

|

**Mejora De Productividad En Una Empresa De Prestación De Servicios Para  
Telecomunicaciones**

Jeferson Genaro Talero Pardo<sup>1</sup>

Jean Yersi Cerquera Vega<sup>2</sup>

Asesor

Héctor Andrés López Naranjo

Economista

Magister en Educación

PhD (C) Administración de Negocios

---

<sup>1</sup> Estudiante Especialización en Gerencia, Universidad la Gran Colombia, Jtalerop@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante Especialización en Gerencia, Universidad la Gran Colombia,

2024

### **Agradecimientos**

Le agradecemos a la Universidad la Gran Colombia por la oportunidad brindada en esta formación donde adquirimos conocimientos y herramientas necesarias para formarnos como especialistas en Gerencia, al docente Héctor quien nos acompañó durante estos dos semestres quien con su sabiduría y pedagogía nos facilitó los lineamientos para llevar a cabo este reto académico; así mismo, a nuestros compañeros de posgrado quienes aportaron sus conocimientos, por las diferentes experiencias vividas y aprendizajes de este recorrido, a la empresa Dico Telecomunicaciones por permitirnos realizar la aplicación del estudio pues este aporte fue la base del artículo. Y por último y más importante a Dios por concedernos el entendimiento, sabiduría y paciencia y darnos a nuestras familias quienes han sido el apoyo incondicional durante este último año, ellos que quienes cuando teníamos momentos de fatiga, estrés, impotencia y desánimo fueron esa voz de aliento que día a día nos motivaron a seguir siempre adelante y superar toda dificultad lo que nos permitió culminar satisfactoriamente este trabajo de investigación.

### **Resumen**

*La baja productividad en las compañías* es un factor de análisis el cual se debe estudiar de manera permanente para garantizar el sostenimiento y la permanencia de las empresas en el mercado. La presente investigación tiene como objetivo analizar los factores más relevantes que generan baja productividad y que inciden en el *normal desarrollo de la empresa Dico telecomunicaciones*. La metodología utilizada es de *enfoque cuantitativo* y es de tipo *descriptivo correlacional*, se aplicó una encuesta a noventa colaboradores de la compañía donde se logró obtener resultados que permitieron evidenciar los factores más impactantes en la productividad. Los factores para la baja productividad son: en primer lugar, las *condiciones climáticas que más del 85% de encuestados lo confirmaron*; en segundo lugar, los aplicativos asignados al personal los cuales son usados para el desarrollo de las actividades diarias; en tercer lugar, se evidencia que la formación proporcionada junto con el seguimiento al fortalecimiento constante de la misma se debe mejorar. Dando alcance a todo lo anterior, se plantean estrategias que permitan disminuir el impacto generado por estos factores; así mismo, se

evidencian elementos que producen motivación a los *colaboradores*, por ello se establecen tácticas que den lugar a la mejora de la productividad.

*Baja productividad*

*Normal desarrollo de la empresa Dico telecomunicaciones*

*Enfoque cuantitativo*

*Descriptivo correlacional*

*Condiciones climáticas*

*Colaboradores*

### **Abstract**

Low productivity in companies is a factor of analysis that must be studied permanently to guarantee the sustainability and permanence of the companies in the market. The objective of this research is to analyze the most relevant factors that generate low productivity and that affect the normal development of the company Dico telecomunicaciones. The methodology used is of quantitative approach and is of descriptive correlational type, a survey was applied to ninety collaborators of the company where it was possible to obtain results that allowed to evidence the most impacting factors in the productivity. The factors for the low productivity are: firstly, the climatic conditions that more than 85% of respondents confirmed; secondly, the applications assigned to the personnel which are used for the development of daily activities; thirdly, it is evident that the training provided along with the follow-up to the constant strengthening of the same should be improved. In view of all the above, strategies are proposed to reduce the impact generated by these factors; likewise, the

elements that produce motivation to the collaborators are evidenced, therefore, tactics are established that lead to the improvement of productivity leveraged on them.

### **Mejora De Productividad En Una Empresa De Prestación De Servicios Para Telecomunicaciones**

Esta investigación justifica la importancia de evaluar los procesos dentro de las organizaciones y cómo pueden afectar física, emocional y laboralmente a cada uno de los colaboradores sino también afectando los procesos de gestión, y en definitiva enmarcando negativamente el posicionamiento empresarial.

La Productividad Laboral (PL) es un método que las organizaciones utilizan para optimizar recursos enfocados en el progreso de las compañías, de tal manera que sean la ayuda para el cumplimiento de las metas. Gutiérrez, (2017). La productividad laboral es un aspecto de vital importancia para el éxito de las industrias de diferente actividad económica, pues a través de su enfoque aporta a la función correcta de procesos Ferreira, (2021).

Un estudio realizado por la consultora Dench en el (2021) señala que sólo el 31% de los colaboradores de una compañía sienten confianza; adicional señala que el 8% admiten que pueden aportar nuevas ideas y opiniones y el 6% de los encuestados presentan temor para preguntar dentro del ámbito laboral.

Hoy todas las empresas que tienen la visión de continuar con éxito deben caracterizarse por siempre estar en busca de mejoramiento continuo contando con el apoyo de todos los colaboradores que hacen parte de ella. “Para ello las empresas incorporan en su planificación estratégica y operativa, objetivos relacionados al mejoramiento continuo de la calidad y la productividad, con el propósito de alcanzar mejores niveles de competitividad en el mercado” (Moran, & Chávez, 2022 p. 3 párr. 1).

Según Oliveira (2020), eficiencia significa “la función de hacer un uso más eficiente de los recursos.”

Eficacia según Hernández, (2019), precisa que la operatividad calcula el logro de los objetivos de la compañía, también precisa que para alcanzar los logros se debe alinear todos los procesos con liderazgo claro de lineamientos a cuáles deben ser las prioridades de la compañía.

La reingeniería de procesos se utiliza para aumentar la productividad en las compañías, para trabajar en la mejora continua con la inspección y transformación de los procesos en cualquier campo para lograr mejores resultados que lo posicionan por su calidad, precios y enfoque a las necesidades del cliente. El estudio también confirma que pueden entregar soluciones tan radicales que confunden a las personas por eso es importante transmitir la información de manera clara entregando por ejemplo una guía. Rodas, (2023)

Estudios de la OMS y la OIT (2022), Muestran que es primordial adoptar medidas para evitar problemas de salud mental generada por el entorno laboral en las compañías ya que se ha identificado que afecta el rendimiento y la productividad de los colaboradores; se quiere atender los requisitos de aquellos colaboradores que están siendo

perjudicados negativamente por discriminación, desigualdad, intimidación y violencia psicológica el ahora llamado “mobbing”.

Teniendo en cuenta lo anterior, el presente artículo tiene como objetivo analizar los factores más relevantes que generan baja productividad y que inciden en el normal desarrollo de la empresa Dico telecomunicaciones año 2024 periodo II. Así mismo, busca describir las necesidades internas y externas que afectan la productividad de los trabajadores para la empresa Dico Telecomunicaciones en el segundo periodo del 2024. Finalmente, diseñar estrategias que eleven los niveles de productividad en la compañía Dico telecomunicaciones.

### **Planteamiento De La Problemática De La Investigación**

La baja productividad en las compañías depende de los aspectos personales, entorno laboral y la carga de trabajo de cada uno de los colaboradores, también la falta de acompañamiento de cada una de las áreas involucradas en las compañías. La baja productividad de los colaboradores en las empresas conlleva al ofrecimiento de un mal servicio o producto, desmotiva al personal y aumenta el ausentismo generando más rotación de personal y esto genera desequilibrio organizacional y sobre-costos haciéndola menos competitiva. Sarra, (2021).

El informe Gallup presenta los factores más relevantes de la baja productividad y suelen ser: falta de compromiso de los colaboradores, uso excesivo de los elementos tecnológicos, estrés o fatiga, esto puede llevar a un estilo de vida no saludable, malos hábitos laborales, distracciones, baja capacidad para recibir el feedback, no tomar

descansos regulares, no trabajar en equipo, sobrecarga de reuniones y correos electrónicos Gallup, (2023).

Otros factores encontrados que pueden causar una baja productividad son: renuncias silenciosas, afectación de la salud mental ya sea por factores intralaborales y extralaborales, búsqueda de empleo activa o pasivamente debido la falta de oportunidades y la mala compensación salarial, el desplazamiento de casa-trabajo-casa que afectan la calidad de vida, estos factores aumentan el estrés, las extensas jornadas laborales, la falta de programas de bienestar y el sedentarismo en aumento, mala comunicación con su entorno laboral, falta de supervisión y bajo control en los procesos, infraestructura en mal estado, falta de entrenamiento y capacitación (Organización Mundial de la Salud [OMS] & Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2022).

Todas las personas buscan cada día más beneficios; estas son necesidades que los empresarios buscan satisfacer para reducir costos y aumentar ganancias, pues conocen que esto es fundamental en cuanto a motivación para mejorar los índices de productividad. La centralización de los esfuerzos operativos con reglas claras y estables lleva al equilibrio financiero. Estudiar las fuentes de crecimiento en las compañías da un punto claro de rentabilidad y una medición de productividad, esto es primordial para el crecimiento económico. Calmo & Elvira,( 2023)

Dadas las comparaciones de estándares internacionales en cuanto a competitividad, los resultados muestran que Colombia es poco competitiva. Según Clavijo (2015), entre los años cincuenta y hasta finales de los ochenta la productividad en Colombia fue menor al 1% y entre los años ochenta y el nuevo milenio cayó y su promedio fue negativo del -1.5%. Esto muestra un déficit significativo si lo validamos

con los desempeños de las economías asiáticas, el cual estuvo alrededor del 1.3% en Taiwán, Corea del Sur, Singapur y Hong Kong, y el 1.2 % de Indonesia y Malasia, estas naciones se apalancan en la educación la cual fue la mejor estrategia de política económica. Gómez et al., (2019)

De allí, lo expuesto anteriormente se convierte en una necesidad de análisis exhaustivo para implementar estrategias que aporten a una mejora continua en cuanto a la reorganización de procesos en pro de la productividad laboral y así hallar el punto de optimización que permitan brindar mayores beneficios a nivel personal, profesional e institucional.

### **Marco Teórico**

Este estudio abordará el impacto de la baja productividad en las compañías, principalmente las empresas de telecomunicaciones evidenciadas por el desmejoramiento de la calidad en la prestación de sus servicios, pues se han encontrado variedad de factores no mitigados por las áreas de la empresa como lo son: riesgos psicosociales, cambios estructurales, factores intra y extralaborales que afectan la salud de los colaboradores y las relaciones personales.

En primera instancia, según Molano (2021) se muestra que la productividad es fundamental para el progreso de las organizaciones, pues deben dar garantías a sus colaboradores que los motiven en su diario vivir conllevándolos a tener un buen desempeño permitiendo cumplir los objetivos organizacionales generando satisfacción interna, sentido de pertenencia y orgullo que hacen de la organización una entidad

competitiva y rentable. Así mismo, con los años se encuentran los cambios organizacionales que generan impactos negativos y positivos, uno de ellos es la tecnología, pues esta ayuda a agilizar procesos disminuyendo la mano de obra haciéndola cada vez menos necesaria; por otra parte, hay servicios intangibles dependientes del factor humano como internet, televisión, telefonía, entre otros. Ahora bien Kamble y Wankhade (2017) describen los cinco puntos más influyentes de la productividad empresarial como lo son el factor humano, cultura, procesos, estrategia y desempeño los cuales generan estabilidad laboral disminuyendo la rotación de personal, pues todos ellos fomentan el trabajo en equipo y aumentando el rendimiento laboral lo cual está sustentado por Bril et al., (2021); estas teorías fundamentan que la productividad no sólo depende del personal contratado sino de la gestión que realicen los directivos de cada compañía. El modelo integral de productividad Riaño (2021) apunta a la estrategia empresarial, para optimización de procesos de la productividad creando una propuesta de valor. A todo esto, se le incluye que los directivos son aquellos líderes quienes impactan en el rendimiento de los colaboradores gestionando adecuadamente este recurso valioso como lo es el “recurso humano”, pues según Charles (2021) fundamenta en que el líder debe generar confianza y compromiso con el equipo para mejorar la productividad en la empresa siendo este la clave para lograr el éxito.

Los factores asociados por Lozano, M. B., & Jerves, J. A. T. (2024), destaca que los niveles altos de ansiedad, fatiga, escepticismo e ineficiencia en el uso de tecnologías de la información y comunicación muestran la necesidad de intervenir para mejorar el bienestar laboral de los trabajadores con baja productividad dadas las enfermedades

físicas, emocionales y de salud mental adquiridas por la sobrecarga laboral, la exposición al riesgo físico, químico, bioquímico, auditivo, visual, de seguridad.

Dados los factores anteriores y lo que se muestra en la actualidad uno de los factores con más impacto es la salud mental; pues esta afecta de manera integral a cada persona lo cual se trasmite al ámbito laboral y social, por ello se asocian a los estudios de la OMS y la OIT (2022), los cuales muestran que es primordial adoptar medidas para mitigar y evitar problemas de salud mental generada por el entorno laboral en las compañías. Pues el deterioro de la estabilidad mental afecta el rendimiento y por ende la productividad de los colaboradores. Es de vital importancia atender los requisitos de los colaboradores que están siendo perjudicados negativamente pues esto genera discriminación, desigualdad, intimidación y violencia psicológica el ahora llamado “mobbing”. Cabe mencionar que el mobbing también impacta de manera deficiente el clima organizacional puesto que es una forma de acoso laboral deteriorando así la imagen corporativa de la compañía dejándola en una posición de desventaja a nivel competitivo, esto es mencionado por Pérez Juárez, R. M. (2022).

En otro orden de ideas, se puede deducir que el comportamiento laboral se encuentra alineado con la salud mental considerando que el cumplir un horario estricto para atender diferentes áreas de la compañía es poco productivo, de esta manera es importante conocer el análisis de los horarios flexibles realizados por Ramírez Hernández, O., Patiño Ortiz, J., Patiño Ortiz, M., & Cuéllar Orozco, M. (2020), donde argumentan que las organizaciones que optan por tener políticas laborales flexibles y dinámicas y procesos administrativos modernos mejoran la competitividad empresarial y serán más rentables mediante el apoyo al desarrollo económico y bienestar social permitiendo una

evolución constante. Ahora bien, la salud mental de los colaboradores tiene otro factor detonante el cual afecta indudablemente la productividad laboral dicho esto y según los resultados investigativos de Salamanca M, Porras N (2023), concluyen que existen factores extralaborales que son importantes de mitigar en cada área empresarial con el fin de mejorar la salud y la productividad, esto es un gana-gana y son: el tiempo fuera del trabajo que en ocasiones es insuficiente para compartir con sus familias, amigos o simplemente de descanso; situación económica propia y del grupo familiar pues algunas veces no es suficiente para solventar todos los gastos; infraestructura de sus viviendas y su entorno las cuales tienen que ver con condiciones del hogar-vías de acceso y seguridad; desplazamiento de vivienda-trabajo-vivienda pues este tiene que ver con la comodidad, duración de recorridos y medio de transporte usados pues si son extensos y difíciles generan ansiedad y por ende estrés. Por otro lado, se tiene a Bustamante, R. Y. S., Zambrano, M. B. S., & Tubay, B. M. S. (2022) quienes argumentan que la capacitación es parte fundamental del desarrollo personal profesional y organizacional, puesto que busca la eficiencia en pro de mejorar a la productividad; la capacitación promueve el desarrollo de conocimientos, fortalecimiento de habilidades y destrezas en cada campo aportando y fortaleciendo el beneficio en salud mental y logro de objetivos organizacionales, siendo este un plus para afrontar de manera objetiva los retos actuales a nivel global.

Por último, Riveros Balladares, P. D. (2016), analiza la baja productividad por la problemática con los canales de comunicación a nivel interno pues esto deteriora el clima laboral afectando las relaciones interpersonales y sociales, en este sentido se buscan formas de innovar para mejorar estos canales de manera conjunta y continua en pro del aumento de productividad y cumplimiento de objetivos empresariales.

### **Estado Del Arte**

Un estudio realizado por (Eslava, et al, 2019) en el país con enfoque en las empresas de pequeño tamaño y parte de medianas las cuales representa más del 90% de las compañías en Colombia mostró que generan casi el 80% de los empleos formales del país adicional contribuyen aproximadamente con el 40% del Producto Interno Bruto (PIB). El impacto que estas empresas generan es fundamental para la competitividad y estimulan el tránsito interno de recursos; no obstante, se presenta una problemática que se ha plasmado por los cierres constantes que se presentan generando una baja permanencia en el mercado. Adicional García, & Anido, (2022) muestran que en algunos países de Latinoamérica Incluyendo Colombia están teniendo un crecimiento negativo en la economía y una productividad descendente debido a la disminución de apoyo a las pymes, el estudio apunta que el fortalecimiento se de aplicar y lograr un engranaje para el crecimiento de la productividad de las Pymes que son parte fundamental de la economía del país.

Por otra parte, Arévalo et al., (2018) habla de la prestación de servicios en el país y de su peso en la producción y el empleo, su investigación tiene como propósito dar a conocer que influencia adoptan las tecnologías en la productividad de las empresas de

servicios, el efecto moderador explica que la inversión en gestión del conocimiento genera un apalancamiento para la mejora de la curva de productividad. A si mismo Jiménez, et al, (2019) confirma que en el país las pymes están separadas según su actividad económica, pero que el sector se está viendo más afectado en productividad es el agrícola pues Colombia dejó de explotar este campo donde es potencia referente a otros países por la fertilidad de la tierra y la variedad de clima en distintas zonas del país; esto debido a los conflictos armados que han marcado la historia en los últimos años; además se suma a la falta de productividad en el campo la baja inyección de capital a la infraestructura, falta de creatividad para innovar y usar la tecnología en este sector e innovar en los procesos productivos; adicional Parra .(2021) Confirma que la baja productividad del sector agropecuario a nivel nacional limita la competitividad del país en la OECD (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2015). De esta forma es necesario desarrollar ideas y objetivos estructurales para acelerar las mejoras de la productividad y por ende de la competitividad, basadas en el desarrollo rural, pero con enfoque sostenible con el medio ambiente que permita que la sostenibilidad se mantenga a largo tiempo con tierras sanas que entreguen productos de la mayor calidad.

Pasando a otro campo productivo en Colombia Riaño et al. (2021) mostró que la minería es otro de los sectores fundamentales en la economía del país y que la productividad en ella se debe a diferentes factores como la mano de obra de humana que de la mano con maquinaria son el pilar del proceso aunque se evidencio que en Colombia la explotación minera tiene muchas falencias en las cuales se debe trabajar para no solo mejorar su productividad sino que además disminuir el impacto ambiental por último el estudio enseña que si los cambios se aplicaban de manera oportuna el sector minero

seguiría siendo una fuente de empleo y generador de aportes fiscales al país. Siguiendo con los estudios en el país Delgado. (2019) evalúa el sector textil colombiano y realiza un estudio el cual se basó en fijar los aspectos que determinan el asertividad de 1.612 empresas en el periodo 2017 al 2019. Se adelantó un punto de partida para tener un recaudo de información en base a las empresas manufactureras esta se recaudó del Departamento Administrativo Nacional de Estadística y la superintendencia de sociedades; con los datos obtenido se realizó un análisis en función de una economía modelo, basado en la producción, la cual se adecuó a partir de varias aproximaciones: Mínimos cuadrados ordinarios, modelo tobit truncado, regresión robusta, regresión cuadruplica y un estimador de las desviaciones completa truncadas que enseña una mejora en los procesos productivos de las compañías; por consiguiente El estudio efectuado por la universidad externado de Colombia del que Díaz, ( 2021) identifica la importancia de los factores productivos, laborales y cumplimiento de las estrategias implementadas y el análisis de cada uno de los colaboradores se refleja en los cargos superiores que son flexibles en cuanto a horarios y permisos de estudio, demostrando así que puede ser beneficioso para cada una de las áreas ayudando significativamente a mejorar la productividad, disminuyendo el ausentismo y mejorando el clima organizacional. Ahora bien, Gómez et al. (2020) muestra que la idea de un mercado con una alta densidad y baja eficiencia en términos de costos transaccionales más el contar con una amplia diversidad de servicios financieros con el apoyo de la red bancaria no garantiza el asegura de ninguna manera la productividad incluso puede ser la que la deteriore; asimismo, Sánchez P. (2021) muestra que en Colombia el comportamiento de la productividad es mostrado por diferentes sectores así: como el financiero, minero y servicios públicos domiciliarios

son los principales contribuyentes al crecimiento de la productividad tanto general como individual, mientras que el transporte y el comercio tienen un aporte negativo. La industria muestra la menor contribución positiva. Estos hallazgos se relacionan con la escritura de autores extranjeros.

En cuanto a los autores y estudios extranjeros como Simbaña, & Carrión. (2021) quien tomó como ejemplo la economía de servicios del Ecuador mostrando que ha experimentado en los últimos años avances relevantes con el sector de los servicios representantes en un 44% de todas las empresas y generando un 25% en las ventas totales, pues esto lo convierte en uno de los más importantes generadores económicos con los que Ecuador cuenta. Otros autores Internacionales como Da Silva (2017), Expuso que en Brasil el uso de servicios empresariales como telecomunicaciones y financieros aporta significativamente a la innovación en las empresas. Una hipótesis central es que estos servicios apoyan la invención de mejoras para los clientes. El estudio muestra que el sector industrial brasileño utiliza datos de consumo intermedio de servicios y de innovación. El análisis muestra una relación importante entre ambos, demostrando la importancia del consumo de estos servicios en la innovación empresarial.

Además, Guisan (2021) analizo los avances en la producción industrial de España en los períodos comprendidos en 1900-2020, el estudio dejó ver grandes dificultades desde sus inicios para el despegue industrial, pero en el período 1960-1975 tuvo un crecimiento exponencial muy notorio que permitió avanzar fuertemente en comparación con países del tercer mundo, adicional se muestra que en los últimos años la productividad muestra una desventaja en comparación con otros países de Europa. Otro autor Peña., & Giachi.( 2021) realizó un estudio en España, Italia, Grecia y Portugal,

encontrando como hallazgos principales que los países con menor número de horas laborales son más productivos, además el tener flexibilidad de horario contribuye a que la productividad mejore; de otro modo el estudio Rojas .(2023) examinó la afectación que genera el cambio climático en países europeos y que afectación genera en la productividad en cualquier parte del mundo esta mostró los desafíos que deben afrontar las compañías, debido al incremento continuo de la temperatura media global y los fuertes eventos que genera la naturaleza los cuales afectan la economía y el bienestar de las personas. Los efectos más considerables y de análisis en la productividad laboral, son por el un incremento de 1°C en la temperatura puede provocar una disminución del 2,6% en la productividad laboral de los países, evidenciando los efectos del estrés por calor ambiental en los colaboradores de las compañías en el mundo.

Otro estudio ahora de Quijia et al. (2021) referenció a Euro monitor International, este registró que Ecuador tenía baja productividad laboral la cual era de \$15,370 USD, mientras que el promedio para América Latina fue de \$18,351 USD y el promedio para los países de la OECD alcanzó \$77,929 USD. Esto muestra que se debe alentar la productividad para el crecimiento económico sostenible, también se nota que los niveles de la productividad son reducidos, en comparación con países con avance tecnológico esto deja a Latinoamérica lejos de competir en productividad y muestra una balanza inclinada para lado de países europeos; por último, un estudio de Calderón. (2017) en la universidad Técnica de Cotopaxi (Ecuador) realizó una investigación en una planta purificadora y envasadora de agua con herramientas de enfoque cuantitativo y cualitativo; obtuvieron como resultado que varios factores afectan la productividad, los más significativos son el factor de fuerza de trabajo, falta capacitación, abandono o

inasistencia del personal y en cuanto al proceso relacionaron que por las constantes suspensiones la producción se presenta afectación directa a la productividad; el estudio permitió generar planes para disminuir la pérdida de tiempo y recursos, adicional idear planes para la mejora en la producción.

La enfermedad del coronavirus confino gran parte del planeta, millones de personas trabajaban desde sus casas lo que se llama teletrabajo o trabajo virtual, este cambio de vida impulsó más la prestación de servicios a través de medios como el internet que pasó de ser un servicio importante a ser vital en todos los hogares del mundo.

Por último, Castillo. (2023) confirma que muchos estudios analizaron el trabajo virtual antes, durante y al terminar la pandemia estos identificaron diferentes factores tanto positivos como negativos que fueron asociados para determinar la productividad de los empleados que trabajaban desde casa. De acuerdo con los resultados se evidenció que el teletrabajo ha mejorado gran cantidad de procesos en las empresas también, adicional mostró gran cantidad de ventajas para ambas partes (trabajador y empresa), esto ratificó que a la fecha muchas compañías del país continuarán con la metodología de la virtualidad.

### **Metodología**

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo.

La investigación cuantitativa es un conglomerado de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican para el estudio de un fenómeno o problema, esta representa un conjunto de procesos ordenados los cuales concluye con un resultado el cual da respuesta a varias o una pregunta, se debe tener presente que cada etapa es importante para lograr

una imagen que va definiéndose y acotándose y termina delimitada, adicional es sustancial apoyar los resultados con literatura del tema de investigación lo que permite perspectiva teórica. Sampieri, R et al. (2014).

De la misma manera, la investigación corresponde a un tipo de investigación descriptiva y correlacional. En primera instancia, es descriptivo porque (describe fenómenos, situaciones y sucesos que robustece el dato de cómo son y como se muestran, también busca detallar características y perfiles de personas, grupos y cosas se puedan analizar. En resumen, solo pretende calcular o compilar datos de manera unitaria o grupal sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.), lo que para este estudio indica describir las necesidades internas y externas que afectan la productividad de los trabajadores para la empresa Dico Telecomunicaciones en el primer periodo del 2024. Por su parte, un estudio correlacional hace referencia a buscar la finalidad saber la relación o grado de unidad que exista entre varios conceptos, clases o variables en un tipo o argumento en particular, lo que permite evidenciar que, a partir de la descripción de esas necesidades identificadas, se relacionan las variables del tema objeto de estudio.

Esto a su vez, permite que, desde estas dos posturas, se realice el Diseño de estrategias aplicables que eleven los niveles de productividad en la compañía Dico telecomunicaciones Galarza, C. A. R. (2020).

A la luz de lo anterior se aplica una encuesta cuyo fin es analizar y evaluar los factores que dan lugar a la baja productividad en el personal operativo, el enfoque recolecta información requerida para poder así examinar el porcentaje de trabajadores

quienes podrían verse afectados por diferentes factores intra y extralaborales dentro del área en el cual desempeña su labor.

Se realizará una encuesta a un porcentaje de la compañía con una confiabilidad del 95% la cantidad de muestras nos las dicto la siguiente fórmula “ $N = (Z^2 \cdot p \cdot q) / e^2$ ”. El instrumento tiene 16 preguntas las cuales están divididas en enfoques diferentes y se fracciona en partes; en la primera sección en la encuesta evalúa la información interna de la compañía que brinda la estabilidad laboral, la segunda etapa del instrumento permite identificar el estado de motivación y satisfacción de los colaboradores que sienten al pertenecer a la organización, la etapa tres del instrumento evidencia el nivel de formación y desarrollo lo que permite evaluar las capacidades para desarrollar mejor las funciones y el aporte de la empresa, la cuarta parte evalúa los factores intra y extralaborales que afectan a los colaboradores, por último se quiere identificar si los canales de comunicación son los adecuados además validar la cultura de la compañía, la población accesible y elegible: con un total de 90 colaboradores entre hombres y mujeres quienes se encuentran trabajando en el área operativa de Dico.

Tipo de muestreo: una de las herramientas de esta investigación es que el muestreo es no aleatorio o no probabilístico, es decir que la selección de la muestra es a criterio del investigador, en este caso se incluirá una muestra representativa de los trabajadores operativos de Dico.

### **Recolección De Datos**

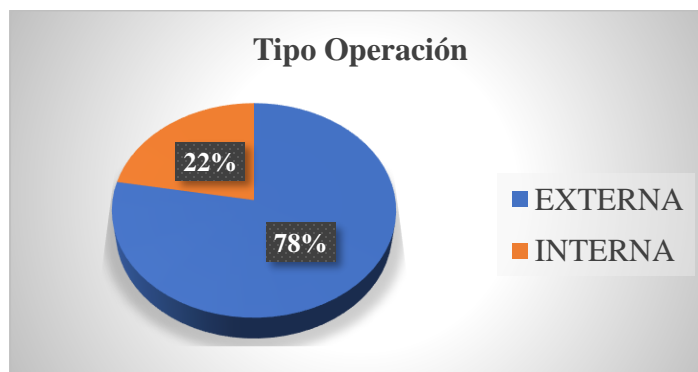
Se identificaron las personas interesadas para participar en la investigación con la finalidad de aplicar el instrumento; así mismo, se contactó a cada uno de ellos para

explicar el procedimiento y así desarrollar el Cuestionario Medición de la Productividad teniendo en cuenta las instrucciones para su desarrollo y dando a conocer el fin del mismo.

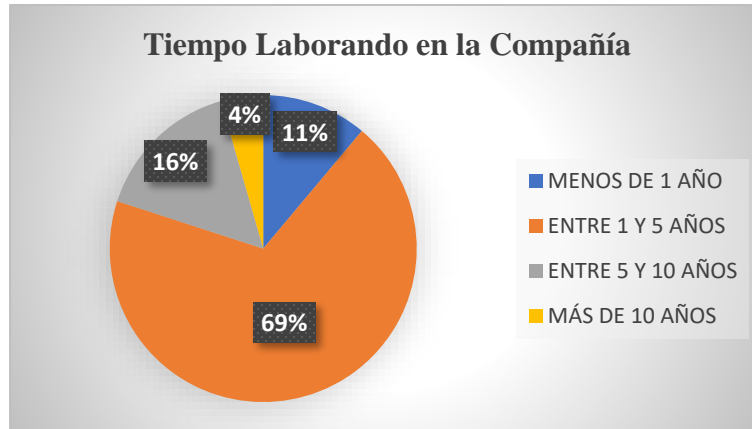
Posterior a la recolección de la información del cuestionario aplicado, se realizó la tabulación de cada uno de los interrogantes para así obtener los resultados que son los que permiten conocer cuales son los factores más influyentes e impactantes en la productividad de la empresa Dico y de esta manera buscar herramientas y estrategias para mitigar los hallazgos encontrados.

## Resultados

Para dar respuesta al objetivo general de la investigación que precisa analizar los factores más relevantes que generan baja productividad y que inciden en el normal desarrollo de la empresa Dico telecomunicaciones Año 2024 periodo I, se muestra lo siguiente:



**Gráfica 1.** Tipo de Operación

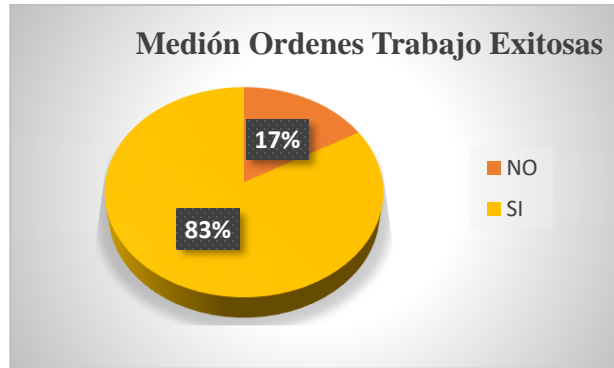


**Gráfica 2.** Tiempo de antigüedad en la empresa

Del total de la muestra, un 78% pertenece al área de red externa de la compañía quienes se encargan de garantizar la estabilidad de la red de los clientes, al mismo tiempo se identifica que el 69% de los encuestados tiene entre 1 y 5 años de antigüedad en la compañía, adicionalmente se evidencia que sólo el 11% de los trabajadores llevan en la compañía un tiempo menor a un año. (Gráfica 1 y Gráfica 2)



**Gráfica 3.** Nivel de Motivación



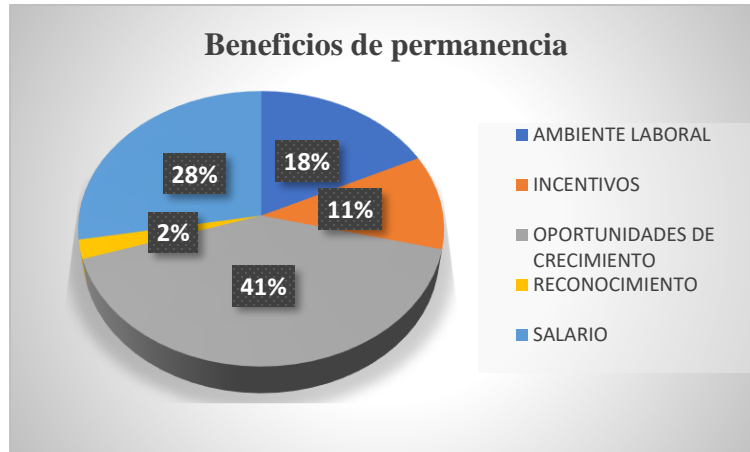
**Gráfica 4.** Mediciones de Ordenes Exitosas



**Gráfica 5.** Planteamiento de Metas Mensuales

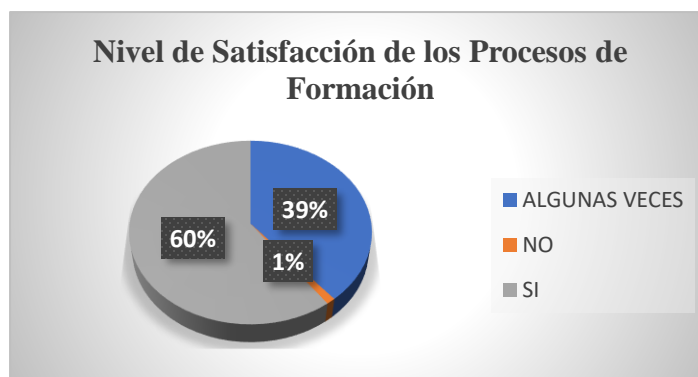
En los resultados obtenidos se evidencia que el personal de la empresa se encuentra motivado con un 89% de satisfacción; adicionalmente se identifica que el 83% de los encuestados maneja un control de las tareas realizadas dando lugar a que un 97% se plantean metas de cumplimiento mensual.

Este análisis permite demostrar que la empresa brinda confianza a sus colaboradores a nivel de autonomía en el desarrollo de sus actividades generando proactividad y satisfacción de pertenecer a la compañía.

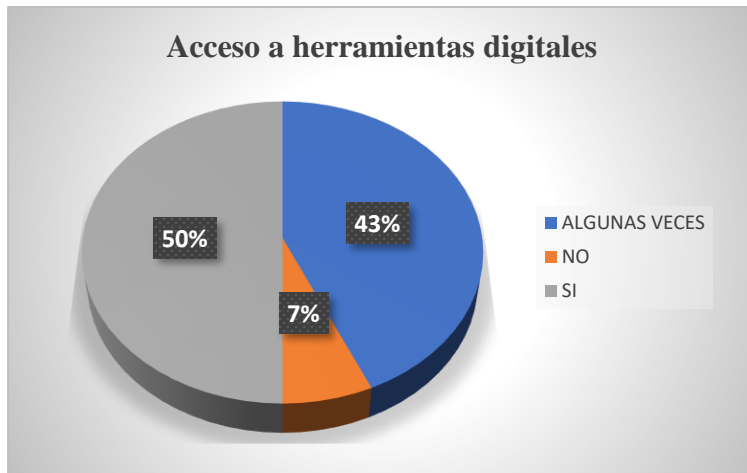


**Gráfica 6.** Beneficios de permanencia en la empresa

El 41% del personal encuestado confirma que su mayor motivación para pertenecer en la compañía son las oportunidades de crecimiento, así mismo, el 28% de los colaboradores se sienten motivados por el reconocimiento salarial, estos dos resultados dan una idea del enfoque que se debería tomar en la estrategia que se aplicaría para generar estabilidad laboral y así buscar disminución en la rotación del personal.

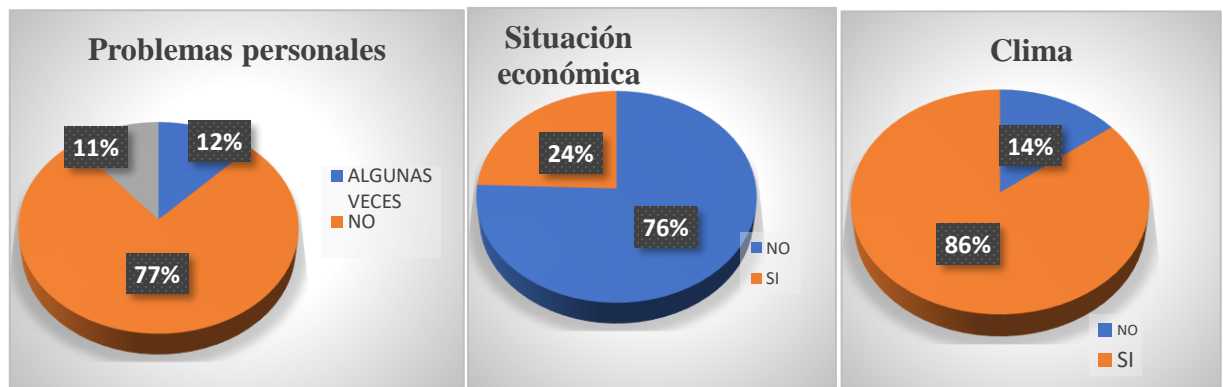


**Gráfica 7.** Nivel de Satisfacción de los Procesos de Formación



**Gráfica 8.** Acceso a herramientas digitales

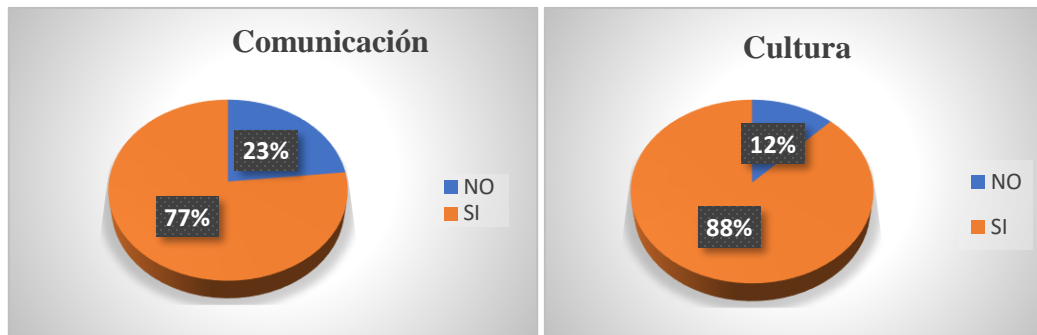
En las gráficas se evidencia que aproximadamente el 40% de encuestados no se encuentra satisfecho con la formación recibida en capacitaciones, adicional el 50% de los colaboradores confirma que las herramientas digitales y aplicativos asignados para su labor diaria no son óptimos para un buen desempeño.



**Gráfica 9.** Factores Extralaborales

El factor extralaboral más relevante que incrementa la baja productividad es el clima, esto se evidencia con la confirmación del 86% de respuestas dadas; otro factor hallado que impacta la productividad es generado por problemas personales con un 23%,

adicional un 24% de los encuestados confirma que los problemas económicos afectan su desempeño laboral.



**Gráfica 10.** Comunicación y Cultura

En cuanto a la evaluación de comunicación y cultura el 88% están alineados con la cultura organizacional, lo que transmite el sentido de pertenencia además el 77% de los encuestados considera que los canales de comunicación son efectivos en la empresa y favorecen la gestión y la estrategia lo que propician una mayor productividad y calidad en los servicios prestados.

### **Conclusión**

La presente investigación tuvo como objetivo analizar los factores más relevantes que generan baja productividad y que inciden en el normal desarrollo de la empresa Dico telecomunicaciones Año 2024 periodo I.

Frente a los hallazgos del estudio realizado llama la atención que el 86% de los encuestados afirma que las condiciones climáticas tanto en temporadas de lluvia como de calor afectan la productividad; el 50% de los colaboradores perciben que los problemas presentados por los aplicativos entregados por el cliente afectan el desarrollo normal de

las actividades; el 40% de los encuestados se encuentran insatisfechos con las capacitaciones recibidas para el desempeño de su labor. De los hallazgos encontrados en la aplicación del instrumento los tres factores relacionados anteriormente son los más representativos, puesto que afectan la productividad.

Por otra parte, se evidencia que un 40% de los encuestados se sienten motivados en la compañía por las oportunidades de crecimiento que se pueden brindar y un 39% por la asignación salarial e incentivos económicos.

Con referencia a lo anterior, se hace necesario plantear estrategias que permitan disminuir el impacto de los hallazgos en la productividad: en primera instancia y teniendo en cuenta que la condición climática es uno de los factores que más afecta, se sugiere una programación diaria de tareas en sitios abiertos en primera franja, pues esto permitirá realizar modificaciones de horario y reasignación de visitas que sean dentro de conjuntos donde el clima no detenga las labores.

Así mismo, es indispensable tener un respaldo de soporte con personal capacitado el cual apoye como backup en caso de que los aplicativos del cliente presenten fallas.

En lo concerniente al conocimiento técnico se debe incrementar el tiempo de formación y capacitación de los colaboradores para reforzar los conocimientos y habilidades que permitan aprovechar el recurso humano teniendo un acompañamiento en campo que garantice solución a las problemáticas que se encuentran a diario.

Por último, se propone implementar un plan carrera que garantice a los colaboradores que se encuentran cursando estudios superiores la participación en convocatorias y ocupación de las vacantes para cargos superiores, por ejemplo, supervisores. Además, un cubrimiento añadido con una tabla de bonificaciones al

personal que tiene condiciones salariales fijas y así generar un incentivo adicional que garantice el aumento de productividad acompañado de aumento de los ingresos para la compañía.

Frente a las recomendaciones esta investigación plantea efectuar la ampliación de estudios a nivel nacional en compañías con un perfil de campo similar y así conocer nuevas opiniones o pensamientos teniendo en cuenta qué tipo de cliente tienen, qué ciudad, qué zona de cobertura tienen con sus respectivos estratos socio económicos, además, tener en cuenta el tipo de remuneración salarial si es fijo o variable, y así dar lugar a la implementación de estrategias aplicables en diferentes compañías dando lugar al crecimiento y respaldo de una alta productividad generando una disminución del costo.

Por otro lado, sería importante aplicar este tipo de investigaciones en compañías con otras actividades económicas, esto para conocer diversas causas de afectación al personal y con esta información implementar estrategias que disminuyan el impacto que puede generar procesos o tareas poco productivas.

Para culminar, se agrega que este tipo de investigaciones debe involucrar personal de todos las áreas y hasta mandos medios con el fin de tener una visión más amplia de las posibles causas y efectos de no cumplir con las expectativas de los colaboradores que en resultado final generan una afectación de la productividad esperada ya sea personal o grupal.

### Lista De Referencia o Bibliografía

- Arévalo-Avecillas, D., Nájera-Acuña, S., & Piñero, E. A. (2018). La Influencia de la Implementación de las Tecnologías de Información en la Productividad de Empresas de Servicios. *Información tecnológica*, 29(6), 199-212.
- Bustamante, R. Y. S., Zambrano, M. B. S., & Tubay, B. M. S. (2022). Capacitación como ventaja competitiva de la asociación Mario Falconi Yépez. *RECIMUNDO*, 6(suppl 1), 13-28.
- Calderón Paladines, H. B. (2017). Identificación de los factores que inciden en la baja productividad de la planta purificadora y envasadora de agua softwater. Propuesta
- Calmo, S., & Elvira, H. (2023). La productividad en las empresas familiares
- Castillo Ossa, M. L. Beneficios del teletrabajo en las organizaciones y sus empleados. Una revisión para casos en Colombia y Ecuador
- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. *Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia*, 2, 1-11.
- Clavijo Albarado, M (2015) - análisis de competitividad y de mercado en la sustitución parcial o total de azúcar por otros edulcorantes en las empresas del sector de bebidas no alcohólicas en Colombia de 2009 a 2014 - Universidad de la Salle
- Díaz Sepúlveda, J. S. (2021). Impacto de la dualidad de mando sobre el clima organizacional luego de un proceso de fusión, caso: área de PQRS de la empresa Claro Colombia.
- Eslava, M., Haltiwanger, J., & Pinzon, A. (2019). Job creation in Colombia vs the U.S.: “up or out dynamics” meets “the life cycle of plants”. NBER Working Paper No. 25550.
- Ferreira (2021) Factors affecting construction productivity in Brazil: comparison with recent international research <http://dx.doi.org/10.7764/ric.00009.21>

- Galarza, C. A. R. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1-6.
- Gallup, Inc. (2023a). State of the Global Workplace Report - Gallup. In Gallup.com.  
<https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>
- Gallup, Inc. (2023b). State of the Global Workplace Report - Gallup. In Gallup.com.  
<https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx#ite-350777>
- García Camacho, M. E., & Anido Rivas, J. D. (2022). Diseño e implementación de un sistema de indicadores de productividad para la gestión de PyMEs colombianas. *VISIÓN GERENCIAL*, 1(21), 43-58.
- Gómez, W., Posada, C., Rhenals, R. (2019). Determinantes de la productividad multifactorial: los casos de las principales economías latinoamericanas y emergentes de Asia (1960-2015). Centro de Investigaciones en Economía y Finanzas.  
<http://hdl.handle.net/10495/10399>
- Gómez Gómez, R., Morales Zuluaga, E., & Castellanos Martínez, J. F. (2020). Inclusión financiera y productividad: el caso colombiano. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 15(SPE), 537-549.
- Grajales, T. (2000). Tipos de investigación. *On line*(27/03/2.000). *Revisado el, 14*, 112-116.
- Guisán, M. C. (2021). Informe de España y Europa 2021: Salarios, productividad, calidad del sector público y satisfacción ciudadana. *Regional and Sectoral Economic Studies*, 21(1), 85-100.
- Hernández Fonseca, E. (2019). La exposición a factores de riesgo psicosocial intralaboral en un personal de vigilancia y seguridad privada.

Jiménez, MI, Abbott, P. y Foster, K. (2019). Medición y análisis de la productividad agrícola en Colombia. *Ecos de Economía* , 22 (47), 4-37.

La OMS y la OIT (2022) , nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work> - <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>

Lozano, M. B. B., & Jerves, J. A. T. (2024). Impacto del riesgo psicosocial: tecnoestrés, en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones. *CIENCIAMATRIA*, 10(1), 34.

Moran Olvera, B. M., & Chávez Cujilán, Y. T. (2022). Metodología 5S como herramienta para mejorar la productividad en las empresas. *Alfa Publicaciones*, 4(1.1), 358–371.

<https://doi.org/10.33262/ap.v4i1.1.164>

Oliveira (2020) Efectividad eficiencia y eficacia en equipos de trabajos. v39 n°06 Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

Organización Mundial de la Salud (OMS) (2022) <https://www.paho.org/es>

Ramírez Hernández, O., Patiño Ortiz, J., Patiño Ortiz, M., & Cuéllar Orozco, M. (2020). Medición del comportamiento laboral y su impacto en la productividad. *Computación y sistemas*, 24(3), 1305-1312.

Parra-Peña, R. I., & Puyana, R. (2021). Análisis de la productividad del sector agropecuario en Colombia y su impacto en temas como: encadenamientos productivos, sostenibilidad e internacionalización, en el marco del programa Colombia más competitiva

Peña, F. A. V., & Giachi, S. (2021). Flexibilidad horaria, horas reales trabajadas y productividad laboral en el sur de Europa. *Revista Internacional de Organizaciones*, (25-26), 151-177.

Pérez Juárez, R. M. (2022). Síndrome del Burnout y Mobbing como limitantes de la productividad en la empresa SMB financiera Morelos SA de CV en el periodo 2018-2019.

Pérez Juárez, R. M. (2022). Síndrome del Burnout y Mobbing como limitantes de la productividad en la empresa SMB financiera Morelos SA de CV en el periodo 2018-2019.

Quijia-Pillajo, J., Guevara-Rosero, C., & Ramírez-Álvarez, J. (2021). Determinantes de la Productividad Laboral para las Empresas Ecuatorianas. *Revista Politécnica*, 47(1), 17-26.

Ramírez Hernández, O., Patiño Ortiz, J., Patiño Ortiz, M., & Cuéllar Orozco, M. (2020). Medición del comportamiento laboral y su impacto en la productividad. *Computación y sistemas*, 24(3), 1305-1312.

Riaño Solano, M. I. L. L. E. R., & González Mendoza, J. A. (2021). Productividad del valor agregado y estilos de liderazgo. Sector minero Norte de Santander, Colombia. *Revista Boletín Redipe*, 10(13 (2021)), 549-560.

Rodas, G. C. A. (2023). Reingeniería de Procesos como una Herramienta para la Mejora de la Productividad en las Empresas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 1623-1641.

Salamanca M, Porrás N (2023). Percepción de riesgos extralaborales. En operarios de seguridad. *Revista cubana de Psicología*, 5 (8), 57-74. <http://www.psicocuba.uh.cu>

Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. *RH Sampieri, Metodología de la Investigación*, 22.

Sánchez-Ruiz, H., & Sánchez-Pérez, G. (2021). Productividad en Colombia: un desafío pendiente. *Ensayos de Economía*, 31(58), 36-67.

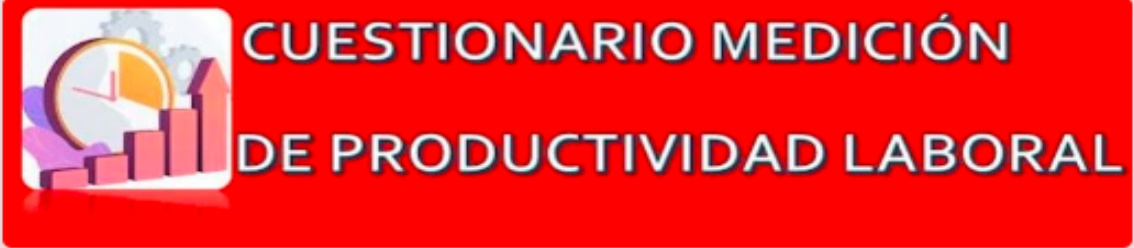
Sarra, F. (2021). La desmotivación laboral como factor predominante en una agencia nacional del empleo público.

Simbaña, L., & Carrión, C. (2021). Determinantes de la Productividad de las Empresas del Sector de los Servicios en el Ecuador, durante los años 2010 2019.

Cuestiones

**Anexos**


**Anexo 1.** Cuestionario Medición de Productividad Laboral



**CUESTIONARIO MEDICIÓN DE PRODUCTIVIDAD LABORAL**

---

**CUESTIONARIO MEDICIÓN PRODUCTIVIDAD**

**B** *I* U  

FORMULARIO CON FINES ACADEMICOS

---

**INGRESE NUMERO CEDULA \***

Texto de respuesta corta  
.....

---

**1. ¿CONFIRME SU OPERACION? \***

EXTERNA

INTERNA

2. ¿CUÁNTO TIEMPO LLEVA LABORANDO EN LA COMPAÑÍA? \*

- MENOS DE 1 AÑO
- ENTRE 1 Y 5 AÑOS
- ENTRE 5 Y 10 AÑOS
- MÁS DE 10 AÑOS

3. ¿SE SIENTE MOTIVADO TRABAJANDO PARA LA EMPRESA? ESCALA DE 1 A 5 DÓNDE 1 ES NO Y 5 MUY MOTIVADO \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

4. ¿LLEVA UNA MEDICIÓN DIARIA DE LA CANTIDAD DE ORDENES QUE CIERRA EXITOSAS?

- SI
- NO

5. ¿SE PLANTEA CADA MES UNA META DE CUMPLIMIENTO?

- SI
- NO

6. ¿QUÉ TE MOTIVA A TRABAJAR EN LA EMPRESA?

- RECONOCIMIENTO
- OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO
- SALARIO
- INCENTIVOS
- AMBIENTE LABORAL

7. ¿SE SIENTE SATISFECHO CON LAS CAPACITACIONES BRINDADAS PARA EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES?

- SI
- NO
- ALGUNAS VECES

8. ¿TIENE FACILIDAD DE ACCESO A LAS HERRAMIENTAS Y RECURSOS PARA EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES?

- SI
- NO
- ALGUNAS VECES

9. ¿CREE USTED QUE LAS HERRAMIENTAS Y APLICATIVOS ENTREGADOS POR EL CLIENTE SON ÓPTIMOS PARA EL DESEMPEÑO DE SU LABOR?

- SI
- NO
- ALGUNAS VECES

**10. ¿LOS PROBLEMAS PERSONALES AFECTAN EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES LABORALES?**

- SI
- NO
- ALGUNAS VECES

**11. ¿UNA SITUACIÓN ECONÓMICA DIFÍCIL EN SU ENTORNO FAMILIAR IMPACTA SUS RELACIONES PERSONALES O LABORALES?**

- SI
- NO

**12. ¿CREE QUE EL CLIMA (TEMPORADA DE LLUVIAS-TEMPORADA DE CALOR) AFECTA LA PRODUCTIVIDAD DEL DÍA?**

- SI
- NO

**13. ¿EL TIEMPO EMPLEADO PARA TRANSPORTARSE DE CASA-TRABAJO-CASA ES AGOTADOR E INFLUYE EN EL CUMPLIMIENTO DE SU LABOR?**

- SI
- NO

**13. ¿EL TIEMPO EMPLEADO PARA TRANSPORTARSE DE CASA-TRABAJO-CASA ES AGOTADOR E INFLUYE EN EL CUMPLIMIENTO DE SU LABOR?**

- SI
- NO

**14. ¿CREE QUE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN EN LA COMPAÑÍA SON EFECTIVOS Y CLAROS?**

- SI
- NO

**15. ¿SIENTE QUE LA CULTURA DE LA COMPAÑÍA ES POSITIVA Y MOTIVADORA?**

- SI
- NO

**16. ¿CONSIDERA QUE LA PRESIÓN QUE SE EJERCE A DIARIO POR PARTE DE SUS SUPERIORES AFECTA SU DESEMPEÑO LABORAL?**

- SI
- NO

**Anexo 2.** Autorizacion Trabajo Investigación Dico

Bogotá, 09 de mayo de 2024

Señores  
UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA  
Posgrados  
Bogotá, D.C.

Apreciados,

Yo Emily Permett Diaz identificado con CC 1233888253 de Bogotá, en mi calidad de Coordinadora de Gestión Humana de la empresa DICO Telecomunicaciones SAS, autorizo a Jeferson Genaro Talero Pardo C.C 1013607545 de Bogotá colaborador de la compañía y estudiante de la especialización en Gerencia, de la Universidad La gran Colombia, para utilizar información confidencial de la empresa para el proyecto denominado **"MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA TELECOMUNICACIONES"** Como condiciones contractuales, el estudiante se obliga a:

1. No divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, estados de cuenta y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada.
2. No proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la duración del proyecto
3. No utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto.
4. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.
5. El material suministrado por la empresa será la base de la investigación.
6. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta que apoye la mejora de los procesos de la compañía.

Atentamente,

Emily Julieth Permett Diaz  
CC 1233888253

Activ  
Ve a Co