfuerzo, porque esto nos hace más eficientes y por consiguiente más productivos.	Para mí es uno de los asuntos primordiales de la empresa, tenemos una responsabilidad tanto con la empresa y los usuarios de nuestros servicios, de cumplirle a tiempo con el servicio y para eso la empresa debe priorizar la adquisición de maquinarias con buena tecnología para ser más competitivos.

Opinión acerca de la reposición oportuna de máquinas y equipos	Pues es básicamente lo que se debe hacer, una vez la maquinaria cumpla su ciclo de vida hacer su respectiva reposición, pero algunas veces por falta de presupuesto esto no se puede cumplir, pero sabemos que una maquinaria vieja en cualquier momento puede sacar la mano y esto sería perdida para la empresa sin entregar a tiempo el trabajo.	En mi opinión normalmente es lo que debe hacer la empresa, una maquinaria o equipo una vez cumplido su ciclo de vida me parece algo improductivo y que le puede generar gastos a la empresa por tantas reparaciones, además si ya cumplió su ciclo es mejor hacer la reposición porque puede sufrir averías en plena actividad que sería ruidoso para la empresa.
Opinión sobre como la tecnología ayuda a la empresa a ser más productiva	Evidentemente la inclusión de la tecnología ha sido uno de los más grandes inventos del hombre, es primordial que la empresa adquiera programas y equipos tecnológicos con ello hará todo a la mayor brevedad, tenemos que pensar en optimizar los recursos y mejorar los tiempos de ejecución de tareas si queremos avanzar y ser una empresa competitiva.	Sin duda alguna la tecnología en la actualidad es una herramienta que no puede faltar en la empresa si queremos sobrevivir en el mercado. La tecnología nos ayudara a ser más eficiente porque precisamente uno de los factores que pide el usuario de hoy es una respuesta inmediata a sus peticiones y a la empresa le ayudara mucho la adquisición de programas y herramientas tecnológicas para serle más atractivo a nuestros usuarios y en general al mercado.
Opinión sobre las ventajas que tiene la empresa sobre otras del mismo sector si está dotada de buena tecnología	Pues son muchas las ventajas, recordemos que la tecnología favorece enormemente a las empresas, ya que las hace más productivas, más eficientes y permite la investigación para la prestación de un mejor servicio a diferencia de una empresa que trabaja con métodos tradicionales que puede tener problemas en cuanto a la prestación de sus servicios.	Indudablemente una empresa con un buen sistema tecnológico esta siempre en la delantera con relación a una que trabaje con los métodos tradicionales. En la actualidad el usuario es muy exigente y la pronta respuesta a estas exigencias del usuario solo la puede dar una empresa con buena tecnología.
Opinión sobre capacitar a los colaboradores para aumentar la productividad laboral	Bueno el tema de la capacitación de los trabajadores siempre lo hemos estado tocando, desde mi punto de vista considero que para que el trabajador pueda cumplir cada día mejor con sus tareas, hay que estarlos capacitando, esto le permite a la empresa ser más competitiva y	Claro que sí, de mi parte siempre he estado pendiente de que a los trabajadores se les esté dando siempre capacitación y son muchas las razones por la cual se hace, primero por lo general los problemas que se presentan no son siempre los mismos y segundo combinar las

	siempre estará alcanzando los resultados que se proyectan.	labores con capacitación les cambia la rutina a nuestros trabajadores y por consiguiente se nota el buen rendimiento y una mayor productividad laboral
Opinión de que la capacitación que reciben los colaboradores los hace más productivos	Indudablemente, porque esto los incentiva y siempre sentir ese apoyo por parte de la empresa y bueno, un trabajador capacitado es mucho más productivo.	Por supuesto, la capacitación pone al tanto a los trabajadores de lo que les corresponde hacer y están siempre informados de algunos asuntos de la empresa, claro, en lo que respecta a ellos y este es un tema que hace más productivo a los trabajadores.
Opinión de que la empresa dicte charlas y conferencias sobre nuevos patrones de trabajo	Si claro, por supuesto, la empresa siempre está pendiente de los cambios que se dan en su entorno para poder estar en la misma orbita de las exigencias del mercado y siempre debemos tener al tanto a nuestros trabajadores de los cambios que se dan referente a los marcos o lineamientos o patrones de trabajo.	Dentro de las políticas de la empresa una de las más tenida en cuenta es la de dictar las charlas y conferencias para tener al día a nuestros trabajadores, siempre nos mantenemos pendientes de cualquier cambio que se de en el mercado y nuevas formas de hacer las cosas. Siempre estamos pendiente de los nuevos lineamientos que surgen aplicarlos de una en la empresa.
Opinión sobre la adopción del modelo de trabajo colaborativo	Bueno en realidad nosotros siempre les estamos enseñando a nuestros trabajadores distintas formas de hacer las cosas, sabemos y entendemos que no podemos utilizar métodos de trabajo que no nos permiten avanzar, siempre estamos llevando a la práctica métodos de trabajo que nos hagan más productivo.	Pues hombre, los tiempos han cambiado y así mismo la empresa debe cambiar, por ejemplo, los procesos hay que reestructúralos porque en la actualidad no podemos hacer los procedimientos como se hacían años atrás... Si les enseñamos a nuestro personal a trabajar en equipo, el trabajo colaborativo es una herramienta muy eficaz y nosotros lo estamos aplicando porque queremos que la empresa crezca.
Opinión sobre la realización de eventos que permitan la comunicación de valores a los colaboradores	Me parece muy importante, la empresa tiene muy claro que es lo que necesitan nuestros trabajadores para estar motivados, es muy importante para nosotros como empresa que	Desde luego que es muy importante, la empresa siempre está realizando eventos para que ellos conozcan sobre los valores, queremos que ellos se sientan motivados y darles a

	ellos conozcan cuales son los valores necesarios para una mejor convivencia porque esto es lo que hace que un empleado sea productivo.	entender que hacen parte de la empresa y que somos una familia y queremos que ellos pongan en práctica todo esto en sus actividades laborales.
Opinión sobre la realización de eventos para fortalecer el desarrollo personal y la inteligencia emocional	Bueno es fundamental para que funcione la empresa y exista el bienestar de nuestros trabajadores, a todo el personal se les dictan charlas sobre sobre estos temas porque sabemos que esto es una característica que permite la solución de cualquier situación incómoda entre nuestros trabajadores.	Los eventos sobre desarrollo personal y el manejo correcto de las emociones, es parte de nuestro trabajo como empresa para que el personal tenga un mejor bienestar y mejor calidad de vida. Sabemos que en algunas ocasiones los trabajadores se pueden sentir presionados por las actividades que realizan, entonces si están preparados mental y psicológicamente seguro que van a hacer las cosas de la mejor manera.
Respuesta y Opinión acerca de la disposición e importancia de políticas sobre promoción de la salud mental	Bueno, en realidad dentro de las políticas de la empresa el cuidado de la salud mental de todo el personal es primordial, sabemos de la importancia que reviste este tema. Queremos que nuestros trabajadores puedan desarrollar bien sus tareas, sin estrés y sin ningún tipo de trauma.	Pues si existe en la empresa políticas sobre el cuidado de la salud mental, esto para nosotros es muy necesario, queremos que todos tengan un bienestar emocional y que sepan vivir en sociedad, este es un asunto que repercute mucho para la empresa, no quisiéramos por ningún motivo que nadie trabaje bajo el estrés, de esta manera no podemos avanzar en la empresa
Opinión acerca de la importancia de que la empresa cuente con presupuesto e infraestructura para programas de prevención de la salud mental.	Bueno me parece supremamente importante que la empresa le preste atención al tema de la salud mental de todo el personal. Yo pienso que debemos proteger a nuestro personal para evitarles trastornos durante el desarrollo de sus labores. Hay que tener en cuenta que un trabajador con buena salud mental es más productivo y esa es una de nuestras preocupaciones.	Si, me parece muy importante tener cuenta el bienestar de nuestro personal, yo creo que se debe presupuestar para atender estos asuntos, la empresa siempre ha estado pendiente porque nuestros empleados sean personas sanas, en eso nos cuidamos mucho, a nuestro personal no los tratamos como maquinas, sabemos que son seres humanos que requieren atención para su salud, queremos gente sana para el bienestar de todos

<p>Opinión sobre la creación de programas para pagos en metálico, beneficios sociales como incentivos</p>	<p>Bueno eso sería importantísimo para todos, estos programas crean muchos beneficios tanto para la empresa como para los trabajadores, pues para la empresa porque contaría con personas más comprometidas y por consiguiente más productivas y para los trabajadores porque mejoría su situación socioeconómica.</p>	<p>Pues a mí me gustaría que esa situación se presentara en la empresa, pero esto depende de muchos factores en especial que la empresa tuviera mayor rentabilidad. Estos programas tienen un impacto muy positivo para la empresa y también para el trabajador, además se crea un buen clima que desencadenaría en una mejor situación para todos.</p>
<p>Opinión sobre empoderar a los colaboradores como estrategia productiva</p>	<p>Bueno, son las estrategias que utilizan las empresas en la actualidad y que están dando muchos resultados. En realidad, sería bueno para nuestra empresa, porque necesitamos que nuestros trabajadores cuenten con muchas capacidades por ejemplo en tomar decisiones cuando estén desempeñando sus actividades, esto los haría más eficientes. Es proceso que se está desarrollando y esperamos conseguir buenos resultados.</p>	<p>Pues hombre, es una de las tantas herramientas que se aplican en la actualidad y que hace que las empresas sean más exitosas. Nosotros hemos tratado de desarrollar esta cultura en la empresa y poco a poco se van viendo los resultados, pero me gustaría que todo el personal estuviera comprometido porque esto es un trabajo de todos y de todas maneras el compromiso es mayor por parte de la empresa para que todos estén conectados y tengan un mejor desempeño y así logremos los objetivos que nos proponemos. De todas maneras sabemos que, mediante este proceso, a nuestros trabajadores le confiamos una cuota para el éxito de nuestra empresa y estoy seguro de que ellos van a tener un buen desempeño.</p>
<p>Respuesta a en cuanto al beneficio que recibe la empresa si implementa la cultura de la evaluación del desempeño.</p>	<p>Bueno, una de las mayores aspiraciones de la empresa es que todo el personal sea calificado para que puedan ayudar de manera activa a cumplir con los objetivos que se trazan. Hemos realizado esta tarea con todo el personal, pero considero que se deben hacer algunos ajustes. Sabemos y estamos convencidos de lo importante que es para la empresa y para todos los trabajadores, los beneficios van para lado y</p>	<p>Hombre sí, indudablemente que el ejercicio de la evaluación del desempeño es de vital importancia para la empresa. Sabemos que conociendo en profundidad el desempeño de nuestros trabajadores podemos identificar sus fortalezas y debilidades para inmediatamente hacer las correcciones. Si queremos tener una empresa eficaz esto solo será alcanzable en la medida que contemos con un equipo humano</p>

	lado, este análisis nos permite conocer las falencias de un trabajador para de inmediato hacer las correcciones. Un equipo de trabajo calificado es muy beneficioso para la empresa.	capacitado, motivado y calificado lo cual sería un gran beneficio para la empresa.
Opinión acerca de la implementación de rotación de puestos de trabajo para mejorar las capacidades	Si, indudablemente la rotación de puestos implica una formación bastante adecuada de nuestros trabajadores para desempeñar tareas diferentes, y es que esto nos permite a la empresa aumentar la capacidad de los trabajadores para desempeñar una que otra actividad por lo general esto hace que disminuya el absentismo. Sabemos que la rutina es perjudicial para un trabajador, pero para ello buscamos estrategias para evitar que siempre estén haciendo lo mismo entonces buscamos que haya una dinámica para no afectar ese crecimiento que tanto cuidamos.	Bueno, me parece bastante acertada esta técnica para cambiar la monotonía en actividades que desempeñan nuestros trabajadores, veo una buena alternativa de humanización del trabajo y lo más importante es el efecto positivo que causa en nuestro grupo de trabajo ya ellos tomarían un mejor ritmo de trabajo lo que conllevaría a que tengan un mejor desempeño. Nosotros esta técnica la hemos puesto en práctica, pero requiere más capacitación, de modo que nos parece bien y vamos a continuar con ella.
Opinión acerca del exceso de horas de trabajo	Debemos ser cuidadosos en esta parte, no podemos excedernos del horario que está estipulado, eso es contraproducente sabemos que ellos necesitan su descanso porque deben compartir el tiempo necesario con sus familia. En ocasiones algunos de ellos han querido trabajar más de las horas estipuladas, quizás para ganar un poco más, pero eso lo controlamos porque sabemos de los riesgos que eso ocasiona, además tenemos el personal necesario para cumplirles a nuestros usuarios.	Hombre, en el tema de la jornada laboral tratamos siempre de cumplir la norma relacionada con el número de horas que debe cumplir un trabajador. Conocemos de lo que acarrea que un trabajador se exceda del número de horas que dice la norma. Necesitamos que nuestro personal mantenga una vida saludable, sin estrés y sin agotamiento alguno. De modo que nunca nos excedemos en el horario de trabajo porque sabemos que las consecuencias serían fatales.

Fuente: Villegas (2021).

En cuanto al desarrollo del análisis, los directivos entrevistados dieron sus opiniones en respuesta a cada una de las preguntas teniendo en cuenta el papel desempeñado, tal como se muestra en la Tabla 4. Es importante manifestar que entre cada una de estas afirmaciones surgieron opiniones similares y alternativas que necesariamente deben ser contrastadas para el hallazgo de la conclusión.

Entre las similitudes encontradas entre el cuadro comparativo destacamos las siguientes:

La opinión acerca de si la formación es necesaria para los colaboradores, los directivos manifestaron estar de acuerdo en la importancia que significa la formación para los colaboradores, porque es una necesidad tanto para el colaborador como para la empresa, teniendo en cuenta que un colaborador formado es una persona que cuenta con un óptimo nivel de desempeño para realizar sus tareas y aportar a la empresa el cumplimiento de los objetivos.

Sobre la necesidad formar técnica o profesionalmente a los colaboradores, ambos directivos coinciden en la importancia de que cada trabajador se forme técnica o profesionalmente, pero considerando que no es una obligación de la empresa sino una opción de cada cual.

Acercas de las reuniones que deben programar los directivos para la planificación con los recursos financieros, coincidieron que para hacer proyecciones con los recursos financieros se deben programar reuniones, así se conoce el aporte de cada directivo teniendo en cuenta las necesidades de la empresa.

En relación al uso de máquinas de tecnología de punta por parte de la empresa, ambos directivos manifestaron sobre la importancia de que la empresa cuente con equipos de tecnología de punta, asegurando que con éstos se logra una mayor eficiencia y asegurando la consecución de una mayor productividad, y que la empresa debe priorizar la adquisición de equipos tecnológicos para lograr alcanzar sus objetivos y ser más competitiva.

Acerca de la reposición oportuna de máquinas y equipos, los dos directivos apuntan a la misma dirección al considerar que una vez que cualquier maquinaria de la empresa cumpla su ciclo de vida es mejor hacer una oportuna reposición para evitar demoras en la construcción de instalaciones o la ejecución del mantenimiento y por consiguiente interferencia en la prestación del servicio.

Sobre como la tecnología ayuda a la empresa a ser más productiva, coincidieron en lo fundamental que es la tecnología para la empresa, y que es primordial que se organice un proyecto para la inclusión de la tecnología en todos sus procesos, ya que este recurso le permitirá ser más eficiente y una empresa productiva.

En cuanto a las ventajas que tiene la empresa sobre otras del mismo sector si está dotada de buena tecnología, coinciden en la afirmación de las grandes ventajas que tiene una empresa con herramientas tecnológicas con relación a otra que opera con herramientas y métodos tradicionales y que por lo que el usuario o cliente actual es muy exigente y es quien factura, la empresa necesita su implementación de la tecnología.

En lo que a la capacitación de los colaboradores para aumentar la productividad laboral, estuvieron de acuerdo que debe ser una prioridad de la empresa, manifiestan que un trabajador capacitado, cada día realiza mejor sus tareas y obtiene un mayor rendimiento y le aportara a la empresa para ser más productiva.

La opinión de si la capacitación que reciben los colaboradores los hace más productivos, se señala que lo fundamental para el crecimiento de la empresa, es que los colaboradores estén capacitados, ya que sienten que hacen más parte de la empresa porque sienten su apoyo y por consiguiente se alcanzarían mayores niveles de productividad.

Sobre la necesidad de dictar charlas y conferencias sobre nuevos patrones de trabajo, los dos directivos manifestaron que se llevan a cabo en lo que respecta a los cambios

que se dan en el entorno, ya que necesitan ponerlos al tanto de los cambios que surjan de manera permanente.

En relación a la adopción del modelo de trabajo colaborativo, los sujetos convergen en lo esencial que es buscar e implementar nuevos métodos de trabajo que le permitan a sus colaboradores adaptarse a nuevos métodos de hacer las cosas y que en el caso del trabajo colaborativo es puesto en práctica por la empresa.

Para la realización de eventos que permitan la comunicación de valores a los colaboradores, coincidieron sobre la importancia que significa comunicarles los valores a sus colaboradores y que es necesario que la empresa organice eventos para empezar a llevar a cabo dichas tareas. Lo anterior significa que a pesar de tratarse de una empresa a la vista de la sociedad en donde opera, la comunicación de los valores solo son proyecciones.

La realización de eventos para fortalecer el desarrollo personal y la inteligencia emocional, ambos directivos están de acuerdo en lo necesario que son los eventos y charlas que tengan que ver con el desarrollo y creación de la inteligencia emocional para sus colaboradores, por lo que esta actividad los prepara tanto mental y psicológicamente y podrán desempeñar mejor sus funciones, pero ambos manifiestan que es un tema que está dentro de los planes de la empresa.

Acercas de la disposición e importancia de políticas sobre promoción de la salud mental, consideran lo fundamental y necesario para todo el grupo de colaboradores, manifiestan que no pueden trabajar bajo estrés; lo que es claro es que ambos resaltan que solo está dentro de las políticas de la empresa, ello significa que el ejercicio no se pone en práctica ni consideran cuando lo harán.

Sobre la importancia de que la empresa cuente con presupuesto e infraestructura para programas de prevención de la salud mental, los dos directivos coinciden en lo necesario que la empresa se preocupe por crear programas y presupuesto para atender el tema de salud mental de sus colaboradores. Aseguran conocer las consecuencias de

la desatención por parte de la empresa sobre la salud mental de los colaboradores. En ese sentido los directivos manifestaron solo sobre la importancia del tema de la salud mental de los colaboradores, pero no de que la empresa atienda o maneje el programa para con su personal.

Por otro lado, sobre la creación de programas para pagos en metálico, beneficios sociales como incentivos, coinciden en lo beneficioso que sería el programa de incentivos para la empresa y para los colaboradores, son claros al manifestar que contarían con personas más comprometidas y productivas, pero no mencionan que exista este tipo de políticas de incentivos para con sus colaboradores.

Sobre empoderar a los colaboradores como estrategia productiva, se apunta a que los buenos resultados que produce y que les gustaría que la empresa se apersonara más en el asunto y llevara a la práctica este tipo de estrategias. Lo anterior significa que no hay ese compromiso por parte del personal de colaboradores por un lado y que la empresa no tome el asunto como algo prioritario.

En cuanto al beneficio que recibe la empresa si implementa la cultura de la evaluación del desempeño, se considera lo relevante que es el ejercicio de la para todo el personal que hace parte de la empresa, son conscientes que se debe organizar esta práctica para poder identificar las falencias que puedan existir entre el personal de colaboradores y que es una necesidad para tener una empresa organizada. Con lo anterior demuestran que la estrategia de la evaluación de desempeño en la empresa tiene una ausencia.

Acerca de la implementación de rotación de puestos de trabajo para mejorar las capacidades, ambos directivos conocen de la importancia de la práctica como estrategia de aprendizaje para los colaboradores y para mejorar sus condiciones laborales. En ese sentido por la actividad de la empresa, el colaborador realiza actividades diferentes lo que no le permite vivir la rutina que tanto es perjudicial para la empresa.

En lo que respecta al exceso de horas de trabajo, sobre el tema del cumplimiento de la jornada laboral para los colaboradores, ambos directivos estuvieron de acuerdo. Reconocen sobre lo sano y beneficioso que es tanto para el colaborador como para la empresa, cumplir las normas laborales establecidas en cuanto al máximo de horas que debe trabajar un colaborador.

4.2.2. Triangulación de Hallazgos a partir de la entrevista a secretarías administrativas y operarios de producción

Para la triangulación de los Hallazgos de la entrevista a secretarías administrativas y operarios de producción, al igual que en el apartado anterior, se presenta mediante cuadros comparativos asociados a los datos suministrados. En tal sentido, se presenta un esquema que recoge la información suministrada por la Unidad de Estudio. El cuadro comparativo se presenta a continuación en la Tabla 5.

Tabla 5:

Cuadro comparativo de respuestas a la entrevista a secretarías y operarios de producción

	Sec. 1	Sec. 2	Sec. 3	Col. 4	Col. 5	Col. 6	Col. 7	Col. 8	Col. 9
Respuesta acerca de si has recibido formación parte de la empresa	Bueno, cuando entre a trabajar me explicaron algunas cosas que tienen que ver con mi puesto de trabajo, o sea... una breve inducción...ya del resto me explican sobre los trabajos que me toca hacer...pero formación como tal no, solo reuniones entre semana para	Mmm...que me hayan ayudado a formarme en lo que estudie, no... por lo general la formación ha sido con respecto al trabajo, sea, inducción, me explican sobre lo que tengo que hacer y eso es lo que he aprendido.	Bueno...lo que he aprendido lo he hecho por mi cuenta pero que me hayan ayudado a pagar algún curso o semestre en la universidad, no, pues la verdad no he preguntado si aquí harían eso.	Bueno docto, aquí solo he recibido instrucción sobre los trabajos que me toca hacer y además como operar una máquina, pero que hayan enviado a hacer algún curso a algún lado, no.	No señor, lo que he aprendido aquí es solo los trabajos que me toca hacer, antes de salir me dan varias instrucciones que también tienen que ver con las máquinas sobre como operarlas y sobre el cuidado que debo tener.	Bueno, que me hayan enviado a hacer algún curso, no, lo que he aprendido ha sido por mi cuenta...aquí solo me explican sobre lo que me toca hacer y en lo que tiene que ver con el manejo de las máquinas.	Ehhh...no formación, así como tal no, o sea en una corporación no, aquí lo que me enseñan es sobre los trabajos que me correspond e hacer, en lo que tiene que ver con el manejo de la maquinaria me explican sobre el manejo de ellas.	Bueno...la formación que he recibido ha sido aquí en la empresa, o sea, lo que tiene que ver con los trabajos que me toca hacer, también se opera la maquinarias, pero que hayan enviado a hacer un curso de formación, no.	Docto, que me hayan pagado algún curso en alguna corporación, no, la formación que he recibido aquí tiene que ver con...de como hago las cosas, lo que me corresponde y el manejo de la maquinaria.

	dar algunas instrucciones								
Respuesta acerca de si tiene formación técnica o profesional	Bueno si, técnica, lo hice antes de entrar aquí, por mi cuenta.	Si claro, antes de entrar a trabajar aquí lo hice por mi cuenta en una corporación	Si, si...tengo un técnico que hice antes de entrar a trabajar aquí...lo hice por mi cuenta.	No docto...no he tenido la oportunidad de estudiar o hacer algún curso.	No señor, no he hecho ningún curso, no he podido.	Si señor...hice un curso mucho antes de entrar a trabajar aquí, lo hice por cuenta propia.	Ahhh...no, no tuve la oportunidad.	Bueno, no, no he hecho ningún curso en ninguna parte.	No...no he hecho ningún curso...no señor.
Respuesta acerca de si percibe una buena administración de los recursos financieros.	Bueno, yo entiendo... que una de las cosas más importante que se debe hacer en una empresa es el manejo del dinero...pero cuando se dañan las cosas u ocurre un problema así por el estilo...no dan solución de	Lo que yo observo es que a veces se presentan problemas con el pago de los proveedores y el de nosotros los trabajadores...lo que me parece que el dinero no tiene un buen manejo porque de pronto se daña algo y demoran un poco en arreglarlo.	Mmm...a veces veo por allí las personas muy preocupadas por demoras en los pagos lo que me da a entender que algunas cosas no están bien...aunque el servicio casi siempre se presta normal, pero...siempre se presentan quejas entonces todo me da a entender que falta un poco de control en lo que se hace y...creo que no hay una	Bueno lo que puedo decir al respecto es que...cuando no nos pagan puntual, de pronto es que no hay plata...pero aja...la empresa por lo general siempre está prestando el servicio y está recaudando y muchas	Ahhh...bueno, entiendo que cuando se habla de administrar los dineros es que la empresa este al día con todo, con nuestros pagos,...aquí siempre se presentan reclamos por que demoran los pagos entonces eso para mí es que no hay buena administración de la	Lo que yo veo es que todas estas instalaciones son viejas y no están en muy buen estado...entonces me pregunto porque será...aja la empresa siempre está funcionando...pero muchas veces no pagan puntual y se presentan muchos reclamos por demoras en pagos...entonces	Si, yo creo que los jefes no están manejando bien los dineros...aja es que casi siempre hay mucha demora en los pagos y necesitamos pagos puntuales...las maquinas por allí fallan...y hay muchos reclamos...	Bueno lo que se comenta es que...la plata que entra no le dan un buen manejo...aja como uno no puede meter las manos allí...en realidad no se sabe que pasa, pero no hay puntualidad en los pagos y hay muchos reclamos...e entonces eso es lo que creo...que	Bueno...me parece que si...porque hay mucha demora en los pagos y siempre se presentan quejas por el servicio y las instalaciones no están muy buenas...me parece que a esto le falta más cuidado de parte de los que administran.

	inmediato...siempre hay alguna demora y muchas veces los pagos no son puntuales y a veces se presentan quejas por parte de los usuarios del servicio...entonces me parece que no hay una buena administración.		buna administración	veces se presentan reclamos por falta de pagos, lo que me da a entender que los dineros no tienen un buen manejo y de pronto pienso que no hay buena administración.	plata...además las instalaciones no se ven bien.	es veo que no están administrado las cosas.	eso muestra que no hay una buena administración.	hay buena administración.	
Respuesta acerca de si la maquinaria y material es que adquiere la empresa son de	Bueno, las veces que he visto que llegan las maquinarias y los materiales, se ven bien...son marcas reconocidas, en esto yo	Lo que yo observo es...que a veces se presentan problemas con el pago de los proveedores y el de nosotros...lo que me	Pues, sí, si claro...de eso me doy cuenta porque son marcas reconocidas...a qué hay compañeros que conocen de eso...y bueno...yo veo todo bien.	Bueno sí, siempre compra los materiales y las maquinas que necesita de buena calidad.	Mmm, si señor...lo que se compra es de buena calidad, los insumos, las maquinas, todo es de buena marca.	Bueno si...todos los materiales que se usan para la producción del agua y la maquinaria son de buena calidad.	Si claro docto, todos esos materiales y maquinas que compra la empresa, son de marcas reconocidas.	Si, si señor...esa es una de las cosas buenas que tiene la empresa, compra de buena marca...pues duran más.	Bueno si...siempre lo hace, bueno...que yo me haya dado cuenta y se nota porque son marcas conocidas.

buena calidad.	creo que la empresa le presta atención.	parece que el dinero no tiene un buen manejo porque de pronto se daña algo y demoran un poco en arreglarlo entonces ...para mi concepto están fallando en la administración.							
Respuesta acerca de si los materiales y herramientas utilizadas están en buen estado.	Ummm... bueno en cuanto a los materiales como son los insumos, si, las herramientas cuando las compran nuevas, pues si...pero cuando se ponen	Lo que yo observo es...que a veces se presentan problemas con el pago de los proveedores y el de nosotros los trabajadores ...lo que me parece que el dinero no tiene un buen	Pues los materiales si están en buen estado porque los trabajos deben quedar bien presentados, en cuanto a las herramientas también están en buen estado, sino que a ellas se dañan y algunas veces toca trabajar así.	Bueno los materiales si están en buen estado porque lo que se hace debe quedar bien...las herramientas también están en buen estado, con el tiempo se dañan y debo esperar a que la reparen o	Si, los materiales por lo general son nuevos, porque lo que se va a hacer debe quedar bien, las herramientas también están en buen estado y bueno, con el tiempo se dañan y debo esperar a que la reparen o	Sí señor, normalmente los materiales cuando se va a hacer un trabajo, me los entregan nuevos, lógico...las herramientas también por lo general están en buen estado, ellas se dañan con el tiempo, pero en	Si claro, si señor...siempre los entregan buenos por lo que es para hacer algún trabajo y eso debe quedar bien...las herramientas son usadas, pero en	Bueno si...los materiales que me entregan si son materiales en buen estado, las herramientas si son usadas, pero están en buen estado, el tiempo y el	Si señor...los materiales que usamos para hacer los trabajos son materiales buenos, porque la obra o lo que se va a hacer debe quedar bien...las herramientas si son usadas, pero en buen estado.

	<p>viejas se ponen en mal estado y toca trabajar con ellas así.</p>	<p>manejo porque de pronto se daña algo y demoran un poco en arreglarlo entonces ...para mi concepto están fallando en la administración.</p>		<p>con el uso se dañan y a veces toca usarlas así.</p>	<p>que me entreguen una nueva.</p>	<p>después las cambian.</p>	<p>buen estado, eso sí, con el tiempo se dañan por el uso.</p>	<p>uso es lo que lo acaba.</p>	
<p>Respuesta en cuanto a si los medios tecnológicos proporcionados por la empresa son adecuados.</p>	<p>Bueno...por lo general lo que yo utilizo aquí si...sobre todo el computador y el internet funcionan bien...algunas veces se cae el servicio, pero creo que ese problema es de todas partes.</p>	<p>Si...aquí lo que más utilizo es el computador y bueno, el servicio de internet, siempre es bueno...a veces se cae el servicio, pero después llega, aja.</p>	<p>Pues, yo trabajo con mi computador y por lo general nada pasa, o sea el servicio es normal, entonces sí, es adecuado.</p>	<p>Bueno...es o muy poco se ve, porque los trabajos que me toca hacer es más que toda la producción del agua...cuando se va a instalar un servicio, lo hago con sierra cortadora de concreto</p>	<p>Mire docto...lo que yo utilizo para hacer lo que me toca son medios normales...o sea palas, pica, la máquina de cortar concreto que es eléctrica...eso cuando se va a instalar un servicio, porque cuando me toca hacer mantenimient</p>	<p>Ehhh...medios tecnológicos que me proporcione la empresa, no...solo que utilizo para lo que me toca...si me toca cortar concreto lo hago con la sierra eléctrica o si me toca taladrar, lo hago con el taladro que también es eléctrico y con eso se hace el trabajo, pero del</p>	<p>Bueno...los medios tecnológicos que me proporcionan la empresa...no, porque lo que utilizo para hacer mi trabajo non herramientas comunes... el taladro eléctrico, la cortadora de</p>	<p>Bueno aquí en la planta ya el equipo está instalado, toca es estar pendiente por si alguna falla, pero medios tecnológicos, no...porque solo utilizo un termómetro para medir la calidad del agua...los informes que</p>	<p>Mmm...medios tecnológicos como tal para para trabajar...no...lo que me toca hacer lo hago con las herramientas normales que tiene la empresa...cuando me toca la lectura de los contadores, voy de casa en casa, con</p>

				y pala. El mantenimiento de las alcantarillas se hace con el camión extractor.	o de alcantarillas, se hace con el camión...ya para la producción del agua lo hace el equipo instalado en la planta.	resto medios tecnológicos aquí muy poco se ve, solo en la planta para potabilizar el agua.	concreto, palas...eso cuando se va a instalar un servicio, cuando me toca meter tubería lo hago con pica y pala...la preparación de mezcla se normal.	hago los pasó en un formato.	una planilla...para la visitas que hago a los usuarios utilizo unos formatos los mismo que los informes que también los paso en un formato.
Respuesta de si las herramientas tecnológicas son eficaces.	Pues si...el equipo que manejo es más o menos rápido, pero casi siempre hago a tiempo las actividades, a veces el servicio de internet se pone un poco intermitente.	Bueno normalmente el equipo que tengo en mi puesto de trabajo trabaja bien, hay veces que se pone lento, pero logro cumplir a tiempo mis actividades.	Mmmm...si...d el equipo que utilizo no me presenta problema, a veces trata de ponerse lento, pero logro hacer a tiempo todo lo que tengo pendiente.	Ehhh...para lo que me toca hacer no requiere de herramientas tecnológicas...para los trabajos que hago utilizo herramientas manuales y casi siempre termino rápido.	Bueno las herramientas que utilizo para lo que me toca hacer no son tecnológicas...son manuales, porque normalmente lo que hago es hacer instalaciones y el mantenimiento, pero sirven.	Docto mire...para lo que hago no uso herramientas tecnológicas...actualmente mis tareas las hago las herramientas manuales y cuando toca con la maquinaria.	Bueno en el área donde yo estoy las cosas se hacen con herramientas normales de trabajo, o sea...el taladro, la sierra corta concreto, palas y picas que aja...eso no tiene nada de tecnología y con esto	Bueno aquí en la planta ya está todo instalado...y el proceso sale bien, solo que a veces presenta fallas, pero se corrigen...así que por lo general la planta hace su trabajo...yo miro el color y el olor del	Docto vea...para ir a hacer la lectura de los medidores de agua, no utilizo herramientas tecnológicas, solo miro el medidor y el dato lo anoto en un formato...porque también cuando salgo a hacer visitas a usuarios

							hacemos las instalaciones y el mantenimiento.	agua, todo está bien.	utilizo un formato para anotar cualquier reclamo.
Respuesta acerca de si la empresa cuenta con programas de capacitación.	Pues que alguien venga de afuera a dictar capacitación de algo no...entre semana nos reúnen solo para aclarar algún asunto o para recordar lo que uno tiene que hacer.	No, no...programas de capacitación que yo conozca no señor...que a mí me gustaría para uno aprender más.	No señor no...no tengo ningún conocimiento, porque además no he recibido ni nadie viene a hacer eso aquí.	Nada docto...no tengo conocimiento de eso, que yo sepa aquí no viene nadie a capacitar a uno...aquí la capacitación que uno recibe es una reunión en la mañana para dar las instrucciones del día.	Mmmm...no, no señor...no tengo conocimiento al respecto, bueno...y yo no he recibido así de alguien que haya venido de otra parte	Pues no...no tengo conocimiento alguno...bueno yo no he visto ni tampoco he recibido alguna capacitación del alguien que la haya hecho o que haya venido, lo que uno recibe aquí no instrucciones y recomendaciones es en la mañana.	No docto no tengo conocimiento de eso, que yo sepa o la haya recibido no he visto por aquí a nadie.	Bueno yo no tengo conocimiento de eso y no he escuchado hablar de eso.	Ehhh no...no tengo conocimiento sobre eso, que yo sepa no.
Respuesta sobre las necesidades de capacitación.	Bueno sería interesante que de vez en cuando lo capacitaran a uno sobre	Ummm...capacitación sobre cómo mejorar más en mi trabajo mmm, como mejorar las	Si claro...yo por lo menos siento que tengo necesidades, necesito conocer más sobre los valores de la	Claro que si yo siento que tengo muchas necesidades s...por ejemplo	Bueno yo siento que si tengo muchas necesidades porque solo trabajo y me	Si señor si necesito capacitación en muchas cosas sobre todo en la atención al cliente, ellos	Si, son muchas las necesidades de capacitación n...yo diría que la de	Si por supuesto que yo necesito de capacitación...necesito que la	Bueno sí, eso falta aquí...yo si tengo necesidades...en lo de la atención y

	cómo le iría mejor a la empresa...realmente yo de mi parte la necesito porque creo que le puedo aportar más a la empresa.	relaciones con todos porque hay cosas que yo no sé y pienso que sería bueno para la empresa porque me sentiría mejor y daría más en mi puesto de trabajo.	empresa, por ejemplo, el producto que se ofrece como mejorarlo...y esto le conviene a la empresa por me sentiría más segura, eso creo.	cuando se presenta un problema y como solucionarlo, como sentirme más motivada que yo creo sería excelente para la empresa porque haría mejor las cosas.	gustaría capacitación sobre la atención al cliente porque a veces un usuario me hace una pregunta sobre el servicio y yo no le doy la respuesta que él quiere.	quieren una buena atención, pero a veces no sé qué decirles sobre todo porque algunos asuntos no los manejo, entonces deberían capacitarme en varios asuntos que maneje la empresa.	crear un buen ambiente entre todos, porque a veces se presentan problemas entre compañeros, necesitamos que haya un cambio de actitud, si esto se mejora a la empresa le conviene, se trabaja mejor.	empresa nos enseñe más a trabajar en equipo, aquí hace falta mucho eso y yo sé que si mejoramos en eso la empresa gana y nosotros también.	servicio al cliente a veces me quedo corto, no todo lo se...entonces necesito como de una capacitación general para poder quedar bien con los usuarios...así a la empresa le va mejor.
Respuesta acerca de si ha recibido capacitación sobre nuevos métodos de trabajo	Ummm...sobre métodos nuevos...pués no, entiendo que son herramientas nuevas que me gustaría manejarlas,	Bueno no...aun no los conozco, no los he recibido, pero si he escuchado hablar de eso.	Métodos nuevos de trabajo, no...hasta el momento no, ojalá sea pronto.	Mmmm...no, los trabajos los hago con lo mismo de antes.	Bueno no, no señor, hasta el momento no he recibido ese tipo de capacitación...creo que sería bueno conocer más sobre eso.	Pues, no, no he recibido ese tipo de capacitación...s era bueno aprender de eso.	Bueno hasta el momento no la he recibido docto...por que actualmente trabajo como lo hago siempre.	No docto, no me he recibido ni me han comentado nada al respecto...sería muy bueno conocer otras alternativas, que haya cambios, eso	Mmmm...capacitación sobre métodos nuevos de trabajo...no...he leído algo sobre eso, pero hasta el momento aquí no me

	ponerlas en práctica yo creo que la empresa le iría mejor.							mejoraría a la empresa.	han hablado de eso.
Respuesta acerca del interés de la empresa por capacitarlo	Bueno...la situación aquí a diario es casi lo mismo, yo llego temprano a la oficina y me pongo a trabajar...pero no me gusta preguntar esas cosas porque aja...eso lo deciden son los jefes y yo no he oído hablar de eso ni siento que se interesen.	Bueno esos son temas en los que no me puedo meter ni estar exigiendo... aja porque debo cuidar mi puesto de trabajo, pero nunca he escuchado ni he visto el interés, además, la empresa debe saber que a uno lo deben capacitar con nuevas alternativas.	Pues...que yo sepa aquí nunca he escuchado hablar de capacitación...entonces no veo que la empresa esté interesada bueno...por lo menos en el momento de capacitarnos...y yo creo que se necesita.	Mmmm... pues aquí todo es igual casi todos los días...hay mucha rutina y eso lo afecta mucho a uno...yo no le veo interés a la empresa por capacitarnos para que se produzca algún cambio.	Bueno docto...no veo la intención ni el interés...a pesar de que a eso le veo mucha importancia porque aja...eso lo hace cambiar a uno para bien y también para la empresa.	Yo me atrevo a decir que hay muchas fallas a pesar de que la empresa siempre está prestando su servicio, pero yo creo que si se interesaran más por capacitarlo a uno las cosas serían mejores...en verdad no veo el interés por capacitarnos.	Pues me imagino que la empresa debe saber lo que le correspond e darle a sus empleados no? ...o lo que a uno le falta...por ejemplo capacitarnos de manera permanente ...así se lo mantiene uno al tanto de lo nuevo, pero no les veo el interés.	Pues yo he escuchado acerca de nuevos métodos de hacer uno las cosas y eso nos lo debería enseñar la empresa, pero no se escucha hablar de capacitarnos con esas nuevas herramientas entonces la conclusión que saco es que no hay interés.	Podría decirse que no...no veo interés en eso...así como otras empresas lo hacen, aquí también nos podrían capacitar sobre sobre todas esas cosas nuevas para podernos desempeñar mejor.
Respuesta de si la empresa realiza eventos	Pues que haga eventos como tal no...pero si	No...para eso no hacen eventos, de esos temas si par allí en	Para hablar sobre los valores que se deben aplicarse aquí en la empresa,	Pues...no, no se hacen eventos para hablar de	No, para la comunicación de los valores aquí no hacen eventos...si se	No señor, no...no hacen eventos para hablar sobre los valores,	Pues no señor...yo creo que es una de las tantas cosas	Bueno yo no he asistido ni he visto que se hagan eventos para	Nada docto, aquí que la empresa haga un evento para hablar

para la comunicación de los valores	una que otra vez y de manera informal hablan de eso...pienso que eso es uno de los temas más importantes que la empresa debe tener presente, le ayuda a uno a crecer.	algunas reuniones nos hablan de eso...de la importancia que es aplicar los valores en nuestro trabajo, pero que hagan las reuniones para tratar exclusivamente de sobre esos temas, no.	no...si se escucha decir de eso, pero por allí...o sea nada de reuniones...son temas importantes que se deben tratar, son necesarios para todos.	esto...en las reuniones que hacen por allí a veces en la mañana tocan ese tema...pero me parece que eso es muy necesario y sería bueno que se hablara bastante de eso.	habla de eso en las reuniones, pero muy poco...fijese que sería bueno tratar bastante de eso porque son temas muy buenos.	deberían hacerlo porque son temas que deben aplicarse más aquí, hace mucha falta porque se trabaja mejor.	que faltan aquí...pero no tratan hacen eventos para eso...si debería la empresa prestarle atención a ese tema, es importante.	la comunicación de valores...y sería bueno que se hicieran, eso le ayuda a uno a mejorar en el trabajo.	exclusivamente de ese tema, no...a mí me gustaría que se conviviera con todos los valores aquí porque a muchos nos falta aplicarlos o ponerlos en práctica.
Respuesta de si la empresa realiza seminarios o charlas que promuevan su inteligencia emocional	Bueno en mi concepto eso no le corresponde a la empresa, más bien me toca es a mi prepárame leyendo libros, estudiando, pero aquí no se habla de	Mmmm...nunca he escuchado que la empresa quiera...dictarnos charlas o seminarios para formarnos en esos temas, eso ya es asunto de uno, si quiero prepararme	Pues no, aquí nunca he recibido seminarios o charlas sobre eso y no he escuchado hablar al respecto...hay libros que hablan de ese tema y mucha información en internet, entonces es	No señor...durante el tiempo que llevo trabajando aquí nunca he recibido charlas ni mucho menos han hecho seminarios sobre eso.	Nunca he recibido seminario o charlas sobre inteligencia emocional docto...me gustaría conocer más de eso.	No docto, nunca he recibido charlas ni tampoco seminario sobre ese tema...bueno según tengo entendido son temas que nos ayudan mucho por ejemplo a trabajar en equipo...me parece	Mmmm...ni señor...ni seminario ni charla...y me parece importante esto sobre la inteligencia emocional, yo la he escuchado y que es algo bueno	Bueno hasta el momento no he recibido charla o seminario sobre eso...tampoco he escuchado nada, no señor.	No, no he recibido ni charla ni seminario sobre inteligencia emocional...si he escuchado hablar de ese tema y es muy importante, ojalá la empresa

	eso y tampoco creo que gasten en eso.	eso es mejor hacerlo por cuenta propia.	mejor uno meterse por allí.			interesante ese tema.	para mejorar las capacidades de la persona.		sucedan eso algún día.
Respuesta de si la empresa instruye con charlas para una buena salud mental	Pues no, no he recibido charla alguna al respecto... si conozco del tema, he leído un poquito, son temas súper importantes.	No, no señor...no me han dado charla de ese tema...si, conozco al respecto, y me parece muy importante por eso hace parte de nuestra salud.	Pues no...no he recibido ningún tipo de charla sobre salud mental, es un tema bueno...si he escuchado y he leído algo sobre el tema, es muy importante.	Nada docto...aquí no me han dado charla sobre eso...si he escuchado hablar de eso y me parece bien.	Mmmm, no...no me han dictado o dado charla sobre salud mental...pues si he oído hablar del tema y sería bueno que dictaran una charla.	No, nunca han hecho eso aquí...pues parece que por allí he escuchado hablar al respecto.	No, no señor...charlas sobre salud mental, no...si creo que, si por allí he escuchado sobre ese tema, parece interesante	No docto...nunca aquí he recibido charla sobre ese tema...si conozco de eso, lo he escuchado.	Bueno, no he recibido charla sobre el tema...si por allí leí algo de eso, me pareció interesante.
Respuesta de si la empresa dispone de espacios y recursos que mejoren las condiciones y la	Mmmm no... aquí no existen espacios que estén acondicionados para eso ni creo que la empresa se preocupe por eso...en cuanto a los recursos no creo que	No, no he visto esos espacios aquí...y tampoco creo que la empresa se preocupe... creo que dispongan de recursos para esa atención, porque... aquí no se	Bueno aquí en la empresa no he visto esos espacios...tampoco veo alguna preocupación por disponer de recursos para esto, aja...no veo la intención.	No, no visto ni he notado preocupación alguna...pues aquí uno es el que debe preocuparse, pero de parte de la empresa no veo que	No veo esa intención docto, porque tampoco veo que quieran hacer algún tipo de programa al respecto...gastar plata en eso no lo creo.	Pienso que no...aquí nunca ha sucedido eso...es mas no veo la intención, la empresa está pendiente es de otros problemas.	Mmmm yo bueno de sentir más bien no veo ninguna intención de que haya esa preocupación...aquí más que todo es trabajar, más bien	Bueno, no veo que se preocupen por esto...ese tipo de programas aquí no existen, no los hacen, son temas que los mencionan aquí para nada.	Pues, de que sienta o me dé cuenta de que tienen la intención, no...aquí muy poco hacen ese tipo de eventos.

salud mental	existan...porque no se hacen actividades al respecto.	dan esas actividades.		quieran hacer eso.			eso es preocupación de cada cual.		
Respuesta acerca de si la empresa tiene en cuenta la compensación salarial como incentivo para usted.	Bueno, no, aquí no contamos con esos programas, solo me pagan el salario mensual, y lo que dice el contrato.	Bueno, no he escuchado nada de eso, solo me cancelan los pagos normales.	Mmmm no, lo de compensación salarial no le he escuchado aquí.	No señor, a solo me cancelan los pagos normales pero ese tipo de incentivos aquí no lo recibo.	Ahhh no, compensación salarial como incentivo para mí...no.	Bueno compensación salarial como tal para mí no, aquí no he visto eso.	Ahhh, compensación salarial como incentivo para mí no.	No, no docto...no conozco eso aquí.	Pues aquí no he visto eso, solo me cancelan los sueldos y demás pagos a que tengo derecho.
Respuesta acerca de si la empresa le entrega buenas herramientas y autonomía en toma de decisiones y si se	En cuanto a las herramientas para trabajar, si, son herramientas buenas, el equipo está bien, algunas veces falla, pero se corrige...qu	Si, el equipo que tengo para trabajar está en buenas condiciones..hago lo que me dicen que hacer, pero no cambio nada...pues siento que	Bueno si, las herramientas que tengo para cumplir mi trabajo están en buenas condiciones, si presentan fallas, pero le hacen su mantenimiento ...autonomía de pronto para cambiar las cosas no, pero	Si, las herramientas de trabajo son buenas...en las tareas que debo cumplir no puedo cambiar nada, si hago todo con ganas porque ese	Bueno en cuanto a las herramientas de trabajo, si, están en buenas condiciones...pero, autonomía, bueno, de pronto horarios o procedimientos no puedo	Para las tareas que me asignan, las herramientas son adecuadas, aunque casi todas son manuales, pero están en buenas condiciones...en cuanto a si tengo autonomía, bueno para	Bueno...las herramientas que me asignan para hacer mi trabajo, si están en buenas condiciones...ya en cuanto al mantenimiento o la obra que	Pues sí, para la ejecución de obras y el mantenimiento del sistema las herramientas son buenas...lo que, si no puedo cambiar lo que se va a hacer,	Mmmm si, las herramientas son adecuadas, pero no autorizan o dejan que haga cambios siempre tengo que estar pidiendo

siente empoderado	e yo tenga que tomar decisiones, no...me dan las órdenes y las orientaciones y cumplo...	hago bien las cosas.	así de esta manera creo que hago bien mi trabajo.	es mi trabajo.	hacer cambio...cumpló lo que dicen.	cambiar la obra, no, pero si de pronto algo que no vaya a afectar lo que voy a hacer...lo cierto es cada día aprendo más.	voy a hacer, no puedo cambiar nada.	siempre hay alguien que dirige.	autorizaciones.
Respuesta acerca de que procedimientos utiliza la empresa para conocer sus capacidades intelectuales	Mmmm...que me hayan hecho evaluaciones o algo similar, ninguno...los trabajos que hago son revisados, pero pienso que es algo normal.	Procedimientos para medir mis capacidades como algún cuestionario...no, ninguno, es más, no me han hecho evaluación alguna...hago mis actividades y salen bien, si tengo dudas entonces hago la consulta.	Bueno a mí no me han hecho así evaluación, eso fue solo cuando entre a trabajar, las pruebas psicotécnicas... así para conocer mis capacidades, solo lo que hago en el puesto de trabajo.	Mmmm... para evaluarme y mirar si tengo capacidades o estoy bien de la mente, no, ninguna... de pronto con el trabajo diario ellos se dan cuenta.	Evaluación que me hayan hecho para conocer como estoy actualmente, ninguna...quizas por el trabajo a diario, pero no hay otro procedimiento.	Pues procedimientos para saber si tengo capacidades intelectuales ninguno, solo las tareas que hago a diario, aja pienso que eso es normal, eso es lo que hago aquí.	Algún examen especial o cuestionario, con lo que hago a diario deben saber que estoy bien.	Bueno que utilice o haya utilizado procedimientos específicos, alguna prueba, ninguna.	Bueno algún procedimiento o como una prueba o responder un cuestionario, no, ninguno...tal vez miren los resultados del trabajo diario.
Respuesta acerca de trabajar en	Pues aquí internamente hay poca rotación, siempre he	Bueno en mi permanencia aquí me han cambiado solo dos	Bueno, desde que empecé a trabajar con la empresa, siempre me ha	Bueno yo casi siempre permanezco aquí y	Sí, mi lugar de trabajo no es fijo, a muchos de nosotros toca	Bueno por el cargo que desempeño siempre me envían de un	Pues sí, hago una cosa y la otra, así es aquí en la	Mmmm lo que ocurre es que un puesto o lugar de trabajo fijo,	Si aquí me toca hacer diferentes actividades, pero no tengo

lugares diferentes de la misma empresa	trabajado en la misma oficina, una que otra vez salgo a hacer alguna gestión de la empresa y me distraigo un poco.	veces, pero de que este aquí y allá no...cuando llegué aquí por un lado me sentí bien, o sea por el cambio.	tocado en esta oficina, cuando salgo para otra oficina es solamente por algún dato o a entregar algo...a veces me estreso un poco por la rutina, pero trato de manejar esa parte.	allá, o sea, mi trabajo no lo hago sentado en una oficina, a veces me toca trabajar en la bocatoma o en obras y mantenimiento...es bueno cuando me toca así.	trabajar aquí en la planta y por fuera en obras o mantenimiento...cuando es así cambia el ambiente.	lugar a otro, eso me mantiene un poco motivado porque no siempre hago lo mismo.	empresa para la mayoría de nosotros, y es mejor así, se aprende de todo un poco.	no lo tengo aquí en la empresa...a veces me toca estar en la bocatoma, y otras veces en las obras...así es menos aburridor.	un lugar fijo de trabajo, así se mueve la empresa...en tonces para mi es bueno hacer una cosa y la otra.
Respuesta de si ha sobrepasado la jornada laboral estipulada	Pues realmente no, por este lado la empresa siempre ha tratado de hacer que se trabajen las 8 horas estipuladas, así que por este lado no ha habido ningún tipo	Yo siempre he trabajado en un horario normal, las horas que están estipuladas.	Bueno aquí nunca me ha tocado trabajar horas extras...por lo general cumplo el horario normal, estipulado, pues no ha habido necesidad.	Bueno por lo general trabajo dentro del horario establecido...las 8 horas...pero si se presenta una emergencia o estamos solucionando algún problema	Mmmm casi siempre en el horario normal, las veces que me ha tocado trabajar más tiempo ha sido por algún problema que se ha presentado con el servicio...si siempre me afecta por lo	Pues, algunas veces...pero eso pasa cuando hay algún problema con el servicio hay que restablecerlo...si, siempre es incómodo trabajar hasta tarde.	Si...por lo general si me ha tocado...cuando hay alguna falla en el servicio, hay que restablecerlo a la hora que sea...si me ha afectado en algo la salud.	Bueno si...a pesar de que mi jornada laboral son las 8 horas...pero a veces toca...siempre se presentan problemas con el servicio y toca estar allí solucionándolos...si la presión por el	Mmmm, bueno si...por el servicio que presta la empresa, que aja debe ser permanente y no dejan de presentarse fallas y a cualquier hora, y toca solucionarla, entonces hasta

	de problema.			urgente, hay que solucionarlo hasta terminar.	que llego tarde a mi casa.			trabajo siempre me afecta un poco.	restablecer el servicio y me causa problemas de salud.
--	--------------	--	--	---	----------------------------	--	--	------------------------------------	--

Fuente: Villegas (2021).

En cuanto al análisis de las entrevistas realizadas a los nueve colaboradores, estos dieron sus opiniones en respuesta a cada una de las preguntas, teniendo en cuenta su percepción y el sentir de su desempeño diario en la empresa. Se hace necesario manifestar que existe una amplia similitud en lo exteriorizado por cada colaborador entrevistado lo que amerita una comparación con la demás información del instrumento con el propósito de lograr la mejor conclusión.

Acerca de si se ha recibido formación por parte de la empresa, en general se puede observar que todos los colaboradores manifiestan que no han recibido formación alguna. Con expresiones algo diferentes, pero con acercamiento a un mismo punto, todos afirman que lo que han aprendido en lo que tiene que ver con formación académica, formación complementaria, ha sido por cuenta propia y que al iniciar su jornada laboral solo reciben las instrucciones pertinentes de cómo, cuándo y dónde debe ejecutar las acciones. En relación a lo cual, la otra pregunta se asoció a si tienen formación técnica o profesional. Estos manifestaron que solo las Sec.1, Sec.2, Sec.3, y los Col.6 y Col.9, cuentan con una formación técnica la cual la realizaron antes de ser contratados por la empresa, los demás señalaron no contar con formación alguna. Este resultado muestra un corredor un poco desventajoso para la empresa.

Al cuestionar sobre si se percibe una buena administración de los recursos financieros, la respuesta de todos coincide en que no hay buena administración de los recursos financieros, dado que el pago de sus salarios no es puntual, las quejas con los proveedores son de manera permanente y los recursos materiales como las instalaciones carecen de buena presencia.

En respuesta a si las máquinas y materiales que adquiere la empresa son de buena calidad, todos apuntaron a que si efectivamente la empresa hace buenas adquisiciones en cuanto a maquinaria y materiales se refiere. Y al cuestionar sobre si los materiales y herramientas utilizadas están en buen estado, todas las respuestas coincidieron en que los materiales como insumos cuando se van a utilizar si están en buen estado, son

conscientes de que la obra o el mantenimiento debe quedar bien y en cuanto a las herramientas de igual forma al utilizarlas están en buen estado.

En cuanto a si los medios tecnológicos proporcionados por la empresa son adecuados, los colaboradores Sec.1, Sec.2 y Sec.3, manifestaron que los medios tecnológicos que le proporciona la empresa son un computador y que, por lo general este y el servicio de internet, son adecuados y que algunas veces se presentan fallas, pero consideran algo normal. En cuanto a los Col.4, Col.5, Col.6, Col.7, Col.8 y Col.9, manifiestan que para el desempeño de sus funciones no utilizan medios tecnológicos, solo herramientas manuales y algunas veces hacen su trabajo de mantenimiento de alcantarillas utilizando el camión extractor.

De acuerdo a lo anterior, las respuestas a si las herramientas tecnológicas son eficaces, los colaboradores Sec.1, Sec.2 y Sec.3, coinciden al manifestar que con el equipo asignado cumplen de manera oportuna su trabajo, solo que algunas veces se presentan fallas, pero logran cumplir con el objetivo.

Acerca de si la empresa cuenta con programas de capacitación, los nueve colaboradores dieron la misma respuesta, solo con argumentos diferentes aduciendo que no conocen que la empresa cuente con algún programa de capacitación para ellos y que de hecho nunca la han recibido. Manifiestan que solo algunas veces a primera hora son reunidos para recibir ciertas instrucciones. Por lo cual, en respuesta sobre las necesidades de capacitación, manifiestan que si necesitan de capacitación por parte de la empresa. Recogiendo otra opinión por la mayoría de los colaboradores, cabe destacar al manifestar que al ser capacitados, los beneficios se incrementarían tanto para ellos como para la empresa, así mismo necesitan conocer aún más sobre el servicio y la atención al cliente ya algunas veces no saben que responderle a los usuarios por falta de información y/o capacitación. Ahora, aquí entra en juego la capacitación sobre nuevos métodos de trabajo. Cabe anotar que algunos han oído hablar del tema y lo

consideran interesante de tal manera que les gustaría que la empresa se preocupara por ocuparse en este tipo de eventos que beneficiaría a los grupos de interés.

De acuerdo a lo expuesto en los datos anteriores, acerca del interés de la empresa por capacitarlo, el grupo de colaboradores en su totalidad asumen que la empresa no tiene ningún interés por capacitarlos, a pesar de la necesidad que existe. Algunos manifiestan que a diario viven el mismo clima y que les gustaría que la empresa optara por algunos cambios que serían de gran beneficio ya que con algunas inyecciones de capacitación, conseguirían un mejor desempeño.

Al consultar sobre si la empresa realiza eventos para la comunicación de los valores, las respuestas coincidieron en que la empresa no realiza eventos o reuniones que tengan que ver con el de dar a conocer los valores. Se puede inferir que algunos de manera propia y en opinión de los demás, consideran que la empresa desatina en una de las prácticas más importantes para mejorar el capital humano. De igual forma, tampoco se promueven seminarios o charlas sobre inteligencia emocional, puesto que coinciden en que no han escuchado hablar de que la empresa quiera o haya realizado este tipo de estrategias y que más bien es un asunto que la preocupación debe partir de ellos mismos y no esperar a que la empresa tome la iniciativa e invierta. Los Col.4, Col.5, Col.6, Col.7, Col.8 y Col.9, corroboran que desconocen del tema ya que no han recibido tal evento de la empresa. En general los nueve colaboradores consideran la relevancia del tema y les gustaría que algún día la empresa lo tenga en cuenta.

Tampoco se evidencia la instrucción con charlas para una buena salud mental. Las respuestas coinciden en que nunca han recibido charlas respecto al tema sí que han escuchado hablar de ello y les parece interesante, entonces que sería bueno recibir de la empresa algo que los haga crecer y ser más productivos.

Respecto a la preocupación por disponer de espacios y recursos que mejoren sus condiciones y su salud mental, el común denominador de la respuesta de los nueve colaboradores es que no ven preocupación por parte de la empresa de que disponga de

espacios y recursos para la atención y mejoramiento de su salud mental, manifiestan que son temas que no se mencionan por parte de los directivos.

Tampoco se evidencia dentro de las políticas de la empresa elementos asociados al tema de las compensaciones salariales como incentivos, por lo que manifiestan que solo reciben el salario y los demás pagos que se especifican en el contrato de trabajo y que desconocen acerca de la compensación salarial.

En respuesta acerca de si la empresa le entrega buenas herramientas, poder y autonomía en toma de decisiones y si se siente empoderado, coinciden en que están en buenas condiciones, las Sec.1, Sec.2, Sec.3, manifiestan que algunas veces se presentan fallas, pero casi siempre logran cumplir las metas, en cuanto a los Col.4, Col.5, Col.6, Col.7, Col.8 y Col.9, afirman que con sus herramientas manuales logran cumplir sus tareas. En general los colaboradores afirman que en todas las actividades que les toca hacer reciben la orientación adecuada y que no se sienten con autonomía para realizar cambios.

Ahora bien, frente al aspecto acerca de que procedimientos utiliza la empresa para conocer sus capacidades intelectuales, como un común denominador de las nueve respuestas dadas, arrojó que la empresa no realiza ninguna evaluación especial para conocer las capacidades y el grado de cumplimiento de cada uno de los colaboradores.

Al indagar sobre trabajar en lugares diferentes de la misma empresa, las respuestas de las Sec.1, Sec.2 y Sec.3, coincidieron en que generalmente desempeñan sus funciones cada una en un solo lugar, es decir, la empresa no utiliza para ellas el modelo de rotación de puestos; la Sec.1 expresa que algunas veces sale a realizar alguna gestión de la oficina para recibir un poco de distracción, la Sec.3 dice que por la constante permanencia en la oficina siente un poco de estrés. Los Col.4, Col.5, Col.6, Col.7, Col.8 y Col.9, manifiestan que por la actividad que cumple la empresa, a ellos les favorece ya que por lo general cumplen sus labores ya sea en mantenimiento o producción tanto en sus instalaciones como en las áreas donde presta sus servicios.

Finalmente, al valorar sobre si ha sobrepasado la jornada laboral estipulada, las respuestas de las Sec.1, Sec.2 y Sec.3, coincidieron en que siempre han trabajado las horas establecidas en su contrato de trabajo y que la jornada se distribuye casi siempre en dos secciones aprovechando un intermedio de descanso y que por consiguiente la situación no les ha causado ninguna afectación. Las respuestas de los Col.4, Col.5, Col.6, Col.7, Col.8 y Col.9, coincidieron que algunas veces sobrepasan su horario de trabajo debido al cumplimiento de sus actividades para restablecer el servicio de agua y alcantarillado, situación que según ellos le genera problemas familiares y de salud.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusión

Teniendo en cuenta los Hallazgos de la presente investigación, a continuación se presentan las conclusiones de la misma frente a cada uno de los Conceptos Definidores y Sensibilizadores abordados con sus respectivos indicadores.

- Reconocer los factores que se requieren para mejorar la productividad en la unidad de negocios AQUALIA.

En cuanto a lo que concierne a la Dimensión Factores para la productividad laboral, se puede concluir lo siguiente:

En primera medida, algunos colaboradores tienen formación técnica, pero se requiere ser mejorada para conseguir la productividad de la empresa. Se debe anotar que en los resultados se observa que la empresa no tiene obligación de la formación

con el grupo de colaboradores. En tal sentido cabe recordar que una de las políticas principales para superar efectos negativos en las empresas es que dentro de su paquete de obligaciones este la de ayudar en la formación de su capital humano además como incentivo para mejorar el clima laboral.

Frente a ello, también se tiene la valoración de los directivos quienes solo opinan de la importancia de la programación de las reuniones para la planeación del manejo de recursos financieros, y, por otro lado, el resto del grupo de colaboradores comparten de que no hay una buena administración ya que la empresa no es puntual con el pago de salarios presentándose muchas quejas de los clientes internos y comentarios negativos del resto de los stakeholders. Los directivos consideran interesante que la empresa adquiera equipos de alta tecnología, lo que la convertiría en una organización más competitiva, porque en la actualidad cuentan con buenos equipos y herramientas como lo manifiestan el grupo de colaboradores. En cuanto a la oportuna reposición de maquinarias y equipos una vez estos cumplen su ciclo de vida, los directivos consideran solo su importancia, mientras que el resto del grupo de colaboradores manifiestan que dicha reposición la hace la empresa de manera tardía.

En lo referente a inyección tecnológica a la empresa, los directivos consideran una estrategia importante que le permitiría a la empresa ser más competitiva y eficiente, el resto del grupo de colaboradores como los que trabajan en las oficinas manifestaron al igual que los directivos, los colaboradores restantes dicen que solo hacen su trabajo con herramientas manuales.

En síntesis, la opinión de los directivos coincide en las grandes ventajas que obtendría la empresa si adquiere buenos equipos tecnológicos, mientras que el resto del grupo de colaboradores afirman que su trabajo lo realizan con las herramientas asignadas y que de esta manera cumplen con sus tareas.

- Examinar la formación de los colaboradores para su desempeño en cuanto a la productividad.

En cuanto a lo relacionado con la Formación y capacitación, se puede concluir lo siguiente:

Las afirmaciones de los dos directivos concuerdan en lo importante que sería implementar un programa de capacitación para los colaboradores, esto le generaría un mayor beneficio a la empresa; por su parte los colaboradores coinciden en que nunca han recibido capacitación por parte de la empresa y que la necesitarían para poder contribuir más en la generación de buenos resultados.

Los dos directivos son conscientes de la necesidad de la capacitación de los colaboradores de la empresa, saben que es una opción puntual que contribuye en el logro de la productividad, en ese mismo sentido piensan los colaboradores.

Las opiniones de los dos directivos en cuanto al desarrollo de charlas al grupo de colaboradores para dar a conocer nuevos métodos de trabajo difieren a las emitidas del grupo de colaboradores, los primeros afirman que siempre que surgen nuevos métodos, nuevas estrategias, son socializadas a todos, los segundos afirman lo contrario.

En cuanto a la adopción e implementación de nuevos métodos de trabajo como el colaborativo, los dos directivos consideran la urgencia de que la empresa haga este tipo de prácticas, pero en cuanto a lo que percibe el grupo de colaboradores es que no ven interés alguno en la implementación de estas nuevas prácticas que de por sí, les ayudaría a ser más productivos y mejorarían la imagen de la empresa.

En lo relacionado con la realización de eventos que contengan temas como la comunicación de los valores que se deben poner en práctica en la empresa, los dos directivos coinciden en lo importante y fundamental de llevar a la práctica este tema ya que ello contribuye al bienestar de todos sus miembros. En ese sentido se manifiesta el grupo de colaboradores, ellos coinciden en que la empresa desatina en algunas

obligaciones al no realizar eventos que les permitan conocer y compartir los valores que son fundamentales para su crecimiento y desarrollo como personas.

En cuanto a la opinión de realizar charlas que tienen que ver con el fortalecimiento de la inteligencia emocional, los dos directivos coinciden en su importancia para todo el personal, mientras que el grupo de colaboradores expresan no conocer de dichos eventos y le piden a la empresa que se preocupe por este tipo de actividades que son esenciales para su crecimiento y desarrollo.

- Determinar el grado de autoridad delegada al grupo de colaboradores para el desempeño de sus funciones (Empowerment).

En lo relacionado con el Nivel de empoderamiento se puede concluir lo siguiente:

Sobre la importancia de que el colaborador disponga de una buena salud mental, los dos directivos consideran que debe ser un tema primordial para la empresa, son temas neurálgicos que intervienen en la formación del capital humano como principales generadores de productividad. Para el grupo de colaboradores son temas que rajan a la empresa y que por consiguiente ellos mismos deben buscar la solución.

La opinión de los dos directivos sobre la disposición de la empresa por crear presupuestos, escenarios y espacios para promover la salud mental de los colaboradores, apuntan a la necesidad de que la empresa asuma con urgencia dicha tarea como estrategia de formación de su capital humano como sujetos principales generadores de productividad. La opinión del grupo de colaboradores apunta a que perciben un desinterés por parte de la empresa para el mejoramiento de sus condiciones, ya que el tema del mejoramiento de su salud mental los pondría en mejores condiciones y serían más productivos.

En cuanto a la creación de políticas sobre compensación salarial como incentivos, los dos directivos estuvieron de acuerdo en que la empresa debería tener en cuenta dichos temas como puntos principales, debido a que son factores que mejoran la calidad de vida del trabajador. En ese sentido el grupo de colaboradores manifiestan no conocer del tema porque nunca han recibido compensación alguna fuera de su salario.

Al preguntársele a los dos directivos sobre la importancia de empoderar a los colaboradores, manifestaron que sería una buena estrategia de la empresa, sabemos de los beneficios que ello produce para todos. La respuesta del grupo de colaboradores todos, coincidió en que no tienen las condiciones para tomar sus propias decisiones y que de manera permanente en sus tareas sienten la supervisión y el control por parte de la empresa. En ese sentido se puede determinar que la empresa no pone en práctica la estrategia del empoderamiento con su grupo de colaboradores.

En respuesta de si la empresa aplica la estrategia de la evaluación de desempeño, los dos directivos manifestaron la ausencia de dicha práctica en la empresa, por su parte el grupo de colaboradores manifestaron que nunca han sido evaluados por la empresa. Se puede interpretar que la empresa AQUALIA no realiza evaluación de desempeño como estrategia de evaluación de valor, calidad y excelencia de todos sus miembros.

En relación a la importancia de fomentar la estrategia de rotación de puestos de trabajo, los dos directivos consideraron lo fundamental de su implementación como técnica de antiestrés, por su parte el grupo de colaboradores en su mayoría y por la actividad que cumple la empresa muchas veces llevan a cabo sus tareas en lugares diferentes, situación que les sirve como medida antiestrés.

- Analizar la jornada laboral establecida a los colaboradores de la unidad de negocios AQUALIA.

En lo que a la Jornada laboral respecta, se puede concluir lo siguiente:

Al preguntársele a los dos directivos sobre la importancia de dar cumplimiento a la jornada de trabajo, estos consideraron que es necesario respetar lo pactado en el contrato de trabajo para evitar repercusiones negativas en las partes, en cuanto a la respuesta del grupo de colaboradores, solo los que desempeñan las funciones en oficina (Sec.1, Sec.2 y Sec.3), expresaron que la empresa les respeta su horario pactado, el resto de colaboradores si mostraron cierto inconformismo por el exceso en su jornada laboral.

Recomendaciones

Partiendo de las conclusiones anteriores, a continuación se proponen una serie de recomendaciones que van de la mano con las necesidades detectadas inicialmente y con el desarrollo de la propuesta implementada y que requieren especial atención por parte de la empresa AQUALIA del municipio de Cereté en el departamento de Córdoba (Colombia).

Primero, existe la necesidad de una formación adecuada para el grupo de colaboradores de la unidad de negocios AQUALIA. Esto es de gran importancia porque mejora sus conocimientos y competencias ya que, a través de sus ideas, proyectos, capacidades y de su trabajo, contribuyen al aumento de la productividad y en consecuencia al aumento del valor de la empresa.

En segunda medida, se requiere programar reuniones para la unidad de negocios AQUALIA, pues es necesario tener en cuenta que gran parte de la eficacia y

productividad del equipo de trabajo se obtiene a partir de la efectividad con que se desarrollan estas reuniones.

Como tercera recomendación, se resalta que la implementación de la tecnología no es un lujo, es una inversión. Y por tanto una necesidad fundamental que permitiría la unidad de negocios estar a la vanguardia de los nuevos tiempos, con procesos competitivos en el mercado. En tal sentido, la empresa debe plantearse una oportuna reposición de su maquinaria una vez estas cumplan su ciclo de vida como alternativa de modernización de su parque y como factor decisivo en la productividad laboral.

En la unidad de negocios no existen programas de capacitación para los colaboradores. Por lo cual, es necesario que se agende el tema para su incorporación ya que permitiría un cambio positivo en dicha empresa enfocándose en la misión de ayudar a mejorar el presente y a establecer una ruta para el futuro mediante un proceso cíclico y constante.

En quinta medida, se recomienda que la unidad de negocios AQUALIA busque estrategias para lograr el compromiso de sus colaboradores como son la de dar a conocer y aplicación de las Megatendencias administrativas, así como el fomento de la interdependencia de todos los miembros de la empresa bajo los efectos del trabajo colaborativo, para la búsqueda de su crecimiento y aumentar la productividad. Debido a ello, se hace necesario que la empresa defina de manera clara su plataforma estratégica y sea socializada y puesta en práctica en su grupo de colaboradores, dado que se fomenta un buen clima laboral para elevar la productividad.

De acuerdo a lo anterior, es importante para la empresa que su grupo de colaboradores fortalezca su inteligencia emocional, dada que les permitirá ejercer un autodomínio y autocontrol, de esta manera se mantendrán motivados y con capacidad para motivar, y de persuasión y el desarrollo del trabajo en equipo. Es necesario que la empresa programe y desarrolle actividades que fortalezcan y mantengan una buena salud mental para el grupo de colaboradores como combustible creativo y estrategia de

disminución de riesgo de enfermedades para favorecer las capacidades de concentración y mejoramiento del desempeño laboral.

Una sexta recomendación se asocia a la implementación de políticas de pago de incentivos para hacer sentir a su grupo de colaboradores como si estuvieran en su segundo hogar, ello, no solo disminuirá notablemente las tasas de rotación, infelicidad y bajos niveles de productividad, sino que además convierten en una constante el tan anhelado engagement y la felicidad de cada miembro del grupo, estructurando un entorno de trabajo más estable, fructífero y rico de grandes talentos que ayuden a que la empresa se mantenga y alcance sus metas.

Por otro lado, también se requiere implementar estrategias de empoderamiento a su grupo de colaboradores con el fin de dotarlos de herramientas para que consigan autonomía y nuevas capacidades, e impulsen cambios positivos sobre las situaciones que viven como factor determinante para hacer de AQUALIA una empresa más productiva.

Se recomienda la aplicación del componente de la evaluación de desempeño como herramienta que ayudaría a implementar estrategias y afinar la eficacia, así como fomentar el desarrollo personal y laboral. Adicionalmente, se propone la rotación de cargos laborales en la unidad de negocios AQUALIA, puesto que permitiría un mejor desarrollo y bienestar general de cada colaborador aportándole a la empresa mejores situaciones para ser más exitosa y productiva.

Finalmente, es necesario revisar el esquema de jornada laboral, debido a que algunos colaboradores manifiestan exceso en su trabajo y que muchas veces no son remuneradas, ocasionándoles problemas familiares y de salud. Es conveniente que la unidad de negocios AQUALIA tenga en cuenta que el talento humano debe estar motivado y gozar de buena salud tanto mental como física.

CAPÍTULO V: PROPUESTA

5.1. Denominación de la Propuesta

- Plan de mejoramiento para aumentar la productividad en la unidad de negocios AQUALIA en el municipio de Cereté del departamento de Córdoba (Colombia).

5.2. Presentación: Descripción de la Propuesta

Una vez analizadas las entrevistas que se llevaron a cabo a la Unidad de Estudio y efectuadas las respectivas conclusiones y recomendaciones, se pudo precisar que en la unidad de negocios AQUALIA existe una necesidad de cambio como alternativa de mejoramiento en el contexto de la gestión del talento humano, como el componente principal del aparato productivo. Además, la incorporación de maquinarias y equipos de alto rendimiento para apuntalar a los cambios organizacionales fundamentados en la investigación. En tal sentido, se requiere de la presentación y ejecución de un plan que le propicie realizar correcciones en el planteamiento y desarrollo de sus actividades, de tal manera que proporcione el camino que conduzca al logro del mejoramiento de su productividad. Para el desarrollo del plan de mejora, se tendrán en cuenta lineamientos de la planeación estratégica como herramientas que indican que camino seguir o que decisiones tomar para alcanzar cada una de las metas y objetivos (Chiavenato, 2000, p. 49).

5.3. Justificación y Fundamentación de la Propuesta

Con herramientas de la planeación estratégica se pretende realizar un análisis de la situación presente y futura de la unidad de negocios AQUALIA. Se desea ejecutar el

proceso teniendo en cuenta su complejidad el cual requiere un enfoque sistemático para identificar y analizar los factores internos y externos de tal manera que genere una información valiosa para la respectiva formulación estratégica. Para la determinación de los factores internos se pretende identificar las fortalezas y debilidades que se tienen en la unidad de negocios, esto para saber que se debe mejorar encaminados a aprovechar futuras oportunidades y ver que está funcionando dentro de la empresa que se debe mantener. En ese orden, para la identificación de los factores externos se pretende realizar el respectivo diagnóstico externo en el cual se deben examinar todos aquellos agentes que pueden generar un impacto positivo o negativo en la gestión de la unidad de negocio y sobre los cuales esta no puede ejercer ningún tipo de control, excepto adaptarse al cambio.

Este ejercicio ayuda a saber que oportunidades se deben aprovechar o que amenazas se deben contrarrestar, gestión que debe hacerse apoyado en lo que se encontró previamente en el diagnóstico interno. Ahora bien, la aplicación de un plan para aumentar la productividad laboral ayudara a la unidad de negocios AQUALIA a operar con mayor eficiencia para alcanzar sus objetivos y, al mismo tiempo ofrecer un servicio de calidad a sus usuarios. Para el proceso, inicialmente se decide mostrar la situación actual de la empresa teniendo en cuenta sus factores internos y externos a través de la información arrojada en la interpretación de las entrevistas.

5.4. Objetivos de la Propuesta

5.4.1. Objetivo General de la Propuesta

Ejecutar un plan estratégico que conlleve al aumento de la productividad en la unidad de negocios AQUALIA, que cuenta con su planta de producción en el municipio de Cereté (Córdoba – Colombia).

5.4.2. Objetivos Específicos de la Propuesta

- Desarrollar un programa de capacitación que orienten al colaborador a obtener un mejor desempeño en su ocupación o área específica con el objeto de adquirir conocimientos y habilidades esenciales requeridas para el desempeño en la ocupación.
- Establecer un programa de capacitación del grupo de colaboradores que incluyan formación de los valores morales, el sentido de pertenencia, el espíritu de trabajo en equipo y el enfoque en lograr metas comunes.
- Presentar planes para de desarrollo tecnológico que incluya la capacitación del recurso humano, con ello mejora la creatividad y ayuda a prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo.
- Adquirir equipos y maquinarias de tecnología de punta que le permitan a la empresa ser una entidad eficiente y muy competitiva, que logre obtener y mantener una mejor relación con sus grupos de interés

5.5. Beneficiarios

La investigación va dirigida a la unidad de negocios AQUALIA, en beneficio de todo el Stakeholders, los cuales son todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial y, por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de estas, tal como se muestra en la Tabla 6.

Tabla 6:*Beneficiarios de la Propuesta*

Grupos de Interés	Accionistas	Intereses	*Acometer nuevos proyectos con una rentabilidad superior al coste de su financiación. *Control del riesgo de los proyectos y del grado de endeudamiento. *Creación de valor para su empresa.
	Directivos	Intereses	*Retribución adecuada a su nivel profesional. *Desarrollo profesional.
	Colaboradores	Intereses	*Salarios equitativos y pago puntual en función del trabajo realizado. *Desarrollo profesional. *Seguridad e higiene. *Buen ambiente laboral.
	Clientes	Intereses	*Desarrollo del servicio y mejora en la calidad. *Optimización de la relación calidad/precio.
	Proveedores	Intereses	*Cumplimiento de los acuerdos pactados. *Medios y capacidad de pago.
	Entidades financieras	Intereses	*Afianzar las buenas relaciones de trabajo con el propósito de mantener un aliado importante como fuente de financiamiento.
	Gobierno	Intereses	*Dar cumplimiento a las normas del uso del suelo y captación de recursos hídricos.

Fuente: Villegas (2021).

5.6. Localización

La unidad de negocios en estudio se encuentra ubicada en la calle 39 No. 15-60 Barrio Vilches del municipio de Cereté en el departamento de Córdoba (Colombia). La investigación va dirigida a la unidad de negocios AQUALIA, en beneficio de sus grupos de interés; ésta como empresa del sector servicios que cumple las funciones administrar las fuentes y el uso de los recursos hídricos y del suministro de agua para el consumo, así como el manejo del sistema de alcantarillado en los municipios de Cerete, San Carlos y Sahagún en el departamento de Córdoba- Colombia.

5.7. Método

El proceso metodológico se realiza a través de una matriz que permite operacionalizar el método que es un camino ordenado de manera lógica, teniendo en cuenta los objetivos específicos de la propuesta.

En primera medida, se valoran los Factores Internos y Externos de la unidad de negocios AQUALIA, tal como se muestra en la Tabla 7.

Tabla 7:

Factores Internos y Externos de la Propuesta

<p>Fortalezas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buena disposición de los directivos. • Ubicación cerca al río Sinú para la captación del agua como insumo principal. • La empresa cuenta con equipos de marcas reconocidas, no obstante que no son de alta tecnología. 	<p>Debilidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los colaboradores les falta una formación en cuanto a programas para el trabajo y el desarrollo. • Falta de equipos y maquinarias de alta tecnología. • Ausencia de políticas que incentiven a todos los miembros de la empresa.
<p>Oportunidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materia prima de origen universal y a bajo costo. • Alianza estratégica con las administraciones municipales donde opera. • Características de los usuarios tales como demanda y capacidad de pago. 	<p>Amenazas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normatividad medioambiental ligada con la política departamental establecida en la gestión ambiental en el municipio de Cerete y su fuente hídrica. • Normatividad que afecta las labores de la empresa en aspectos tales como regulatorio, tarifario. • Población rural dispersa que implica para la empresa alta inversión para pocos ingresos por recaudo.

Fuente: Villegas (2021).

Adicionalmente, se pretende realizar una matriz, que recibe el nombre de Perfil de Capacidad Interna (PCI) como se muestra en la Tabla 8.

Tabla 8:

Matriz de Perfil de Capacidad Interna (PCI) de la Propuesta

Matriz PCI Perfil de Capacidad Interna									
Factores	Fortalezas			Debilidades			Impacto		
Variable	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Buena disposición de los directivos.	X						X		
Ubicación cerca al río Sinú para la captación del agua.	X						X		
La empresa cuenta con equipos de marcas reconocidas, no obstante que no son de alta tecnología.		X						X	
A los colaboradores les falta una formación en cuanto a programas para el trabajo y el desarrollo.					X			X	
Falta de equipos y maquinarias de alta tecnología.					X			X	
Ausencia de políticas que incentiven al grupo de colaboradores					X			X	
Ausencia de estrategias sobre tendencias administrativas por parte de la empresa.					X			X	
Ausencia de programas de promoción de la salud mental y física para el grupo de colaboradores.					X			X	

Fuente: Villegas (2021).

En cuanto al diagnóstico externo, este se realiza con la ayuda de un cuadro de evaluación de factores internos y externo, que permite ilustrar las oportunidades y amenazas las cuales determinan el impacto que estas tienen en la unidad de negocios. El perfil de oportunidades y amenazas del medio (PAOM), es la metodología identificar y valorar las amenazas y oportunidades potenciales de una empresa, tal como se muestra en la Tabla 9.

Tabla 9:

Matriz de Perfil de Oportunidades y Amenazas en el Medio (POAM) de la Propuesta

Matriz de perfil de oportunidades y amenazas en el medio									
Factores Variable	Oportunidades			Amenazas			Impacto		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Materia prima de origen universal y a bajo costo.	X						X		
Alianza estratégica con las administraciones municipales donde opera.		X						X	
Características de usuarios tales como demanda y capacidad de pago.	X						X		
Normatividad medioambiental ligada con la política departamental establecida en la gestión ambiental en el municipio de Cerete y su fuente hídrica.		X					X		

Normatividad que afecta las labores de la empresa en aspectos tales como regulatorio, tarifario.						X			X
Población rural dispersa que implica para la empresa alta inversión para pocos ingresos por recaudo.					X			X	

Fuente: Villegas (2021).

5.7.1. Sistematización y Operatividad de la Propuesta

En la sistematización de la propuesta de solución al problema de la presente investigación, se tuvo en cuenta la utilización de la teoría del proceso administrativo planteado por Henry Fayol quien afirma que, este es un conjunto de etapas en la que se debe planificar, organizar, darle un direccionamiento y un control, a través de una evaluación y medición, cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa de la forma más eficiente posible. En tal sentido la sistematización de la propuesta a la unidad de negocios AQUALIA, se presentará una matriz del proceso administrativo, como se muestra en la Tabla 10.

Tabla 10:*Sistematización y Operatividad de la Propuesta*

PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL			
PLANEACION	ORGANIZACION	DIRECCION	CONTROL
Identificación de los recursos y de las personas responsables para la ejecución de las acciones.	Desarrollar las tareas de cada una de las estrategias planteadas, ellas deben ser lo más específicas y detalladas posibles, reflejando cada paso necesario.	Definición y fijación de objetivos a cumplir en el intervalo de tiempo establecido teniendo a disposición los recursos necesarios.	Con el uso de los mecanismos, acciones, intervenciones para garantizar que lo desarrollado se cumple con relación a las reglas y procedimientos establecidos.

Fuente: Villegas (2021).

5.8. Cronograma de la Propuesta

Tabla 11:

Cronograma de la Propuesta

ACTIVIDADES A REALIZAR	RESPONSABLES	RECURSO NECESARIOS
Eventos que generen conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad.	Grupo de líderes directivos.	Humanos, materiales, financieros, tecnológicos, documentos técnicos.
Eventos de formación de cultura de trabajo centrada en valores que incluyan reflexión/observación investigación/indagación.	Grupo de líderes directivos.	Humanos, materiales, financieros, tecnológicos, documentos técnicos.
Eventos de capacitación en tecnología como factores de transformación y de mejora en cuanto a gestión del talento en la unidad de negocios.	Grupo de líderes directivos.	Humanos, materiales, financieros, tecnológicos, documentos técnicos.
Proceso de disponibilidad de los recursos e identificación de oportunidades en el mercado.	Grupo de líderes directivos y personas certificadas en el área.	Humanos, materiales, financieros, tecnológicos, documentos técnicos.

Fuente: Villegas (2021).

5.9. Recursos

Con la propuesta del plan estratégico se busca que la unidad de negocios AQUALIA produzca al máximo y lo mejor posible, con la utilización de sus medios de una manera eficiente y eficaz apuntándole a la obtención flexible de sus objetivos. Busca aumentar la productividad como una solución relevante para obtener ganancias y un mayor crecimiento. Para lo anterior se busca fomentar la sinergia la cual permite tener claro los valores dentro de la unidad de negocios, así mismo conseguir la formación de un capital humano capaz de impulsar el rendimiento operativo y generar valor en toda la

unidad de negocios, así como también la incorporación de mejoras tecnológicas que optimicen los procesos y resultados, tal como se presentan en la Tabla 11.

5.10. Evaluación de la Propuesta

Para evaluar las fortalezas y debilidades presentadas en la unidad de negocios AQUALIA, se pretende realizar un diagnóstico estratégico, reflejado en el cuadro de factores internos y externos a través de una matriz, que recibe el nombre de Perfil de Capacidad Interna (PCI) que consiste en calificar en qué grado se encuentran las fortalezas y debilidades en cada uno de los recursos internos que posee la unidad de negocios. Se hace necesario recordar que las Fortalezas son aquellas virtudes o puntos fuertes que destacan a la empresa en el mercado, las debilidades pueden ser la carencia de esas variables o bajo desempeño, como se presenta en la Tabla 12.

Tabla 12:

Matriz de Evaluación del Perfil de Capacidad Interna (PCI) de la Propuesta

Factores	Peso	Calificación	Peso Ponderado
FORTALEZAS			
Buena disposición de los directivos.	0.20	3	0.6
Ubicación cerca al río Sinú para la captación del agua.	0.20	4	0.8
La empresa cuenta con equipos de marcas reconocidas, no obstante que no son de alta tecnología.	0.10	3	0.3
DEBILIDADES			

Los colaboradores les falta una formación en cuanto a programas para el trabajo y el desarrollo.	0.15	1	0.15
Falta de equipos y maquinarias de alta tecnología.	0.15	1	0.15
Ausencia de políticas que incentiven a todos los miembros de la empresa.	0.10	2	0.2
Ausencia de estrategias sobre tendencias administrativas por parte de la empresa.	0.05	2	0.1
Ausencia de programas de promoción de la salud mental y física para el grupo de colaboradores.	0.05	2	0.1
Total	1.00		2.4

Fuente: Villegas (2021).

Una vez identificado el impacto de los factores internos y externos de la unidad de negocios AQUALIA, se procede a realizar una auditoría interna utilizando como recurso la Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI) que permite dicha evaluación de fortalezas y debilidades de la empresa, como se presenta en la Tabla 13.

Tabla 13:

Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI) de la Propuesta

Factores	Peso	Calificación	Peso Ponderado
Oportunidades			
Materia prima de origen universal y a bajo costo.	0.25	4	1
Alianza estratégica con las administraciones municipales donde opera.	0.20	3	0.6
Características de los usuarios tales como demanda y capacidad de pago.	0.15	2	0.3

Amenazas			
Normatividad medioambiental ligada con la política departamental establecida en la gestión ambiental en el municipio de Cerete y su fuente hídrica.	0.10	2	0.2
Normatividad que afecta los labores de la empresa en aspectos tales como regulatorio, tarifario.	0.15	2	0.3
Población rural dispersa que implica para la empresa alta inversión para pocos ingresos por recaudo.	0.15	2	0.3
Total	1.00		2.7

Fuente: Villegas (2021).

Teniendo en cuenta la información proporcionada en el anterior análisis, el proceso de ajuste nos permitirá desarrollar la matriz DOFA como estrategia para evaluar las condiciones de la unidad de negocios, tal como refleja la Tabla 14.

Tabla 14:

Matriz DOFA de la Propuesta

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1 Buena disposición de los directivos para gestionar los cambios requeridos.	D1 Los colaboradores les falta una formación en cuanto a programas para el trabajo y el desarrollo.
F2 Ubicación de la planta de producción cerca al río Sinú para la captación del agua.	D2 Falta de equipos y maquinarias de alta tecnología.
F3 La empresa cuenta con equipos de marcas reconocidas, no obstante que no son de alta tecnología lo cual requiere un cambio urgente.	D3 Ausencia de políticas que incentiven a todos los miembros de la empresa. D4 Ausencia de estrategias sobre tendencias administrativas por parte de la empresa.
	D5 Ausencia de programas de promoción de la salud mental y

		física para el grupo de colaboradores.
OPORTUNIDADES	FO	DO
O1 Materia prima de origen universal y a bajo costo.	F2, O2 Aprovechar al máximo la materia prima a bajo costo sin comprometer la sustentabilidad.	D1, D3, D4, D5 O2 Aprovechar este tipo de alianzas para involucrar a las administraciones municipales con programas para el mejoramiento del capital humano.
O2 Alianza estratégica con las administraciones municipales donde opera.	F3, O3 Adquirir maquinaria con tecnología de punta aprovechando la demanda y capacidad de pagos de un fuerte segmento de clientes.	D2, O3 Aprovechar que cuenta con un segmento de usuarios con mucha capacidad de pago para adquirir maquinaria de alta tecnología.
O3 Características de los usuarios tales como demanda y capacidad de pago.	F1, O2 Aprovechar las alianzas con este importante sector para desarrollar planes que fortalezcan a la unidad de negocios y beneficien los demás grupos de interés.	
AMENAZAS	FA	DA
A1 Normatividad medioambiental ligada con la política departamental establecida en la gestión ambiental en el municipio de Cerete y su fuente hídrica.	F1, A1, A2 Atravez de la buena disposición de los directivos, gestionar ante los organismos de control aspectos sobre el medio ambiente que no interfieran en la labor de la empresa, así como el aspecto tarifario estableciendo costos económicos que impacten de manera positiva en los usuarios.	D2, A3 Realizar estudios hidrogeológicos en sectores rurales que contemplen la captación de aguas subterráneas aptas para el consumo humano.
A2 Normatividad que afecta las labores de la empresa en aspectos tales como regulatorio, tarifario.		
A3 Población rural dispersa que implica para la empresa alta inversión para pocos ingresos.		

Fuente: Villegas (2021).

Concluido el desarrollo de ajuste de la matriz DOFA, se puede indicar que la unidad de negocios AQUALIA entidad objeto de estudio, debe enfocarse en disminuir sus debilidades y contrarrestar las amenazas, a la vez aprovechar sus fortalezas, a lo que se recomienda la utilización de estrategias tales como un proceso de gestión en la formación de su capital humano y la incorporación de equipos tecnológicos que le facilite la adaptación al mercado actual, y aumentar su productividad.

BIBLIOGRAFÍA

- Arana, J. (2013). *Liderazgo: Motivación para la productividad*.
- Bondarenko, N. (2007). Acerca de las definiciones de la calidad de la educación. *Educere*, 11(39), pp. 613-621. Universidad de los Andes Venezuela
- Camisón C., Cruz, S., & González T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. México: Pearson Education.
- Carnota, O. (2003). *Los minutos con los que nadie cuenta*. Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana.
- Cequea, M., & Rodríguez-Monroy, C. (2012). Productividad y Factores Humanos: Un modelo con Ecuaciones Estructurales. *Interciencia*, 37(2), pp. 121-127.
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I., & Arao, S. (2011). *Planeación Estratégica*. México: McGraw Hill.
- Consejo Privado de Competitividad. (2016). *Informe Nacional de Competitividad 2016-2017*. Bogotá, Colombia.
- Correcha, L., & Gutiérrez, M. (2013). *Propuesta de mejoramiento del modelo de productividad laboral y su aplicación en la Empresa Tubometales Cuernu LTDA*.

Universidad EAN, Facultad de Ingeniería, Programa Ingeniería de Producción. Bogotá D.C, Colombia.

Cortina, J. (2013). Estudio e implementación para mejorar la productividad en una planta de fibrocemento. *Dimensión Empresarial*, 11(2), pp. 89-97.

Curillo, M. (2014). *Análisis y propuesta de mejoramiento de la productividad de la fábrica artesanal de hornos industriales FACOPA*. Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca, Ecuador.

Fernández-Ríos, M., & Sánchez, J. (1997). *Eficacia Organizacional*. Madrid.

Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), pp. 47-60.

Guajardo, G. (2002). *Contabilidad financiera*. Editorial McGraw Hill. Tercera edición. México.

Hamburger, Y. (2008). Microfinance in northeast thailand: who benefits and how much?. *ERD Working Paper Series*, N° 9, p. 02. Manila, Filipinas.

Hernández, H., Cardona, D., & Del Rio, J. (2017). Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas. *Información Tecnológica*, 28(5), pp. 15-22.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Hurtado De Barrera, J. (2010). *Metodología de la Investigación*. Quirón Ediciones.

Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (1997). *Metodología de Medición y Mejoramiento de la Productividad Empresarial*. INFOTEP.

Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el control total de calidad? ¿Qué es el control de calidad total? The Japanese Way*, D. J. Lu. Trad.). Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma.

Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales*. México: McGraw-Hill.

LeCompte, M. (1995): Un matrimonio conveniente: diseño de Investigación cualitativa y estándares para la evaluación de programa. *Revista electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 1 (1). Disponible en: <http://www.uv.es/RELIEVE/v1/RELIEVEv1n1.htm>

Levitan, S., & Werneke, D. (1984). *Productivity, Problems, Prospects, and Policies*. Baltimore: The Johns Hopkins University Press.

Martínez, H., Pico, J., & Perozo, B. (2016). Productividad y política industrial en Venezuela y el Mercosur. *Cuadernos del CENDES*, 33(92), pp. 59-78. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=40350807004>

Martínez, H., & Pico, J. (2013). Eficiencia y productividad en el comercio del sector manufacturero entre Venezuela y Mercosur. *Revista Venezolana de Gerencia*, 18(62).

Martínez, J. (2011). Metodologías de la investigación cualitativa. *Silogismo más que conceptos*, 8(1), pp. 27-38.

Mayorga, J., & Peña, E. (2013). *Medición de la productividad y gestión del conocimiento en empresas del sector cuero, calzado y marroquinería de la ciudad de Bogotá*. 3er Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo. Cartagena de Indias (Colombia).

Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), pp. 146-162. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>

Morales, S., & Puerta, L. (2011). *Plan de mejoramiento para incrementar la productividad y competitividad de las pymes Colombianas*. Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ingeniería, Programa de Ingeniería Industrial. Santa Fe de Bogotá (Colombia).

Oluseyi, S., & Hamed, T. (2009). Influencia de la motivación laboral, la eficacia del liderazgo y la gestión del tiempo en el desempeño de los empleados en algunas industrias seleccionadas en Ibadan, estado de Oyo, Nigeria. *Revista Europea de Economía, Finanzas y Ciencias Administrativas*, (16), pp. 7-17.

Ortiz, E. (2012). Los niveles teóricos y metodológicos en la investigación educativa. *Revista Cinta Moebio*, N° 43, pp. 14-23.

Quintero, J., & Batista, J. (2008). La gestión del conocimiento como fuente generadora de productividad laboral del sector petrolero del municipio de Maracaibo del estado de Zulia. *Revista CICAG*, 5(2), pp. 147-167.

Rivilla, C., & Tayupanda, J. (2014). *Análisis de factores que inciden en la productividad laboral de empresas dedicadas a la producción y distribución de productos de consumo masivo en el distrito metropolitano de Quito*. Universidad Politécnica Salesiana. Quito, Ecuador.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Decimotercera edición. México: Pearson Educación.

Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 39 (6).

Sanín, M., & Zimet, F. (2003). *Estimación de una frontera de eficiencia técnica en el Mercado de seguros Uruguayo*. Universidad de la República de Uruguay, Facultad de Ciencias Económicas y de Administración.

Satish, U., Cleckner, L., & Vasselli, J. (2013). Impact of VOCs on Decision Making and Productivity. *Intelligent Buildings International*, 5(4), pp. 213-220.

Singh, H. (2008). *Factor humano y productividad organizacional en la industria textil y la industria de maquinaria agrícola en el norte de la India*. Facultad de Administración y Comercio de Negocios. Panjab University, Chandigarh. India.

Van den Berghe, E. (2005). *Gestión y gerencias empresariales*. Eco Ediciones.

Villamizar, S. (2017). *Incentivos laborales para el incremento en la productividad de las empresas del sector de telecomunicaciones*. Fundación Universidad de América. Santa Fe de Bogotá (Colombia).

Yang, T., & Su, C. (2012). Uso de un enfoque de cambio organizativo sistemático para mejorar la productividad y la aplicación con un estudio de caso sobre empresa de fabricación de semiconductores. *Revista de calidad*, 19 (1), pp. 39-58.

ANEXOS

REDI-UMECIT

Anexo A: Modelo Instrumento de Recolección de Datos – Entrevista al Director Administrativo

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS	
ENTREVISTA	
<p>La presente entrevista es de carácter confidencial y tiene como objetivo recibir e interpretar la información expresada por el director administrativo quien ejecutan sus funciones para la unidad de negocios AQUALIA, en el municipio de Cereté (Córdoba – Colombia). Dicha información será analizada para una investigación de tesis el cual tiene como finalidad, diagnosticar y diseñar de un plan estratégico para aumentar la productividad laboral de la empresa AQUALIA.</p>	
<p>Se le solicita que responda con toda sinceridad para poder garantizar que el trabajo realizado sea exitoso.</p>	
<p>Responsable Encuestador:</p>	<p>Hernán Darío Villegas Hernández</p>
<p>INSTRUMENTO APLICADO A:</p>	<p>Director administrativo.</p>

La presente entrevista corresponde al director administrativo de la unidad de negocios AQUALIA, la cual fue realizada el día 20 de abril de 2021 a las 09:00 am. Los participantes fueron el investigador que en adelante será I, y el director administrativo que de igual forma será D.

1. I. Para que un colaborador sea sumamente productivo, requiere de conocimientos técnicos y psicológicos. ¿Considera usted que la formación es necesaria e importante para los colaboradores de esta importante empresa?

D. Me parece muy importante para nuestros trabajadores que todos estén formados, es una necesidad fundamental tanto para los trabajadores como para la empresa ya que permite la buena marcha de la empresa.

2. I. La formación académica es un factor fundamental para la productividad de un colaborador. ¿Cuál es su opinión sobre la necesidad de formar técnica o profesionalmente los colaboradores de esta importante empresa?

D. Bueno sabemos que el tema de la formación técnica o profesional de los trabajadores es un asunto más que todo de cada cual, sería importante que nuestros trabajadores todos estuvieran formados, eso los haría personas más entendidas y por consiguiente más productivas.

3. I. El uso planificado de los recursos financieros en una empresa es una de las formas de incrementar su productividad. ¿Desde su punto de vista considera importante que la empresa agende reuniones con el objetivo de realizar la planificación de los recursos financieros? ¿Opine cómo debe desarrollarse la reunión?

D. Pues el tema sobre el manejo de los recursos financieros sabemos que debe ser de mucho cuidado, considero que para su manejo y proyecciones se deben programar reuniones y pienso que la empresa no está exenta de eso.

4. I. Los recursos materiales de alta tecnología permiten que una empresa sea más eficiente y por consiguiente más productiva. ¿Qué opinión le merece sobre la importancia de que la empresa opere con máquinas de tecnología de punta?

D. Pues sin duda alguna la tecnología es fundamental para cualquier empresa, me parece razonable de que la empresa compre sus máquinas con buena tecnología, aunque tenga que hacer un esfuerzo, porque esto nos hace más eficientes y por consiguiente más productivos.

5. I. ¿Es usted consiente de que las máquinas y equipos de producción deben cambiarse una vez cumplan estrictamente su ciclo de vida? ¿Por qué?

D. Pues es básicamente lo que se debe hacer, una vez la maquinaria cumpla se ciclo de vida hacer su respectiva reposición, pero algunas veces por falta de presupuesto esto no se puede cumplir, pero sabemos que una maquinaria vieja en cualquier momento puede sacar la mano y esto sería perdida para la empresa porque no se estarían entregando los trabajos a tiempo.

6. I. La tecnología es una herramienta para la optimización y mejora de los procesos productivos. ¿Cómo cree que la tecnología ayuda a esta empresa a ser más productiva?

D. Evidentemente la inclusión de la tecnología ha sido uno de los más grandes inventos del hombre, es primordial que la empresa adquiera programas y equipos tecnológicos con ello hará todo a la mayor brevedad, tenemos que pensar en optimizar los recursos y mejorar los tiempos de ejecución de tareas si queremos avanzar y ser una empresa competitiva.

7. I. ¿Desde su punto de vista que ventajas puede tener esta importante empresa dotada de una buena tecnología con relación otras empresas del mismo sector?

D. Pues son muchas las ventajas, recordemos que la tecnología favorece enormemente a las empresas, ya que las hace más productivas, más eficientes y permite la investigación para la prestación de un mejor servicio a diferencia de una empresa que trabaja con métodos tradicionales que puede tener problemas en cuanto a la prestación de sus servicios.

8. I. Para que una empresa sea productiva requiere de capacitación para sus colaboradores. ¿Considera como estrategia fundamental para lograr que esta empresa aumente su productividad laboral, la capacitación permanente de sus colaboradores? ¿Por qué?

D. Bueno el tema de la capacitación de los trabajadores siempre lo hemos estado tocando, desde mi punto de vista considero que para que el trabajador pueda cumplir cada día mejor con sus tareas, hay que estarlos capacitando, esto le permite a la

empresa ser más competitiva y siempre estará alcanzando los resultados que se proyectan.

9. I. Es importante para la empresa que entre más capacitado estén sus colaboradores, sabrán manejar mejor sus recursos. ¿Qué opinión le genera de que la capacitación que reciben los colaboradores los hace más productivos?

D. Indudablemente, porque esto los incentiva y siempre sentir ese apoyo por parte de la empresa y bueno, un trabajador capacitado es mucho más productivo.

10. I. La empresa moderna reconoce que el mundo a su alrededor sufre constante cambio y tratan de adaptarse a ello. ¿Qué opinión le da que la empresa dicte charlas y conferencias sobre los nuevos patrones de trabajo como exigencia para ser más competitiva y aumente su productividad?

D. Si claro, por supuesto, la empresa siempre está pendiente de los cambios que se dan en su entorno para poder estar en la misma orbita de las exigencias del mercado y siempre debemos tener al tanto a nuestros trabajadores de los cambios que se dan referente a los marcos o lineamientos o patrones de trabajo.

11. I. ¿Qué opinión le merece a que la empresas para ser más productivas adopten los modelos de trabajo colaborativo?

D. Bueno en realidad nosotros siempre les estamos enseñando a nuestros trabajadores distintas formas de hacer las cosas, sabemos y entendemos que no podemos utilizar métodos de trabajo que no nos permiten avanzar, siempre estamos llevando a la práctica métodos de trabajo que nos hagan más productivo.

12. I. Las empresas realizan eventos internos relacionados con la formación y capacitación de sus colaboradores. ¿Qué tan relevante considera que la empresa realice a sus colaboradores eventos que conlleven a la comunicación de valores para avivar su motivación lo cual los hace más productivos?

D. Me parece muy importante, la empresa tiene muy claro que es lo que necesitan nuestros trabajadores para estar motivados, es muy importante para nosotros como

empresa que ellos conozcan cuales son los valores necesarios para una mejor convivencia porque esto es lo que hace que un empleado sea productivo.

13. ¿Qué opinión le genera de que la empresa organice eventos como seminarios de desarrollo personal para fortalecer las habilidades sociales y la inteligencia emocional de los colaboradores lo cual los hace más productivos?

D. Bueno es fundamental para que funcione la empresa y exista el bienestar de nuestros trabajadores, a todo el personal se les dictan charlas sobre sobre estos temas porque sabemos que esto es una característica que permite la solución de cualquier situación incómoda entre nuestros trabajadores.

14. I. La promoción de la salud mental en la empresa hace más probable el rendimiento y la productividad laboral. ¿Dispone la empresa de una política o estrategia de promoción de salud mental y en caso de no existir qué importancia le da usted para que se disponga?

D. Bueno, en realidad dentro de las políticas de la empresa el cuidado de la salud mental de todo el personal es primordial, sabemos de la importancia que reviste este tema. Queremos que nuestros trabajadores puedan desarrollar bien sus tareas, sin estrés y sin ningún tipo de trauma.

15. ¿Qué importancia le da de que la empresa cuente con recursos económicos (presupuesto) y/o materiales (infraestructura), disponibles para desarrollar las iniciativas de promoción de la salud mental?

D. Bueno me parece supremamente importante que la empresa le preste atención al tema de la salud mental de todo el personal. Yo pienso que debemos proteger a nuestro personal para evitarles trastornos durante el desarrollo de sus labores. Hay que tener en cuenta que un trabajador con buena salud mental es más productivo y esa es una de nuestras preocupaciones.

16. I. Está demostrado que la empresa que promueve la motivación y la creatividad cuenta con colaboradores más empoderados, lo que genera mayor productividad laboral. ¿Cuál es su criterio de que la empresa cree programas

como pagos en metálico, beneficios sociales como estrategia de empoderar a sus colaboradores?

D. Bueno eso sería importantísimo para todos, estos programas crean muchos beneficios tanto para la empresa como para los trabajadores, pues para la empresa porque contaría con personas más comprometidas y por consiguiente más productivas y para los trabajadores porque mejoraría su situación socioeconómica.

17. I. ¿Qué opinión da usted de que empoderar a los colaboradores genera beneficios a esta empresa porque con ello aumenta su grado de compromiso y genera productividad laboral?

D. Bueno, son las estrategias que utilizan las empresas en la actualidad y que están dando muchos resultados. En realidad, sería bueno para nuestra empresa, porque necesitamos que nuestros trabajadores cuenten con muchas capacidades por ejemplo en tomar decisiones cuando estén desempeñando sus actividades, esto los haría más eficientes. Es proceso que se está desarrollando y esperamos conseguir buenos resultados.

18. I. Una de las herramientas fundamental para detectar las fortalezas y debilidades de los colaboradores de una empresa es analizar el desarrollo de sus capacidades. ¿Cómo se beneficiaría la empresa al llevar a cabo la evaluación de desempeño? ¿Dentro de las políticas de la empresa está contenido la evaluación de desempeño?

D. Bueno, una de las mayores aspiraciones de la empresa es que todo el personal sea calificado para que puedan ayudar de manera activa a cumplir con los objetivos que se trazan. Hemos realizado esta tarea con todo el personal, pero considero que se deben hacer algunos ajustes. Sabemos y estamos convencidos de lo importante que es para la empresa y para todos los trabajadores, los beneficios van para lado y lado, este análisis nos permite conocer las falencias de un trabajador para de inmediato hacer las correcciones. Un equipo de trabajo calificado es muy beneficioso para la empresa.

19. I. ¿Qué opinión tiene que esta empresa implemente estrategias como la rotación de puestos de trabajo para potencializar el desarrollo de capacidades?

D. Sí, indudablemente la rotación del trabajador implica una formación bastante adecuada de nuestros trabajadores para desempeñar tareas diferentes, y es que esto nos permite a la empresa aumentar la capacidad de los trabajadores para desempeñar una que otra actividad por lo general esto hace que disminuya el absentismo. Sabemos que la rutina es perjudicial para un trabajador, pero para ello buscamos estrategias para evitar que siempre estén haciendo lo mismo entonces buscamos que haya una dinámica para no afectar ese crecimiento que tanto cuidamos.

20. I. Sabemos que el número de horas trabajadas repercute en la salud y el bienestar de los colaboradores afectando la productividad de una empresa. ¿Cuál es su opinión de que la empresa se exceda en el horario de trabajo?

D. Debemos ser cuidadosos en esta parte, no podemos excedernos del horario que está estipulado, eso es contraproducente sabemos que ellos necesitan su descanso porque deben compartir el tiempo necesario con sus familia. En ocasiones algunos de ellos han querido trabajar más de las horas estipuladas, quizás para ganar un poco más, pero eso lo controlamos porque sabemos de los riesgos que eso ocasiona, además tenemos el personal necesario para cumplirles a nuestros usuarios.

Anexo B: Modelo Instrumento de Recolección de Datos – Entrevista al Director Operativo

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS	
ENTREVISTA	
<p>La presente entrevista es de carácter confidencial y tiene como objetivo recibir e interpretar la información expresa por el director operativo quien ejecutan sus funciones para la unidad de negocios AQUALIA, en el municipio de Cereté (Córdoba – Colombia). Dicha información será analizada para una investigación de tesis el cual tiene como finalidad, diagnosticar y diseñar de un plan estratégico para aumentar la productividad laboral de la empresa AQUALIA.</p>	
<p>Se le solicita que responda con toda sinceridad para poder garantizar que el trabajo realizado sea exitoso.</p>	
<p>Responsable Encuestador:</p>	<p>Hernán Darío Villegas Hernández</p>
<p>INSTRUMENTO APLICADO A:</p>	<p>Director Operativo</p>

La presente entrevista corresponde al director operativo de la unidad de negocios AQUALIA, la cual fue realizada el día 21 de abril de 2021 a las 09:30 am. Los participantes fueron el investigador que en adelante será I, y el director operativo que de igual forma será D.O.

1. I. Para que un colaborador sea sumamente productivo, requiere de conocimientos técnicos y psicológicos. ¿Considera usted que la formación es necesaria e importante para los colaboradores de esta importante empresa?

D.O. Si claro es fundamental que todos nuestros trabajadores tengan algún tipo de formación, yo pienso que un trabajador formado es una persona que debe permanecer activa y dispuesta a querer mucho su puesto de trabajo.

2. I. La formación académica es un factor fundamental para la productividad de un colaborador. ¿Cuál es su opinión sobre la necesidad de formar técnica o profesionalmente los colaboradores de esta importante empresa?

D.O. Considero importante que nuestros trabajadores se preocupen por tener una formación técnica o profesional, pero es algo que cada persona debe decidir porque es algo personal.

3. I. El uso planificado de los recursos financieros en una empresa, en una de las formas de incrementar su productividad. ¿Desde su punto de vista considera importante que la empresa agende reuniones con el objetivo de realizar la planificación de los recursos financieros? ¿Opine cómo debe desarrollarse la reunión?

D.O. Bueno si considero que para las proyecciones que hace la empresa en cuanto a la planificación con los recursos financieros, si se deben programar reuniones, sabemos las opiniones de cada directivo son muy valiosas para la empresa y de esta manera funcionan mejor las cosas.

4. I. Los recursos materiales de alta tecnología permiten que una empresa sea más eficiente y por consiguiente más productiva. ¿Qué opinión le merece sobre la importancia de que la empresa opere con máquinas de tecnología de punta?

D.O. Para mí es uno de los asuntos primordiales de la empresa, tenemos una responsabilidad tanto con la empresa y los usuarios de nuestros servicios, de cumplirle a tiempo con el servicio y para eso la empresa debe priorizar la adquisición de maquinarias con buena tecnología para ser más competitivos.

5. I. ¿Es usted consiente de que las máquinas y equipos de producción deben cambiarse una vez cumplan estrictamente su ciclo de vida? ¿Por qué?

D.O. En mi opinión normalmente es lo que debe hacer la empresa, una maquinaria o equipo una vez cumplido su ciclo de vida me parece algo improductivo y que le puede generar gastos a la empresa por tantas reparaciones, además si ya cumplió su ciclo es mejor hacer la reposición porque puede sufrir averías en plena actividad que sería ruidoso para la empresa.

6. I. La tecnología es una herramienta para la optimización y mejora de los procesos productivos. ¿Cómo cree que la tecnología ayuda a esta empresa a ser más productiva?

D.O. Sin duda alguna la tecnología en la actualidad es una herramienta que no puede faltar en la empresa si queremos sobrevivir en el mercado. La tecnología nos ayudara a ser más eficiente porque precisamente uno de los factores que pide el usuario de hoy es una respuesta inmediata a sus peticiones y a la empresa le ayudara mucho la adquisición de programas y herramientas tecnológicas para serle más atractivo a nuestros usuarios y en general al mercado.

7. I. ¿Desde su punto de vista que ventajas puede tener esta importante empresa dotada de una buena tecnología con relación otras empresas del mismo sector?

D.O. Indudablemente una empresa con un buen sistema tecnológico esta siempre en la delantera con relación a una que trabaje con los métodos tradicionales. En la actualidad el usuario es muy exigente y la pronta respuesta a estas exigencias del usuario solo la puede dar una empresa con buena tecnología.

8. I. Para que una empresa sea productiva requiere de capacitación para sus colaboradores. ¿Considera como estrategia fundamental para lograr que esta empresa aumente su productividad laboral, la capacitación permanente de sus colaboradores? ¿Por qué?

D.O. Claro que sí, de mi parte siempre he estado pendiente de que a los trabajadores se les esté dando siempre capacitación y son muchas las razones por la cual se hace, primero por lo general los problemas que se presentan no son siempre los mismos y

segundo combinar las labores con capacitación les cambia la rutina a nuestros trabajadores y por consiguiente se nota el buen rendimiento y una mayor productividad laboral.

9. I. Es importante para la una empresa que entre más capacitado estén sus colaboradores, sabrán manejar mejor sus recursos. ¿Qué opinión le genera de que la capacitación que reciben los colaboradores los hace más productivos?

D.O.

10. I. La empresa moderna reconoce que el mundo a su alrededor sufre constante cambio y tratan de adaptarse a ello. ¿Qué opinión le da a las charlas y conferencias sobre los nuevos patrones de trabajo como exigencia de la competitividad para que esta empresa aumente su productividad?

D.O. Dentro de las políticas de la empresa una de las más tenida en cuenta es la de dictar las charlas y conferencias para tener al día a nuestros trabajadores, siempre nos mantenemos pendientes de cualquier cambio que se de en el mercado y nuevas formas de hacer las cosas. Siempre estamos pendiente de los nuevos lineamientos que surgen aplicarlos de una en la empresa.

11. I. ¿Qué opinión le merece a que las empresas para ser más productivas lleven a la práctica diferentes métodos de trabajo?

D.O. Pues hombre, los tiempos han cambiado y así mismo la empresa debe cambiar, por ejemplo, los procesos hay que reestructúralos porque en la actualidad no podemos hacer los procedimientos como se hacían años atrás. Si les enseñamos a nuestro personal a trabajar en equipo, el trabajo colaborativo es una herramienta muy eficaz y nosotros lo estamos aplicando porque queremos que la empresa crezca.

12. I. Las empresas realizan eventos internos relacionados con la formación y capacitación de sus colaboradores. ¿Qué tan relevante considera que la empresa realice a sus colaboradores eventos que conlleven a la comunicación de valores para avivar su motivación lo cual los hace más productivos?

D.O. Desde luego que es muy importante, la empresa siempre está realizando eventos para que ellos conozcan sobre los valores, queremos que ellos se sientan motivados y darles a entender que hacen parte de la empresa y que somos una familia y queremos que ellos pongan en práctica todo esto en sus actividades laborales.

13. I. ¿Qué opinión le genera de que la empresa organice eventos como seminarios de desarrollo personal para fortalecer las habilidades sociales y la inteligencia emocional de los colaboradores lo cual los hace más productivos?

D.O. Los eventos sobre desarrollo personal y el manejo correcto de las emociones, es parte de nuestro trabajo como empresa para que nuestro personal tenga un mejor bienestar y también una mejor calidad de vida. Sabemos que en algunas ocasiones nuestros trabajadores se pueden sentir presionados por las actividades que realizan, entonces si están preparados mental y psicológicamente seguro que van a hacer las cosas de la mejor manera.

14. I. La promoción de la salud mental en la empresa hace más probable el rendimiento y la productividad laboral. ¿Dispone la empresa de una política o estrategia de salud mental y en caso de no existir qué importancia le da usted para que se disponga?

D.O. Pues si existe en la empresa políticas sobre el cuidado de la salud mental, esto para nosotros es muy necesario, queremos que todos tengan un bienestar emocional y que sepan vivir en sociedad, este es un asunto que repercute mucho para la empresa, no quisiéramos por ningún motivo que nadie trabaje bajo el estrés, de esta manera no podemos avanzar en la empresa

15. I. ¿Qué importancia le da de que la empresa cuente con recursos económicos (presupuesto) y/o materiales (infraestructura), disponibles para desarrollar las iniciativas de promoción de la salud mental?

D.O. Sí, me parece muy importante tener cuenta el bienestar de nuestro personal, yo creo que se debe presupuestar para atender estos asuntos, la empresa siempre ha estado pendiente porque nuestros empleados sean personas sanas, en eso nos cuidamos mucho, a nuestro personal no los tratamos como maquinas, sabemos que son seres

humanos que requieren atención para su salud, queremos gente sana para el bienestar de todos.

16. I. Está demostrado que las empresas que aplican una cultura que promueve el bienestar laboral, éstos están más empoderado, lo que genera una mayor productividad laboral. ¿Cuál es su criterio de que la empresa desarrolle una cultura de pago de compensación salarial como incentivos para sus colaboradores?

D.O. Pues a mí me gustaría que esa situación se presentara en la empresa, pero esto depende de muchos factores en especial que la empresa tuviera mayor rentabilidad. Estos programas tienen un impacto muy positivo para la empresa y también para el trabajador, además se crea un buen clima que desencadenaría en una mejor situación para todos.

17. I. ¿Qué opinión da usted de que el empoderamiento de los colaboradores le genera beneficios a esta empresa ya que les aumenta su responsabilidad y grado de compromiso como elementos fundamentales para la productividad laboral?

D.O. Pues hombre, es una de las tantas herramientas que se aplican en la actualidad y que hace que las empresas sean más exitosas. Nosotros hemos tratado de desarrollar esta cultura en la empresa y poco a poco se van viendo los resultados, pero me gustaría que todo el personal estuviera comprometido porque esto es un trabajo de todos y de todas maneras el compromiso es mayor por parte de la empresa para que todos estén conectados y tengan un mejor desempeño y así logremos los objetivos que nos proponemos. De todas maneras, sabemos que, mediante este proceso, a nuestros trabajadores le confiamos una cuota para el éxito de nuestra empresa y estoy seguro de que ellos van a tener un buen desempeño.

18. I. Una de las herramientas fundamental para detectar las fuerzas y debilidades de los colaboradores de una empresa es analizar el desarrollo de sus capacidades. ¿Cómo se beneficiaría esta importante empresa al implementar la práctica de la evaluación de desempeño?

D.O. Hombre si, indudablemente que el ejercicio de la evaluación del desempeño es de vital importancia para la empresa. Sabemos que conociendo en profundidad el

desempeño de nuestros trabajadores podemos identificar sus fortalezas y debilidades para inmediatamente hacer las correcciones. Si queremos tener una empresa eficaz esto solo será alcanzable en la medida que contemos con un equipo humano capacitado, motivado y calificado lo cual sería un gran beneficio para la empresa.

19. I. ¿Qué opinión tiene que esta empresa implemente estrategias como la rotación de puestos de trabajo para potencializar el desarrollo de capacidades?

D.O. Bueno, me parece bastante acertada esta técnica para cambiar la monotonía en actividades que desempeñan nuestros trabajadores, veo una buena alternativa de humanización del trabajo y lo más importante es el efecto positivo que causa en nuestro grupo de trabajo ya ellos tomarían un mejor ritmo de trabajo lo que conllevaría a que tengan un mejor desempeño. Nosotros esta técnica la hemos puesto en práctica, pero requiere más capacitación, de modo que nos parece bien y vamos a continuar con ella.

20. I. Sabemos que el número de horas trabajadas repercute en la salud y el bienestar de los colaboradores afectando la productividad de una empresa. ¿Cuál es su opinión de que la empresa se exceda en el horario de trabajo?

D.O. Hombre, en el tema de la jornada laboral tratamos siempre de cumplir la norma relacionada con el número de horas que debe cumplir un trabajador. Conocemos de lo que acarrea que un trabajador se exceda del número de horas que dice la norma. Necesitamos que nuestro personal mantenga una vida saludable, sin estrés y sin agotamiento alguno. De modo que nunca nos excedemos en el horario de trabajo porque sabemos que las consecuencias serían fatales

Anexo C: Modelo Instrumento de Recolección de Datos – Entrevista al Grupo de Colaboradores

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS	
ENTREVISTA	
<p>La presente entrevista es de carácter confidencial y tiene como objetivo recibir e interpretar la información expresa por tres secretarias y seis operarios de producción y servicios quienes ejecutan sus funciones para la unidad de negocios AQUALIA, en el municipio de Cereté (Córdoba – Colombia). Dicha información será analizada para una investigación de tesis el cual tiene como finalidad, diagnosticar y diseñar de un plan estratégico para aumentar la productividad laboral de la empresa AQUALIA.</p>	
<p>Se le solicita que responda con toda sinceridad para poder garantizar que el trabajo realizado sea exitoso.</p>	
<p>Responsable Encuestador:</p>	<p>Hernán Darío Villegas Hernández</p>
<p>INSTRUMENTO APLICADO A:</p>	<p>Grupo de colaboradores</p>

1. I. Cuéntame si has recibido algún tipo de formación por parte de la empresa que te haya servido para desempeñar mejor tus funciones ¿Qué has aprendido?

Sec.1 Bueno, cuando entre a trabajar me explicaron algunas cosas que tienen que ver con mi puesto de trabajo, o sea... una pequeña inducción... ya del resto me explican sobre los trabajos que me toca hacer... pero formación como tal no, solo las reuniones que se hacen entre semana para dar algunas instrucciones.

2. I. Cuéntame si tienes alguna formación técnica o profesional y que la empresa te haya hecho algún aporte para el pago de las mensualidades o semestres, ¿o lo has hecho por tu cuenta?

Sec.1 Bueno si, técnica, lo hice antes de entrar aquí, por mi cuenta.

3. I. ¿Desde tu punto de vista sientes que tus superiores al mando de la empresa administran de manera adecuada los recursos financieros? ¿Qué opinas de eso?

Sec.1 Bueno, yo entiendo...que una de las cosas más importante que se debe hacer en una empresa es el manejo del dinero...pero cuando se dañan las cosas u ocurre un problema así por el estilo...no dan solución de inmediato...siempre hay alguna demora y muchas veces los pagos no son puntuales y a veces se presentan quejas por parte de los usuarios del servicio...entonces me parece que no hay una buena administración.

4. I. Cuéntame si sientes que los materiales y maquinas que adquiere la empresa y que son manipulados por usted para ejecutar las tareas son de buena calidad ¿Qué opinas?

Sec.1 Bueno, las veces que he visto que llegan las maquinarias y los materiales, se ven bien...son marcas reconocidas, en esto yo creo que la empresa le presta atención.

5. I. ¿Los materiales y herramientas que la empresa le asigna a usted para llevar a cabo sus tareas, siente que están en buen estado? Coménteme al respecto.

Sec.1 Ummm...bueno en cuanto a los materiales como son los insumos, si, las herramientas cuando las compran nuevas, pues si...pero cuando se ponen viejas se ponen en mal estado y toca trabajar con ellas así.

6. I. ¿Sientes que los medios tecnológicos que te proporciona la empresa para llevar a cabo tus tareas son adecuados? ¿Qué opinas?

Sec.1 Bueno...por lo general lo que yo utilizo aquí si...sobre todo el computador y el internet funcionan bien...algunas veces se cae el internet, pero creo que ese problema es de todas partes.

7. I. Cuéntame si notas que las herramientas tecnológicas que utilizas para el desempeño de tus funciones son eficaces ¿Qué conoces al respecto?

Sec.1 Pues si...el equipo que manejo es más o menos rápido, pero casi siempre hago a tiempo las actividades, a veces el servicio de internet se pone un poco intermitente.

8. I. Cuéntame si tienes conocimiento sobre si la empresa tiene programas de capacitación para usted. ¿Cuáles?

Sec.1 Pues que alguien venga de afuera a dictar capacitación de algo no...entre semana nos reúnen solo para aclarar algún asunto o para recordar lo que uno tiene que hacer.

9. I. Desde su punto de vista ¿qué necesidades de capacitación tiene usted y en que te beneficiaría al igual que a la empresa?

Sec.1 Bueno sería interesante que de vez en cuando lo capacitaran a uno sobre cómo le iría mejor a la empresa...realmente yo de mi parte la necesito porque creo que le puedo aportar más a la empresa.

10. I. Coméntame si usted ha recibido capacitación sobre nuevos métodos de trabajo que lo actualicen para desempeñar mejor sus funciones. ¿De qué tipo?

Sec.1 Ummm...sobre métodos nuevos...pues no, entiendo que son herramientas nuevas que me gustaría manejarlas, ponerlas en práctica yo creo que la empresa le iría mejor.

11. I. ¿Sientes que la empresa se interesa en capacitarte con nuevos métodos de trabajo para que te desempeñes mejor y aumentes tu productividad? Coméntame al respecto.

Sec.1 Bueno...la situación aquí a diario es casi lo mismo, yo llego temprano a la oficina y me pongo a trabajar...pero no me gusta preguntar esas cosas porque aja...eso lo deciden son los jefes y yo no he oído hablar de eso ni siento que se interesen.

12. I. Coménteme si la empresa realiza eventos para comunicarte los valores y que te sientas motivado lo cual te hace más productivo. ¿Qué aspectos positivos le das a este tema?

Sec.1 Pues que haga eventos como tal no...pero si una que otra vez y de manera informal hablan de eso...pienso que eso es uno de los temas más importantes que la empresa debe tener presente, le ayuda a uno a crecer

13. I. Coménteme si la empresa le proporciona a usted seminarios o charlas para desarrollar su inteligencia emocional ¿Qué opinas de eso?

Sec.1 Bueno en mi concepto eso no le corresponde a la empresa, más bien me toca es a mi prepárame leyendo libros, estudiando, pero aquí no se habla de eso y tampoco creo que gasten en eso.

14. I. Coméntame si has recibido de la empresa charlas que te instruyan para que tengas una buena salud mental ¿Conoces algo al respecto?

Sec.1 Pues no, no he recibido charla alguna al respecto...si conozco del tema, he leído un poquito, son temas súper importantes.

15. I. Desde su punto de vista ¿sientes que la empresa se preocupe por disponer de recursos y espacios para mejorarte las condiciones y mantenerte con buena salud mental?

Sec.1 Mmmm no... aquí no existen espacios que estén acondicionados para eso ni creo que la empresa se preocupe por eso...en cuanto a los recursos no creo que existan...porque no se hacen actividades al respecto.

16. I. ¿La empresa te proporciona asesoría, programas y condiciones para mejorarte y mantenerte en buen estado de salud física? Coménteme al respecto.

Sec.1 Bueno, no, aquí no contamos con esos programas, a pesar de que son muy buenos para la salud y el bienestar de todos.

17. I. Coménteme si la empresa cuando te asigna las tareas ¿te entrega buenas herramientas y te dan poder y autonomía para trabajar?, si te dan poder y autonomía ¿sientes que aumentan tus capacidades y eres más productivo?

Sec.1 En cuanto a las herramientas para trabajar, si, son herramientas buenas, el equipo está bien, algunas veces falla, pero se corrige...que yo tenga que tomar decisiones, no...me dan las órdenes y las orientaciones y cumplo.

18. I. Coménteme que procedimientos utiliza la empresa para saber si estas en buenas condiciones tanto intelectuales como físicas.

Sec.1 Mmmm...que me hayan hecho evaluaciones o algo similar, ninguno...los trabajos que hago son revisados, pero pienso que es algo normal.

19. I. Supongo que has tenido que realizar tareas en lugares diferentes al que te ha asignado de manera fija la empresa ¿Cómo te sientes cuando te asignan tareas en lugares distintos? Coméntame al respecto.

Sec.1 Pues aquí internamente hay poca rotación, siempre he trabajado en la misma oficina, una que otra vez salgo a hacer alguna gestión de la empresa y me distraigo un poco.

20. I. Coménteme si te ha tocado trabajar más horas de las que están estipuladas en su contrato de trabajo ¿Te ha afectado tal situación?

Sec.1 Pues realmente no, por este lado la empresa siempre ha tratado de hacer que se trabajen las 8 horas estipuladas, así que por este lado no ha habido ningún tipo de problema.

Entrevista No. 2.

La presente entrevista corresponde a la Sec.2 de la unidad de negocios AQUALIA, la cual fue realizada el día 22 de abril de 2021 a las 10:00 am. Los participantes fueron el investigador que en adelante será I, y una de las colaboradoras que en adelante será Sec.2

1. I. Cuéntame si has recibido algún tipo de formación por parte de la empresa que te haya servido para desempeñar mejor tus funciones ¿Qué has aprendido?

Sec.2 Mmm...que me hayan ayudado a formarme en lo que estudie, no... por lo general la formación que he tenido ha sido con respecto al trabajo, sea, me dan inducción, me explican sobre lo que tengo que hacer y eso es lo que he aprendido.

2. I. Cuéntame si tienes alguna formación técnica o profesional y que la empresa te haya hecho algún aporte para el pago de las mensualidades o semestres, ¿o lo has hecho por tu cuenta?

Sec.2 Si claro, antes de entrar a trabajar aquí lo hice por mi cuenta en una corporación.

3. I. ¿Desde tu punto de vista sientes que tus superiores al mando de la empresa administran de manera adecuada los recursos financieros? ¿Qué opinas de eso?

Sec.2 Lo que yo observo es que a veces se presentan problemas con el pago de los proveedores y el de nosotros los trabajadores...lo que me parece que el dinero no tiene un buen manejo porque de pronto se daña algo y demoran un poco en arreglarlo.

4. I. Cuéntame si sientes que los materiales y maquinas que adquiere la empresa y que son manipulados por usted para ejecutar las tareas son de buena calidad ¿Qué opinas?

Sec.2 Lo que yo observo es...que a veces se presentan problemas con el pago de los proveedores y el de nosotros los trabajadores...lo que me parece que el dinero no tiene

un buen manejo porque de pronto se daña algo y demoran un poco en arreglarlo entonces ...para mi concepto están fallando en la administración.

5. I. ¿Los materiales y herramientas que la empresa le asigna a usted para llevar a cabo sus tareas, siente que están en buen estado? Coménteme al respecto.

Sec.2 Lo que yo observo es...que a veces se presentan problemas con el pago de los proveedores y el de nosotros los trabajadores...lo que me parece que el dinero no tiene un buen manejo porque de pronto se daña algo y demoran un poco en arreglarlo entonces ...para mi concepto están fallando en la administración.

6. I. ¿Sientes que los medios tecnológicos que te proporciona la empresa para llevar a cabo tus tareas son adecuados? ¿Qué opinas?

Sec.2 Si...aquí lo que más utilizo es el computador y bueno, el servicio de internet, siempre es bueno...a veces se cae el servicio, pero después llega, aja.

7. I. Cuéntame si notas que las herramientas tecnológicas que utilizas para el desempeño de tus funciones son eficaces ¿Qué conoces al respecto?

Sec.2 Bueno normalmente el equipo que tengo en mi puesto de trabajo trabaja bien, hay veces que se pone lento, pero logro cumplir a tiempo mis actividades.

8. I. Cuéntame si tienes conocimiento sobre si la empresa tiene programas de capacitación para usted. ¿Cuáles?

Sec.2 No, no...programas de capacitación que yo conozca no señor...que a mí me gustaría para uno aprender más.

9. I. Desde su punto de vista ¿qué necesidades de capacitación tiene usted y en que te beneficiaría al igual que a la empresa?

Sec.2 Ummm...capacitación sobre cómo mejorar más en mi trabajo mmm, como mejorar las relaciones con todos porque hay cosas que yo no sé y pienso que sería bueno para la empresa porque me sentiría mejor y daría más en mi puesto de trabajo.

10. I. Coméntame si usted ha recibido capacitación sobre nuevos métodos de trabajo que lo actualicen para desempeñar mejor sus funciones. ¿De qué tipo?

Sec.2 Bueno no...aun no los conozco, no los he recibido, pero si he escuchado hablar de eso.

11. I. ¿Sientes que la empresa se interesa en capacitarte con nuevos métodos de trabajo para que te desempeñes mejor y aumentes tu productividad? Coméntame al respecto.

Sec.2 Bueno esos son temas en los que no me puedo meter ni estar exigiendo...aja porque debo cuidar mi puesto de trabajo, pero nunca he escuchado ni he visto el interés, además, la empresa debe saber que a uno lo deben capacitar con nuevas alternativas.

12. I. Coménteme si la empresa realiza eventos para comunicarte los valores y que te sientas motivado lo cual te hace más productivo. ¿Qué aspectos positivos le das a este tema?

Sec.2 No...para eso no hacen eventos, de esos temas si por allí en algunas reuniones nos hablan de eso...de la importancia que es aplicar los valores en nuestro trabajo, pero que hagan reuniones para tratar exclusivamente de sobre esos temas, no.

13. I. Coménteme si la empresa le proporciona a usted seminarios o charlas para desarrollar su inteligencia emocional ¿Qué opinas de eso?

Sec.2 Mmmm...nunca he escuchado que la empresa quiera...dictarnos charlas o seminarios para formarnos en esos temas, eso ya es asunto de uno, si quiero prepararme eso es mejor hacerlo por cuenta propia.

14. I. Coméntame si has recibido de la empresa charlas que te instruyan para que tengas una buena salud mental ¿Conoces algo al respecto?

Sec.2 No, no señor...no me han dado charla de ese tema...si, conozco al respecto, y me parece muy importante por eso hace parte de nuestra salud.

15. I. Desde su punto de vista ¿sientes que la empresa se preocupe por disponer de recursos y espacios para mejorarte las condiciones y mantenerte con buena salud mental?

Sec.2 No, no he visto esos espacios aquí...y tampoco creo que la empresa se preocupe... creo que dispongan de recursos para esa atención, porque... aquí no se dan esas actividades.

16. I. ¿La empresa te proporciona asesoría, programas y condiciones para mejorarte y mantenerte en buen estado de salud física? Coménteme al respecto.

Sec.2 Bueno, con programas para el mejoramiento y bienestar de la salud, no...aquí ese tipo de eventos no los hace la empresa, no le prestan atención a eso.

17. I. Coménteme si la empresa cuando te asigna las tareas ¿te entrega buenas herramientas y te dan poder y autonomía para trabajar?, si te dan poder y autonomía ¿sientes que aumentan tus capacidades y eres más productivo?

Sec.2 Si, el equipo que tengo para trabajar está en buenas condiciones...hago lo que me dicen que tengo que hacer, pero no cambio nada...pues siento que hago bien las cosas.

18. I. Coménteme que procedimientos utiliza la empresa para saber si estas en buenas condiciones tanto intelectuales como físicas.

Sec.2 Procedimientos para medir mis capacidades como algún cuestionario...no, ninguno, es más, no me han hecho evaluación alguna...hago mis actividades y salen bien, si tengo dudas entonces hago la consulta.

19. I. Supongo que has tenido que realizar tareas en lugares diferentes al que te ha asignado de manera fija la empresa ¿Cómo te sientes cuando te asignan tareas en lugares distintos? Coméntame al respecto.

Sec.2 Bueno en mi permanencia aquí me han cambiado solo dos veces, pero de que este aquí y allá no...cuando llegué aquí por un lado me sentí bien, o sea por el cambio.

20. I. Coménteme si te ha tocado trabajar más horas de las que están estipuladas en su contrato de trabajo ¿Te ha afectado tal situación?

Sec.2 Yo siempre he trabajado en un horario normal, las horas que están estipuladas.

Entrevista No. 3.

La presente entrevista corresponde a la Sec.3 de la unidad de negocios AQUALIA, la cual fue realizada el día 22 de abril de 2021 a las 11:00 am. Los participantes fueron el investigador que en adelante será I, y una de las colaboradoras que en adelante será Sec.3

1. I. Cuéntame si has recibido algún tipo de formación por parte de la empresa que te haya servido para desempeñar mejor tus funciones ¿Qué has aprendido?

Sec.3 Bueno...lo que he aprendido lo he hecho por mi cuenta pero que me hayan ayudado a pagar algún curso o semestre en la universidad, no, pues la verdad no he preguntado si aquí harían eso.

2. I. Cuéntame si tienes alguna formación técnica o profesional y que la empresa te haya hecho algún aporte para el pago de las mensualidades o semestres, ¿o lo has hecho por tu cuenta?

Sec.3 Si, si...tengo un técnico que hice antes de entrar a trabajar aquí...lo hice por mi cuenta.

3. I. ¿Desde tu punto de vista sientes que tus superiores al mando de la empresa administran de manera adecuada los recursos financieros? ¿Qué opinas de eso?

Sec.3 Mmm...a veces veo por allí las personas muy preocupadas por demoras en los pagos lo que me da a entender que algunas cosas no están bien...aunque el servicio casi siempre se presta normal, pero...siempre se presentan quejas entonces todo me da a entender que falta un poco de control en lo que se hace y...creo que no hay una buena administración

4. I. Cuéntame si sientes que los materiales y maquinas que adquiere la empresa y que son manipulados por usted para ejecutar las tareas son de buena calidad ¿Qué opinas?

Sec.3 Pues, si, si claro...de eso me doy cuenta porque son marcas reconocidas...aquí hay compañeros que conocen de eso...y bueno...yo veo todo bien.

5. I. ¿Los materiales y herramientas que la empresa le asigna a usted para llevar a cabo sus tareas, siente que están en buen estado? Coménteme al respecto.

Sec.3 Pues los materiales si están en buen estado porque los trabajos deben quedar bien presentados, en cuanto a las herramientas también están en buen estado, sino que aja ellas se dañan y algunas veces toca trabajar así.

6. I. ¿Sientes que los medios tecnológicos que te proporciona la empresa para llevar a cabo tus tareas son adecuados? ¿Qué opinas?

Sec.3 Pues, yo trabajo con mi computador y por lo general nada pasa, osea el servicio es normal, entonces sí, es adecuado.

7. I. Cuéntame si notas que las herramientas tecnológicas que utilizas para el desempeño de tus funciones son eficaces ¿Qué conoces al respecto?

Sec.3 Mmmm...si...del equipo que utilizo no me presenta problema, aveces trata de ponerse lento, pero logro hacer a tiempo todo lo que tengo pendiente.

8. I. Cuéntame si tienes conocimiento sobre si la empresa tiene programas de capacitación para usted. ¿Cuáles?

Sec.3 No señor no...no tengo ningún conocimiento, porque además no he recibido ni nadie viene a hacer eso aquí.

9. I. Desde su punto de vista ¿qué necesidades de capacitación tiene usted y en que te beneficiaría al igual que a la empresa?

Sec.3 Si claro...yo por lo menos siento que tengo necesidades, necesito conocer más sobre los valores de la empresa, por ejemplo, el producto que se ofrece como mejorarlo...y esto le conviene a la empresa por me sentiría más segura, eso creo.

10. I. Coméntame si usted ha recibido capacitación sobre nuevos métodos de trabajo que lo actualicen para desempeñar mejor sus funciones. ¿De qué tipo?

Sec.3 Métodos nuevos de trabajo, no...hasta el momento no, ojalá sea pronto.

11. I. ¿Sientes que la empresa se interesa en capacitarte con nuevos métodos de trabajo para que te desempeñes mejor y aumentes tu productividad? Coméntame al respecto.

Sec.3 Pues...que yo sepa aquí nunca he escuchado hablar de capacitación...entonces no veo que la empresa esté interesada bueno...por lo menos en el momento de capacitarnos...y yo creo que se necesita.

12. I. Coménteme si la empresa realiza eventos para comunicarte los valores y que te sientas motivado lo cual te hace más productivo. ¿Qué aspectos positivos le das a este tema?

Sec.3 Para hablar sobre los valores que se deben aplicarse aquí en la empresa, no...si se escucha decir de eso, pero por allí...osea nada de reuniones...son temas importantes que se deben tratar, son necesarios para todos.

13. I. Coménteme si la empresa le proporciona a usted seminarios o charlas para desarrollar su inteligencia emocional ¿Qué opinas de eso?

Sec.3 Pues no, aquí nunca he recibido seminarios o charlas sobre eso y no he escuchado hablar al respecto...hay libros que hablan de ese tema y mucha información en internet, entonces es mejor uno meterse por allí.

14. I. Coméntame si has recibido de la empresa charlas que te instruyan para que tengas una buena salud mental ¿Conoces algo al respecto?

Sec.3 Pues no...no he recibido ningún tipo de charla sobre salud mental, es un tema bueno...si he escuchado y he leído algo sobre el tema, es muy importante.

15. I. Desde su punto de vista ¿sientes que la empresa se preocupe por disponer de recursos y espacios para mejorarte las condiciones y mantenerte con buena salud mental?

Sec.3 Bueno aquí en la empresa no he visto esos espacios...tampoco veo alguna preocupación por disponer de recursos para esto, aja...no veo la intención.

16. I. ¿La empresa te proporciona asesoría, programas y condiciones para mejorarte y mantenerte en buen estado de salud física? Coménteme al respecto.

Sec.3 Mmmm no, ese tipo de programas aquí no se dan.

17. I. Coménteme si la empresa cuando te asigna las tareas ¿te entrega buenas herramientas y te dan poder y autonomía para trabajar?, si te dan poder y autonomía ¿sientes que aumentan tus capacidades y eres más productivo?

Sec.3 Bueno si, las herramientas que tengo para cumplir mi trabajo están en buenas condiciones, si presentan fallas, pero le hacen su mantenimiento...autonomía de pronto para cambiar las cosas no, pero así de esta manera creo que hago bien mi trabajo.

18. I. Coménteme que procedimientos utiliza la empresa para saber si estas en buenas condiciones tanto intelectuales como físicas.

Sec.3 Bueno a mí no me han hecho así evaluación, eso fue solo cuando entre a trabajar, las pruebas psicotécnicas...así para conocer mis capacidades, solo lo que hago en el puesto de trabajo.

19. I. Supongo que has tenido que realizar tareas en lugares diferentes al que te ha asignado de manera fija la empresa ¿Cómo te sientes cuando te asignan tareas en lugares distintos? Coméntame al respecto.

Sec.3 Bueno, desde que empecé a trabajar con la empresa, siempre me ha tocado en esta oficina, cuando salgo para otra oficina es solamente por algún dato o a entregar algo...a veces me estreso un poco por la rutina, pero trato de manejar esa parte.

20. I. Coménteme si te ha tocado trabajar más horas de las que están estipuladas en su contrato de trabajo ¿Te ha afectado tal situación?

Sec.3 Bueno aquí nunca me ha tocado trabajar horas extras...por lo general cumplo el horario normal, estipulado, pues no ha habido necesidad.

Entrevista No. 4.

La presente entrevista corresponde al Col.4 de la unidad de negocios AQUALIA, la cual fue realizada el día 22 de abril de 2021 a las 14:30. Los participantes fueron el investigador que en adelante será I, y uno de los colaboradores que en adelante será Col.4

1. I. Cuéntame si has recibido algún tipo de formación por parte de la empresa que te haya servido para desempeñar mejor tus funciones ¿Qué has aprendido?

Col.4 Bueno docto, aquí solo he recibido instrucción sobre los trabajos que me toca hacer y además como operar una máquina, pero que hayan enviado a hacer algún curso a algún lado, no.

2. I. Cuéntame si tienes alguna formación técnica o profesional y que la empresa te haya hecho algún aporte para el pago de las mensualidades o semestres, ¿o lo has hecho por tu cuenta?

Col.4 No docto...no he tenido la oportunidad de estudiar o hacer algún curso.

3. I. ¿Desde tu punto de vista sientes que tus superiores al mando de la empresa administran de manera adecuada los recursos financieros? ¿Qué opinas de eso?

Col.4 Bueno lo que puedo decir al respecto es que...cuando no nos pagan puntual, de pronto es que no hay plata...pero aja...la empresa por lo general siempre está

prestando el servicio y está recaudando y muchas veces se presentan reclamos por falta de pagos, lo que me da a entender que los dineros no tienen un buen manejo y de pronto pienso que no hay buena administración.

4. I. Cuéntame si sientes que los materiales y maquinas que adquiere la empresa y que son manipulados por usted para ejecutar las tareas son de buena calidad ¿Qué opinas?

Col.4 Bueno sí, siempre compra los materiales y las maquinas que necesita de buena calidad.

5. I. ¿Los materiales y herramientas que la empresa le asigna a usted para llevar a cabo sus tareas, siente que están en buen estado? Coménteme al respecto.

Col.4 Bueno los materiales si están en buen estado porque lo que se hace debe quedar bien...las herramientas también están en buen estado solo que aja, con el uso se dañan y a veces toca usarlas así.

6. I. ¿Sientes que los medios tecnológicos que te proporciona la empresa para llevar a cabo tus tareas son adecuados? ¿Qué opinas?

Col.4 Bueno...eso muy poco se ve, porque los trabajos que me toca hacer es más que toda la producción del agua...cuando se va a instalar un servicio, lo hago con sierra cortadora de concreto y pala. El mantenimiento de las alcantarillas se hace con el camión extractor.

7. I. Cuéntame si notas que las herramientas tecnológicas que utilizas para el desempeño de tus funciones son eficaces ¿Qué conoces al respecto?

Col.4 Ehhh...para lo que me toca hacer no requiere de herramientas tecnológicas...para los trabajos que hago utilizo herramientas manuales y casi siempre termino rápido.

8. I. Cuéntame si tienes conocimiento sobre si la empresa tiene programas de capacitación para usted. ¿Cuáles?

Col.4 Nada docto...no tengo conocimiento de eso, que yo sepa aquí no viene nadie a capacitar a uno...aquí la capacitación n que uno recibe es una reunión en la mañana para dar las instrucciones del día.

9. I. Desde su punto de vista ¿qué necesidades de capacitación tiene usted y en que te beneficiaría al igual que a la empresa?

Col.4 Claro que si yo tengo muchas necesidades...por ejemplo cuando se presenta un problema y como solucionarlo, como sentirme más motivada que yo creo seria excelente para la empresa porque haría mejor las cosas.

10. I. Coméntame si usted ha recibido capacitación sobre nuevos métodos de trabajo que lo actualicen para desempeñar mejor sus funciones. ¿De qué tipo?

Col.4 Mmmm...no, los trabajos los hago con lo mismo de antes.

11. I. ¿Sientes que la empresa se interesa en capacitarte con nuevos métodos de trabajo para que te desempeñes mejor y aumentes tu productividad? Coméntame al respecto.

Col.4 Mmmm...pues aquí todo es igual casi todos los días...hay mucha rutina y eso lo afecta mucho a uno...yo no le veo interés a la empresa por capacitarnos para que se produzca algún cambio.

12. I. Coménteme si la empresa realiza eventos para comunicarte los valores y que te sientas motivado lo cual te hace más productivo. ¿Qué aspectos positivos le das a este tema?

Col.4 Pues...no, no se hacen eventos para hablar de esto...en las reuniones que hacen por allí a veces en la mañana tocan ese tema...pero me parece que eso es muy necesario y sería bueno que se hablara bastante de eso.

13. I. Coménteme si la empresa le proporciona a usted seminarios o charlas para desarrollar su inteligencia emocional ¿Qué opinas de eso?

Col.4 No señor...durante el tiempo que llevo trabajando aquí nunca he recibido charlas ni mucho menos han hecho seminarios sobre eso.

14. I. Coméntame si has recibido de la empresa charlas que te instruyan para que tengas una buena salud mental ¿Conoces algo al respecto?

Col.4 Nada docto...aquí no me han dado charla sobre eso...si he escuchado hablar de eso y me parece bien.

15. I. Desde su punto de vista ¿sientes que la empresa se preocupe por disponer de recursos y espacios para mejorarte las condiciones y mantenerte con buena salud mental?

Col.4 No, no visto ni he notado preocupación alguna...pues aquí uno es el que debe preocuparse, pero de parte de la empresa no veo que quieran hacer eso.

16. I. ¿La empresa te proporciona asesoría, programas y condiciones para mejorarte y mantenerte en buen estado de salud física? Coménteme al respecto.

Col.4 No señor, algún programa de deportes para mantenerme en buen estado de salud, no...solo la EPS para la seguridad social.

17. I. Coménteme si la empresa cuando te asigna las tareas ¿te entrega buenas herramientas y te dan poder y autonomía para trabajar?, si te dan poder y autonomía ¿sientes que aumentan tus capacidades y eres más productivo?

Col.4 Si, las herramientas de trabajo son buenas...en las tareas que debo cumplir no puedo cambiar nada, si hago todo con ganas porque ese es mi trabajo.

18. I. Coménteme que procedimientos utiliza la empresa para saber si estas en buenas condiciones tanto intelectuales como físicas.

Col.4 Mmmm...para evaluarme y mirar si tengo capacidades o estoy bien de la mente, no, ninguna...de pronto con el trabajo diario ellos se dan cuenta.

19. I. Supongo que has tenido que realizar tareas en lugares diferentes al que te ha asignado de manera fija la empresa ¿Cómo te sientes cuando te asignan tareas en lugares distintos? Coméntame al respecto.

Col.4 Bueno yo casi siempre permanezco aquí y allá, o sea, mi trabajo no lo hago sentado en una oficina, a veces me toca trabajar en la balsa, la bocatoma o en obras y mantenimiento...es bueno cuando me toca así.

20. I. Coménteme si te ha tocado trabajar más horas de las que están estipuladas en su contrato de trabajo ¿Te ha afectado tal situación?

Col.4 Bueno por lo general trabajo dentro del horario establecido...las 8 horas...pero si se presenta una emergencia o estamos solucionando algún problema urgente, hay que solucionarlo así toque trabajar hasta tarde.

Entrevista No. 5

La presente entrevista corresponde al Col.5 de la unidad de negocios AQUALIA, la cual fue realizada el día 22 de abril de 2021 a las 15:20. Los participantes fueron el investigador que en adelante será I, y uno de los colaboradores que en adelante será Col.5

1. I. Cuéntame si has recibido algún tipo de formación por parte de la empresa que te haya servido para desempeñar mejor tus funciones ¿Qué has aprendido?

Col.5 No señor, lo que he aprendido aquí es solo los trabajos que me toca hacer, antes de salir me dan varias instrucciones que también tienen que ver con las maquinas sobre como operarlas y sobre el cuidado que debo tener.

2. I. Cuéntame si tienes alguna formación técnica o profesional y que la empresa te haya hecho algún aporte para el pago de las mensualidades o semestres, ¿o lo has hecho por tu cuenta?

Col.5 No señor, no he hecho ningún curso, no he podido.

3. I. ¿Desde tu punto de vista sientes que tus superiores al mando de la empresa administran de manera adecuada los recursos financieros? ¿Qué opinas de eso?

Col.5 Ahhh... bueno, entiendo que cuando se habla de administrar bien los dineros es que la empresa este al día con todo, con nuestros pagos, ...aquí siempre se presentan reclamos por que demoran los pagos entonces eso para mí es que no hay buena administración de la plata... además las instalaciones no se ven bien.

4. I. Cuéntame si sientes que los materiales y maquinas que adquiere la empresa y que son manipulados por usted para ejecutar las tareas son de buena calidad ¿Qué opinas?

Col.5 Mmm, si señor...lo que se compra es de buena calidad, los insumos, las maquinas, todo es de buena marca.

5. I. ¿Los materiales y herramientas que la empresa le asigna a usted para llevar a cabo sus tareas, siente que están en buen estado? Coménteme al respecto.

Col.5 Si, los materiales por lo general son nuevos, porque lo que se va a hacer debe quedar bien, las herramientas también están en buen estado y bueno, con el tiempo se dañan y debo esperar a que la reparen o que me entreguen una nueva.

6. I. ¿Sientes que los medios tecnológicos que te proporciona la empresa para llevar a cabo tus tareas son adecuados? ¿Qué opinas?

Col.5 Mire docto...lo que yo utilizo para hacer lo que me toca son medios normales...o sea palas, pica, la máquina de cortar concreto que es eléctrica...eso cuando se va a instalar un servicio, porque cuando me toca hacer mantenimiento de alcantarillas, se hace con el camión...ya para la producción del agua lo hace el equipo instalado en la planta.

7. I. Cuéntame si notas que las herramientas tecnológicas que utilizas para el desempeño de tus funciones son eficaces ¿Qué conoces al respecto?

Col.5 Bueno las herramientas que utilizo para lo que me toca hacer no son tecnológicas...son manuales, porque normalmente lo que hago es hacer instalaciones y el mantenimiento, pero sirven.

8. I. Cuéntame si tienes conocimiento sobre si la empresa tiene programas de capacitación para usted. ¿Cuáles?

Col.5 Mmmm...no, no señor...no tengo conocimiento al respecto, bueno...y yo no he recibido así de alguien que haya venido de otra parte

9. I. Desde su punto de vista ¿qué necesidades de capacitación tiene usted y en que te beneficiaría al igual que a la empresa?

Col.5 Bueno yo siento que si tengo muchas necesidades porque solo trabajo y trabajo...y me gustaría capacitación sobre la atención al cliente porque a veces un usuario me hace una pregunta sobre el servicio y yo no le doy la respuesta que él quiere.

10. I. Coméntame si usted ha recibido capacitación sobre nuevos métodos de trabajo que lo actualicen para desempeñar mejor sus funciones. ¿De qué tipo?

Col.5 Bueno no, no señor, hasta el momento no he recibido ese tipo de capacitación...creo que sería bueno conocer más sobre eso.

11. I. ¿Sientes que la empresa se interesa en capacitarte con nuevos métodos de trabajo para que te desempeñes mejor y aumentes tu productividad? Coméntame al respecto.

Col.5 Bueno docto...no veo la intención ni el interés...a pesar de que a eso le veo mucha importancia porque aja...eso lo hace cambiar a uno para bien y también para la empresa.

12. I. Coménteme si la empresa realiza eventos para comunicarte los valores y que te sientas motivado lo cual te hace más productivo. ¿Qué aspectos positivos le das a este tema?

Col.5 No, para la comunicación de los valores aquí no hacen eventos...si se habla de eso en las reuniones, pero muy poco...fijese que sería bueno tratar bastante de eso porque son temas muy buenos.

13. I. Coménteme si la empresa le proporciona a usted seminarios o charlas para desarrollar su inteligencia emocional ¿Qué opinas de eso?

Col.5 Nunca he recibido seminario o charlas sobre inteligencia emocional docto...me gustaría conocer más de eso.

14. I. Coméntame si has recibido de la empresa charlas que te instruyan para que tengas una buena salud mental ¿Conoces algo al respecto?

Col.5 Mmmm, no...no me han dictado o dado charla sobre salud mental...pues si he oído hablar del tema y sería bueno que dictaran una charla.

15. I. Desde su punto de vista ¿sientes que la empresa se preocupe por disponer de recursos y espacios para mejorarte las condiciones y mantenerte con buena salud mental?

Col.5 No veo esa intención docto, porque tampoco veo que quieran hacer algún tipo de programa al respecto...gastar plata en eso no lo creo.

16. I. ¿La empresa te proporciona asesoría, programas y condiciones para mejorarte y mantenerte en buen estado de salud física? Coménteme al respecto.

Col.5 Ahhh no, como programas de recreación para mantenerse en buen estado de salud, no, no he escuchado nada al respecto.

17. I. Coménteme si la empresa cuando te asigna las tareas ¿te entrega buenas herramientas y te dan poder y autonomía para trabajar?, si te dan poder y autonomía ¿sientes que aumentan tus capacidades y eres más productivo?

Col.5 Bueno en cuanto a las herramientas de trabajo, si, están en buenas condiciones...pero, autonomía, bueno, de pronto horarios o procedimientos no puedo hacer cambio...cumpló lo que dicen.

18. I. Coménteme que procedimientos utiliza la empresa para saber si estas en buenas condiciones tanto intelectuales como físicas.

Col.5 Evaluación que me hayan hecho para conocer como estoy actualmente, ninguna...quizás por el trabajo a diario, pero no hay otro procedimiento.

19. I. Supongo que has tenido que realizar tareas en lugares diferentes al que te ha asignado de manera fija la empresa ¿Cómo te sientes cuando te asignan tareas en lugares distintos? Coméntame al respecto.

Col.5 Si, mi lugar de trabajo no es fijo, a muchos de nosotros nos toca trabajar aquí en la planta y por fuera en obras o mantenimiento...cuando es así cambia el ambiente.

20. I. Coménteme si te ha tocado trabajar más horas de las que están estipuladas en su contrato de trabajo ¿Te ha afectado tal situación?

Col.5 Mmmm casi siempre en el horario normal, las veces que me ha tocado trabajar más tiempo ha sido por algún problema que se ha presentado con el servicio...si siempre me afecta por lo que llego tarde a mi casa.

Entrevista No. 6

La presente entrevista corresponde al Col.6 de la unidad de negocios AQUALIA, la cual fue realizada el día 22 de abril de 2021 a las 16:15. Los participantes fueron el investigador que en adelante será I, y una de las colaboradoras que en adelante será Col.6

1. I. Cuéntame si has recibido algún tipo de formación por parte de la empresa que te haya servido para desempeñar mejor tus funciones ¿Qué has aprendido?

Col. 6 Bueno, que me hayan enviado a hacer algún curso, no, lo que he aprendido ha sido por mi cuenta... aquí solo me explican sobre lo que me toca hacer y en lo que tiene que ver con el manejo de las maquinas.

2. I. Cuéntame si tienes alguna formación técnica o profesional y que la empresa te haya hecho algún aporte para el pago de las mensualidades o semestres, ¿o lo has hecho por tu cuenta?

Col.6 Si señor...hice un curso mucho antes de entrar a trabajar aquí, lo hice por cuenta propia.

3. I. ¿Desde tu punto de vista sientes que tus superiores al mando de la empresa administran de manera adecuada los recursos financieros? ¿Qué opinas de eso?

Col.6 Lo que yo veo es que todas estas instalaciones son viejas y no están en muy buen estado...entonces me pregunto porque será...aja la empresa siempre está funcionando...pero muchas veces no pagan puntual y se presentan muchos reclamos por demoras en pagos...entonces veo que no están administrado las cosas.

4. I. Cuéntame si sientes que los materiales y maquinas que adquiere la empresa y que son manipulados por usted para ejecutar las tareas son de buena calidad ¿Qué opinas?

Col.6 Bueno si...todos los materiales que se usan para la producción del agua y la maquinaria son de buena calidad.

5. I. ¿Los materiales y herramientas que la empresa le asigna a usted para llevar a cabo sus tareas, siente que están en buen estado? Coménteme al respecto.

Col.6 Si señor, normalmente los materiales cuando se va a hacer un trabajo, me los entregan nuevos, lógico...las herramientas también por lo general están en buen estado, ellas se dañan con el tiempo, por el uso, pero después las cambian.

6. I. ¿Sientes que los medios tecnológicos que te proporciona la empresa para llevar a cabo tus tareas son adecuados? ¿Qué opinas?

Col.6 Ehhh...medios tecnológicos que me proporcione la empresa, no...solo que utilizo para lo que me toca...si me toca cortar concreto lo hago con la sierra eléctrica o si me toca taladrar, lo hago con el taladro que también es eléctrico y con eso se hace el trabajo, pero del resto medios tecnológicos aquí muy poco se ve, solo en la planta para potabilizar el agua.

7. I. Cuéntame si notas que las herramientas tecnológicas que utilizas para el desempeño de tus funciones son eficaces ¿Qué conoces al respecto?

Col.6 Docto mire...para lo que hago no uso herramientas tecnológicas...actualmente mis tareas las hago las herramientas manuales y cuando toca con la maquinaria.

8. I. Cuéntame si tienes conocimiento sobre si la empresa tiene programas de capacitación para usted. ¿Cuáles?

Col.6 Pues no...no tengo conocimiento alguno...bueno yo no he visto ni tampoco he recibido alguna capacitación del alguien que la haya hecho o que haya venido, lo que uno recibe aquí no instrucciones y recomendaciones en la mañana.

9. I. Desde su punto de vista ¿qué necesidades de capacitación tiene usted y en que te beneficiaría al igual que a la empresa?

Col.6 Si señor si necesito capacitación en muchas cosas sobre todo en la atención al cliente, ellos quieren una buena atención, pero a veces no sé qué decirles sobre todo porque algunos asuntos no los manejo, entonces deberían capacitarme en varios asuntos que maneja la empresa.

10. I. Coméntame si usted ha recibido capacitación sobre nuevos métodos de trabajo que lo actualicen para desempeñar mejor sus funciones. ¿De qué tipo?

Col.6 Pues, no, no he recibido ese tipo de capacitación...sería bueno aprender de eso.

11. I. ¿Sientes que la empresa se interesa en capacitarte con nuevos métodos de trabajo para que te desempeñes mejor y aumentes tu productividad? Coméntame al respecto.

Col.6 Yo me atrevo a decir que hay muchas fallas a pesar de que la empresa siempre está prestando su servicio, pero yo creo que si se interesaran más por capacitarlo a uno las cosas serían mejores...en verdad no veo el interés por capacitarnos.

12. I. Coménteme si la empresa realiza eventos para comunicarte los valores y que te sientas motivado lo cual te hace más productivo. ¿Qué aspectos positivos le das a este tema?

Col.6 No señor, no...no hacen eventos para hablar sobre los valores, deberían hacerlo porque son temas que deben aplicarse más aquí, hace mucha falta porque se trabaja mejor.

13. I. Coménteme si la empresa le proporciona a usted seminarios o charlas para desarrollar su inteligencia emocional ¿Qué opinas de eso?

Col.6 No docto, nunca he recibido charlas ni tampoco seminario sobre ese tema...bueno según tengo entendido son temas que nos ayudan mucho por ejemplo a trabajar en equipo...me parece interesante ese tema.

14. I. Coméntame si has recibido de la empresa charlas que te instruyan para que tengas una buena salud mental ¿Conoces algo al respecto?

Col.6 No, nunca han hecho eso aquí...pues parece que por allí he escuchado hablar al respecto.

15. I. Desde su punto de vista ¿sientes que la empresa se preocupe por disponer de recursos y espacios para mejorarte las condiciones y mantenerte con buena salud mental?

Col.6 Pienso que no...aquí nunca ha sucedido eso...es mas no veo la intención, la empresa está pendiente es de otros problemas.

16. I. ¿La empresa te proporciona asesoría, programas y condiciones para mejorarte y mantenerte en buen estado de salud física? Coménteme al respecto.

Col.6 Bueno programa como tal no...aquí al lado hay una cancha de fútbol que no la usamos, es lo que hay para hacer deporte y de pronto mantenerse en buen estado.

17. I. Coménteme si la empresa cuando te asigna las tareas ¿te entrega buenas herramientas y te dan poder y autonomía para trabajar?, si te dan poder y autonomía ¿sientes que aumentan tus capacidades y eres más productivo?

Col.6 Para las tareas que me asignan, las herramientas son adecuadas, aunque casi todas son manuales, pero están en buenas condiciones...en cuanto a si tengo autonomía, bueno para cambiar la obra, no, pero si de pronto algo que no vaya a afectar lo que voy a hacer...lo cierto es cada día aprendo más.

18. I. Coménteme que procedimientos utiliza la empresa para saber si estas en buenas condiciones tanto intelectuales como físicas.

COL.6 Pues procedimientos para saber si tengo capacidades intelectuales ninguno, solo las tareas que hago a diario, aja pienso que eso es normal, eso es lo que hago aquí.

19. I. Supongo que has tenido que realizar tareas en lugares diferentes al que te ha asignado de manera fija la empresa ¿Cómo te sientes cuando te asignan tareas en lugares distintos? Coméntame al respecto.

Col.6 Bueno por el cargo que desempeño siempre me envían de un lugar a otro, eso me mantiene un poco motivado porque no siempre hago lo mismo.

20. I. Coménteme si te ha tocado trabajar más horas de las que están estipuladas en su contrato de trabajo ¿Te ha afectado tal situación?

Col.6 Pues, algunas veces...pero eso pasa cuando hay algún problema con el servicio hay que restablecerlo...si, siempre es incómodo trabajar hasta tarde.

Entrevista No. 7

La presente entrevista corresponde al Col.7 de la unidad de negocios AQUALIA, la cual fue realizada el día 23 de abril de 2021 a las 9:05 am. Los participantes fueron el investigador que en adelante será I, y uno de los colaboradores que en adelante será Col.7

1. I. Cuéntame si has recibido algún tipo de formación por parte de la empresa que te haya servido para desempeñar mejor tus funciones ¿Qué has aprendido?

Col.7 Ehhh...no formación, así como tal no, o sea en una corporación no, aquí lo que me enseñan es sobre los trabajos que me corresponde hacer, en lo que tiene que ver con el manejo de la maquinaria me explican sobre el manejo de ellas.

2. I. Cuéntame si tienes alguna formación técnica o profesional y que la empresa te haya hecho algún aporte para el pago de las mensualidades o semestres, ¿o lo has hecho por tu cuenta?

Col.7 Ahhh...no, no tuve la oportunidad.

3. I. ¿Desde tu punto de vista sientes que tus superiores al mando de la empresa administran de manera adecuada los recursos financieros? ¿Qué opinas de eso?

Col.7 Si, yo creo que los jefes no están manejando bien los dineros...aja es que casi siempre hay mucha demora en los pagos y necesitamos pagos puntuales...las maquinas por allí fallan...y hay muchos reclamos...eso muestra que no hay una buena administración.

4. I. Cuéntame si sientes que los materiales y maquinas que adquiere la empresa y que son manipulados por usted para ejecutar las tareas son de buena calidad ¿Qué opinas?

Col.7 Si claro docto, todos esos materiales y maquinas que compra la empresa, son de marcas reconocidas.

5. I. ¿Los materiales y herramientas que la empresa le asigna a usted para llevar a cabo sus tareas, siente que están en buen estado? Coménteme al respecto.

Col.7 Si claro, si señor...siempre los entregan buenos por lo que es para hacer algún trabajo y eso debe quedar bien...las herramientas son usadas, pero en buen estado, eso sí, con el tiempo se dañan por el uso.

6. I. ¿Sientes que los medios tecnológicos que te proporciona la empresa para llevar a cabo tus tareas son adecuados? ¿Qué opinas?

Col.7 Bueno...los medios tecnológicos que me proporcione la empresa...no, porque lo que utilizo para hacer mi trabajo son herramientas comunes...el taladro eléctrico, la cortadora de concreto, palas...eso cuando se va a instalar un servicio, cuando me toca meter tubería lo hago con pica y pala...la preparación de mezcla se hace común y corriente.

7. I. Cuéntame si notas que las herramientas tecnológicas que utilizas para el desempeño de tus funciones son eficaces ¿Qué conoces al respecto?

Col.7 Bueno en el área donde yo estoy las cosas se hacen con herramientas normales de trabajo, o sea...el taladro, la sierra corta concreto, palas y picas que aja...eso no tiene nada de tecnología y con esto hacemos las instalaciones y el mantenimiento.

8. I. Cuéntame si tienes conocimiento sobre si la empresa tiene programas de capacitación para usted. ¿Cuáles?

Col.7 No docto no tengo conocimiento de eso, que yo sepa o la haya recibido no he visto por aquí a nadie.

9. I. Desde su punto de vista ¿qué necesidades de capacitación tiene usted y en que te beneficiaría al igual que a la empresa?

Col.7 Si, son muchas las necesidades de capacitación...yo diría que la de crear un buen ambiente entre todos, porque a veces se presentan problemas entre compañeros, necesitamos que haya un cambio de actitud, si esto se mejora a la empresa le conviene, se trabaja mejor.

10. I. Coméntame si usted ha recibido capacitación sobre nuevos métodos de trabajo que lo actualicen para desempeñar mejor sus funciones. ¿De qué tipo?

Col.7 Bueno hasta el momento no la he recibido docto...porque actualmente trabajo como lo hago siempre.

11. I. ¿Sientes que la empresa se interesa en capacitarte con nuevos métodos de trabajo para que te desempeñes mejor y aumentes tu productividad? Coméntame al respecto.

Col.7 Pues me imagino que la empresa debe saber lo que le corresponde darle a sus empleados no? ...o lo que a uno le falta...por ejemplo capacitarnos de manera permanente...así se lo mantiene uno al tanto de lo nuevo, pero no les veo el interés.

12. I. Coménteme si la empresa realiza eventos para comunicarte los valores y que te sientas motivado lo cual te hace más productivo. ¿Qué aspectos positivos le das a este tema?

Col.7 Pues no señor...yo creo que es una de las tantas cosas que faltan aquí...pero no tratan hacen eventos para eso...si debería la empresa prestarle atención a ese tema, es importante.

13. I. Coménteme si la empresa le proporciona a usted seminarios o charlas para desarrollar su inteligencia emocional ¿Qué opinas de eso?

Col.7 Mmmm...no señor...ni seminario ni charla...y me parece importante esto sobre la inteligencia emocional, yo la he escuchado y que es algo bueno para mejorar las capacidades de la persona.

14. I. Coméntame si has recibido de la empresa charlas que te instruyan para que tengas una buena salud mental ¿Conoces algo al respecto?

Col.7 No, no señor...charlas sobre salud mental, no...sí creo que, si por allí he escuchado sobre ese tema, parece interesante.

15. I. Desde su punto de vista ¿sientes que la empresa se preocupe por disponer de recursos y espacios para mejorarte las condiciones y mantenerte con buena salud mental?

Col.7 Mmmm yo bueno de sentir más bien no veo ninguna intención de que haya esa preocupación...aquí más que todo es trabajar, más bien eso es preocupación de cada cual.

16. I. ¿La empresa te proporciona asesoría, programas y condiciones para mejorarte y mantenerte en buen estado de salud física? Coménteme al respecto.

Col.7 Un programa o condiciones para eso no...la empresa no tiene esos hábitos, creo que es una falla.

17. I. Coménteme si la empresa cuando te asigna las tareas ¿te entrega buenas herramientas y te dan poder y autonomía para trabajar?, si te dan poder y autonomía ¿sientes que aumentan tus capacidades y eres más productivo?

Col.7 Bueno...las herramientas que me asignan para hacer mi trabajo, si están en buenas condiciones...ya en cuanto al mantenimiento o la obra que voy a hacer, no puedo cambiar nada.

18. I. Coménteme que procedimientos utiliza la empresa para saber si estas en buenas condiciones tanto intelectuales como físicas.

Col.7 Algún examen especial o cuestionario, ninguno, con lo que hago a diario deben saber que estoy bien.

19. I. Supongo que has tenido que realizar tareas en lugares diferentes al que te ha asignado de manera fija la empresa ¿Cómo te sientes cuando te asignan tareas en lugares distintos? Coméntame al respecto.

Col.7 Pues sí, hago una cosa y la otra, así es aquí en la empresa para la mayoría de nosotros, y es mejor así, se aprende de todo un poco.

20. I. Coménteme si te ha tocado trabajar más horas de las que están estipuladas en su contrato de trabajo ¿Te ha afectado tal situación?

Col.7 Si...por lo general si me ha tocado...cuando hay alguna falla en el servicio, hay que restablecerlo a la hora que sea...si me ha afectado en algo la salud.

Entrevista No. 8

La presente entrevista corresponde al Col.8 de la unidad de negocios AQUALIA, la cual fue realizada el día 22 de abril de 2021 a las 10:15 am. Los participantes fueron el investigador que en adelante será I, y uno de los colaboradores que en adelante será Col.8

1. I. Cuéntame si has recibido algún tipo de formación por parte de la empresa que te haya servido para desempeñar mejor tus funciones ¿Qué has aprendido?

Col.8 Bueno...la formación que he recibido ha sido aquí en la empresa, o sea, lo que tiene que ver con los trabajos que me toca hacer, también se opera las maquinarias, pero que hayan enviado a hacer un curso de formación, no.

2. I. Cuéntame si tienes alguna formación técnica o profesional y que la empresa te haya hecho algún aporte para el pago de las mensualidades o semestres, ¿o lo has hecho por tu cuenta?

Coil.8 Bueno, no, no he hecho ningún curso en ninguna parte.

3. I. ¿Desde tu punto de vista sientes que tus superiores al mando de la empresa administran de manera adecuada los recursos financieros? ¿Qué opinas de eso?

Col.8 Bueno lo que se comenta es que...la plata que entra no le dan un buen manejo...aja como uno no puede meter las manos allí...en realidad no se sabe que pasa, pero no hay puntualidad en los pagos y hay muchos reclamos...entonces eso es lo que creo...que hay buena administración.

4. I. Cuéntame si sientes que los materiales y maquinas que adquiere la empresa y que son manipulados por usted para ejecutar las tareas son de buena calidad ¿Qué opinas?

Col.8 Sí, si señor...esa es una de las cosas buenas que tiene la empresa, compra de buena marca...pues duran más.

5. I. ¿Los materiales y herramientas que la empresa le asigna a usted para llevar a cabo sus tareas, siente que están en buen estado? Coménteme al respecto.

Col.8 Bueno si...los materiales que me entregan si son materiales en buen estado, materiales... las herramientas si son usadas, pero están en buen estado, el tiempo y el uso es lo que lo acaba.

6. I. ¿Sientes que los medios tecnológicos que te proporciona la empresa para llevar a cabo tus tareas son adecuados? ¿Qué opinas?

Col.8 Bueno aquí en la planta ya el equipo está instalado, toca es estar pendiente por si alguna falla, pero medios tecnológicos, no...porque solo utilizo un termómetro para medir la calidad del agua...los informes que hago los paso en un formato.

7. I. Cuéntame si notas que las herramientas tecnológicas que utilizas para el desempeño de tus funciones son eficaces ¿Qué conoces al respecto?

Col.8 Bueno aquí en la planta ya está todo instalado...y el proceso sale bien, solo que aveces presenta fallas, pero se corrigen...así que por lo general la planta hace su trabajo...yo miro el color y el olor del agua, todo está bien.

8. I. Cuéntame si tienes conocimiento sobre si la empresa tiene programas de capacitación para usted. ¿Cuáles?

Col.8 Bueno yo no tengo conocimiento de eso y no he escuchado hablar de eso.

9. I. Desde su punto de vista ¿qué necesidades de capacitación tiene usted y en que te beneficiaría al igual que a la empresa?

Col.8 Si por supuesto que yo necesito de capacitación...necesito que la empresa nos enseñe más a trabajar en equipo, aquí hace falta mucho eso y yo sé que si mejoramos en eso la empresa gana y nosotros también.

10. I. Coméntame si usted ha recibido capacitación sobre nuevos métodos de trabajo que lo actualicen para desempeñar mejor sus funciones. ¿De qué tipo?

Col.8 No docto, no me he recibido ni me han comentado nada al respecto...sería muy bueno conocer otras alternativas, que haya cambios, eso mejoraría a la empresa.

11. I. ¿Sientes que la empresa se interesa en capacitarte con nuevos métodos de trabajo para que te desempeñes mejor y aumentes tu productividad? Coméntame al respecto.

Col.8 Pues yo he escuchado acerca de nuevos métodos de hacer uno las cosas y eso nos lo debería enseñar la empresa, pero no se escucha hablar de capacitarnos con esas nuevas herramientas entonces la conclusión que saco es que no hay interés.

12. I. Coménteme si la empresa realiza eventos para comunicarte los valores y que te sientas motivado lo cual te hace más productivo. ¿Qué aspectos positivos le das a este tema?

Col.8 Bueno yo no he asistido ni he visto que se hagan eventos para la comunicación de valores...y sería bueno que se hicieran, eso le ayuda a uno a mejorar en el trabajo.

13. I. Coménteme si la empresa le proporciona a usted seminarios o charlas para desarrollar su inteligencia emocional ¿Qué opinas de eso?

Col.8 Bueno hasta el momento no he recibido charla o seminario sobre eso...tampoco he escuchado nada, no señor.

14. I. Coméntame si has recibido de la empresa charlas que te instruyan para que tengas una buena salud mental ¿Conoces algo al respecto?

Col.8 No docto...nunca aquí he recibido charla sobre ese tema...si conozco de eso, lo he escuchado.

15. I. Desde su punto de vista ¿sientes que la empresa se preocupe por disponer de recursos y espacios para mejorarte las condiciones y mantenerte con buena salud mental?

Col.8 Bueno, no veo que se preocupen por esto...ese tipo de programas aquí no existen, no los hacen, son temas que los mencionan aquí para nada.

16. I. ¿La empresa te proporciona asesoría, programas y condiciones para mejorarte y mantenerte en buen estado de salud física? Coménteme al respecto.

Col.8 No, no docto...no tengo o no tenemos esas condiciones aquí...seria buen contar con eso...el solo trabajo es matador.

17. I. Coménteme si la empresa cuando te asigna las tareas ¿te entrega buenas herramientas y te dan poder y autonomía para trabajar?, si te dan poder y autonomía ¿sientes que aumentan tus capacidades y eres más productivo?

Col.8 Pues sí, para la ejecución de obras y el mantenimiento del sistema las herramientas son buenas...lo que, si no puedo cambiar lo que se va a hacer, siempre hay alguien que dirige.

18. I. Coménteme que procedimientos utiliza la empresa para saber si estas en buenas condiciones tanto intelectuales como físicas.

Col.8 Bueno que utilice o haya utilizado procedimientos específicos, alguna prueba, ninguna.

19. I. Supongo que has tenido que realizar tareas en lugares diferentes al que te ha asignado de manera fija la empresa ¿Cómo te sientes cuando te asignan tareas en lugares distintos? Coméntame al respecto.

Col.8 Mmmm lo que ocurre es que un puesto o lugar de trabajo fijo, no lo tengo aquí en la empresa...a veces me toca estar en la bocatoma, y otras veces en las obras...así es menos aburridor.

20. I. Coménteme si te ha tocado trabajar más horas de las que están estipuladas en su contrato de trabajo ¿Te ha afectado tal situación?

Col.8 Bueno si...a pesar de que mi jornada laboral son las 8 horas...pero a veces toca...siempre se presentan problemas con el servicio y toca estar allí solucionándolos...si la presión por el trabajo siempre me afecta un poco.

Entrevista No. 9

La presente entrevista corresponde al Col.9 de la unidad de negocios AQUALIA, la cual fue realizada el día 22 de abril de 2021 a las 14:30 am. Los participantes fueron el investigador que en adelante será I, y uno de los colaboradores que en adelante será Col.9

1. I. Cuéntame si has recibido algún tipo de formación por parte de la empresa que te haya servido para desempeñar mejor tus funciones ¿Qué has aprendido?

Col.9 Docto, que me hayan pagado algún curso en alguna corporación, no, la formación que he recibido aquí tiene que ver con...de como hago las cosas, lo que me corresponde y el manejo de la maquinaria.

2. I. Cuéntame si tienes alguna formación técnica o profesional y que la empresa te haya hecho algún aporte para el pago de las mensualidades o semestres, ¿o lo has hecho por tu cuenta?

Col.9 No...no he hecho ningún curso...no señor.

3. I. ¿Desde tu punto de vista sientes que tus superiores al mando de la empresa administran de manera adecuada los recursos financieros? ¿Qué opinas de eso?

Col.9 Bueno...me parece que si...porque hay mucha demora en los pagos y siempre se presentan quejas por el servicio y las instalaciones no están muy buenas...me parece que a esto le falta más cuidado de parte de los que administran.

4. I. Cuéntame si sientes que los materiales y maquinas que adquiere la empresa y que son manipulados por usted para ejecutar las tareas son de buena calidad ¿Qué opinas?

Col.9 Bueno si...siempre lo hace, bueno...que yo me haya dado cuenta y se nota porque son marcas conocidas.

5. I. ¿Los materiales y herramientas que la empresa le asigna a usted para llevar a cabo sus tareas, siente que están en buen estado? Coménteme al respecto.

Col.9 Si señor...los materiales que usamos para hacer los trabajos son materiales buenos, porque la obra o lo que se va a hacer debe quedar bien...las herramientas si son usadas, pero en buen estado.

6. I. ¿Sientes que los medios tecnológicos que te proporciona la empresa para llevar a cabo tus tareas son adecuados? ¿Qué opinas?

Col.9 Mmm...medios tecnológicos como tal para para trabajar...no...lo que me toca hacer lo hago con las herramientas normales que tiene la empresa...cuando me toca la lectura de los contadores, voy de casa en casa, con una planilla...para la visitas que hago a los usuarios utilizo unos formatos los mismo que los informes que también los paso en un formato.

7. I. Cuéntame si notas que las herramientas tecnológicas que utilizas para el desempeño de tus funciones son eficaces ¿Qué conoces al respecto?

Col.9 Docto vea...para ir a hacer la lectura de los medidores de agua, no utilizo herramientas tecnológicas, solo miro el medidor y el dato lo anoto en un formato...porque también cuando salgo a hacer visitas a usuarios utilizo un formato para anotar cualquier reclamo.

8. I. Cuéntame si tienes conocimiento sobre si la empresa tiene programas de capacitación para usted. ¿Cuáles?

Col.9 Ehhh no...no tengo conocimiento sobre eso, que yo sepa no.

9. I. Desde su punto de vista ¿qué necesidades de capacitación tiene usted y en que te beneficiaría al igual que a la empresa?

Col.9 Bueno sí, eso falta aquí...yo si tengo necesidades...en lo de la atención y servicio al cliente a veces me quedo corto, no todo lo se...entonces necesito como de una capacitación general para poder quedar bien con los usuarios...así a la empresa le va mejor.

10. I. Coméntame si usted ha recibido capacitación sobre nuevos métodos de trabajo que lo actualicen para desempeñar mejor sus funciones. ¿De qué tipo?

Col.9 Mmmm...capacitación sobre métodos nuevos de trabajo...no...he leído algo sobre eso, pero hasta el momento aquí no me han hablado de eso.

11. I. ¿Sientes que la empresa se interesa en capacitarte con nuevos métodos de trabajo para que te desempeñes mejor y aumentes tu productividad? Coméntame al respecto.

Col.9 Podría decirse que no...no veo interés en eso...así como otras empresas lo hacen, aquí también nos podrían capacitar sobre sobre todas esas cosas nuevas para podernos desempeñar mejor.

12. I. Coménteme si la empresa realiza eventos para comunicarte los valores y que te sientas motivado lo cual te hace más productivo. ¿Qué aspectos positivos le das a este tema?

Col.9 Nada docto, aquí que la empresa haga un evento para hablar exclusivamente de ese tema, no...a mí me gustaría que se conviviera con todos los valores aquí porque a muchos nos falta aplicarlos o ponerlos en práctica.

13. I. Coménteme si la empresa le proporciona a usted seminarios o charlas para desarrollar su inteligencia emocional ¿Qué opinas de eso?

Col.9 No, no he recibido ni charla ni seminario sobre inteligencia emocional...si he escuchado hablar de ese tema y es muy importante, ojalá la empresa suceda eso algún día.

14. I. Coméntame si has recibido de la empresa charlas que te instruyan para que tengas una buena salud mental ¿Conoces algo al respecto?

Col.9 Bueno, no, no he recibido charla sobre el tema...si por allí leí algo de eso, me pareció interesante.

15. I. Desde su punto de vista ¿sientes que la empresa se preocupe por disponer de recursos y espacios para mejorarte las condiciones y mantenerte con buena salud mental?

Col.9 Pues, de que sienta o me dé cuenta de que tienen la intención, no...aquí muy poco hacen ese tipo de eventos.

16. I. ¿La empresa te proporciona asesoría, programas y condiciones para mejorarte y mantenerte en buen estado de salud física? Coménteme al respecto.

Col.9 Pues aquí no contamos con eso, nunca se hacen eventos deportivos que eso es muy bueno para la salud tanto física como mental...aquí contamos con una cancha, pero la utilizan son las personas de por aquí del sector.

17. I. Coménteme si la empresa cuando te asigna las tareas ¿te entrega buenas herramientas y te dan poder y autonomía para trabajar?, si te dan poder y autonomía ¿sientes que aumentan tus capacidades y eres más productivo?

Col.9 Mmmm si, las herramientas son adecuadas, pero no autorizan o dejan que haga cambios siempre tengo que estar pidiendo autorizaciones.

18. I. Coménteme que procedimientos utiliza la empresa para saber si estas en buenas condiciones tanto intelectuales como físicas.

Col.9 Bueno algún procedimiento como una prueba o responder un cuestionario, no, ninguno...tal vez miren los resultados del trabajo diario.

19. I. Supongo que has tenido que realizar tareas en lugares diferentes al que te ha asignado de manera fija la empresa ¿Cómo te sientes cuando te asignan tareas en lugares distintos? Coméntame al respecto.

Col.9 Si aquí me toca hacer diferentes actividades, pero no tengo un lugar fijo de trabajo, así se mueve la empresa...entonces para mi es bueno hacer una cosa y la otra.

20. I. Coménteme si te ha tocado trabajar más horas de las que están estipuladas en su contrato de trabajo ¿Te ha afectado tal situación?

Col.9 Mmmm, bueno si...por el servicio que presta la empresa, que aja, debe ser permanente y no dejan de presentarse fallas y a cualquier hora, y toca solucionarla, entonces hasta no terminar y restablecer el servicio, no es posible que me retire...sí, me causan por ejemplo problemas de salud.