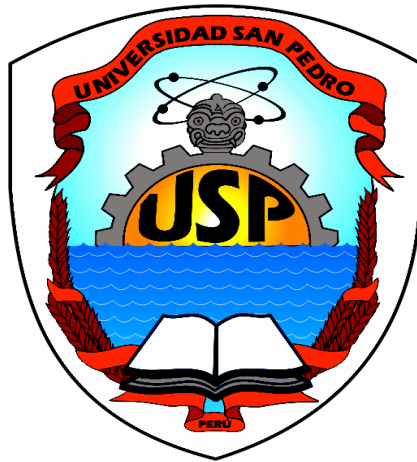


# UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



Relaciones interpersonales y productividad de  
colaboradores: Entidad de Servicios y Saneamiento  
S.A Zonal Paita, 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION

Autor:

Guarderas Farfán, Dina Paola

Asesor:

Cruz Cruz, Oscar Porfirio

Sullana – Perú

2018

## 1. PALABRAS CLAVE:

<b>Tema:</b>	Relaciones Interpersonales y Productividad Laboral.
<b>Especialidad:</b>	Administración

## LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

## LÍNEA DE UNESCO

5 Ciencias sociales

5.2 Economía y Negocios

5.2.13 Otros

## KEYWORD:

<b>Theme</b>	Interpersonal Relations and Labor Productivity
<b>speciality</b>	Administration

## INVESTIGATION LINE

5 Social Sciences

5.2 Economy and Bussiness

5.2.1 3 Others

## **2. TÍTULO**

**Relaciones Interpersonales y Productividad de  
Colaboradores: Entidad de Servicios y Saneamiento S.A  
Zonal Paita -2017.**

### 3. RESUMEN

La presente investigación analiza como las relaciones interpersonales de la coordinación comercial zonal Paita influye en la productividad de los colaboradores de la entidad prestadora de servicios y saneamiento S.A. Es una investigación no experimental y de diseño transaccional o transversal descriptivo, se recolectaron los datos en un solo momento, la población estuvo conformada por 26 trabajadores. Entre los principales resultados hemos hallado: En un 73% los colaboradores consideran favorable que para lograr buenas relaciones interpersonales dentro de la institución inciden los sentimientos de los compañeros de trabajo y favorecen en el logro de las metas organizacionales, lo cual depende en parte de las normas legales y las políticas institucional. En un 61.54% los colaboradores están totalmente de acuerdo, que existe mucha rotación de personal generando reducción en los niveles de producción para ello los colaboradores tendrían que ser capacitados y motivados. En un 34.62% casi siempre los colaboradores sienten que se reconoce el esfuerzo que hacen, siendo eficiente en sus labores y 80.76% siempre sienten que su jefe inmediato lo motiva y le da oportunidad de ascender a un puesto de trabajo y ponerse la camiseta de la organización operando con mayor productividad. En un 100% siempre se siente satisfecho en su ambiente de trabajo dentro de la organización y un 100% siempre se siente satisfecho realizando sus funciones encomendadas bajo condiciones favorables del ambiente laboral. De acuerdo a los resultados obtenidos por la gerencia comercial se debería generar más inversión en infraestructura, equipos como en el talento humano que conforman las diferentes áreas de la institución para que se pueda brindar un servicio de calidad.

#### **4. ABSTRACT**

The present research analyzes how the interpersonal relations of Paita zonal commercial coordination influences the productivity of the collaborators of the entity that provides services and sanitation S.A. It is a non-experimental investigation and transitional or descriptive transversal design, the data were collected in a single moment, the population was formed by 26 workers. Among the main results we found: 73%, the collaborators consider it is favorable to achieve good interpersonal relations within the institution, they affect the feelings of the work colleagues and favor in the achievement of the organizational goals, which depends in part on the Legal rules and institutional policies. In 61.54%, the collaborators are in complete agreement, that there is a lot of staff turnover generating reduction in the levels of production, for it the collaborators would have to be trained and motivated. 34.62%, employees almost always feel that they recognize the effort they make, being efficient in their work and 80.76% always feel that their immediate boss motivates them and gives them the opportunity to be promoted to a better job. 100% always feel satisfied in their work environment within the organization and 100% always feel satisfied performing their duties entrusted under favorable working environment conditions. According to the results obtained by the commercial management, more investment should be generated in infrastructure, equipment and human talent that make up the different areas of the institution so that a quality service can be provided.

## 5. INTRODUCCIÓN

### 5.1 ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

#### ANTECEDENTES

*Gil, (2013)* ... “El trabajo y las condiciones de trabajo ocupan un puesto importante en el desempeño laboral del ser humano, teniendo en cuenta claro está, las condiciones de trabajo que pueden tener repercusiones sobre la salud y la vida personal y social de los trabajadores; el trabajo genera sentimientos de realización y logro, pero al mismo tiempo el trabajo genera tensión, se sale de los límites constructivos, comenzando luego a somatizar su tensión”... y ...“El trabajo produce riesgos e insatisfacciones, en ocasiones deja de ser estimulante y causa frecuentemente enfermedades físicas y mentales. El ser humano frente a un factor de riesgo psicosocial, resiste su acción y trata de adaptarse a él, hasta un límite el cual al sobrepasarse origina: enfermedad, desajuste emocional y conflicto”... Se puede decir que el ambiente de trabajo que se genere en la organización es muy importante ya que de eso dependerá el estado emocional de los trabajadores se sentirán satisfecho y comprometidos en su puesto de trabajo donde producirán más de lo que le piden.

*Fuentes, (2013)*... “La estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos. Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la Delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor

manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado. Se concluye que los empleados de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral, pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos”... considero que el empleador deberá demostrar importancia hacia sus trabajadores, trabajando en un ambiente confortable, tener en cuenta fechas celebres para reunir al personal y confraternizar.

**Beiza, (2012)**... “La motivación que exista en el personal, como la toma de decisiones y el liderazgo van a influir de forma determinante en el clima organizacional de la institución. En el caso de estudio, el director del plantel debe ser líder, escogido dentro del seno de la organización, con cualificación personal académica y profesional, que enrumbe, de manera definitiva, a la organización hacia el éxito educativo que tanto se espera, dentro de un clima de eficiencia, eficacia y afabilidad. Es importante destacar que en la institución en cuestión no existen las tendencias motivacionales que incentiven al personal a la satisfacción, a la cooperación, entre otros por parte del líder o director del plantel educativo”... Considero que un líder es la persona idónea, capaz y con gran desarrollo intelectual para guiar, motivar y enseñar a sus seguidores a desarrollarse y así mismo tomar decisiones asertivas frente a situaciones complicadas.

**Sum, (2014)**... “Motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La prueba estandarizada Escala de Motivaciones Psicosociales, aplicada a los colaboradores para medir el nivel de motivación, evalúa diferentes factores, como lo son, Aceptación e

Integración social, reconocimiento social, autoestima/ autoconcepto, autodesarrollo, poder, seguridad. El Desempeño laboral de los colaboradores se logró observar a través de la escala de Likert, que se les aplicó a los colaboradores de la empresa, las notas obtenidas de cada ítem fueron la mayoría favorables para la investigación y estadísticamente los resultados se encuentran dentro de la significación y su fiabilidad” ... El desarrollo profesional de los trabajadores deberá ser premiado y reconocido por su empleador, mostrando que el colaborador está cumpliendo con las metas establecidas por la organización y al mismo tiempo motivando a seguir trabajando en equipo.

**Arias, (2013)**...“Relaciones interpersonales de las enfermeras es imprescindible un clima laboral basado en la solidaridad, autenticidad, auto-respeto, unidad, sinergia, democracia y comunicación asertiva que favorezcan la convivencia, el cuidado humanizado y la resolución de conflictos laborales, ocasionados por malos entendidos, resentimientos, envidia y pugna por el poder; se sugiere el fomento del desarrollo personal y la identidad profesional a través de estrategias de mejora como talleres de coaching, reuniones de camaradería, entre otros aspectos que deberían considerarse desde la formación de pregrado”... La comunicación en un ambiente de trabajo es fundamental ya que el ser humano puede desarrollar sus habilidades, convivir con sus compañeros, compartir experiencias e interactuar entre si y hacer críticas constructivas de tal forma que se apoyen de manera recíproca.

**Ruiz, (2011)**... “De acuerdo a los 4 factores que se tomaron en cuenta para el análisis: Remuneraciones, Tecnología e Infraestructura, Relaciones Sociales y Capacitación Laboral; los trabajadores de CMAC – SULLANA no se encuentran totalmente satisfechos en el ámbito laboral. El mejoramiento en los factores que determina la satisfacción laboral conlleva a mejorar la productividad humana en el ámbito laboral;



además que contribuye a la administración del personal, pues, solo así la empresa estará en condiciones de formar una cultura organizacional sólida y confiable” ... Se puede decir que los factores antes mencionado son de gran importancia para que el colaborar pueda desempeñarse, siendo herramientas fundamentales para la funcionalidad de la empresa donde los colaboradores son una pieza esencial dentro de la organización por lo cual dependerá de la empresa el desenvolvimientos de sus integrantes para una mayor producción.

**Ochoa, (2014)**... “La motivación influye de manera absoluta en la productividad laboral de cada empleado, como lo confirma en la investigación que se realizó, en donde se demuestra que desde las motivaciones que se viven en el ambiente familiar hasta en la relación con los compañeros de trabajo tiene que ver en el desarrollo integral de los colaboradores” ... “si es necesario reforzar la motivación en los trabajadores de la empresa, lo cual de una forma metódica se presenta una propuesta en la cual se informa sobre uno de los métodos que se puede realizar para aumentar el nivel de motivación dentro de la empresa” ... La motivación en uno de los factores más importante para el funcionamiento de las actividades de los colaboradores dentro de la empresa, por ello el jefe deberá implementar nuevas estrategias de motivación para que los colaboradores se sientan satisfechos.

**Gregorio, (2013)**... “Las relaciones interpersonales, dentro y fuera del trabajo, tienen un lugar importante en la administración laboral. La mayoría de los empleados esperan por lo menos algún intercambio de caricias psicológicas antes de empezar a hablar del trabajo. Poder llevar a cabo una conversación positiva está basado en gran parte en la habilidad de los participantes en tomar y pasar turnos mientras exista un acuerdo entre el valor de los aportes de cada persona, entre las muchas actividades en que se involucran los supervisores, una de las más difíciles es escuchar

a los trabajadores cuando tienen dificultades” ... Las relaciones interpersonales influyen en la convivencia laboral y de alguna manera el día de labor se deberá comenzar con entusiasmo con palabras de aliento por parte de los jefes superiores, mantener un dialogo e intercambien ideas, pensamientos y emociones.

**Cerezal, (2014)**... “Relaciones Interpersonales entre los Colaboradores Internos del Hotel Índigo – Israel. El estudio concluye que la empresa si se preocupa por prevenir los accidentes laborales independientemente en el área en la que se encuentre. Eso demuestra que la empresa se preocupa verdaderamente que sus trabajadores estén en un lugar seguro y se sientan de la misma forma. Otros factores que tuvieron notas altas fueron en capacitación. La gran mayoría constató que conoce el programa de inducción al personal y que han sido de utilidad las capacitaciones en el puesto para recibir las herramientas que necesitan el día a día, dado que en el programa se le enseñan los aspectos básicos de la empresa y en la capacitación del puesto, que es el programa de desarrollo donde se le instruye en las funciones de la posición que desempeña” ... Es de gran importancia que el empleador se preocupe por el estado físico y emocional del colaborador en brindar cursos de seguridad y prevención de riesgos para prevenir y/o evitar accidentes laborales y facilitar la indumentaria correspondiente para que se puedan desarrollar en sus actividades cotidianas, así mismo capacitarlos conformen se generen cambios de políticas o normativas vigente

## FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

### RELACIÓN INTERPERSONAL

*Kinicki, (2003)* La teoría de las relaciones humanas define como relaciones humanas a los contactos conscientes establecidos entre individuos y grupos, entre empleados y sus colegas, entre subordinados y sus jefes, entre los elementos de una sección y aquellos de otra.

Con ésta teoría surge una nueva concepción sobre la naturaleza del hombre, el hombre social:

- Los trabajadores son criaturas sociales complejas, con sentimientos, deseos y temores. El comportamiento en el trabajo es una consecuencia de muchos factores motivacionales.
- Las personas son motivadas por ciertas necesidades y alcanzan sus satisfacciones primarias a través de los grupos con los cuales interactúan.
- Dificultades en participar y en relacionarse con el grupo ocasionan elevación de la rotación de personal, baja de la moral, fatiga más rápida, reducción de los niveles de desempeño, etc.
- El comportamiento de los grupos puede manejarse a través de un adecuado estilo de supervisión y liderazgo.
- Las normas de grupo funcionan como mecanismos reguladores del comportamiento de los miembros.

La necesidad de establecer relaciones con otras personas es uno de los más fuertes y constantes impulsos humanos. Es una característica básica, pues el hombre es un ser eminentemente social. Los empleados, si no tienen oportunidades de establecer contactos sociales en el servicio, tienden a hallar el trabajo desagradable, monótono y mecánico, lo que se puede reflejar en baja producción, elevación de la rotación de personal, baja de la

moral, fatiga más rápida y reducción de los niveles de desempeño. La convivencia social y las experiencias compartidas con los colegas de trabajo se sitúan entre las fuentes más poderosas y significativas de satisfacción en el trabajo.

**Gutiérrez, (2014)** “Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente. El proceso comunicativo está formado por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje. La comunicación exitosa requiere de un receptor con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo. Si algo falla en este proceso, disminuyen las posibilidades de entablar una relación funcional”. En la figura N° 01. Relaciones interpersonales se puede apreciar la integración entre personas.

Figura N°01



*Fuente:* <http://relacionesinterpersonalesafectivas.blogspot>

## **COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

Uno de los aspectos más importantes de las relaciones entre las personas es la comunicación, ya que a través de ella logramos intercambiar ideas, experiencias y valores; transmitir sentimientos y actitudes, y conocernos mejor.

Nuestra condición de ser social, nos hace sujetos de las relaciones interpersonales y de la comunicación desde el momento mismo de nuestro nacimiento, la supervivencia y el desarrollo del individuo van a estar ineludiblemente vinculados a estas relaciones sociales y comunicativas.

Un individuo competente en el desempeño de sus relaciones interpersonales, es aquel que cuenta con recursos psicológicos, que le permiten utilizar y manejar de manera acertada y efectiva sus habilidades comunicativas, en dependencia de los diferentes contextos sociales en los que se desenvuelve.

Gran parte de nuestro tiempo lo comprometemos en la comunicación interpersonal, la mayoría de nuestras necesidades la satisfacemos a través de nuestras relaciones con otras personas; estas interacciones, su calidad y el grado en que permiten dicha satisfacción, dependen mayormente de nuestra capacidad y habilidad para comunicarnos de manera efectiva.

## **RELACIONES INTERPERSONALES EN EL ENTORNO SOCIAL**

En una sociedad cada vez más cambiante, acelerada y despersonalizada, el encuentro con el otro y, por extensión, el encuentro de uno mismo a través del otro no es tarea fácil. Sin embargo, esta dimensión interpersonal es un factor común en los múltiples modelos de madurez psicológica propuestos por diferentes autores. Carpenter, desde su modelo de Competencia Relacional, hace alusión a la sensibilidad emocional y la empatía; Smith

destaca la importancia de la capacidad de relación estrecha con otros; Allport establece como criterios de madurez personal la relación emocional con otras personas, autoobjetivación, conocimiento de sí mismo y sentido del humor, entre otros; y Heath, desde una perspectiva dimensional evolutiva, hace referencia al alocentrismo como una de las características fundamentales.

## **CARACTERÍSTICA DE GRUPOS DE TRABAJO**

### **TAMAÑO:**

Es importante que el líder tenga claro el tamaño del grupo que coordina, debido que el tamaño es una característica fundamental en el proceso de interacción y podría afectar la productividad del grupo. En la medida que un grupo crece si no se establece una estructura adecuada resultará más difícil para el líder resolver las dificultades que se presenten. A menor tamaño se espera que los miembros del grupo tengan una mayor comunicación cara a cara y una mejor percepción entre ellos, lo cual facilita resolver las dificultades, alinear los objetivos personales con los objetivos del grupo e identificar mejor las habilidades para asignar las tareas.

### **COHESIÓN:**

Es una fuerza que mantiene unidos a los miembros del grupo, la cual es mayor que las fuerzas que tratan de alejarlos. Conforme aumenta la cohesión en el grupo también se incrementa el nivel de acatamiento de las normas del grupo.

El grado de cohesión del grupo puede arrojar efectos positivos o negativos según el grado de coincidencia entre las metas del grupo y la de la

organización formal. Los gerentes pueden fomentar o desalentarla cohesión del grupo, empleando las siguientes estrategias.

El grado de cohesión del grupo puede arrojar efectos positivos o negativos según el grado de coincidencia ente las metas del grupo y la de la organización formal. Los gerentes pueden fomentar odesalentarla cohesión del grupo, empleando las siguientes estrategias.

### ***López, (2014) Dependencia y codependencia***

La dependencia es una de las respuestas más habituales en las personas incapaces de enfrentarse eficazmente a los problemas cotidianos que presenta la vida. Los conflictos no resueltos se habrán convertido en un lastre demasiado pesada, cuya afectación se traslada a todos los ámbitos de la personalidad del individuo dependiente; una persona que al final siempre termina buscando el perfil de quien pueda hacerse cargo de su vida.

Cabe señalar, también, la existencia de otro perfil cuya máxima, precisamente, consiste en tratar de arreglar los problemas de los demás. Se trata de los dependientes. No hay que confundirlo, por su actitud de evitación más que de ayuda desinteresada, es decir, su distorsionada inteligencia emocional se centra en solucionar los problemas de los demás, lo que indica una evidente incapacidad para solucionar los propios.

### **Experiencias traumáticas**

Si hubiera que descartar alguna circunstancia que afecta gravemente la capacidad para relacionarse de una manera sana y enriquecedora, habría que buscarla en las experiencias traumáticas vividas durante la infancia, como puede ser el abandono, la negligencia física o emocional, los malos tratos o el abuso sexual. El conflicto relacional con la familia, en estos casos, es

inevitable y exponencialmente perturbador cuando mayor es el grado parentesco con el familiar o familiares generadores de conflictos, en este contexto, la familia deja de ser vista como un ente protector. La confusión y el miedo desvirtúan cualquier concepción lo que se debe ser una relación y lo que debe aportar, y aunque el menor trate de “normalizar” la experiencia traumática e incorporarla a su vida, eso ocurre por una mera cuestión de supervivencia, sin ser garantía alguna de resolución del conflicto.

### **Habilidades sociales**

En las etapas iniciales de desarrollo de un grupo, existe menor libertad del comportamiento y mucha precaución en la relación entre las personas en la medida que el grupo se conoce y desarrolla, el área abierta tiende a aumentar, y será en consecuencia libertad y confiabilidad entre las personas, que tienden a comunicarse más de acuerdo con su propio “yo” y visualizan a los otros tal como ellos son realmente.

Una relación interpersonal es una asociación de largo plazo entre dos a más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones como el amor y el gusto artístico, negocios y actividades sociales. Las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos, como la familia, amigos, matrimonio, amistades, trabajo, clubes, barrios, y las iglesias, etc. Pueden ser reguladas por la ley, costumbre o acuerdo mutuo y son la base de los grupos sociales y la sociedad en su conjunto.

En toda relación interpersonal intervienen la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente. El proceso comunicativo está formado por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) con el objeto de dar a conocer un mensaje. La comunicación exitosa requiere de un receptor con



las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo. Si falla la comunicación, la relación interpersonal será complicada.

## **Manejo del conflicto en las relaciones interpersonales**

### **Conflictos en las relaciones interpersonales**

Un conflicto surge cuando entran en contraposición los objetos, metas o métodos de dos o más personas. El conflicto básicamente es un problema de percepción porque las partes involucradas deben percibir que entre ellas existe un conflicto, si nadie es consciente del conflicto entonces no existe; pero en el momento que una parte percibe que la otra la ha afectado negativamente, o está a punto de afectarla, en ese momento se inicia el proceso de conflictos.

Los conflictos pueden ir desde un acto sutil de desacuerdo hasta la oposición violenta. Un conflicto puede surgir en cualquier área, a nivel grupal o incluso como conflicto organizacional. Normalmente, hay un acontecimiento en particular que lo origina.

Podemos referirnos a este momento como “la chispa” un punto culminante en que se reconoce que el conflicto ha estallado, se ha llegado a pleito. Como dice el refrán “es la gota que derrama el vaso”. Es un acontecimiento específico del que surge una contienda abierta. Los involucrados reconocen que están en oposición. La verdad es que se hace muy difícil distinguir un comienzo.

### **Las relaciones y los grupos**

El trabajo, al igual que la escuela o el hogar constituye una forma de organización.

Ya hemos definido la organización del trabajo como la manera en que el trabajo se programa y controla. También hemos señalado la importancia de analizar las posibilidades que ofrece un empleo al trabajar, (de aprendizaje, promoción, etc.) y las condiciones y condiciones sociales que se establecen. Podemos resumir los requisitos tanto físicos como psicológicos para realizar un trabajo:

- El trabajador con sus habilidades, experiencias, aptitudes, sentimientos, etc.
- Las condiciones en la cual se efectúa la tarea
- La forma en la que se estructura el centro educativo
- Las relaciones que se establecen entre los trabajadores

### **Los grupos**

Siendo una empresa una organización en la cual interactúan las personas entre sí, la misma está constituida por grupos.

Un grupo es una interacción entre dos o más personas. En estos grupos cada persona desempeña o desarrolla un rol (o papel) el cual ejecuta o pone en acción dentro de la relación laboral con normas y valores que posee producto de su interacción social, experiencias y conocimientos individuales.

Los grupos pueden ser de dos clases:

- Grupos formales
- Grupos informales

## **La comunicación**

De acuerdo al Diccionario de La Real Academia de la Lengua Española (2005) es una palabra que proviene del latín communication-onis y se define como: “Trato o afecto de comunicar, así como la trasmisión de señales mediante un código común entre un emisor y un receptor”.

La capacidad de comunicación interpersonal no debe medirse exclusivamente por el grado en que la conducta comunitaria ayuda a satisfacer las propias necesidades, sino también en que facilita a los otros la satisfacción de las suyas

Es importante señalar que las personas nos comunicamos mediante la comunicación no verbal y verbal.

- **Comunicación no verbal:** Las formas no verbales de comunicación entre los seres vivos incluyen, luces, imágenes, sonidos, gestos, colores y entre los humanos los sistemas simbólicos como además las señales, las banderas (sistemas simbólicos) y otros medios técnicos visuales. Estos sistemas simbólicos son creados por los hombres para comunicarse.
- **Comunicación verbal:** Es una de las formas más importantes para relacionarnos y establecer contacto con otras personas; se da de forma oral y por escrito.

**Espinosa, (2014)** “La relaciones interpersonales y el clima organizacional”  
La teoría clásica pretendió desarrollar una nueva filosofía empresarial, una civilización industrial en que la tecnología y el método de trabajo constituyen las más importantes preocupaciones del administrador. A pesar de la hegemonía de la teoría clásica y del hecho de no haber sido cuestionada

por ninguna otra teoría administrativa importante durante las cuatro primeras décadas de este siglo, sus principios no siempre se aceptaron de manera sosegada, específicamente entre los trabajadores y los sindicatos estadounidenses. En un país eminentemente democrático como los Estados Unidos, los trabajadores y los sindicatos vieron e interpretaron la administración científica como un medio sofisticado de explotación de los empleados a favor de los intereses patronales. La investigación de Hoxie fue uno de los primeros avisos a la autocracia del sistema de Taylor, pues comprobó que la administración se basaba en principios inadecuados para el estilo de vida estadounidense.

Las auténticas relaciones humanas son aquellas que, a pesar de las divergencias lógicas entre las personas, hay un esfuerzo para lograr una atmósfera de comprensión y sincero interés en el bien común. La manera más simple de describir las relaciones humanas es: la forma como tratamos a los demás y cómo los demás nos tratan a nosotros. Factores que intervienen en las relaciones humanas: Respeto: Aun cuando no se comparta un punto de vista, conviene considerar las creencias y sentimientos de los demás. Usted depende de los demás y es importante comprender y que le comprendan.

- **Comprensión:** Aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones, necesidades individuales, derechos, características especiales y debilidades. La comprensión y la buena voluntad son la clave de las Relaciones Humanas.
- **Cooperación:** Es la llave del bienestar general. Trabajando todos por un mismo fin, se obtienen los mejores resultados y beneficios.
- **Comunicación:** Es el proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción.

- **Cortesía:** Es el trato amable y cordial, facilita el entendimiento con los demás, permite trabajar juntos en armonía y lograr resultados. La cortesía cuesta poco y vale mucho.

El primer movimiento importante y definitivo en la generación de nuevas formas de estudio del mundo organizacional fue el enfoque de las Relaciones humanas que surgió como reacción al enfoque clásico formal que focalizaba su atención en los elementos de la organización que el enfoque clásico trató poco o nada. Por ello, la teoría de las Relaciones humanas se identifica como neoclásica y no como moderna ya sigue la forma teórica de la teoría clásica, y se desarrolla como disciplina, enfatizando la dimensión humana de la administración como un proceso dialéctico contra la despersonalización de la teoría clásica.

## **LA MOTIVACIÓN HUMANA**

La motivación personal no tiene auge en los grupos ni en las personas donde su autoestima es muy pobre o nula. Y esto debido a que los administradores o las personas encargadas de motivar no son entusiastas; urge motivar al personal en cuanto a su autoestima, darle un enfoque más profesional y con ello darle modernidad a la empresa.

- **Ciclo motivacional:** El punto de partida del ciclo motivacional está dado por el surgimiento de una necesidad. Esta necesidad rompe el estado de equilibrio en el que se encuentra una persona, produciendo un estado de tensión que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y el desequilibrio. Si el comportamiento fue eficaz, la necesidad quedará satisfecha, retornando a su estado de equilibrio anterior.

## **COMUNICACIÓN**

Para ayudar a mantener una buena comunicación en la organización debemos tener en cuenta ciertos elementos como la retroalimentación, que es la verificación del éxito que hemos tenido al transmitir un mensaje, proporciona a los empleados un mejor entendimiento de sus labores, sintiéndose más involucrados en ella. La falta de retroalimentación suele producir en el empleado una frustración que a menudo tiene un efecto negativo en su motivación, satisfacción y rendimiento organizacional.

## **EL LIDERAZGO**

El liderazgo es necesario en todos los tipos de organización humana. Es esencial para el análisis del clima laboral, ya que contribuye a fomentar relaciones de confianza y un clima de respeto, trabajo en equipo, reducción de conflictos, una mayor productividad y una mayor motivación y satisfacción en el trabajo.

## **EQUIPO DE TRABAJO Y TRABAJO EN EQUIPO**

El equipo se refiere a un conjunto de personas interrelacionadas que se van a organizar para llevar a cabo una determinada tarea, mientras que el grupo se refiere a ese conjunto de personas sin considerar la tarea para la que han formado un conjunto, considerándolo en su totalidad

- **Equipo:** Grupo de personas organizadas para un servicio, deporte, etc.  
Grupo: Pluralidad de seres o cosas que forman un conjunto

## **LAS NECESIDADES HUMANAS BÁSICAS**

El soporte interior de una persona está constituido por una serie de necesidades en orden jerárquico, que va desde el material a lo espiritual. Se identifican cinco niveles dentro de esta jerarquía:

- **Fisiológicas:** Tienen que ver con las condiciones mínimas de subsistencia del hombre: Alimento, vivienda, vestimenta, etc.
- **Seguridad:** Se relaciona con la tendencia a la conservación frente a situaciones de peligro. Conservación de su propiedad, de su empleo, etc.
- **Sociales:** El hombre por naturaleza tiene la necesidad de relacionarse, de agruparse informalmente, en familia, con amigos o formalmente en las organizaciones.
- **Estima:** A esta altura de la pirámide el individuo necesita algo más que ser un miembro de un grupo, se hace necesario recibir reconocimiento de los demás en término de respeto, status, prestigio, poder, etc.
- **Autorrealización:** Consiste en desarrollar al máximo el potencial de cada uno, se trata de una sensación autosuperadora permanente. Son ejemplo de ella autonomía, independencia, autocontrol.

## ***LUGO & SANTIL, (2005) LAS RELACIONES INTERPERSONALES***

El ser humano no vive aisladamente, sino en continua interacción con sus semejantes; esta relación mutua influye sobre la actitud que la otra ira a tomar y viceversa. Las relaciones interpersonales constituyen un conjunto de discernimientos, cuyo objetivo es la explicación y predicción del conocimiento humano dentro de las organizaciones, estos son indispensables para lograr las metas organizacionales, pues mediante los contactos que establezcan entre sí las personas se procurarán la sofisticación

de las necesidades de contacto social, y solo las personas satisfechas podrán colaborar eficazmente con los objetivos planteados.

De este modo Soria Morillo, Víctor (1989), define las relaciones interpersonales de la siguiente manera:

“Las relaciones interpersonales constituyen un cuerpo sistemático de conocimientos, cada vez más voluminoso y cuyo objetivo es la explicación y predicción del comportamiento humano en el mundo industrial actual, su finalidad es el desarrollo de una sociedad cada vez más justa, productiva y satisfecha”.

**Simón Albert (1999), define las relaciones interpersonales como:**

“Las relaciones interpersonales son un elemento irreducible de la realidad”. Los sentimientos interpersonales, las transacciones emocionales o afectivas, son los datos esenciales de una relación. El amor es tan real como el odio o la soledad, los sentimientos interpersonales están vinculados a la experiencia íntima de los individuos, a sus reacciones viscerales, sus dolores, preocupaciones y placeres, su alegría y sus disgustos, su amor, su miedo, su aburrimiento, etc. Todos estos sentimientos son básicamente privados y personales, difíciles de comunicar”.

## **IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

Las relaciones interpersonales son multidimensionales, se puede analizar como un producto de la estructura económica y de los hábitos y tradiciones de la sociedad, es lo más importante que existe tanto en lo personal como a nivel organizacional, pues es el que pone en marcha los recursos materiales y tecnológicos para el buen funcionamiento de la organización.



## **ELEMENTOS PRESENTES EN EL PROCESO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

Según el autor Stephen P. Robbins (1987), existen varios factores que moldean y que a veces distorsionan la percepción. Estos factores residen en el perceptor, en el objeto (objetivo) que va a percibirse, o vienen del contexto de la situación donde se realiza la percepción.

- **Perceptor**

Cuando un individuo mira un objeto e intenta interpretar lo que ve; en la interpretación influyen mucho las características personales del perceptor individual.

Entre las más importantes características personales que afectan la percepción se encuentran las actitudes, los motivos, intereses, experiencia anterior y expectativas.

- **Objeto**

Las características del objeto que está siendo observado, pueden influir en lo que percibe. Por lo tanto, el movimiento, sonido, tamaño y otros atributos de los objetivos configuran la forma en que se observa.

Como los objetivos no son contemplados en aislamiento, la relación entre un objeto y su fondo influye en la percepción, del mismo modo que la tendencia a agrupar las cosas que se hayan cerca una de otra, o se parecen.

- **Situación**

Es importante el contexto dentro del cual se observan los objetos o sucesos.

Los elementos del ambiente circundante influyen en la percepción. El tiempo en que su objeto o hecho, se observa, puede influir en la atención, lo mismo que el sitio, iluminación, temperatura u otros factores situacionales.

**Contreras, (2014) “Relaciones interpersonales”** Morales, Gaviria, Moya y Cuadrado (2007) definen las relaciones interpersonales como aquella que incluyen las relaciones de amistad, pareja, entre padres e hijos, entre compañeros, y otras por el estilo, forman parte esencial de la vida social. Sin ellas, los humanos no podríamos sobrevivir, en el más estricto sentido biológico, pero las relaciones son más que eso, las relaciones íntimas satisfactorias constituyen lo mejor de la vida. Morales, et al. (2007) afirman que las funciones de las relaciones son: la asociación con otros humanos, o necesidad de compañía, conocida habitualmente como afiliación, es algo fundamental para garantizar la Supervivencia del individuo y de la especie. Los beneficios más señalados de la afiliación, no excluyentes entre sí, son: la comunicación social, la reducción de la ansiedad y la búsqueda de información.

Davis y Newstrom (2003), explican que, aunque se han identificado muchos rasgos, agruparse en torno a cinco factores principales:

- Simpatía
- Conciencia
- Apertura a las experiencias
- Estabilidad emocional
- Extroversión

Rogers (como se citó en Ross, 1978), argumenta que un buen clima psicológico es casi sinónimo de una buena relación interpersonal, ya que la barrera principal de una comunicación interpersonal mutua es la tendencia natural a juzgar, evaluar, aprobar o desaprobar los enunciados de la otra persona o del otro.

## **TIPOS DE RELACIONES INTERPERSONALES**

De acuerdo a Zupiria (2002), se pueden clasificar las relaciones en:

### **Intimas/Superficiales**

Estas varían una de la otra dependiendo del grado de intimidad que se alcanza dentro de las mismas, y muchas veces se puede ver afectada por la unilateralidad de estas, de forma que sea íntima por parte de uno de los lados de la relación, pero por la contraparte, esta es solamente superficial, y viceversa. Esta intimidad se puede confundir ya que alguno de los mismos, o ambos, no tienen cubiertas sus necesidades afectivas.

### **Personales/Sociales**

Esta, a su vez, se ve compuesta por otros factores: identidad personal, que se refiere a la individual, la identidad social que se refiere a la que se da al pertenecer a un grupo. Se ha comprobado que, en situaciones diferentes, toma prioridad una identidad sobre la otra. En las relaciones sociales toma prioridad la identidad social. Aunque estemos solo con otro, hay despersonalización y una aplicación de estereotipos sociales. No se le conoce y se le supone características al grupo al que pertenece.

## **Amorosas**

Está compuesto por tres factores: pasión, compromiso e intimidad. Visto a grandes rasgos, se puede decir que la relación profesional se basa fundamentalmente en el compromiso. Con base en esos componentes y a la combinación de los mismos, planea distintos tipos de relación:

- Amistad: relación en la que predomina la intimidad.
- Relación pasional: relación en la que predomina la pasión.
- Relación formal: relación en la que predominan los aspectos formales de la relación.
- Relación romántica: relación en la que predomina la intimidad y el compromiso.
- Apego: relación en la que predomina la intimidad y el compromiso.
- Relación fatua: relación en la que predomina la intimidad y el compromiso.
- Amor pleno: relación en las que se conjuntan de forma equilibrada el compromiso, la intimidad y la relación de apego.

## **PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES**

**Robbins (2004)** afirma que una organización es productiva si logra sus metas si lo hace transfiriendo los insumos a la producción al menor costo. La productividad de los empleados se ha medido de muchas formas. El indicador más sencillo son los ingresos por empleados, el cual representa la cantidad de resultado de cada empleado que puede generar. A medida que los empleados en la organización se vuelven más eficaces la venta de un mayor volumen un conjunto de productos y servicios con mayor valor añadido, deberían aumentar los ingresos por empleado.

Es decir, la productividad es el cociente de los productos obtenidos y los insumos aplicados para obtenerlos, no solo se basa en lograr las metas establecidas en la organización sino también en alcanzarlas con el menor costo posible, se puede afirmar que un empleado es productivo cuando logra realizar todas las actividades asignadas en el menor tiempo posible y cuando su resultado es de buena calidad.

### **FACTORES INFLUYENTES DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL**

Al respecto Gómez y otros (2000), la definen como una medida de la cantidad de valor que un empleado individual añade a los bienes y servicios producidos por una empresa. A mayor rendimiento individual, mayor productividad de la empresa.

#### **Capacidad**

La capacidad del empleado, según Gómez y otros (2000) es su aptitud para desarrollar una actividad, puede mejorarse a través de un proceso de contratación y asignación en el cual se seleccione a los individuos más capacitados para el trabajo, también puede mejorarse mediante programas

de formación de la carrera profesional destinados a perfeccionar las capacidades de los trabajadores preparándolos para asumir responsabilidades adicionales.

### **Motivación**

En cuanto a la motivación Gómez y otros (2000) afirman que ésta hace referencia al deseo de las personas de realizar su trabajo lo mejor posible o a la aplicación del máximo esfuerzo para llevar a cabo las tareas encomendadas. La motivación impulsa, dirige y mantiene la conducta humana, suele estar influida por diferentes factores como por ejemplo el diseño del puesto de trabajo, la adecuación del empleado a los requisitos del puesto, las recompensas y el debido proceso legal en las acciones disciplinarias.

### **Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es un constructo complejo de definir y frecuentemente medido como una actitud global de un empleado hacia su trabajo (Moyes, Owusu-Ansah & Ganguli, 2006). En la actualidad no se dispone de una definición unánimemente aceptada y diversos autores la han definido desde varias perspectivas.

### **Identificación, Compromiso e Implicación**

La identificación con el trabajo tiene que ver con la identificación psicológica de la persona con su trabajo, o la importancia que le da la persona a su trabajo para su auto-imagen, es el grado en que la persona valora la actividad como importante (Robbins & Judge, 2009). Por lo tanto, el empleado que muestra un alto nivel de implicación toma en serio su

Trabajo y sus sentimientos se ven afectados por sus experiencias en el mismo (Muchinsky, 2006).

### **Las competencias**

Las competencias están definidas como las características intrínsecas de las personas o conjunto de aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos responsables de producir un rendimiento eficiente en el trabajo y en consecuencia alcanzar los objetivos de la organización. Las competencias integran los conocimientos y las aptitudes técnicas e interpersonales del individuo (Robbins & Judge, 2009, Caballero & Blanco, 2007; Alles, 2007).

### **ELEMENTOS IMPLÍCITOS DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL**

En cuanto a los elementos implícitos de la productividad, y tal como los señala Carvallal (2001), como lo son: a) la eficiencia, b) la efectividad y c) la eficacia aun cuando sus nombres aparentan tener el mismo significado no lo tienen, estos elementos son importantes gestionar para tener éxito en cuanto a la productividad, pero no se deben tratar desde una perspectiva individual.

Al respecto, Rodríguez y Bravo (2002), expresan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del proceso gerencial, los cuales están muy relacionados con la calidad y productividad: eficiencia, efectividad y eficacia. Sin embargo, en el ámbito administrativo y gerencial, los términos eficiencia, eficacia y efectividad son utilizados como sinónimos e incluso generan confusión, por lo cual resulta de sumo interés definir cada uno de ellos.

## **Eficiencia**

La eficiencia como elemento implícito en la productividad según el autor Martínez (2002), reposa en promover la máxima cantidad de bienes o servicios con el menor esfuerzo posible en el uso de los recursos. Los indicadores más usados son la productividad del trabajo y la productividad total de los factores. La primera va a depender de la inversión que realice la empresa para con su capital humano y la segunda mide la contribución de las distintas fuentes del crecimiento, como las mejoras en tecnología y en infraestructura.

## **Efectividad**

En cuanto a la efectividad Hellriegel (2009), refiere que un empleado efectivo, antes de tratar de influir en el comportamiento de sus compañeros, entienden situaciones las cuales pueden afectar su propio comportamiento.

Para incrementar la efectividad de las personas, los equipos, los líderes y de la organización es transcendental entender el individuo. Cada individuo es un sistema integrado por varios subsistemas (digestivo, nervioso, circulatorio y reproductivo) y un sistema psicológico integrado por varios subsistemas (actitudes, percepciones, capacidad de aprender, personalidad, necesidades, sentimientos y valores).

## **Eficacia**

En cuanto a eficacia se refiere Robbins (2004) asegura que se trata de hacer las cosas de manera correcta, es decir, las actividades de trabajo con las cuales la organización alcanza sus objetivos. La eficacia se refiere a los fines, con la consecución de las metas, en empresas inteligentes la eficiencia y la eficacia van de la mano. La eficacia está referida al grado mediante el



cual es alcanzado un objetivo determinado, es una medida expresada en términos de las salidas u outputs de un sistema.

***Cequea, Rodríguez & Núñez, (2010) “Revisión teórica sobre las perspectivas humanas de la productividad”***

La productividad es el primer objetivo de los directivos y su responsabilidad (Robbins & Judge, 2009). Los recursos 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).

De acuerdo con Vroom, citado por Chiavenato (2009), son “tres los factores que determinan la motivación de una persona para producir”: los objetivos individuales, la relación percibida entre la alta productividad y la consecución de los objetivos individuales, y la percepción de la capacidad personal de influir en el propio nivel de productividad Chiavenato.

## **DIMENSIONES HUMANAS**

### **Dimensión psicológica**

Referida a la persona con necesidades individuales que satisfacer, con un propósito, que involucra todos los procesos psicológicos que se dan en la interioridad del individuo, producto de su historia, sus necesidades y expectativas. Los procesos individuales tienen inherencia en el bienestar, la satisfacción, la motivación para el trabajo y la vinculación a la organización y en su actitud hacia el aprendizaje y el cambio (Romero-Buj, 2010; Robbins & Judge, 2009; Quijano, 2006).

## **Dimensión psicosocial**

Referida a la actuación de las personas cuando se asocian con otros, para satisfacer necesidades comunes, involucra los procesos psicosociales que se dan en las personas, al interactuar entre ellas. Los procesos psicosociales tienen vinculación con el desempeño grupal o colectivo y el comportamiento humano en la organización, tales como el clima organizacional, el liderazgo y la cultura corporativa.

**Quiroa, (2014) “Productividad laboral”** Van Der. E (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, ya que 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 esto es tener en cuenta sus resultados y no un salario, pero para hacerlos más productivos, la gerencia y la organización deben cambiar de actitud.

Los principios para una buena productividad son:

- Despertar el sentido de pertenencia hacia la empresa
- Motivar al personal
- Considerar la importancia de cada cargo
- Permitir tomar decisiones
- Compensar salarialmente acorde con los resultados
- Aplicar la mega gerencia

## **Indicadores de Eficacia**

Fleitman (2008) Explica que son comparaciones de lo que se forma con los objetivos previamente establecidos, es decir, mide si los objetivos y metas se cumplen. Ya sean estos a corto o a largo plazo Algunos indicadores de eficacia se describen a continuación:

- Comparación de lo realizado con el objetivo previamente establecido dentro de la organización y en el puesto que se desenvuelve cada colaborador.
- Se determina si, de acuerdo con lo planeado, los objetivos y metas han sido llevados a buenos términos, para el crecimiento de la organización y del puesto.
- Se verifica la parte del proceso que sirve para medir la eficacia en las diferentes áreas que cada uno de los colaboradores ocupa dentro de la organización en cuestión a sus destrezas y habilidades.

## **Indicadores de Eficiencia**

Son el resultado de comparar el rendimiento real del personal en las acciones o condiciones actuales con una norma de rendimiento previamente definida y aceptada. La eficiencia es la relación entre el trabajo útil desarrollado por el individuo y el esfuerzo y tiempo empleado en realizarlo.

**Venutolo, (2009) El clima laboral y la producción laboral Riordan,** Vanderberg y Richardson, productividad como “la relación entre lo producido por cada trabajador y los insumos requeridos para dicha producción, desde una perspectiva microeconómica de la empresa, “focalizando los diferentes factores y elementos que inciden en la

productividad laboral de los empleados. A pesar del valor fundamental de esta variable, prácticamente no existen bases de datos que permitan explorar lo que ocurre al interior de las empresas en lo que se refiere a productividad laboral y a los puntos específicos sobre el fomento a la productividad, su medición y la distribución de las ganancias generadas a partir de una mayor productividad. Así pues, aunque esta es una variable que repercute directamente en el crecimiento económico de una empresa –y hasta de un país-, no se cuenta con información suficiente que permita estudiar detenidamente problemas como el déficit de trabajo decente, condiciones de trabajo inadecuadas y la baja competitividad internacional de la mayoría de los trabajadores. Por estas dificultades, nuestro análisis se centrará en la pequeña y mediana empresa.

*Aguirre de León, (2014) “Productividad Laboral”* Koontz y Weihrich (2003) mencionan que la productividad laboral es la razón de cantidad de trabajo de un producto o servicio dentro de un periodo establecido, con la debida consideración de la calidad, aumentando los productos con los mismos insumos, se reducen los insumos, pero se mantienen los mismos productos para obtener un cambio favorable en relación entre ellos. Las organizaciones hacen uso de varios tipos de insumos, fuerza laboral, materiales y capitales. La productividad laboral de factor total combina varios insumos para obtener un insumo compuesto que es la satisfacción del cliente. Los programas de elevación de la productividad se dirigían fundamentalmente a la fuerza laboral.

### **Instrumento y técnicas para mejorar la productividad**

Existen muchos instrumentos y métodos para la mejora de las operaciones de manufacturas y servicios. Entre ellos están la planeación y control del inventario, el sistema de inventario justo a tiempo, la transferencia de actividades a proveedores externos el outsourcing, la investigación de

operaciones, la ingeniería del valor, la simplificación del trabajo, los círculos de calidad, la administración de calidad total, la administración esbelta, el diseño asistido por computadora, la manufactura asistida por computadora y el protocolo de automatización de la manufactura.

### **Eficacia organizacional en la productividad**

Chiavenato, (2005) comenta que la eficacia organizacional es cuantiosa, varios autores hablan acerca de eficacia empresarial en términos de ganancias, ventas, facturación o términos semejantes. Otros sugieren criterios financieros, como costo por unidad, porcentaje de ganancias sobre las ventas, aumento del valor en inventario, el equipo, relación entre capital y facturación, capital y ganancia.

### **Medición de la satisfacción laboral en la productividad**

Robbins, (2004) define que la satisfacción laboral como la actitud general de un empleado hacia su trabajo. Se debe que el trabajo de una persona es más que las actividades obvias de barajar documentos, escribir códigos de programación, esperar a los clientes o manejar un camión; requiere también tener trato con los compañeros y los jefes, obedecer las reglas y las costumbres de la organización, cumplir los criterios de desempeño, vivir en condiciones laborales que no son las ideales. Esto significa que la evaluación que hace un empleado de cuán satisfecho o insatisfecho se siente con su trabajo es la suma compleja de varios elementos discretos.

Los empleados satisfechos rotan menos, es más probable que los clientes encuentren rostros familiares y reciban un servicio con experiencia. Estas cualidades favorecen la satisfacción y lealtad de los clientes. También, la relación parece aplicarse a la inversa; los clientes insatisfechos acentúan la insatisfacción de los empleados. Los empleados que tienen contacto

frecuente con los clientes dicen que cuando estos son groseros, descorteses o sus exigencias son irrazonables, su satisfacción con el trabajo se afectara negativamente.

### **Excelencia en la productividad**

Evans y Lindsay, (2008) El concepto de calidad ha evolucionado hacia el concepto de excelencia en el desempeño que alinea e integra las actividades de negocios, da como resultado la entrega de valor en constante mejoraría a los clientes y accionistas y contribuye a la efectividad global y la sostenibilidad organizacional.

### **Motivación en la productividad**

Robbins, (2004) comenta que muchas personas cometen el error de pensar que la motivación es un rasgo de personalidad, algo que unos tienen y otros no. En el campo, los administradores inexpertos llaman flojos a los empleados que no están motivados. Con este calificativo se supone que el individuo siempre es flojo o siempre carece de motivación, pero nuestros conocimientos de la materia indican que es verdad. Lo que se sabe de la motivación es el resultado de la influencia reciproca del empleado y la situación.

## **5.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación tuvo como propósito analizar las relaciones interpersonales que se dieron en la coordinación comercial de la EPS GRAU S.A Zonal Paita, siendo un factor fundamental para el buen funcionamiento del clima organizacional y productividad de los colaboradores.

Mediante la capacitación y motivación del capital humano y de un clima laboral positivo los trabajadores se sentirán comprometidos para lograr el cumplimiento de los objetivos y puedan desarrollarse de manera progresiva en sus actividades diarias.

La presente investigación presentó justificar las técnicas y herramientas científicas para la recopilación de la información lo cual conlleva a realizar sugerencias para mejorar el nivel de las relaciones interpersonales y la productividad lo cual se enmarca dentro del proceso de mejoramiento continuo de las diferentes áreas de la entidad prestadoras de servicio a la población, acorde con las políticas nacionales y regionales.

La presente investigación tuvo justificación social, porque los resultados de la investigación sirvieron para la toma de decisiones con el fin de mejorar el nivel de las relaciones interpersonales y la productividad de los colaboradores, lo redundará en beneficio de la comunidad en general. (Véase Anexo N° 04)

### **5.3 PROBLEMA**

En el Perú existen grandes empresas nacionales y extranjeras que son reconocidas por sus productos/servicios que ofrecen al cliente, grandes empresas como saga Falabella, Ripley, Wong y empresas monopolistas como empresas de telefonía o servicios básicos que su mayor objetivo es captar clientes y satisfacer sus necesidades ofreciendo una atención óptima.

Las relaciones interpersonales juegan un papel muy importante en el ambiente de trabajo ya que entre compañeros surge la comunicación, interacción, se comparten ideas, experiencias y se aprende a trabajar en equipo.

Bajo esta óptica las relaciones interpersonales se vuelven más sanas, y se consigue una mayor satisfacción laboral y una disminución de estrés. Lo cual predispone a prestar servicios de un modo más eficaz. En consecuencia, este ambiente de trabajo beneficia la productividad de la empresa. Mientras el colaborador esté motivado y esté satisfecho con su trabajo, este producirá de tal forma que se alcanzaran las metas establecidas por la gerencia.

Asimismo, en el área comercial se muestra con déficit en cuanto a la coordinación entre jefes y/o áreas, falta de capacitación a los colaboradores donde el colaborador tiene que auto-capacitarse para poder brindar una explicación coherente de acuerdo al problema que el usuario está planteando y así mismo mostrar buena imagen para la empresa como para el colaborador.

En cuanto a los recursos que la gerencia proporciona para la utilización y comodidad de los trabajadores, estos resultan escasos, ya que no proporciona las suficientes herramientas ni la implementación adecuada.

**De acuerdo a la problemática ante mencionado podemos decir que:**

¿Cuál es el efecto de las relaciones interpersonales en la productividad de los colaboradores de la coordinación comercial de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A Zonal Paita (EPS GRAU S.A)-2017?



## **5.4 CONCEPTUACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

### **5.4.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES**

#### **RELACIONES INTERPERSONALES**

*Fernández, (2003)*... “Trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional.” Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo”...

*Kinicki, (2003)*... “La necesidad de establecer relaciones con otras personas es uno más fuerte y constantes impulsos humanos. Es una característica básica, pues el hombre es un ser eminentemente social, los empleados sino tienen oportunidad de establecer contacto social en el servicio, tienden a hallar el trabajo desagradable y monótono y neánico, lo que se puede reflejar en baja producción, elevación de la rotación de personal, baja de moral, fatiga más rápida y reducción en los niveles de desempeño. La convivencia social y las experiencias compartidas con los colegas de trabajo se sitúan entre las fuentes más poderosas y significativas de satisfacción en el trabajo”...

#### **PRODUCTIVIDAD LABORAL**

*Instituto peruano de economía, (2016)*... “La productividad laboral se define como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de

valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos. La teoría económica sostiene que las remuneraciones deben reflejar la productividad laboral, de manera que lo producido en promedio por los trabajadores alcance para cubrir los costos salariales. Si los incrementos salariales están por encima de esta paridad, podrían generar pérdidas al provocar que las empresas no alcancen a cubrir el nuevo costo. Tales aumentos se pueden producirse en razón de disposiciones gubernamentales como la regulación del salario mínimo. Por ello, podría incentivar a las empresas a trasladarse al sector informal para reducir costos”...

***Delgado, (2010)***... “La productividad laboral es un objetivo y un indicador. Es la mejora continua del logro colectivo, la consecuencia de la eficiencia con que se administra el talento humano en su conjunto. Tener el valor de medirla inducirá a accionistas, y profesionales a dirigir los esfuerzos en invertir sin cuestionar que los recursos financieros que se inviertan en el capital humano tendrán un retorno, a tasas significativas y en menor tiempo. Permitirá a los profesionales de otros campos comprender la importancia de nuestra profesión. Para nuestros colegas será el principal indicador que hará visible su capacidad de gestión y el nivel de aporte que otorgan a su organización”...

## **CONVIVENCIA SOCIAL**

***Diccionario de la real academia española, (2007)***... “la convivencia social; que consiste entre el respeto mutuo entre las personas, las cosas y el medio en el cual vivimos y desarrollamos nuestra actividad diaria. Decimos de la importancia de las leyes para que éstas regulen y garanticen el cumplimiento de esa convivencia social”...

## **ROTACIÓN DE PERSONAL**

**Chiavenato, (1999)**... “La fluctuación de personal entre una organización y su ambiente. El intercambio de personal entre una organización y su ambiente se define por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización. Casi siempre la rotación se expresa en índices mensuales o anuales con el fin de permitir comparaciones. Tanto la entrada como la salida de recursos debe mantener entre sí mecanismos homeostáticos capaces de autorregularse mediante comparaciones entre los, y garantizar un equilibrio dinámico y constante. Estos mecanismos de control se denominan retroalimentación. Este flujo de entrada y salida de personal se denomina rotación de personal o turnover. En toda organización saludable debe hacer una pequeña rotación”...

**Rodríguez, (1998)** ... “Define la rotación de personal como “el derecho a buscar nuevas oportunidades y nuevos alicientes económicos y profesionales para mejorar el status personal y profesional, es algo consustancial a la naturaleza humana y entraña múltiples aspectos positivos para el desarrollo de la carrera profesional del individuo”... y “Así mismo, complementa esta definición como “el cambio que los empleados realizan de una organización a otra, con el objeto de desarrollar su carrera profesional mediante procesos de promoción o adquisición de nuevas experiencias que les permitirán enriquecer sus conocimientos, habilidades y potencial profesional, así como mejorar su nivel retributivo”...

## **SATISFACCIÓN**

**Robbins, (1998)**... “Define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente”...

**Sikula, 1992**... “La satisfacción en el trabajo” es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado”...

## **COMUNICACIÓN**

**Martínez & Nosnik, (1998)** ... “La comunicación se puede definir como un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última dé una respuesta, sea una opinión, actividad o conducta. En otras palabras, la comunicación es una manera de establecer contacto con los demás por medio de ideas, hechos, pensamientos y conductas, buscando una reacción al comunicado que se ha enviado. Generalmente, la intención de quien comunica es cambiar o reforzar el comportamiento de aquel que recibe la comunicación”...

**Pichón, (2008)**... “La comunicación implica la transmisión de ideas, de pensamiento, de habilidades. El E es el que emite el mensaje, y el R es el que lo recibe o descifra. Hay una codificación y decodificación. Para ese intercambio de comunicación hablamos de

una retroalimentación. Y para que ese intercambio sea entendido por las personas participantes de este proceso, es importante que exista algo en común, esto es el código para que estos sujetos puedan entenderse”...

### **INGRESOS POR EMPLEADO (DESEMPEÑO)**

*Chiavenato, (2000)*... “Define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización”...

*Bittel, (2000)*... “Plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa”...

### **MEJOR CALIDAD**

*Ishikawa, (2012)*... “El control de calidad consiste en "desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor"...

*Deming, (1989)*... “La calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el

camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos”...

## **EFICACIA**

**Robbins & Coulter, (2010)**... “La capacidad de tomar las decisiones necesarias y adecuadas que lleven a la empresa a cumplir con las metas trazadas. En este sentido, la eficacia, es decir la toma de decisiones correctas: delegación acertada, inversión precisa, tiempos acordes, satisfacción del cliente, entre otros, llevará a la empresa al cumplimiento de sus metas, pero también al menor uso de sus recursos, por lo que una empresa que no es eficaz seguramente tampoco podrá ser eficiente. Mientras que, en comunión perfecta, toda empresa que practique la eficacia, por regla natural deberá tender a la eficiencia”...

**Real academia española, (2015)**... “Define Eficacia es «hacer las cosas correctas», es decir, hacer las cosas que mejor conducen a la consecución de los resultados. La eficacia tiene que ver con «qué» cosas se hacen”...

## **RELACIONES**

**Sferra, Wright & Rice, (2007)**... “Habilidad para llevarse bien con las personas y crear relaciones significativas. Es un aspecto de la ciencia de la conducta que se ocupa de crear y mantener entre los individuos relaciones adecuadas”...

## 5.4.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Indicadores	Subindicadores
Relaciones Interpersonales	Convivencia Social	Deseos Sentimientos Temores
	Rotación de personal	Baja de moral Fatiga rápida Reducción en los niveles de producción
	Satisfacción	Interacción Experiencias compartidas Cumplimiento de metas Reconocimiento Identificación con el puesto de trabajo Condiciones de trabajo Ascensos
	Comunicación	Necesidades Motivaciones Actitudes Valores Convivencia Autoestima.
Productividad Laboral	Ingresos por empleado (Desempeño)	Capacitación Nivel de resultados. Volumen en productos y servicios. Eficiencia en las ventas.
	Mejor Calidad	Servicio/producto Capacitación a empleados Eficiencia. Eficacia. Satisfacción laboral
	Eficacia	Innovación Incremento del desempeño. Logro de Metas. Menor costo posible.
	Relaciones	Individual Grupal Organizacional

## **5.5 HIPÓTESIS**

Las relaciones interpersonales influyen en la productividad de los colaboradores de la coordinación comercial de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A Zonal Paita (EPS GRAU S.A)-2017.

## **5.6 OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Describir la incidencia de las relaciones interpersonales en la productividad de los colaboradores de la coordinación comercial de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A Zonal Paita (EPS GRAU S.A)-2017.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Describir como la convivencia social influye en la productividad de los colaboradores del área comercial Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A Zonal Paita (EPS GRAU S.A) -2017.
- Analizar la rotación de personal para determinar su influencia en productividad de los trabajadores del área comercial de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A Zonal Paita (EPS GRAU S.A) -2017.
- Analizar la satisfacción y la comunicación de los colaboradores para determinar su influencia en la productividad de los colaboradores del área comercial de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A Zonal Paita (EPS GRAU S.A) -2017.
- Describir los factores de productividad laboral del área comercial de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A Zonal Paita (EPS GRAU S.A) -2017.



## 6. METODOLOGÍA

### 6.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, es de tipo no experimental y de diseño transaccional o transversal descriptivo; se recolectarán los datos en un solo momento, en un tiempo único.

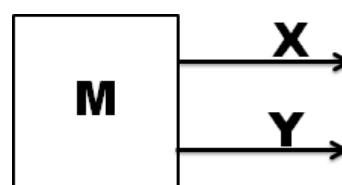
El diseño se esquematiza en la figura siguiente:

Dónde:

M: Muestra (población)

X: Relaciones interpersonales

Y: Productividad laboral



### 6.2 INSTRUMENTOS Y FUENTE DE INVESTIGACIÓN.

Técnicas	Instrumentos de recolección de datos
Encuesta	cuestionario

1. En relación a la encuesta, a cada uno de los informantes se le otorgara un cuestionario. (véase Anexo N° 02)
2. Las técnicas e instrumentos ya mencionados nos sirvieron para recolectar los datos para su respectivo análisis.

### 6.3 PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

Para el procesamiento de datos de la presente investigación se siguió el procedimiento siguiente:

1. Se ordenó y tabuló los resultados del cuestionario que se aplicó a los informantes.

2. Se calculó las frecuencias y porcentajes de los puntajes obtenidos del cuestionario, y luego se graficó e interpretó los resultados obtenidos.

Todo lo anteriormente mencionado se hizo a través de la estadística descriptiva respetando todo sus pasos y etapas.

#### **6.4 POBLACIÓN – MUESTRA**

La población está constituida por 26 colaboradores de la entidad prestadora de servicios y saneamiento S.A Zonal Paita, de los cuales 4 áreas forman parte del área comercial. Esta población está situada en la provincia de Paita departamento de Piura. (Véase Anexo N°03).

## 7. RESULTADOS

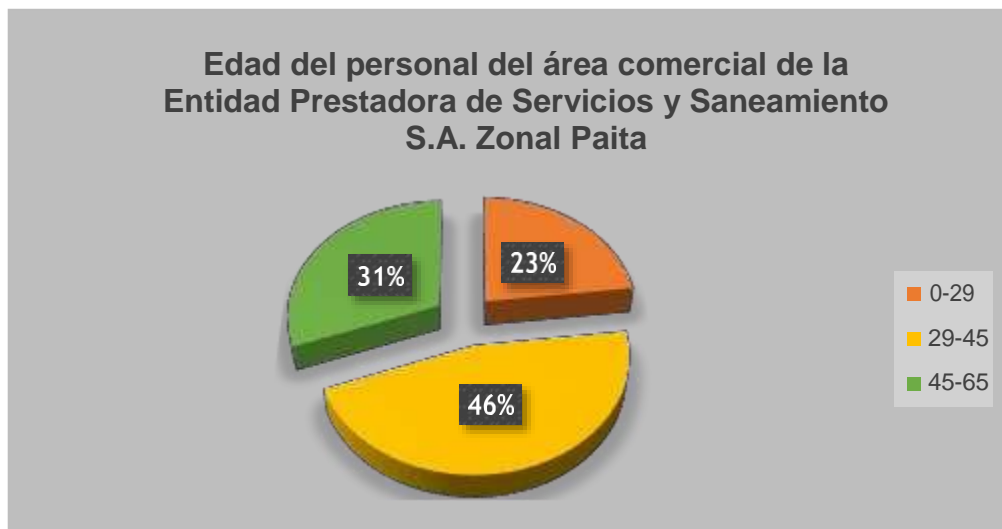
1. Edad del personal del área comercial de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A. Zonal Paita.

Tabla N° 01

Rango de edad	Cantidad	%
18-29	6	23.00%
29-45	12	46.00%
45-65	8	31.00%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: la encuesta  
Elaboración: DPGF

Figura N° 01



Fuente: la encuesta  
Elaboración: DPGF

En tabla N° 01, apreciamos que la mayoría de los colaboradores que laboran en la entidad, tienen entre 29 – 45 años en un 46%, seguido por los que están entre 45-65 años en un 31% y entre 18- 29 años en un 23%.

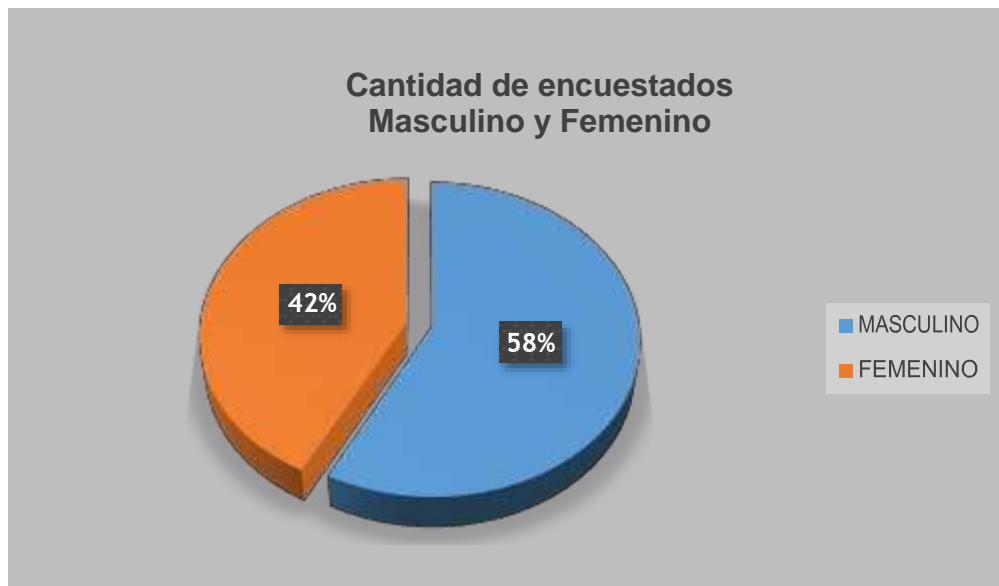
2. Sexo del personal del área comercial de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A. Zonal Paita.

Tabla N° 02

Sexo	Cantidad	%
Masculino	15	42.00%
Femenino	11	58.00%
Total	26	100.00%

Fuente: la encuesta  
Elaboración: DPGF

Figura N° 02



Fuente: la encuesta  
Elaboración: DPGF

En la tabla y figura N°02 se aprecia la cantidad de encuestados femenina y masculino. La gráfica y la tabla de porcentaje arrojan en que 58% fueron hombres y que los 42% fueron mujeres.

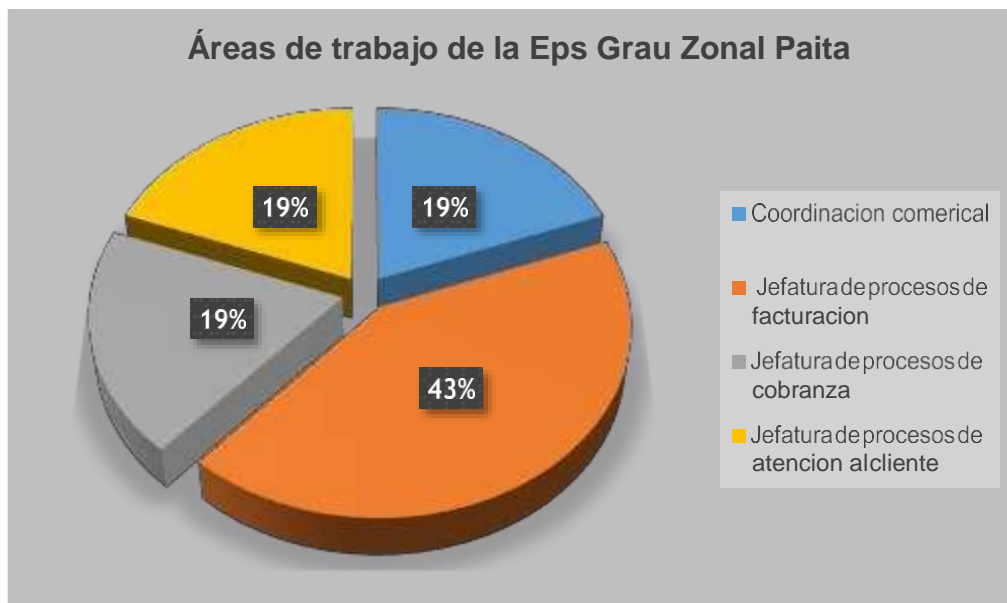
3. Áreas que conforman la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A. Zonal Paita.

Tabla N° 03

Área	Cantidad	%
Coordinación comercial	5	19.00%
Jefatura de procesos de facturación	11	42.00%
Jefatura de procesos de cobranza	5	19.00%
Jefatura de proceso de atención al cliente	5	19.00%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: la encuesta  
Elaboración: DPGF

Figura N° 03



Fuente: la encuesta  
Elaboración: DPGF

En la tabla y figura N° 03 se muestra la cantidad de áreas y de personal que forman parte de la Entidad de Servicios y Saneamiento S.A zonal Paita (EPS GRAU S.A.).

Resultados sobre como la convivencia social influye en la productividad de los colaboradores del área comercial Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A Zonal Paita (EPS GRAU S.A) -2017.

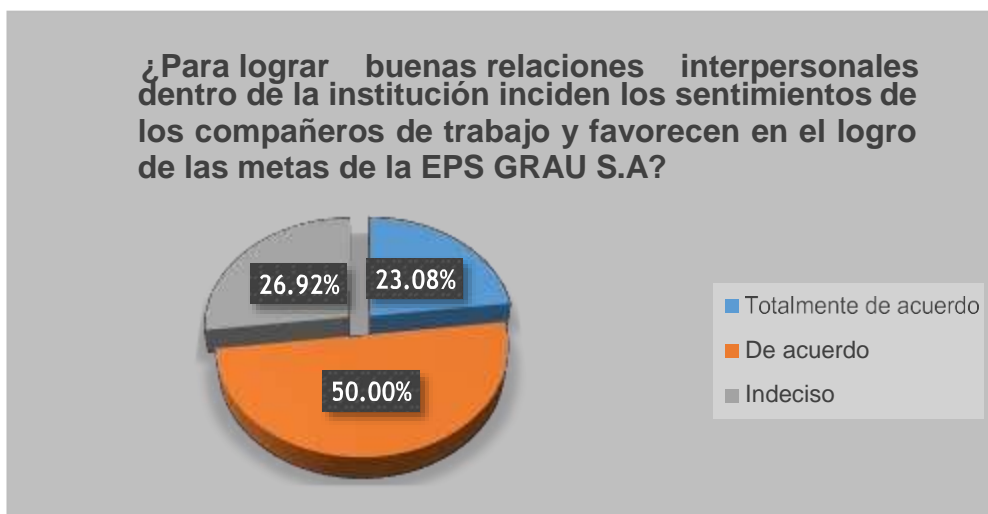
4. ¿Para lograr buenas relaciones interpersonales dentro de la institución inciden los sentimientos de los compañeros de trabajo y favorecen en el logro de las metas de la EPS GRAU S.A?

Tabla N° 04

Alternativa	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	6	23.08%
De acuerdo	13	50.00%
Indeciso	7	26.92%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 04



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 04 observamos, en un 23.08% los colaboradores están totalmente de acuerdo que para lograr buenas relaciones interpersonales dentro de la institución inciden los sentimientos de los compañeros de trabajo y favorecen en el logro de las metas organizacionales, en un 50% de acuerdo y en un 26.92% indeciso.

5. ¿Los temores en su desempeño laboral se deben a la falta de capacitación de los colaboradores?

Tabla N° 05

Alternativa	Cantidad	%
De acuerdo	18	69.23%
Indeciso	8	30.77%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 05



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 05 apreciamos, en un 69.23% de los colaboradores está de acuerdo que los temores en su desempeño laboral se deben a la falta de capacitación y en un 30.77% indeciso.

6. ¿Su jefe (a) inmediato, tiene en cuenta sus deseos, opiniones para el mejoramiento del servicio al usuario?

Tabla N° 06

Alternativa	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	7	26.92%
De acuerdo	14	53.85%
Indeciso	5	19.23%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 06



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 06 se puede observar que en un 26.92% de los colaboradores está totalmente de acuerdo que su jefe inmediato (a) tiene en cuenta sus deseos, opiniones para el mejoramiento del servicio al usuario, un 53.85% están de acuerdo y el 19.23 % está indeciso.



7. ¿Está de acuerdo con el desempeño de la gerencia hasta la actualidad?

Tabla N°07

Alternativa	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	7	26.92%
De acuerdo	15	57.69%
Indeciso	4	15.39%
Total	26	100.00%

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 07



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 07 observamos que el 26.92% está totalmente de acuerdo con el desempeño de la gerencia hasta la actualidad en un 57.69% de acuerdo y el 15.38% indeciso.

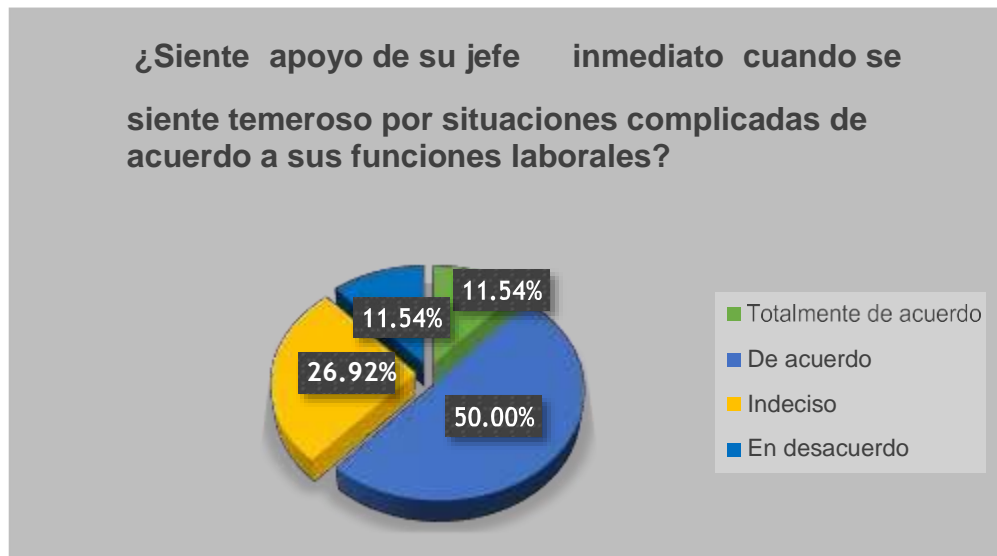
8. ¿Siente apoyo de su jefe inmediato cuando se siente temeroso por situaciones complicadas de acuerdo a sus funciones laborales?

Tabla N° 08

Alternativa	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	3	11.54%
De acuerdo	13	50.00%
Indeciso	7	26.92%
En desacuerdo	3	11.54%
Total	26	100.00%

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 08



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 08 se aprecia, en el 11.54% los colaboradores están totalmente de acuerdo que sienten el apoyo de su jefe inmediato cuando se sienten temerosos por situaciones complicadas de acuerdo a sus funciones laborales, en un 50% de acuerdo, en un 26.92% indeciso y en un 11.54% en desacuerdo.

Resultados del análisis de la rotación de personal para determinar su influencia en productividad de los trabajadores de la comercial de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A Zonal Paita (EPS GRAU S.A) -2017.

9. Existe mucha rotación de personal, generando reducción en los niveles de producción.

Tabla N° 09

Alternativa	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	1	3.85%
De acuerdo	15	57.69%
En desacuerdo	10	38.46%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 09



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 09 se aprecia que un 3.58% los colaboradores están totalmente de acuerdo, que existe mucha rotación de personal generando reducción en los niveles de producción en un 57.69% está de acuerdo y un 38.46% en desacuerdo.

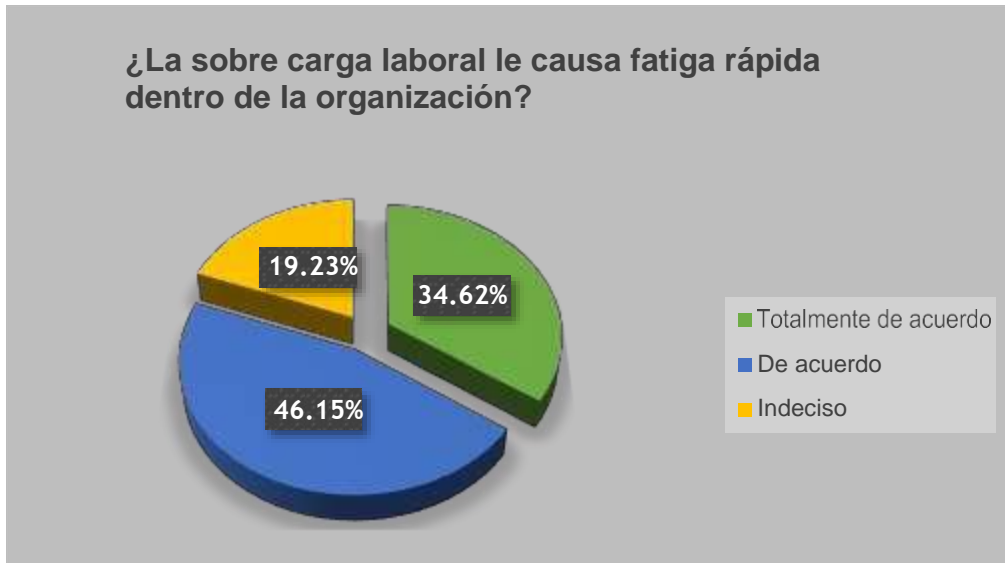
10. ¿La sobre carga laboral le causa fatiga rápida dentro de la organización?

Tabla N° 10

Alternativa	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	9	34.62%
De acuerdo	12	46.15%
Indeciso	5	19.23%
Total	26	100.00%

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 10



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 10 se aprecia que un 34.62% totalmente de acuerdo, que la sobre carga laboral le causa fatiga rápida dentro de la organización, un 46.15% está de acuerdo y 19.23% indeciso.

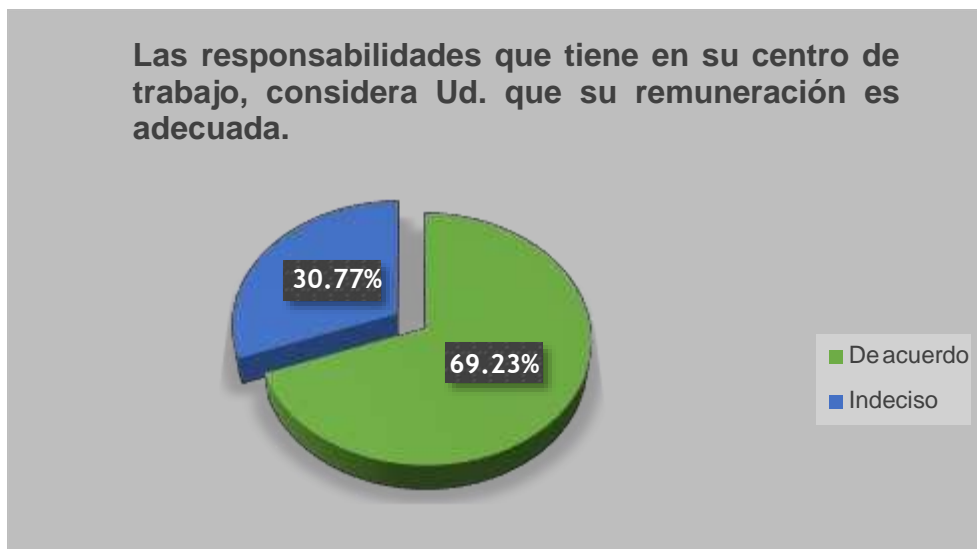
11. Las responsabilidades que tiene en su centro de trabajo, considera Ud. que su remuneración es adecuada.

Tabla N° 11

Alternativa	Cantidad	%
De acuerdo	18	69.23%
Indeciso	8	30.77%
Total	26	100.00%

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 11



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 11 se observa que un 69.23% de los colaboradores están de acuerdo que en relación a las responsabilidades que tienen en su centro de trabajo se considera que su remuneración es adecuada, 30.77% indeciso.

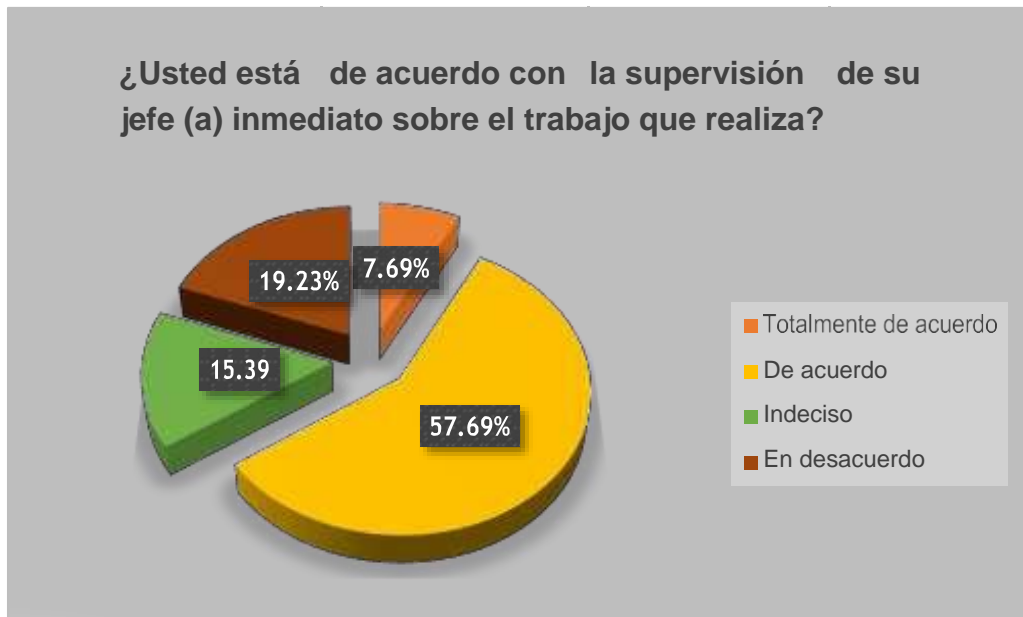
12. ¿Usted está de acuerdo con la supervisión de su jefe (a) inmediato sobre el trabajo que realiza?

Tabla N°12

Alternativa	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	2	7.69%
De acuerdo	15	57.69%
Indeciso	4	15.39%
En desacuerdo	5	19.23%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 12



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y grafica N° 12 un 7.69% está de acuerdo con la supervisión de su jefe inmediato sobre el trabajo que realiza dentro de la organización, un 57.69% de acuerdo, 15.39% indeciso y 19.23% en desacuerdo.

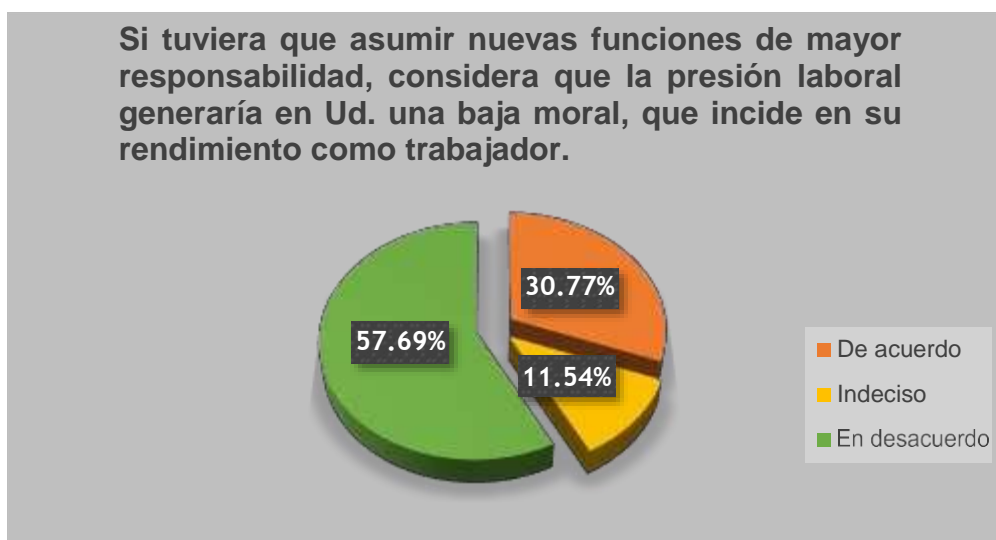
13. Si tuviera que asumir nuevas funciones de mayor responsabilidad, considera que la presión laboral generaría en Ud. Una baja moral, que incide en su rendimiento como trabajador.

Tabla N° 13

Alternativa	Cantidad	%
De acuerdo	8	30.77%
Indeciso	3	11.54%
En desacuerdo	15	57.69%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 13



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 13 se aprecia que el 30.77% de los colaboradores están de acuerdo que, si tuviera que asumir nuevas funciones de mayor responsabilidad, la presión laboral generaría una baja moral que incide en el rendimiento como trabajador 11.54% indeciso y 57.69% en desacuerdo.

Analizar la satisfacción y la comunicación de los colaboradores para determinar su influencia en la productividad de los colaboradores del área comercial de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A Zonal Paita (EPS GRAU S.A) -2017.

14. ¿Sus compañeros de trabajo interactúan entre sí, generando satisfacción laboral y así mismo elevando la productividad?

Tabla N°14

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	2	7.69%
Casi siempre	23	88.46%
Algunas veces	1	3.85%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 14



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 14 notamos que un 7.69% siempre los compañeros de trabajo interactúan entre sí, generando satisfacción y así mismo elevando la productividad, un 88.46% casi siempre y 3.85% algunas veces.



15. ¿Usted prefiere tomar distancia con las personas que trabaja en su entorno laboral?

Tabla N°15

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	7	26.92%
Casi siempre	4	15.39%
Algunas veces	15	57.69%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 15



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 15 se muestra que un 26.92% de los colaboradores siempre prefieren tomar distancia con las personas que trabaja en su entorno laboral, un 15.39% casi siempre y 57.69% algunas veces.

16. Al estar en su puesto de trabajo más de 8 hrs hace que compartan experiencias con sus compañeros

Tabla N°16

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	2	7.69%
Casi siempre	16	61.54%
Casi nunca	8	30.77%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 16



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 16 se muestra que el 7.69% siempre al estar en su puesto de trabajo más de 8 hrs hace que compartan experiencias con sus compañeros., un 61.54% casi siempre y 30.77% casi nunca.

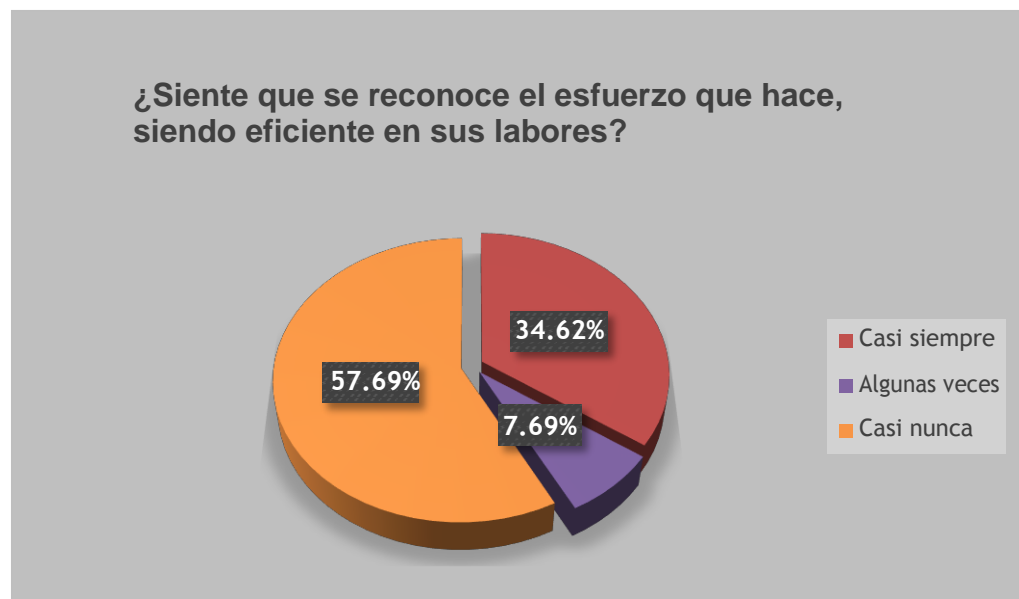
17. ¿Siente que se reconoce el esfuerzo que hace, siendo eficiente en sus labores?

Tabla N°17

Alternativa	Cantidad	%
Casi siempre	9	34.62%
Algunas veces	2	7.69%
Casi nunca	15	57.69%
Total	26	100%

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 17



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 17 se observa que el 34.62% casi siempre los colaboradores sienten que se reconoce el esfuerzo que hace, siendo eficiente en sus labores, el 7.69% algunas veces y 57.69% casi nunca.

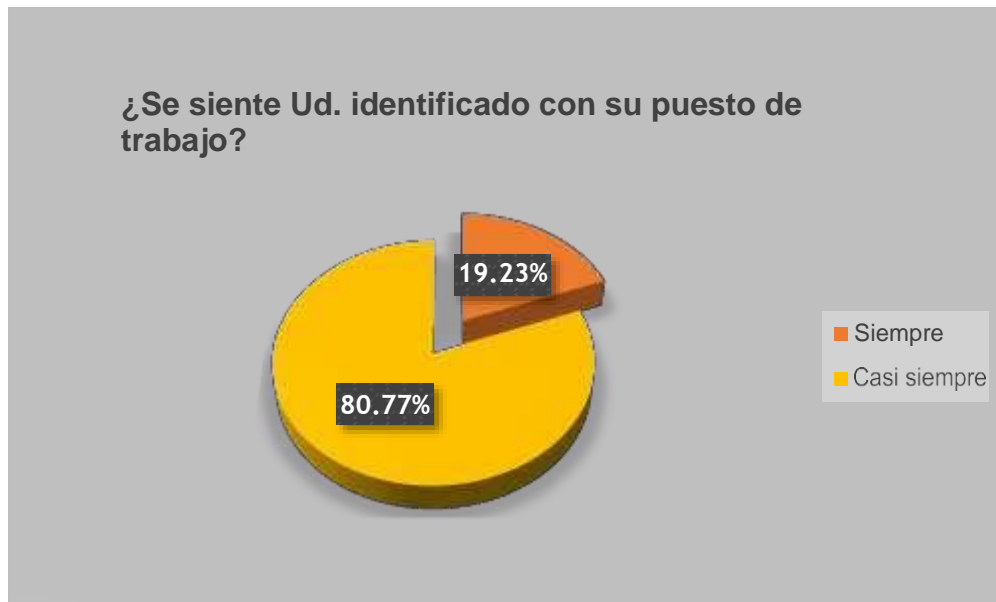
18. ¿Se siente Ud. identificado con su puesto de trabajo? Y ¿Logra las metas dispuestas por la gerencia?

Tabla N°18

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	5	19.23%
Casi siempre	21	80.77%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 18



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 18 se aprecia que el 19.23% siempre se sienten identificado con su puesto de trabajo y el 80.77% casi siempre.

Tabla N° 19

Alternativa	Cantidad	%
SI	18	69.23%
NO	8	30.77%
Total	26	100.00%

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N°19



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura 19 se aprecia que en un 69.23% los colaboradores si logran las metas establecidas por la gerencia y el 30.77% no las cumple.

19. En su institución, las condiciones de trabajo (instalaciones físicas, equipos, tecnología etc.) son adecuadas para su correcto desempeño e innovación.

Tabla N°20

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	2	7.69%
Casi siempre	9	34.62%
Algunas veces	8	30.77%
Casi nunca	7	26.92%
Total	26	100.00%

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 20



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 20 se aprecia que un 7.69% siempre en su institución, la condición de trabajo instalaciones físicas, equipos, tecnología, etc) son adecuadas para su correcto desempeño e innovación, un 34.62% casi siempre, un 30.77% algunas veces y el 26.92% casi nunca.

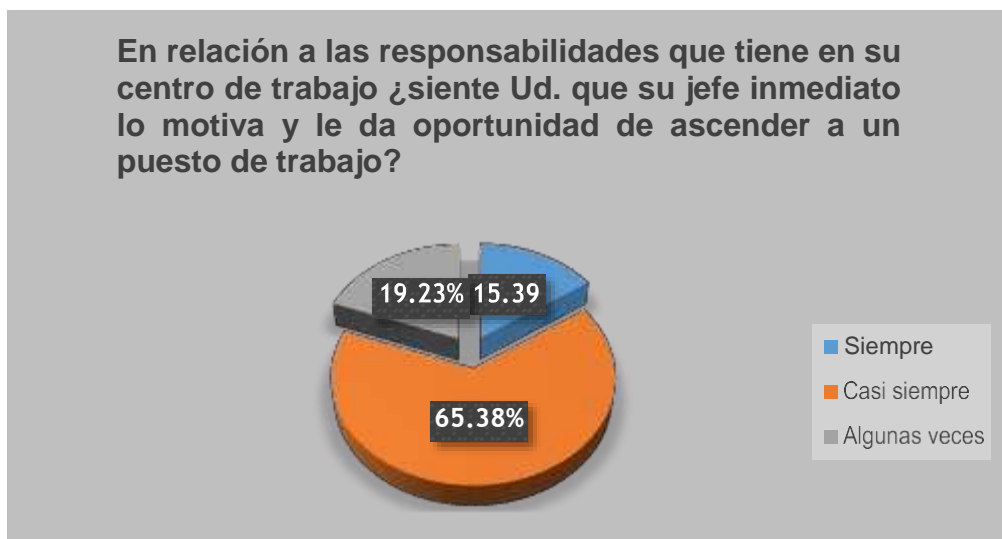
20. En relación a las responsabilidades que tiene en su centro de trabajo ¿siente Ud. que su jefe inmediato lo motiva y le da oportunidad de ascender a un puesto de trabajo?

Tabla N°21

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	4	15.39%
Casi siempre	17	65.38%
Algunas veces	5	19.23%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 21



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 21 se aprecia que el 15.39% siempre siente que su jefe inmediato lo motiva y le da oportunidad de ascender a un puesto de trabajo, 65.38% casi siempre y 19.23% algunas veces.

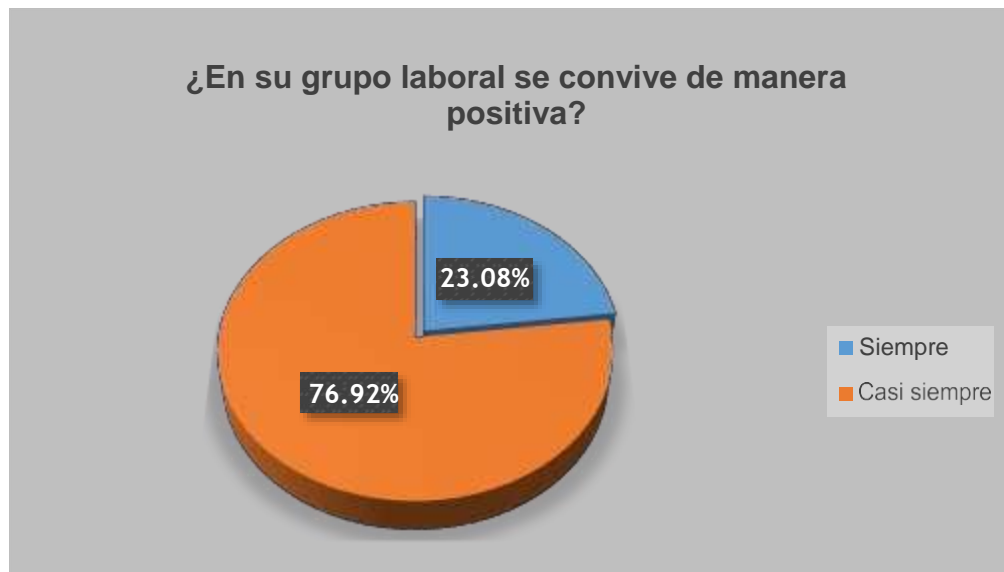
21. ¿En su grupo laboral se convive de manera positiva?

Tabla N°22

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	6	23.08%
Casi siempre	20	76.92%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 22



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 22 se muestra que en un 23.08% siempre los colaboradores sienten que en su grupo laboral se convive de manera positiva y un 76.92% casi siempre.



22. ¿Practica los valores institucionales en su puesto de trabajo?

Tabla N°23

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	5	19.23%
Casi siempre	21	80.77%
Total	26	100.00%

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 23



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N°23 se aprecia que el 19.23% siempre practica los valores institucionales en su puesto de trabajo y 80.77% casi siempre.

23. ¿Siente Ud. que la gerencia cumple con sus necesidades básicas laborales?

Tabla N°24

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	5	19.23%
Casi Siempre	21	80.77%
Total	26	100.00%

Fuente: Cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 24



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 24 se observa que el 19.23% siempre la gerencia cumple con sus necesidades básicas laborales y un 80.77% casi siempre.

24. ¿Sus actitudes dentro del equipo de trabajo, hace que su autoestima se eleve y mejore su desempeño?

Tabla N°25

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	3	11.54%
Casi siempre	20	76.92%
Algunas veces	3	11.54%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 25



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 25 se muestra que el 11.54% siempre las actitudes dentro del equipo de trabajo, hace que su autoestima se eleve y mejore su desempeño, 76.92% casi siempre y 11.54% algunas veces.

Resultados de la descripción de los factores de la productividad laboral del área comercial de la entidad prestadora de servicios y saneamiento S.A Zonal Paita (EPS GRAU S.A-207)

25. ¿La capacitación recibida por la gerencia es suficiente para el desenvolvimiento de sus funciones laborales?

Tabla N° 26

Alternativa	Cantidad	%
Casi siempre	5	19.23%
Algunas veces	12	46.15%
Casi nunca	9	34.62%
Total	26	100.00%

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 26



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 26 se observa que el 19.23% casi siempre la capacitación recibida por la gerencia es suficiente para el desenvolvimiento de las funciones laborales, 46.15% algunas veces y 34.62% casi nunca.

26. ¿El servicio que le ofrece al usuario es eficiente?

Tabla N° 27

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	17	65.38%
Algunas veces	9	34.62%
Total	26	100.00%

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 27



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 27 se muestra que el 65.38% siempre los colaboradores consideran que el servicio que le ofrece al usuario es eficiente y el 34.62% algunas veces.

27. De acuerdo al trabajo en equipo considera Ud. ¿Que se ha logrado un nivel de resultados óptimo para el reconocimiento de la EPS GRAU S.A Zonal Paita?

Tabla N°28

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	1	3.85%
Casi siempre	22	84.62%
Algunas veces	3	11.53%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 28



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 28 se observa que el 3.85% siempre en equipo se ha logrado un nivel un nivel de resultados óptimos para el reconocimiento de la EPS GRAU S.A Zonal Paita, 84.62% casi siempre y 11.53% algunas veces.

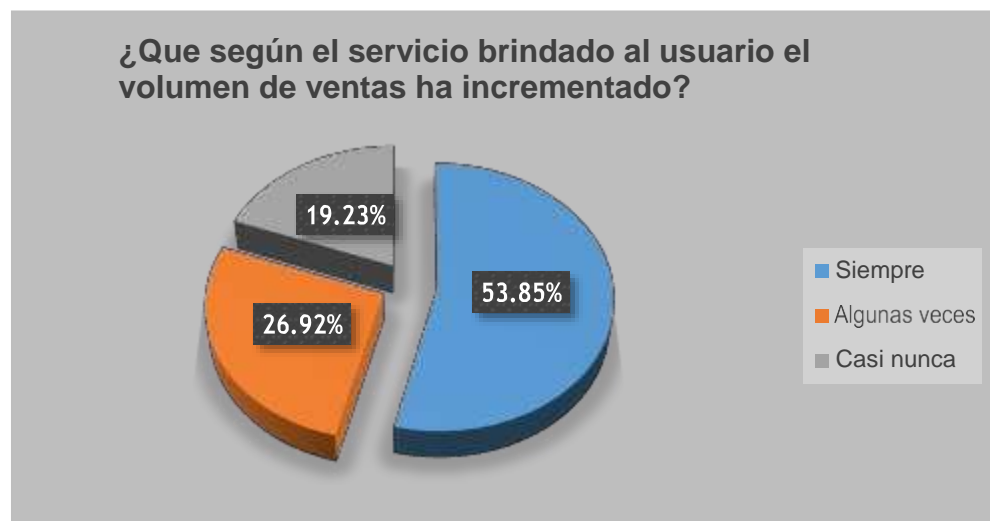
28. ¿Que según el servicio brindado al usuario el volumen de ventas ha incrementado?

Tabla N°29

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	14	53.85%
Algunas veces	7	26.92%
Casi nunca	5	19.23%
Total	26	100.00%

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 29



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 29 se muestra que el 53.85% siempre sienten que según el servicio brindado al usuario el volumen de ventas a incrementado., 26.92% algunas veces y 19.23% casi nunca.

29. ¿Se siente Ud. Eficiente al momento de utilizar los recursos brindados por la EPS GRAU S.A?

Tabla N°30

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	19	73.08%
Algunas veces	7	26.92%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 30



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 30 se muestra que el 73.08% siempre se sienten eficiente al momento de utilizar los recursos brindados por la EPS GRAU S.A y 26.92% algunas veces.



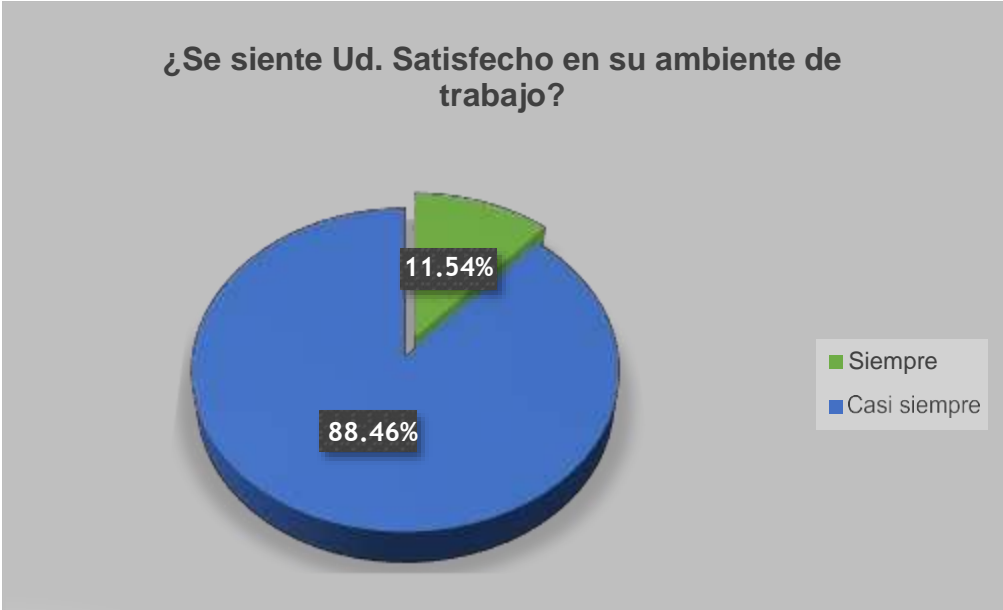
30. ¿Se siente Ud. Satisfecho en su ambiente de trabajo?

Tabla N°31

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	3	11.54%
Casi siempre	23	88.46%
Total	26	100.00%

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 31



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N ° 31 se aprecia que el 11.54% siempre se siente satisfecho en su ambiente de trabajo dentro de la organización el 88.46% casi siempre.

31. ¿A lo largo del tiempo considera Ud. que han ocurrido cambios innovadores dentro de la EPS GRAU Zonal Paita?

Tabla N°32

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	10	38.46%
Casi siempre	7	26.92%
Algunas veces	9	34.62%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 32



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 32 se aprecia que el 38.46% siempre considera que han ocurrido cambios innovadores dentro de la EPS GRAU zonal Paita, 26.92% casi siempre y 34.62% algunas veces.

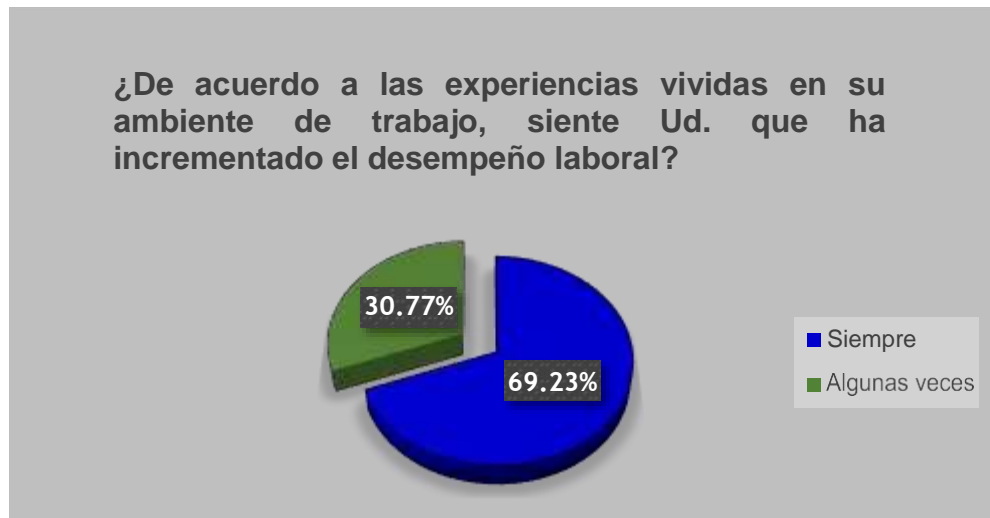
32. ¿De acuerdo a las experiencias vividas en su ambiente de trabajo, siente Ud. que ha incrementado el desempeño laboral?

Tabla N°33

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	18	69.23%
Algunas veces	8	30.77%
Total	26	100.00%

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 33



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 33 se muestra que el 69.23% siempre los colaboradores están de acuerdo que según las experiencias vividas en su ambiente de trabajo ha incrementado el desempeño laboral y el 30.77% algunas veces.

33. ¿En equipo logran las metas propuestas por la gerencia comercial?

Tabla N°34

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	6	23.08%
Casi siempre	20	76.92%
Total	26	100.00%

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 34



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 34 se observa que el 23.08% siempre considera que en equipo se logran las metas propuestas por la gerencia comercial y 76.92% casi siempre.

34. ¿Se siente satisfecho (a) realizando sus funciones encomendadas?

Tabla N°35

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	7	26.92%
Casi siempre	19	73.08%
Total	26	100.00%

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 35



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 35 se muestra que el 26.92% siempre se siente satisfecho realizando sus funciones encomendadas y 73.08% casi siempre.

35. ¿Hay buena relación con su grupo de trabajo?

Tabla N°36

ALTERNATIVA	CANTIDAD	%
Siempre	9	34.62%
Casi siempre	15	57.69%
Algunas veces	2	7.69%
Total	26	100.00%

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 36



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 36 se muestra que el 34.62% siempre hay buena relación con su grupo de trabajo, 57.69% casi siempre y el 7.69% algunas veces.

36. Según la convivencia social en la organización, ¿siente Ud. que hay unión entre compañeros de trabajo?

Tabla N°37

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	8	30.77%
Casi siempre	18	69.23%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

Figura N° 37



Fuente: cuestionario  
Elaborado: DPGF

En la tabla y figura N° 37 se observa que el 30.77% siempre la convivencia social en la organización hace que haya más unión entre los compañeros de trabajo y 69.23% casi siempre.

## 8. ANALISIS Y DISCUSIÓN

Análisis y discusión de como la convivencia social influye en la productividad de los colaboradores del área comercial Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A Zonal Paita (EPS GRAU S.A) -2017.

- En un 73.08% los colaboradores consideran favorable que para lograr buenas relaciones interpersonales dentro de la institución inciden los sentimientos de los compañeros de trabajo y favorecen en el logro de las metas organizacionales. (Véase la Tabla N° 04). Gutiérrez, (2014)... “Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social entre personas” ... Al respecto los niveles directivos establecen políticas orientadas a mejorar el comportamiento de los colaboradores mediante reuniones de trabajo y reuniones sociales que conduzcan a la identificación de las personas con la institución para lograr la coherencia de grupo lo cual sería un aporte para formar los equipos de trabajo y de esta manera contribuir a los logros de los objetivos corporativos en beneficio de la organización, de los colaboradores y los clientes.
- En un 69% los colaboradores están de acuerdo que los temores en su desempeño laboral se deben a la falta de capacitación y en el 62% consideran que sienten el apoyo de su jefe inmediato cuando se sienten temerosos por situaciones complicadas de acuerdo a sus funciones laborales (Véase las tablas N° 05 Y 08). Gil, (2013) ... “El trabajo y las condiciones de trabajo ocupan un puesto importante en el desempeño laboral del ser humano, teniendo en cuenta claro está, las condiciones de trabajo que pueden tener repercusiones sobre la salud y la vida personal y social de los trabajadores” ... Al respecto los colaboradores para sentirse satisfecho en su ambiente de trabajo, este debería de recibir por parte de la empresa un clima laboral positivo y la inducción correspondiente para que



se sienta seguro y se desempeñe en sus funciones encargadas por su jefe inmediato.

- En un 80.77% de los colaboradores está totalmente de acuerdo que su jefe inmediato (a) tiene en cuenta sus deseos, opiniones para el mejoramiento del servicio al usuario (véase la tabla N° 06) Gómez y otros (2000) ... “afirman que ésta hace referencia al deseo de las personas de realizar su trabajo lo mejor posible o a la aplicación del máximo esfuerzo para llevar a cabo las tareas encomendadas” ... La presencia del jefe inmediato es de gran importancia, ya que con su apoyo se podrán dar soluciones a inconvenientes que se susciten en el momento y así mismo deberías utilizar la técnica Brainstorming donde los colaborador se pueda expresar de forma libre sin criticas lo cual ayuda para el mejoramiento del servicio y atención al cliente.
- En un 84.61% está totalmente de acuerdo con el desempeño de la gerencia hasta la actualidad (véase la tabla N° 07) Fernández (2003)... “Trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional.”... Al respecto los directivos deberían plantear estrategias para que los colaboradores sean más productivos, tendrían que evaluar las condiciones de trabajo, los recursos, la seguridad laboral para que los colaboradores se puedan desenvolver de forma ilimitada en sus tareas establecidas.

Analizar la rotación de personal para determinar su influencia en productividad de los trabajadores de la comercial de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A Zonal Paita (EPS GRAU S.A) -2017.

- En un 61.54% los colaboradores están totalmente de acuerdo, que existe mucha rotación de personal generando reducción en los niveles de producción (véase en la tabla N° 09) Robbins (2004) “Los empleados satisfechos rotan menos, es más probable que los clientes encuentren rostros familiares y reciban un servicio con experiencia” Al respecto, la rotación de personal que se realiza dentro de la organización influye en la productividad laboral por lo tanto la organización tendrá que tener en cuenta que el colaborador que se está sometiendo a la rotación tendría que ser capacitado y motivado para que se pueda adaptar a su nuevo ambiente laboral.
- En un 80.77% totalmente de acuerdo, que la sobre carga laboral le causa fatiga rápida dentro de la organización, y en un 30.77% de los colaboradores están de acuerdo que, si tuviera que asumir nuevas funciones de mayor responsabilidad, la presión laboral generaría una baja moral que incide en el rendimiento como trabajador (véase en la tabla N° 10 y 13) kinicki (2003)... “Es una característica básica, pues el hombre es un ser eminentemente social. Los empleados, si no tienen oportunidades de establecer contactos sociales en el servicio, tienden a hallar el trabajo desagradable, monótono y mecánico, lo que se puede reflejar en baja producción, elevación de la rotación de personal, baja de la moral, fatiga más rápida y reducción de los niveles de desempeño” ... El ser humano dentro de sus horas reglamentarias de trabajo tiene derecho a su hora de refrigerio, a sus vacaciones, ya que el trabajador pasa más de su tiempo en la empresa siendo esta como su segundo hogar, por lo tanto, el empleador tendría que tener en cuenta el estado emocional y físico del colaborador

para que no sienta que trabaja por obligación sino por vocación, amor y eficientes en sus labores.

- En un 69.23% de los colaboradores están de acuerdo que en relación a las responsabilidades que tienen en su centro de trabajo se considera que su remuneración es adecuada (véase la tabla N° 11) Gómez (2010)... “Es la compensación económica que recibe un colaborador por los servicios prestados a una determinada empresa o institución. Y está destinada a la subsistencia del trabajador y de su familia”... Al respecto la remuneración es la reciprocidad entre el empleador y el empleado, teniendo en cuenta que el empleador le puede ofrecer diversos tipos de motivación salarial podría ser directa o indirecta en ambos tipos el empleado se sentirá motivado y satisfecho donde sus logros se notaran en el cumplimiento de las metas que la gerencia proponga.
- En un 65.38% está de acuerdo con la supervisión de su jefe inmediato sobre el trabajo que realiza dentro de la organización (véase la tabla N° 12) Chiavenato (1999)... “los empleados son siempre evaluados con cierta continuidad, sea formal o informalmente, en las organizaciones. Es un medio a través del cual es posible localizar problemas de supervisión de personal, de integración del empleado a la organización o al cargo que ocupa”... Considero que un jefe debería estar pendiente del área que está a su cargo y aplicar los procesos administrativos, motivar al personal, tener una comunicación más efectiva y hacer los requerimientos de los recursos necesarios para que los colaboradores que están a su mando puedan tener las herramientas necesarias y puedan hacer uso responsable de estos para obtener junto como equipo resultado comunes.

Analizar la satisfacción y la comunicación de los colaboradores para determinar su influencia en la productividad de los colaboradores del área comercial de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A Zonal Paita (EPS GRAU S.A) -2017.

- En un 96.15% siempre los compañeros de trabajo interactúan entre sí, generando satisfacción y así mismo elevando la productividad, en un 69.23% siempre al estar en su puesto de trabajo más de 8 hrs hace que compartan experiencias con sus compañeros y en un 100% siempre los colaboradores sienten que en su grupo laboral se convive de manera positiva (véase las tablas N° 14, 16 Y 22) kinicki (2003) “La convivencia social y las experiencias compartidas con los colegas de trabajo se sitúan entre las fuentes más poderosas y significativas de satisfacción en el trabajo” Al respecto, el entorno laboral se convierte para muchas de las personas como un segundo hogar ya que pasan más de su tiempo, donde influyen las políticas , normas y valores de la organización , que generan bienestar social, seguridad al momento de dar soluciones al problema, compromiso con la empresa para el cumplimiento de los objetivos en común, respeto mutuo e interacción entre compañeros de trabajo y convivencia sana.
- En un 42.31% de los colaboradores siempre prefieren tomar distancia con las personas que trabaja en su entorno laboral (véase la tabla N° 15) Chiavenato (2009)... “el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades” ... En el entorno laboral se encuentra varios tipos de personas, personas conflictivas, tratables y lo más usual que los colaboradores optan es por mantenerse al margen evitar

algún tipo de intercambio de palabras lo cual influiría de alguna manera en la coordinación por algunas funciones que tengan en común.

- En un 34.62% casi siempre los colaboradores sienten que se reconoce el esfuerzo que hacen, siendo eficiente en sus labores y 80.77% siempre sienten que su jefe inmediato lo motiva y le da oportunidad de ascender a un puesto de trabajo (véase las tablas N° 17 y 21) Tito (2003) “una empresa con trabajadores comprometidos, que se reconoce por su aportación, son valorados como personas y están motivados; estos se pondrán la camiseta de la organización operando con mayor productividad” ... considero que un colaborador que ejerce sus funciones bajo un clima organizacional favorable, bajo las herramientas adecuadas y respetando siempre las normas y valores organizacionales el cual influye en el comportamiento de cada individuo, mientras más satisfechos con sus labores y justificando su remuneración de acuerdo a las labores encargadas este se sentirá comprometido y se pondrán la camiseta de la empresa y de acuerdo a cuan productivo sea se le otorgará oportunidades de ascensos.
- En un 100%% siempre se sienten identificado con su puesto de trabajo y en un 69.23% los colaboradores si logran las metas establecidas por la gerencia. (véase las tablas N° 18 y 19)... Espinosa (2014) “El soporte interior de una persona está constituido por una serie de necesidades en orden jerárquico, que va desde el material a lo espiritual” al respecto en el colaborador influyen los recursos otorgados por la empresa tanto tangibles como intangible tengo en cuenta que la tecnología es de suma importancia para el desarrollo de tareas y así mismo facilita la realización de tareas encargadas, lo más importante de una organización es el talento humano, es por ello que es ahí donde la empresa debería invertir para así en futuro tener buenos resultados de esta manera ellos se sentirán que se preocupan por su ambiente laboral se identificaran en su puesto y como integrantes de la empresa.

- En un 42.31% siempre en su institución, la condición de trabajo (instalaciones físicas, equipos, tecnología, etc) son adecuadas para su correcto desempeño e innovación y en un 100% siempre la gerencia cumple con sus necesidades básicas laborales (véase las tablas N° 20 y 24) Lugo y Santil (2005) ... “Las relaciones interpersonales son multidimensionales, se puede analizar como un producto de la estructura económica y de los hábitos y tradiciones de la sociedad, es lo más importante que existe tanto en lo personal como a nivel organizacional, pues es el que pone en marcha los recursos materiales y tecnológicos para el buen funcionamiento de la organización” ... El ambiente físico es uno de los factores más importante que los directivos tendría que tener en cuenta, ya que siendo una empresa prestadora de servicios y donde se acogen a los usuarios a realizar diferentes tramites documentarios, se tendría que mantener un ambiente agradable donde se puedan sentir cómodos y así mismo facilitar el proceso y evitar los disgustos por parte de ellos.
- En un 100% siempre practica los valores institucionales en su puesto de trabajo y en un 88.46% siempre las actitudes dentro del equipo de trabajo, hace que su autoestima se eleve y mejore su desempeño (véase las tablas N° 23 y 25) Gutierrez (2014)... “Uno de los aspectos más importantes de las relaciones entre las personas es la comunicación, ya que a través de ella logramos intercambiar ideas, experiencias y valores; transmitir sentimientos y actitudes, y conocernos mejor”... Parte de la normativa y reglamento de la empresa es el conocimiento de los valores organizacionales y así mismo como su misión y visión empresarial, teniendo en cuenta que el valor que siempre resalta dentro del entorno organizacional es el trabajo en equipo que de ello depender mucho la competitividad en brindar un servicio/ producto de calidad.

Resultados de la descripción de los factores de la productividad laboral del área comercial de la entidad prestadora de servicios y saneamiento S.A Zonal Paita (EPS GRAU S.A-207).

- En un 19.23% casi siempre la capacitación recibida por la gerencia es suficiente para el desenvolvimiento de las funciones laborales (véase la tabla N° 26). Jorge Aquino, (1999) Cuando se hace capacitación se ejerce una acción para el aquí y ahora; mientras que cuando el desarrollo, conlleva una idea de futuro, de planificación a largo plazo, la capacitación prepara para el puesto actual, el desarrollo prepara para el puesto proyectado a mediano y/o largo plazo” ... El desempeño de los empleadores siempre ha sido considerado como una pieza importante para desarrollar el existo en la empresa, por tal razón en la actualidad existe total interés para la gerencia el capacitar coordinar y organizar actividades para el buen comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo de la empresa.
- En un 65.38% siempre los colaboradores consideran que el servicio que le ofrece al usuario es eficiente, en un 53.85% siempre sienten que según el servicio brindado al usuario el volumen de ventas a incrementado y un 73.08% siempre se sienten eficiente al momento de utilizar los recursos brindados por la EPS GRAU S.A (véase las tablas 27, 29 y 30) Robbins (2004) ...“A medida que los empleados en la organización se vuelven más eficaces la venta de un mayor volumen un conjunto de productos y servicios con mayor valor añadido, deberían aumentar los ingresos por empleado”...Los colaboradores se sienten muy eficientes ya que cumplen con los objetivos, tienen planes de buscar su estabilidad laboral y además enfatizan entre sí con sus colegas y con la supervisión de su jefe.

- En un 88.47% siempre en equipo se ha logrado un nivel de resultados óptimos para el reconocimiento de la EPS GRAU S.A Zonal Paita, un 100% siempre considera que en equipo se logran las metas propuestas por la gerencia comercial (véase las tablas N° 28 y 34). Espinoza (2014)... “Es esencial para el análisis del clima laboral, ya que contribuye a fomentar relaciones de confianza y un clima de respeto, trabajo en equipo, reducción de conflictos, una mayor productividad y una mayor motivación y satisfacción en el trabajo”... Es satisfactorio e importante hacer las cosas bien, para el resultado vital de la empresa y dedicar en ello, la mayor cantidad de recursos para lograr la meta trazada. Los buenos resultados dependen del gran equipo y del buen liderazgo.
- En un 100% siempre se siente satisfecho en su ambiente de trabajo dentro de la organización y un 100% siempre se siente satisfecho realizando sus funciones encomendadas. (véase las tablas N° 31 y 35) Fuentes, (2013)... “La estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos”... el ser humano para desarrollar y sentirse satisfecho, dependerá mucho del empleador en brindarle facilidades en cuanto a inconvenientes que tenga pueda presentar sean familiares como del trabajo mismo. Mientras este se sienta apoyado por su superior y sienta que es importante, responderá de la misma manera dando buenos resultados.
- En un 65.38% siempre considera que han ocurrido cambios innovadores dentro de la EPS GRAU zonal Paita (véase la tabla N °32) Porter (1990), “las empresas consiguen ventajas competitivas a través de la innovación. Su aproximación a la innovación se realiza en sentido amplio, incluyendo nuevas tecnologías y nuevas maneras de hacer las cosas” las empresas que ofrecen productos y/o servicios deberían aplicar estrategias para innovar y



dar un valor agregado, teniendo en cuenta que se tendría que satisfacer las necesidades y la percepción del cliente y/o usuarios ya que esos los jueces y dependerá de la productividad que tenga la empresa, adaptarse a los cambios del mercado y también con la competencia del mercadolaboral.

- En un 69.23% siempre los colaboradores están de acuerdo que según las experiencias vividas en su ambiente de trabajo ha incrementado el desempeño laboral y en un 100% siempre la convivencia social en la organización hace que haya más unión entre los compañeros de trabajo (véase las tablas N° 33 y 37) kinicki (2003) ... “La convivencia social y las experiencias compartidas con los colegas de trabajo se sitúan entre las fuentes más poderosas y significativas de satisfacción en el trabajo” ... De acuerdo a las horas reglamentarias laborales el mayor de los tiempos se convive con los compañeros de trabajo e interactúan de tal forma que se conocen entre sí y hasta pueden formar lazos de amistad fuertes y sanos, donde se mostrará más comunicación eficaz, compañerismo, solidaridad.
- En un 92.31% siempre hay buena relación con su grupo de trabajo, (véase la tabla N° 36) López (2014)... “Cuando más maduro sea el grupo mayor será el área abierta y probablemente, mayor será la confianza y seguridad de los miembros. Así también es mayor la eficacia del grupo, en función del área abierta que presenten”... Los trabajadores consideran que para sentirse feliz y productivo en el entorno laboral es fundamental mantener una buena relación tanto con sus colegas como sus jefes.

## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 9.1 Conclusiones

1. En un 73% los colaboradores consideran favorable que para lograr buenas relaciones interpersonales dentro de la institución inciden los sentimientos de los compañeros de trabajo y favorecen en el logro de las metas organizacionales, lo cual depende en parte de las normas legales y las políticas institucional.
2. En un 80.77% los colaboradores consideran favorable que su jefe inmediato (a) tiene en cuenta sus deseos, opiniones para el mejoramiento del servicio al usuario en base a planes organizacionales.
3. En un 61.54% los colaboradores están totalmente de acuerdo, que existe mucha rotación de personal generando reducción en los niveles de producción para ello los colaboradores tendrían que hacer capacitados y motivados.
4. En un 80.77% los colaboradores están totalmente de acuerdo, que la sobre carga laboral le causa fatiga rápida dentro de la organización, y en un 30.77% de los colaboradores están de acuerdo que, si tuviera que asumir nuevas funciones de mayor responsabilidad, la presión laboral generaría una baja moral que incide en el rendimiento como trabajador por lo tanto los colaboradores tendrían que mantenerse en comunicación y socializando con sus compañeros de trabajo.
5. En un 96.15% siempre los compañeros de trabajo interactúan entre sí, generando satisfacción y así mismo elevando la productividad, en un 69.23% siempre al estar en su puesto de trabajo más de 8 hrs hace que compartan experiencias con sus compañeros y en un 100% siempre los colaboradores sienten que en su grupo laboral se convive

de manera positiva donde se sitúan las fuentes más poderosas y significativas.

6. En un 34.62% casi siempre los colaboradores sienten que se reconoce el esfuerzo que hacen, siendo eficiente en sus labores y 80.76% siempre sienten que su jefe inmediato lo motiva y le da oportunidad de ascender a un puesto de trabajo se pondrán la camiseta de la organización operando con mayor productividad.
7. En un 65.38% siempre los colaboradores consideran que el servicio que le ofrece al usuario es eficiente, en un 53.85% siempre sienten que según el servicio brindado al usuario el volumen de ventas ha incrementado y un 73.08% siempre se sienten eficiente al momento de utilizar los recursos brindados por la EPS GRAU S.A. dando un valor agregado al servicio.
8. En un 88.47% siempre en equipo se ha logrado un nivel un nivel de resultados óptimos para el reconocimiento de la EPS GRAU S.A Zonal Paita, un 100% siempre considera que en equipo se logran las metas propuestas por la gerencia comercial con motivación y satisfacción laboral.
9. En un 100% siempre se siente satisfecho en su ambiente de trabajo dentro de la organización y un 100% siempre se siente satisfecho realizando sus funciones encomendadas bajo condiciones favorables del ambiente laboral.
10. En promedio de un 76.02% incide las relaciones interpersonales en la productividad de los colaboradores de la coordinación comercial de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A Zonal Paita (EPS GRAU S.A)-2017 y en un 23.98% es lo contrario.

## **9.2 Recomendaciones**

- 1.** Como consecuencia de la recaudación mensual, el Coordinador comercial juntamente con la gerencia comercial de Piura inviertan parte del dinero recaudado en la mejora de la infraestructura, equipos, sistema y talento humano de la empresa, para el logro de mejores índices de productividad que garantice aumentos en las facturaciones mensuales.
- 2.** La jefatura comercial en coordinación con la jefatura del MAC, y RENIEC implementen un sistema de ingreso de data del usuario en la realización de reclamos formales para evitar inconvenientes posteriores, además, facilitar la información de las empresas al momento de digitar el RUC en la compra/venta de agua por cisterna y así mismo implementar un dispensador electrónico (touchscreen tipo atril) para mantener el orden en nuestra institución y brindarles un buen servicio a nuestros usuarios.
- 3.** Los colaboradores pertenecientes a las diversas áreas reciban capacitaciones mensuales sobre las mejoras en los Aplicativos Informáticos, Modificaciones de Normativas vigentes, nuevas tecnologías de ser el caso, Nuevas Metodologías que generen mejoras en la atención al usuario u otros, los cuales permitan mayores posibilidades para el logro de las metas establecidas por la Gerencia Comercial. Proponemos un plan de capacitación de personal. (véase Anexo N° 05).

4. El coordinador comercial coordine con los jefes de cada área que conforman la EPS GRAU S.A ZONAL PAITA, para que los colaboradores que están a su cargo mantengan información uniforme, coherente y precisa para brindarle al usuario y no crear dudas.
  
5. La alta dirección prepare una escala de incentivos por productividad en concordancia con las metas establecidas y logradas.

## **10. Agradecimiento**

La presente investigación es el resultado del trabajo desarrollado durante el periodo del curso, así mismo Agradezco a Dios por darme la sabiduría, la fuerza y conocimiento para seguir adelante y tener la satisfacción de crecer como persona y profesional.

A mis padres quienes a lo largo de toda mi vida me han apoyado y motivado en mi formación académica, además creyeron y confiaron en mí en todo momento y no dudaron de mis habilidades y capacidades.

Al Dr. Oscar Cruz Cruz, quien fue mi asesor durante todo este tiempo y me brindo sus conocimientos, a la vez tuvo paciencia con cada uno de nosotros para la realización de nuestra tesis de investigación.

Así mismo, agradezco al Sr Braulio Palacios por su apoyo incondicional en el desarrollo del presente trabajo de investigación por facilitarme cierta información pertinente y brindarme su confianza.

## 11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- **Aguirre de León, Hugo Leonel (2014)** “Planeación estratégica y productividad laboral” (estudio realizado en hotel Del campo, Quetzaltenango”- Guatemala\_ <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Aguirre-Hugo.pdf>
- **Arias flores, Cecilia teresa (2012)**, “Las relaciones interpersonales en Enfermería Quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012” Chiclayo.\_ <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/600>
- **Beiza Alfredo, (2012)** “las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la escuela básica nacional "creación chaguaramos II"- Venezuela\_ <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/956/abeiza.pdf?sequence=4>
- **Bittel (2000)** Desempeño Laboral\_ <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/617/1569>
- **Cequea Mirza Marvel; Rodríguez Monroy Carlos; Núñez Bottini Miguel Angel, (2010)**, “La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores” España.\_ <http://www.intangiblecapital.org/index.php/ic/article/viewFile/194/229>
- **Cerezal, J. (2014)**, en su tesis titulada “Relaciones Interpersonales entre los Colaboradores Internos del Hotel Índigo – Israel”, realizada en la universidad Nacional de Cuyo- Argentina, Chiavenato, I. (2007) “Administración de Recursos Humanos”; Octava Edición; Mc Graw Hill; México.
- **Contreras Barrios, José Roberto (2014)** "Diferencia en las relaciones interpersonales entre el departamento de ventas y el departamento de contabilidad de una empresa que se dedica a la venta de seguros."- Guatemala. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Contreras-Jose.pdf>
- **Delgado Juan Pablo (2010)** productividad laboral <http://aptitus.com/blog/gestion-laboral/productividad-laboral/>
- **Deming (1989)** Definición De Calidad\_ <http://xxxxturismoxxx.blogspot.pe/2010/03/conceptos-de-calidad-segun-diversos.html>

- **Diccionario de la real academia española (2007)** convivencias social\_  
<https://www.aporrea.org/poderpopular/a205821.html>
- **E. Pichón. Riviere (2008)** definición de comunicación\_  
<http://www.webscolar.com/definiciones-de-comunicacion-segun-diferentes-autores>
- **Espinosa Quintana, Moraima Patricia (2014)** “Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la institución educativa Omaira Sánchez Garzón”- Cartagena\_  
<http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/8917/EspinosaMoraima2016.pdf?sequence=13&isAllowed=y>
- **Fernández, (2003)** Relaciones Interpersonales\_  
<http://www.eumed.net/libros>
- **Fuentes Navarro, Silvia María (2012)**, “satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango”- Guatemala\_  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- **Gil Aristizabal Carolina, (2013)** “Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial en la organización” -Colombia\_  
[http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1307/Liderazgo\\_y\\_Relaciones\\_sociales\\_en\\_el\\_trabajo\\_como%5B1%5D.pdf?sequence=1](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1307/Liderazgo_y_Relaciones_sociales_en_el_trabajo_como%5B1%5D.pdf?sequence=1)
- **Gomez C, Martha (2010) Remuneraciones.**  
<http://rrhhlarioja.blogspot.pe/2010/11/marco-teorico-compensaciones-aporte-de.html>
- **Gutiérrez Karlos (2014)** Modelo de relaciones interpersonales\_  
<http://relacionesinterpersonalesafectivas.blogspot.pe/2014/07/su-importancia-definicion-una-relacion.html>
- **Gregorio Billikopf Encina (2003)** “Administración Laboral Agrícola: Cultivando la Productividad del Personal 2003 Regentsof Theuniversity Of California”- california.  
<https://nature.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/00s.pdf>



- **Chiavenato Idalberto (1999)** Rotación del personal\_  
<http://cidseci.dgsc.go.cr/datos/Administraci%C3%B3n%20de%20RH-IDALBERTO%20CHIAVENATO.pdf>
- **Chiavenato (2000)** Desempeño Laboral\_  
<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/617/1569>
- **Chiavenato (2009)** clima organizacional  
<http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.pe/2013/01/definiciones-y-dimensiones-del-clima.html>
- **Chiavenato Idalberto (1999)** “Administración de recursos Humanos” Quinta edición Noviembre de 1999 -Editorial Mc Graw Hill  
<http://cidseci.dgsc.go.cr/datos/Administraci%C3%B3n%20de%20RH-IDALBERTO%20CHIAVENATO.pdf>
- **Instituto peruano de economía (2016)** Productividad laboral  
<http://www.ipe.org.pe/content/productividad-laboral>
- **Ishikawa (2012)** Definición Calidad\_  
<http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.pe/2012/09/filosofia-kaoru-ishikawa.html>
- **Kinicki (2003)** Relaciones Personales -Teoría de las Relaciones Humanas\_  
[http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/relaciones\\_personales.html](http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/relaciones_personales.html)
- **López, (2014)** “Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del centro educativo nuevo chorrillo”- Panamá\_  
<http://www.ucp.ac.pa/wp-content/uploads/2015/04/investigacion-ines-machado-16-2014.pdf>
- **Lugo, Elienny E Santil, Juan (2004)** “lineamientos para mejorar las relaciones interpersonales en el departamento de administración de la U.P.E.L. universidad pedagógica experimental libertador.”- Maturín- Venezuela\_  
[http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/633/1/TESIS352.66\\_L892\\_01.pdf](http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/633/1/TESIS352.66_L892_01.pdf)
- **Martínez de Velasco A. y Nosnik A (1998)**- comunicación\_  
[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lco/martinez\\_c\\_gd/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/martinez_c_gd/capitulo3.pdf)

- **Navarro francisco (2016)** Técnico en Prevención de Riesgos Laborales y en Gestión de la Calidad <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/la-fatiga-laboral/>
- **Ochoa Calderon, Katleen Ana Carem (2014)**, “MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL (Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX)”- Guatemala\_ <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>
- **Porter Michael (1990)** <http://xavierferras.blogspot.pe/2014/09/una-definicion-de-innovacion.html>
- **Quiroa Morales, Claudia Isabel (2014)** “toma de decisiones y productividad laboral” (estudio realizado con el área de salud de quetzaltenango)- Guatemala <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Quiroa-Claudia.pdf>
- **Real academia española, (2015) Eficacia** <http://www.optimainfinito.com/2015/09/diferencias-entre-eficiencia-eficacia-y-efectividad.html>
- **Rodríguez (1998)** Introducción a la Psicología del trabajo\_ [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/mateuvm/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/mateuvm/capitulo2.pdf)
- **Robbins (2004)**, aportación a la investigación de Gonzales, **(2012)**- “Actitud hacia el compromiso organizacional y Productividad Laboral” – Bolivia Pdf
- **Robbins (1998)** Satisfacción Laboral\_ <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- **Robbins y Coulter (2010) Definición de Eficacia** <https://educacion.elpensante.com/stephen-p-robbins-concepto-de-administración/>
- **Ruiz Olivares, Flor De Maria (2011)** “Análisis de los determinantes de la satisfacción laboral en Caja Sullana – agencia principal”- Piura\_ [https://patprofeunp.files.wordpress.com/2011/11/ruiz\\_olivares\\_rev\\_job.pdf](https://patprofeunp.files.wordpress.com/2011/11/ruiz_olivares_rev_job.pdf)
- **Sferra, Wright, Rice, (2007)** unidad 1- introducción a las relaciones humanas- pptx <http://www.universidadcultural.com.mx>
- **Sikula, (1992)** “satisfacción en el trabajo”\_ <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

- **Sum Mazariegos Monica Ivette (2014)** “motivación y desempeño laboral (estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de quetzaltenango)”- Guatemala\_ <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- **Tito (2003) Clima organizacional** [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/meza\\_b\\_fd/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/meza_b_fd/capitulo2.pdf)
- **Venutolo, (2009)** “Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de buenos aires (argentina)” Argentina. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/6561/tesisUPV3161.pdf>

## 12. APÉNDICE Y ANEXOS

### 12.1 ÍNDICE GENERAL

	<b>PáginaN°</b>
2. Título.....	3
3. Resumen.....	4
4. Abstract .....	5
5. Introducción .....	6
5.1 Antecedentes y fundamentación científica .....	6
5.2 Justificación de la investigación .....	38
5.3 Problema .....	39
5.4 Conceptuación y Operacionalización de variables .....	41
5.4.1 Definición conceptual de las variables .....	41
5.4.2 Operacionalización de las variables.....	47
5.5 Hipótesis .....	48
5.6 Objetivos.....	48
6. Metodología.....	49
6.1 Tipo y diseño de investigación.....	49
6.2 Instrumentos y fuente de investigación.....	49
6.3 Procesamiento y análisis de la información.....	49
6.4 Población – muestra.....	50
7. Resultados.....	51
8. Análisis y discusión .....	88
9. Conclusiones y recomendaciones .....	98
9.1 Conclusiones.....	98
9.2 Recomendaciones .....	100
10. Agradecimiento.....	102
11. Referencias bibliográficas.....	103
12. Apéndice y anexos .....	108
12.1 Índice general.....	108
12.2 Índice de tablas y figuras .....	110
12.3 Anexos .....	116
12.3.1 Anexo N° 01 Matriz de consistencia.....	117
12.3.2 Anexo N° 02 Cuestionario.....	118

12.3.3 Anexo N° 03 Población de la Eps Grau zonal Paita .....	121
12.3.4 Anexo N° 04 Organigrama del área comercial .....	122
12.3.5 Anexo N °05 Plan de capacitación.....	123

## 12.2 ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### 12.2.1 INDICE DE TABLAS

		<b>Página N°</b>
Tabla N° 01	Edad del personal del área comercial de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A. Zonal Paita.	51
Tabla N° 02	Sexo del personal del área comercial de la Entidad Prestadora de Servicios Y Saneamiento S.A. Zonal Paita.	52
Tabla N° 03	Áreas que conforman la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A. Zonal Paita.	53
Tabla N° 04	¿Para lograr buenas relaciones interpersonales dentro de la institución inciden los sentimientos de los compañeros de trabajo y favorecen en el logro de las metas de la EPS GRAU S.A?	54
Tabla N° 05	¿Los temores en su desempeño laboral se deben a la falta de capacitación de los colaboradores?	55
Tabla N° 06	¿Su jefe (a) inmediato, tiene en cuenta sus deseos, opiniones para el Mejoramiento del servicio al usuario?	56
Tabla N° 07	¿Está de acuerdo con el desempeño de la gerencia hasta la actualidad?	57
Tabla N° 08	¿Siente apoyo de su jefe inmediato cuando se siente temeroso por situaciones complicadas de acuerdo a sus funciones laborales?	58
Tabla N° 09	Existe mucha rotación de personal, generando reducción en los niveles de producción.	59
Tabla N° 10	¿La sobre carga laboral le causa fatiga rápida dentro de la organización?	60
Tabla N° 11	Las responsabilidades que tiene en su centro de trabajo, considera Ud. que su remuneración es adecuada.	61
Tabla N° 12	¿Usted está de acuerdo con la supervisión de su jefe (a) inmediato sobre el trabajo que realiza?	62
Tabla N° 13	Si tuviera que asumir nuevas funciones de mayor responsabilidad, considera que la presión laboral generaría en Ud. Una baja moral, que incide en su rendimiento como trabajador.	63

Tabla N° 14	¿Sus compañeros de trabajo interactúan entre sí, generando satisfacción laboral y así mismo elevando la productividad?	64
Tabla N° 15	¿Usted prefiere tomar distancia con las personas que trabaja en su entorno laboral?	65
Tabla N° 16	Al estar en su puesto de trabajo más de 8 hrs hace que compartan experiencias con sus compañeros	66
Tabla N° 17	¿Siente que se reconoce el esfuerzo que hace, siendo eficiente en sus labores?	67
Tabla N° 18	¿Se siente Ud. identificado con su puesto de trabajo?	68
Tabla N° 19	¿Logra las metas dispuestas por la gerencia?	69
Tabla N° 20	En su institución, las condiciones de trabajo (instalaciones físicas, equipos, tecnología etc.) son adecuadas para su correcto desempeño e innovación.	70
Tabla N° 21	En relación a las responsabilidades que tiene en su centro de trabajo ¿siente Ud. que su jefe inmediato lo motiva y le da oportunidad de ascender a un puesto de trabajo?	71
Tabla N° 22	¿En su grupo laboral se convive de manera positiva?	72
Tabla N° 23	¿Practica los valores institucionales en su puesto de trabajo?	73
Tabla N° 24	¿Siente Ud. que la gerencia cumple con sus necesidades básicas laborales?	74
Tabla N° 25	¿Sus actitudes dentro del equipo de trabajo, hace que su autoestima se eleve y mejore su desempeño?	75
Tabla N° 26	¿La capacitación recibida por la gerencia es suficiente para el desenvolvimiento de sus funciones laborales?	76
Tabla N° 27	¿El servicio que le ofrece al usuario es eficiente?	77
Tabla N° 28	De acuerdo al trabajo en equipo considera Ud. ¿Que se ha logrado un nivel de resultados óptimo para el reconocimiento de la EPS GRAU S.A Zonal Paíta?	78
Tabla N° 29	¿Que según el servicio brindado al usuario el volumen de ventas ha incrementado?	79

Tabla N° 30	¿Se siente Ud. Eficiente al momento de utilizar los recursos brindados por la EPS GRAU S.A?	80
Tabla N° 31	¿Se siente Ud. Satisfecho en su ambiente de trabajo?	81
Tabla N° 32	¿A lo largo del tiempo considera Ud. que han ocurrido cambios innovadores dentro de la EPS GRAU Zonal Paita?	82
Tabla N° 33	¿De acuerdo a las experiencias vividas en su ambiente de trabajo, siente Ud. que ha incrementado el desempeño laboral?	83
Tabla N° 34	¿En equipo logran las metas propuestas por la gerencia comercial?	84
Tabla N° 35	¿Se siente satisfecho (a) realizando sus funciones encomendadas?	85
Tabla N° 36	¿Hay buena relación con su grupo de trabajo	86
Tabla N° 37	Según la convivencia social en la organización, ¿siente Ud. que hay unión entre compañeros de trabajo?	87



## 12.2.2 ÍNDICE DE FIGURAS

		<b>Página N°</b>
Figura N° 01	Edad del personal del área comercial de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A. Zonal Paita.	51
Figura N° 02	Sexo del personal del área comercial de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A. Zonal Paita.	52
Figura N° 03	Áreas que conforman la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A. Zonal Paita.	53
Figura N° 04	¿Para lograr buenas relaciones interpersonales dentro de la institución inciden los sentimientos de los compañeros de trabajo y favorecen en el logro de las metas de la EPS GRAU S.A?	54
Figura N° 05	¿Los temores en su desempeño laboral se deben a la falta de capacitación de los colaboradores?	55
Figura N° 06	¿Su jefe (a) inmediato, tiene en cuenta sus deseos, opiniones para el mejoramiento del servicio al usuario?	56
Figura N° 07	¿Está de acuerdo con el desempeño de la gerencia hasta la actualidad?	57
Figura N° 08	¿Siente apoyo de su jefe inmediato cuando se siente temeroso por situaciones complicadas de acuerdo a sus funciones laborales?	58
Figura N° 09	Existe mucha rotación de personal, generando reducción en los niveles de Producción.	59
Figura N° 10	¿La sobre carga laboral le causa fatiga rápida dentro de la organización?	60
Figura N° 11	Las responsabilidades que tiene en su centro de trabajo, considera Ud. que su remuneración es adecuada.	61
Figura N° 12	¿Usted está de acuerdo con la supervisión de su jefe (a) inmediato sobre el trabajo que realiza?	62
Figura N° 13	Si tuviera que asumir nuevas funciones de mayor responsabilidad, considera que la presión laboral generaría en Ud. Una baja moral, que incide en su rendimiento como trabajador.	63
Figura N° 14	¿Sus compañeros de trabajo interactúan entre sí, generando satisfacción Laboral y así mismo elevando la productividad?	64

Figura N° 15	¿Usted prefiere tomar distancia con las personas que trabaja en su entorno laboral?	65
Figura N° 16	Al estar en su puesto de trabajo más de 8 hrs hace que compartan experiencias con sus compañeros	66
Figura N° 17	¿Siente que se reconoce el esfuerzo que hace, siendo eficiente en sus labores?	67
Figura N° 18	¿Se siente Ud. identificado con su puesto de trabajo?	68
Figura N° 19	¿Logra las metas dispuestas por la gerencia?	69
Figura N° 20	En su institución, las condiciones de trabajo (instalaciones físicas, equipos, tecnología etc.) son adecuadas para su correcto desempeño e innovación.	70
Figura N° 21	En relación a las responsabilidades que tiene en su centro de trabajo ¿siente Ud. que su jefe inmediato lo motiva y le da oportunidad de ascender a un puesto de trabajo?	71
Figura N° 22	¿En su grupo laboral se convive de manera positiva?	72
Figura N° 23	¿Practica los valores institucionales en su puesto de trabajo?	73
Figura N° 24	¿Siente Ud. que la gerencia cumple con sus necesidades básicas laborales?	74
Figura N° 25	¿Sus actitudes dentro del equipo de trabajo, hace que su autoestima se eleve y mejore su desempeño?	75
Figura N° 26	¿La capacitación recibida por la gerencia es suficiente para el desenvolvimiento de sus funciones laborales?	76
Figura N° 27	¿El servicio que le ofrece al usuario es eficiente?	77
Figura N° 28	De acuerdo al trabajo en equipo considera Ud. ¿Que se ha logrado un nivel de resultados óptimo para el reconocimiento de la EPS GRAU S.A Zonal Paita?	78
Figura N° 29	¿Que según el servicio brindado al usuario el volumen de ventas ha incrementado?	79
Figura N° 30	¿Se siente Ud. Eficiente al momento de utilizar los recursos brindados por la EPS GRAU S.A?	80
Figura N° 31	¿Se siente Ud. Satisfecho en su ambiente de trabajo?	81

Figura N° 32	¿A lo largo del tiempo considera Ud. que han ocurrido cambios innovadores dentro de la EPS GRAU Zonal Paíta?	82
Figura N° 33	¿De acuerdo a las experiencias vividas en su ambiente de trabajo, siente Ud. que ha incrementado el desempeño laboral?	83
Figura N° 34	¿En equipo logran las metas propuestas por la gerencia comercial?	84
Figura N° 35	¿Se siente satisfecho (a) realizando sus funciones encomendadas?	85
Figura N° 36	¿Hay buena relación con su grupo de trabajo	86
Figura N° 37	Según la convivencia social en la organización, ¿siente Ud. que hay unión entre compañeros de trabajo?	87

# **ANEXOS**

## ANEXO N° 01

### MATRIZ DE CONSISTENCIA.

**TÍTULO:** Relaciones Interpersonales y Productividad de Colaboradores: Entidad de Servicios y Saneamiento S.A Zonal Paita -2017.

**PROBLEMA:** ¿Cuál es el efecto de las relaciones interpersonales en la productividad de los colaboradores de la coordinación comercial de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A Zonal Paita (EPS GRAU S.A)-2017?

**HIPOTESIS GENERAL:** Las relaciones interpersonales influyen en la productividad de los colaboradores de la coordinación comercial de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A Zonal Paita (EPS GRAU S.A)-2017.

**OBJETIVO GENERAL:** Describir la incidencia de las relaciones interpersonales en la productividad de los colaboradores de la coordinación comercial de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A Zonal Paita (EPS GRAU S.A)-2017.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	INDICADORES	SUBINDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>1.</b> Describir como la convivencia social influye en la productividad de los colaboradores del área comercial de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A Zonal Paita (EPS GRAU S.A) -2017.</p> <p><b>2.</b> Analizar la rotación de personal para determinar su influencia en productividad de los trabajadores del área comercial de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A Zonal Paita (EPS GRAU S.A) -2017.</p> <p><b>3.</b> Analizar la satisfacción y la comunicación de los colaboradores para determinar su influencia en la productividad de los colaboradores del área comercial de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A Zonal Paita (EPS GRAU S.A) -2017.</p>	Relaciones Interpersonales	Convivencia Social	Deseos Sentimientos Temores	<p><b>1. Tipo y diseño de investigación</b></p> <p>El estudio tiene un enfoque cuantitativo, es de tipo no experimental y de diseño transaccional o transversal descriptivo; se recolectarán los datos en un solo momento, en un tiempo único.</p> <p>El diseño se esquematiza en la figura siguiente:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     M[M] -- X --&gt; X     M -- Y --&gt; Y             </pre> </div> <p>Dónde:</p> <p>M: Muestra (Población) X: Relaciones interpersonales Y: observación</p> <p><b>2. Población</b></p> <p>Población = 26 trabajadores</p> <p><b>3. Técnica e instrumentos de investigación</b></p> <p><b>Técnica</b>                      <b>Instrumento</b> Encuesta                      Cuestionario</p>
		Rotación de personal	Baja de moral Fatiga rápida Reducción en los niveles de producción	
		Satisfacción	Interacción Experiencias compartidas Cumplimiento de metas Reconocimiento Identificación con el puesto de trabajo Condiciones de trabajo Ascensos	
		Comunicación	Necesidades Motivaciones Actitudes Valores Convivencia Autoestima.	
<p><b>4.</b> Describir los factores de productividad laboral del área comercial de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A Zonal Paita (EPS GRAU S.A) -2017.</p>	Productividad Laboral	Ingresos por empleado (Desempeño)	Capacitación Nivel de resultados. Volumen en productos y servicios. Eficiencia en las ventas.	
		Mejor Calidad	Servicio/producto Capacitación a empleados Eficiencia. Satisfacción laboral	
		Eficacia	Innovación Incremento del desempeño. Logro de Metas. Menor costo posible.	
		Relaciones	Individual Grupal Organizacional	

## ANEXO N° 02

### CUESTIONARIO UNIVERSIDAD PRIVADA “SAN PEDRO” SEDE-SULLANA

#### FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

Le saludamos afectuosamente y alcanzamos a usted esta encuesta, donde su opinión es muy importante para el desarrollo de mi trabajo de investigación, con fines netamente académicos. Por ello debe leer en forma detenida y cuidadosa, cada una de las preguntas, para medir las Relaciones Interpersonales y la Productividad Laboral de los colaboradores de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Grau S.A Zonal Paita (EPS GRAU S.A) -2017.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y sólo serán utilizadas para ayudarnos a mejorar. Marcar con una X.

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino  Femenino

Área de trabajo: \_\_\_\_\_

Para lo cual marcarás en uno de los recuadros teniendo en cuenta que:

01. 01. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Indeciso 4. En desacuerdo

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4
1	¿Considera Ud. que para lograr buenas relaciones interpersonales dentro de la institución inciden los sentimientos de los compañeros de trabajo y favorecen en el logro de las metas de la EPS GRAU S.A?				
2	¿Considera Ud. que los temores en su desempeño laboral se debe a la falta de capacitación de los colaboradores?				
3	¿Su jefe (a) inmediato, tiene en cuenta sus deseos, opiniones para el mejoramiento del servicio al usuario?				
4	¿Ud. está de acuerdo con el desempeño de la gerencia hasta la actualidad?				
5	¿Ud. siente apoyo de su jefe inmediato cuando se siente temeroso por situaciones complicadas de acuerdo a sus funciones laborales?				

O2. 1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Indeciso 4. En desacuerdo

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4
6	Considera Ud. que existe mucha rotación de personal, generando reducción en los niveles de producción.				
7	¿La sobre carga laboral le causa fatiga rápida dentro de la organización?				
8	En relación a las responsabilidades que tiene en su centro de trabajo, considera Ud. que su remuneración es adecuada.				
9	¿Usted está de acuerdo con la supervisión de su jefe (a) inmediato sobre el trabajo que realiza?				
10	Si Ud. tuviera que asumir nuevas funciones de mayor responsabilidad, considera que la presión laboral generaría en Ud. Una baja moral, que incide en su rendimiento como trabajador				

O3. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4
11	¿Sus compañeros de trabajo interactúan entre sí, generando satisfacción laboral y así mismo elevando la productividad?				
12	¿Usted prefiere tomar distancia con las personas que trabaja en su entorno laboral?				
13	¿Al estar en su puesto de trabajo más de 8 hrs hace que compartan experiencias con sus compañeros?				
14	¿Siente que se reconoce el esfuerzo que hace, siendo eficiente en sus labores?				
15	¿Se siente Ud. identificado con su puesto de trabajo y logra las metas dispuestas por la gerencia?				
16	En su institución, las condiciones de trabajo (instalaciones físicas, equipos, tecnología etc.) son adecuadas para su correcto desempeño e innovación.				
17	En relación a las responsabilidades que tiene en su centro de trabajo ¿siente Ud. que su jefe inmediato lo motivado y le da oportunidad de ascender a un puesto de trabajo?				
18	¿Siente Ud. que en su grupo laboral se convive de manera positiva?				
19	¿Practica los valores institucionales en su puesto de trabajo?				
20	¿Siente Ud. que la gerencia cumple con sus necesidades básicas laborales?				
21	¿Sus actitudes dentro del equipo de trabajo, hace que su autoestima se eleve y mejore su desempeño?				

O4. Siempre **2**. Casi siempre **3**. Algunas veces **4**. Casi nunca

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4
22	¿La capacitación recibida por la gerencia es suficiente para el desenvolvimiento de sus funciones laborales?				
23	Considera Ud. ¿Que el servicio que le ofrece al usuario s es eficiente?				
24	De acuerdo al trabajo en equipo considera Ud. ¿Que se ha logrado un nivel de resultados óptimo para el reconocimiento de la EPS GRAU S.A Zonal Paita?				
25	Siente Ud. ¿Que según el servicio brindado al usuario el volumen de ventas ha incrementado?				
26	¿Se siente Ud. Eficiente al momento de utilizar los recursos brindados por la EPS GRAU S.A?				
27	¿Se siente Ud. Satisfecho en su ambiente de trabajo?				
28	A lo largo del tiempo considera Ud. ¿Que han ocurrido cambios innovadores dentro de la EPS GRAU Zonal Paita?				
29	¿De acuerdo a las experiencias vividas en su ambiente de trabajo, siente Ud. que ha incrementado el desempeño laboral?				
30	Considera Ud. ¿Que en equipo logran las metas propuestas por la gerencia comercial?				
31	¿Se siente satisfecho (a) realizando sus funciones encomendadas?				
32	Considera Ud. ¿Qué hay buena relación con su grupo de trabajo?				
33	Según la convivencia social en la organización, ¿siente Ud. que hay unión entre compañeros de trabajo?				



### ANEXO N° 03

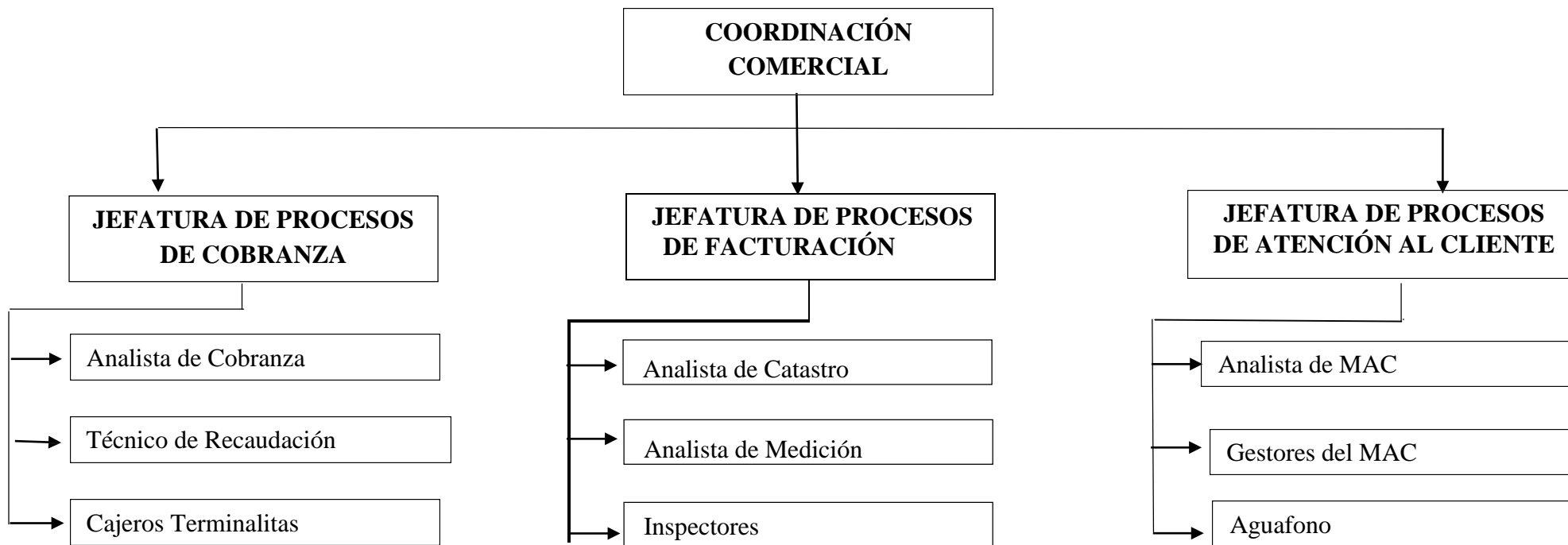
#### Población de la EPS GRAU Zonal Paita

<b>ÁREAS</b>	<b>N° DE COLABORADORES</b>
Coordinador Comercial	1
Jefe de Proceso de Facturación	1
Analista en Medición	2
Analista en Catastro	1
Jefe de Procesos de Cobranza	1
Cajeros Terminalitas	2
Técnico en Recaudación	1
Técnico en Cortes y Reaperturas	1
Jefe del Proceso de Atención al Cliente	1
Analista de Módulo de Atención al Cliente	1
Gestor Módulo de Atención al Cliente	2
Agua Fono de Módulo de Atención al Cliente	1
Inspectores	7
Gestor de Localidades	4
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

Fuente: EPS GRAU Zonal Paita

**ANEXO N° 04**

**ORGANIGRAMA DEL ÁREA COMERCIAL**



## **ANEXO N ° 05**

### **PLAN DE CAPACITACIÓN**

#### **INTRODUCCIÓN**

La ejecución del Plan de Capacitación garantiza que los colaboradores adquirirán conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo que realizan, lo que permitirá modificar actitudes frente a diversos aspectos de la organización, el puesto de trabajo o el ambiente laboral. Uno de los objetivos de la capacitación es lograr que el perfil del colaborador se adecúe al perfil de conocimientos, habilidades y actitudes requerido para el puesto de trabajo. Claro está que el talento humano dentro de la empresa es pilar principal para el desarrollo y productividad para obtener buenos resultados.

#### **ACTIVIDAD DE LA EMPRESA**

La Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau Sociedad Anónima - EPS GRAU S.A. es una empresa municipal de derecho privado, constituida como sociedad anónima con autonomía administrativa, técnica y económica. Está conformada por cinco municipalidades provinciales y veinte distritales comprendidas dentro del departamento de Piura, donde la Entidad ejerce su jurisdicción.

El objeto social de la EPS GRAU S.A., es la prestación de los servicios de producción y distribución de agua potable; recolección, tratamiento y disposición del alcantarillado sanitario y pluvial y, el servicio de disposición sanitaria de excretas, sistema de letrinas y fosas sépticas en el ámbito de las ciudades de Piura, Sullana, Talara, Paita y Chulucanas – Morropón del Departamento de Piura en la República del Perú.

#### **MISIÓN**

Contribuir a mejorar la calidad de vida de la población piurana, en el ámbito de nuestra atención, brindando el servicio indispensable de agua potable y saneamiento en condiciones de calidad.

#### **VISIÓN**

Ser una empresa respetada y reconocida, con trabajadores orgullosos de pertenecer a una entidad referente del Norte del País.

## VALORES

- ✓ **Servicio:** Nosotros asumimos una actitud proactiva de colaboración hacia los demás, desarrollando un esfuerzo permanente en contribución a la mejora de la calidad de vida de la población.
- ✓ **Integridad:** Cultivamos las relaciones humanas en base al respeto, honestidad, lealtad, confianza y transparencia, siendo responsables de nuestras acciones frente a la comunidad.
- ✓ **Responsabilidad:** Valoramos la salud, la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores, así como de la comunidad, cuidando el medio ambiente y gestionando los recursos esmeradamente.
- ✓ **Trabajo en Equipo:** Desarrollamos actividades en un entorno flexible y participativo, compartiendo nuestras ideas, conocimientos y experiencias, orientados a la mejora continua.

## OBJETIVO

Mejorar la calidad de vida laboral y el desempeño organizacional para que los colaboradores puedan desarrollar y explotar sus conocimientos y habilidades, creatividad estimulando en su efectiva participación en el logro de los fines en común con la institución.

## ALCANCE

Dirigido a todo el personal de las diversas áreas de la entidad, la cual deberían recibir capacitaciones mensuales de acuerdo a la actualización del sistema, de normas y reglamentos internos.

## JUSTIFICACIÓN

Lo más importante en la entidad es contar con colaboradores que respondan a las exigencias de las funciones que realizan, por ello, propicia el crecimiento de los mismos a fin de estimular la efectividad en el cargo que desempeñan, el mejor desempeño influiría directamente en la calidad de los servicios que brinda a los usuarios.

## **ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO**

Las capacitaciones serán brindadas por la misma entidad prestadora de servicios y saneamiento S.A (EPS GRAU S.A) Zonal Paita

- Fotocheck
- Guías de información
- Desayuno
- Certificado

Teniendo una duración de un mes las capacitaciones se brindarán por áreas, debiendo ser estas de forma integral (teórica – práctica):

- Cobranza
- Facturación
- Atención al cliente

Las cuales serían realizadas durante la semana (lunes a viernes)

### **TEMAS PROPUESTOS POR AREAS:**

- **COBRANZA**

- ✓ Estrategias para recuperar cartera de usuarios morosos
  - Cartera normal (1 a 2 meses)
  - Cartera morosa (3 a 12 meses)
  - Cartera pesada (más de 12 meses)

- **FACTURACIÓN**

- ✓ Reducir los índices de ANF (agua no facturada)
- ✓ Funcionalidad de medidores
  - Normativas en diferentes diámetros y procedimientos.
  - Evaluación de la funcionalidad de macro medidores:
    - Alcance de normativas vigentes, especificaciones técnicas, parámetros establecidos para comparar resultados de campo.
- ✓ Mejoramiento y Diseño en dimensionamiento de instalación de baterías de conexiones mayores a 2” (incluye filtro, medidor, válvulas y otros).

- **ATENCIÓN AL CLIENTE**

- ✓ Implementación de estrategias que permitan promover la venta activa de conexiones a usuarios factibles.
- ✓ **Clientes normales** (personas naturales o jurídicas no pertenecientes a los gobiernos centrales o locales)
- ✓ **Clientes especiales**
  - Clientes grandes consumidores (industriales)
  - Clientes estatales
- ✓ Ingreso de reclamos formales según la tipología de consumos
  - ✓ Asignación de consumos
  - ✓ Consumo promedio
  - ✓ Consumo medido
  - ✓ Conceptos emitidos
  - ✓ Tipo de tarifa

## **RECURSOS**

Los recursos a utilizar serán:

- ✓ Auditorio de la entidad
- ✓ Proyector multimedia
- ✓ Laptop
- ✓ Guía de información para los participantes

## **PARTICIPANTES:**

Todos los colaboradores de las diferentes áreas de la entidad prestadora de servicios sin excepción.