



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA

“Compromiso laboral y sus efectos en la gestión administrativa de la empresa KONICA en la ciudad de Babahoyo periodo 2023”

ESTUDIANTE:

Candelario Vera Brenda Valeria

TUTOR:

Ing. Luis Alberto Lozano Chaguay, MAE

PERIODO:

Noviembre 2023 – Abril 2024

DEDICATORIA

Dedico este logro a Dios en primer lugar, ya que me ha concedido el conocimiento y sabiduría para finalizar esta etapa y ver cristalizado un objetivo más en mi vida, a mi querida familia, que ha sido mi impulso y fuerza para continuar con mis estudios, a mis padres por darme la vida y forjar en mí una persona de bien, con valores y principios con su ejemplo de superación.

AGRADECIMIENTO

Me complace agradecer a todo el personal directivo y docente de la Universidad Técnica de Babahoyo, por haberme dado la oportunidad de formarme y crecer como persona y profesional, por su profesionalismo para saber llegar con sus conocimientos hacia los estudiantes. Gracias por formarnos para la vida.

Gracias totales a mi tutor, Máster Luis Alberto Lozano Chaguay, por su guía y paciencia desinteresadas para conducirme por este proceso desde el inicio, hasta la materialización del proyecto de investigación, el apoyo que me ha brindado es muy significativo para mí.

TEMA

“COMPROMISO LABORAL Y SUS EFECTOS EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE
LA EMPRESA KONICA EN LA CIUDAD DE BABAHOYO PERIODO 2023”

RESUMEN

La empresa Konica se dedica a la comercialización de productos como sesiones fotográficas, impresiones fotográficas, regalos personalizados, en la ciudad de Babahoyo. Actualmente está ha presentado inconvenientes en cuanto al compromiso laboral de los colaboradores pues existe escasa oportunidad de desarrollo al personal, escasa publicidad, estos problemas se suscitan debido a que la empresa cuenta con personal poco organizado y personal desmotivado siendo esto aquello que se ve reflejado en la gestión administrativa de la empresa. El objetivo del presente estudio es analizar los efectos del compromiso laboral en la gestión administrativa de la empresa Konica en la ciudad de Babahoyo periodo 2023. Los resultados de la encuesta permitieron reconocer que existe bajo rendimiento laboral debido a varios factores entre ellos el más representativo, el no establecimiento de metas y objetivos, ha impedido que la empresa crezca y enfrente retos y sea competitiva en el mercado. Llegando a la conclusión de que el compromiso laboral en el equipo de trabajo de la empresa Konica es deficiente, debido a la no implementación de acciones que permitan la optimización de su responsabilidad con la empresa. El personal carece de compromiso con la empresa porque no se han establecido con claridad sus responsabilidades, estos factores han limitado al equipo de trabajo en el cumplimiento de sus actividades. El equipo de trabajo no demuestra un mayor esfuerzo en la realización de las tareas porque no es evaluado constantemente para identificar falencias o repotenciar sus fortalezas. Al final se presentan estrategias para dar solución a la problemática estudiada.

Palabras clave: compromiso, desempeño laboral, gestión administrativa, motivación, productividad.

ABSTRACT

The company Konica is dedicated to the commercialization of products such as photographic sessions, photographic prints, personalized gifts, in the city of Babahoyo. Currently, the company has presented problems regarding the labor commitment of its collaborators, since there is little opportunity for personal development and little publicity. These problems arise because the company has poorly organized and unmotivated personnel, which is reflected in the administrative management of the company. The objective of this study is to analyze the effects of labor commitment in the administrative management of the company Konica in the city of Babahoyo period 2023. The results of the survey allowed to recognize that there is low labor performance due to several factors among them the most representative, the failure to establish goals and objectives, has prevented the company to grow and face challenges and be competitive in the market. The conclusion is that the work commitment of Konica's work team is deficient, due to the non-implementation of actions that allow the optimization of their responsibility with the company. The staff is not committed to the company because their responsibilities have not been clearly established, therefore they have been limited in the fulfillment of their activities. The staff lacks commitment to the company because their responsibilities have not been clearly established, these factors have limited the work team in the fulfillment of its activities. The work team does not show a greater effort in carrying out the tasks because it is not constantly evaluated to identify shortcomings or enhance its strengths. At the end, strategies are presented to solve the problem studied.

Keywords: commitment, work performance, administrative management, motivation, productivity.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
TEMA	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT	V
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	1
1. PROBLEMA	1
1.1 Marco Contextual.....	1
1.1.2 Contexto Internacional	1
1.1.3 Contexto Nacional.	1
1.1.4 Contexto Regional.	2
1.1.5 Contexto Local y/o Institucional.....	2
1.2 Situación problemática.....	3
1.3 Planteamiento del Problema	3
1.3.1 Problema General.....	3
1.3.2 Problemas Derivados.	3
1.4 Delimitación de la Investigación	4
1.5 Justificación	4

1.6 Objetivos.....	5
1.6.1 Objetivo General.....	5
1.6.2 Objetivos Específicos.....	5
1.7 Articulación del tema.....	5
CAPÍTULO II.....	7
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1 Marco teórico.....	7
Teoría de comportamiento organizacional.....	7
Teoría de administración.....	7
Compromiso laboral y sus efectos en la gestión administrativa.	8
¿Qué es el compromiso?	8
Componentes del compromiso.....	9
Tipos de Compromiso.....	10
Beneficios del compromiso laboral.	10
Estrategias para incrementar el compromiso laboral.	11
¿Cómo medir el compromiso?	13
Q12 de Gallup.....	13
Compromiso laboral y productividad.	13
Satisfacción laboral y la productividad.....	14
Productividad.....	14

Importancia de la productividad.	14
Factores personales que determinan la productividad.	15
La formación.	15
El estado físico.	15
La motivación.	15
El compromiso.	16
Tipos de productividad.	16
Productividad de procesos.	16
Productividad del marketing.	17
Productividad en la innovación.	17
Productividad del conocimiento.	17
Administración.	17
Características de la administración.	18
Gestión Administrativa.	19
Proceso de la gestión administrativa.	19
Planificación.	19
Organización.	19
Dirección.	19
Control.	20
Diferencia entre las fases y etapas del proceso administrativo.	20

Importancia de la gestión administrativa.....	22
2.1.1 Marco Conceptual.....	23
Empresa.....	23
Personal.....	24
Gestión de talento humano.....	24
Departamento de Recursos Humanos.....	24
Desempeño.....	24
Eficacia.....	25
Eficiencia.....	25
Empleabilidad.....	25
Roles en los grupos.....	25
Sistema organizativo.....	26
Gestión de la calidad.....	26
Visión.....	26
Liderazgo.....	26
Misión.....	27
2.1.2 Antecedentes investigativos.....	28
2.2 Hipótesis.....	30
2.2.1 Hipótesis general.....	30
2.2.2 Hipótesis específicas.....	30

2.3 Variables	30
2.3.1 Variable Independiente.....	30
2.3.2 Variable Dependiente.....	30
2.3.3 Operacionalización de las Variables.....	31
CAPÍTULO III	33
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	33
3.1 Método de investigación.....	33
3.2 Modalidad de investigación	33
3.3 Tipo de Investigación.....	33
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la Información	34
3.4.1 Técnicas	34
3.4.2 Instrumento	34
3.5 Población y Muestra de Investigación	34
3.5.1 Población.....	34
3.5.2 Muestra	35
3.6 Cronograma del Proyecto	36
3.7 Recursos.....	37
3.7.1 Recursos humanos.....	37
3.7.2 Recursos económicos.....	37
3.8.1 Bases de datos.....	38

3.8.2 Procesamiento y análisis de los datos. 38

CAPÍTULO IV 39

4 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN 39

4.1 Resultados obtenidos de la investigación 39

4.2 Análisis e interpretación de datos..... 50

4.3 Conclusiones 51

4.4 Recomendaciones 52

CAPÍTULO V 53

5 PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN 53

5.1 Título de la Propuesta de Aplicación 53

5.2 Antecedentes 53

5.3 Justificación 53

5.4 Objetivos 53

5.4.1 Objetivo general..... 53

5.4.2 Objetivos específicos. 54

5.5 Aspectos básicos de la Propuesta de Aplicación 54

5.5.1 Estructura general de la propuesta. 54

5.5.2 Componentes..... 54

Elementos de la identidad empresarial de Konica 54

Organigrama 56

Portafolio de productos	56
Objetivos orientados al proceso administrativo	58
Objetivos de la empresa Konica de la ciudad de Babahoyo.	59
Responsabilidades por área.....	60
Estrategias para fortalecer el compromiso	63
Modelo de ficha para evaluación del desempeño	64
Estrategia de mejora del compromiso.....	67
Resultados esperados de la Aplicación de la Propuesta.....	68
5.6.1 Alcance de la alternativa.....	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
ANEXOS	75
Anexo 1. Informe antiplagio	76
Anexo 2. Formato de encuesta	77
Anexo 3. Formato de Entrevista.....	81
Anexo 4. RUC de la empresa	82
Anexo 5. Información de contacto y ubicación de Konica Babahoyo	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de la Administración	18
Tabla 2. Operacionalización de las Variables	31
Tabla 3. Población.....	34
Tabla 4. Muestra	35
Tabla 5. Cronograma del Proyecto	36
Tabla 6. Recursos Humanos.....	37
Tabla 7. Recursos económicos.....	37

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Consejos para mejorar el compromiso organizacional	12
Ilustración 2. Distinción entre fases y etapas del proceso administrativo.....	21

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Resultados pregunta 1	39
Gráfico 2. Resultados pregunta 2.....	40
Gráfico 3. Resultados pregunta 3.....	41
Gráfico 4. Resultados pregunta 4.....	42
Gráfico 5. Resultados pregunta 5.....	43
Gráfico 6. Resultados pregunta 6.....	44
Gráfico 7. Resultados pregunta 7.....	45
Gráfico 8. Resultados pregunta 8.....	46

Gráfico 9. Resultados pregunta 9.....	47
Gráfico 10. Resultados pregunta 10.....	48

INTRODUCCIÓN

La empresa Konica se dedica a la comercialización de productos como sesiones fotográficas, impresiones fotográficas, regalos personalizados, en la ciudad de Babahoyo; está ubicada en las calles 27 de mayo entre 10 de agosto y General Barona. Actualmente está administrada por el Sr. Kleber Ramírez Fierro. La empresa Konica ha presentado inconvenientes en cuanto al compromiso laboral de los colaboradores pues existe escasa oportunidad de desarrollo al personal, escasa publicidad, estos problemas se suscitan debido a que la empresa cuenta con personal poco organizado y personal desmotivado siendo esto aquello que se ve reflejado en la gestión administrativa de la empresa, ocasionando malestares en los colaboradores e impide que su rendimiento sea eficiente. La escasa publicidad con la que cuenta la empresa es otro de los problemas que presenta Konica, aquello que está perjudicando el éxito a largo plazo, debido a que los potenciales compradores lograrían tener escasas oportunidades de comprar y hacer uso de los servicios que se ofrecen en la empresa. Otro de los problemas que se han detectado en la empresa Konica es que sus trabajadores se encuentran desmotivados teniendo como resultado que la productividad de la empresa se vea afectada, su inadecuada actitud afecta al clima laboral de la empresa.

El objetivo de la presente investigación es analizar los efectos del compromiso laboral en la gestión administrativa de la empresa Konica en la ciudad de Babahoyo periodo 2023. La metodología que se utilizará es el método deductivo. Se utilizará una modalidad de investigación mixta, con datos obtenidos a través de aplicación de encuestas. La investigación se enfocará en el análisis del compromiso laboral de los colaboradores de la empresa Konica, verificar en qué medida este afecta a la gestión administrativa, debido a que la correcta aplicación de los administrativos benefician la obtención de resultados positivos para la empresa. El estudio se

enmarca en la línea de investigación Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoría, control; y en la sublínea de investigación Empresas e instituciones públicas y privadas; cuyos ejes interdisciplinarios han permitido abordar este tema de investigación con objetivos y metodologías científico-técnicas enfocados a la resolución de un problema identificado en las áreas antes mencionadas, generando un nuevo conocimiento. Además el tema planteado se articula con el proyecto de prácticas: "Aplicación de Procesos Administrativos o Comerciales en el Sector Público y Privado bajo supervisión Docente"; cuyos procesos permitieron relacionar los problemas identificados con los ya abordados en la presente investigación.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA

1.1 Marco Contextual

1.1.2 Contexto Internacional.

Según el informe *Workforce of 2020* de Oxford Economics, sólo el 13% de los empleados a nivel mundial afirma sentirse comprometido. Contar con empleados comprometidos es muy valioso para las organizaciones, ya que impulsa la productividad y los resultados. En los informes del sector, las empresas que puntúan más en experiencia de empleado —concepto muy relacionado con la satisfacción y el compromiso— tienen 3 veces más retorno que el resto.

(ORH, 2020)

El mundo laboral de manera general enfrenta siempre grandes cambios que traen consigo evoluciones sociales que influyen en la forma en la que se percibe el trabajo. El compromiso laboral positivo tiene un valor que conlleva a una mayor estabilidad de la fuerza laboral dentro de una organización; pero existen factores como la falta de motivación y desorganización que afectan a la gestión administrativa de la empresa.

1.1.3 Contexto Nacional.

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2023), en Ecuador el desempleo cerró con una tasa de 3,4%; una cifra por encima del año 2022, lo que indica que las condiciones para encontrar un empleo formal se dificultan dada la situación económica del país, este panorama crea un nivel mayor de competitividad en el área laboral y por ende los puestos de trabajo están diseñados para desempeñar a cabalidad todos los estándares de calidad en la gestión administrativa.

1.1.4 Contexto Regional.

Para realizar un argumento a la problemática presentada a nivel regional, se analiza un aporte de Diario El Universo (2023), donde demuestra una lista de las diez ciudades con mayor actividad económica durante el año 2022, de las cuales en su mayoría (siete) pertenecen a la región Costa, exceptuando tres ciudades de la Sierra; lo que permite reconocer un mayor desarrollo de sus actividades económicas que se ven reflejadas en crecimientos más altos; lo que se puede considerar de suma importancia ahondar en la premisa del compromiso laboral, ya que está relacionada íntimamente con la gestión administrativa y esta a su vez con el desarrollo de la empresa.

1.1.5 Contexto Local y/o Institucional.

El problema planteado en el presente proyecto de investigación, en la ciudad de Babahoyo se desarrolla dentro de una temática observada en la empresa Konica Digital Photo Express (2024), quien según información de la misma página oficial de la empresa, sus locales se ubican “estratégicamente a nivel nacional, cubriendo las principales ciudades del Ecuador”, lo que direcciona a la investigación hacia la importancia de establecer un compromiso laboral por parte de los colaboradores, mediante una fidelización que garantice un compromiso laboral en aras de una óptima gestión administrativa.

1.2 Situación problemática

En la empresa Konica, dedicada a la venta de servicios fotográficos; ubicada en la ciudad de Babahoyo, se han detectado inconvenientes en cuanto al compromiso laboral de los colaboradores pues existe escasa oportunidad de desarrollo al personal, la escasa comunicación entre el departamento administrativo y los empleados, sumando el no tener una claridad en los objetivos que se persiguen como empresa, estos problemas tienen su origen en un personal poco organizado y desmotivado, lo que se ve reflejado en una deficiente gestión administrativa de la empresa, ocasionando que los colaboradores solo se limiten a cumplir con el trabajo pero no de manera eficiente, lo que ha conllevado a la disminución de la productividad y calidad baja de trabajo, afectando los recursos que percibe la empresa y una inadecuada atención al cliente.

1.3 Planteamiento del Problema

1.3.1 Problema General.

¿Cuáles son los efectos del compromiso laboral en la gestión administrativa en el comportamiento de los colaboradores de la empresa Konica de la ciudad de Babahoyo?

1.3.2 Problemas Derivados.

¿Está comprometido laboralmente el personal de la empresa KONICA en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023?

¿Cuál nivel de desempeño laboral tienen los colaboradores de la empresa KONICA en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023?

¿Qué propuesta se puede plantear para optimizar el compromiso laboral del personal de la empresa KONICA en la ciudad de Babahoyo?

1.4 Delimitación de la Investigación

Por espacio: La investigación tendrá lugar en la empresa Konica, de la ciudad de Babahoyo, provincia de Los Ríos.

Por tiempo: Durante el primer trimestre del año 2024.

Universo: Todo el personal que labora en la empresa Konica: 13 personas.

Por contenido

Campo: Empresarial

Área: Administración de Recursos Humanos

Aspectos: Compromiso laboral y Gestión administrativa.

1.5 Justificación

La presente investigación se enfocará en el análisis del compromiso laboral de los colaboradores de la empresa Konica, verificar en qué medida este afecta a la gestión administrativa, debido a que la correcta aplicación de los administrativos benefician la obtención de resultados positivos para la empresa. Se pretende elaborar un plan que permita ejecutar técnicas que optimicen el compromiso laboral de los colaboradores de la empresa Konica en la ciudad de Babahoyo.

Dada la importancia de aplicar alternativas que den respuesta a la problemática expuesta, este tema es relevante puesto que otorga la oportunidad de aportar soluciones viables de práctica ejecución tanto para la empresa, al mejorar las falencias de los procesos inmersos en la gestión administrativa, como la centralización y automatización de los procesos para asignar tareas de manera eficiente, lo que se llevará a la optimización de recursos y a la adecuada atención a los consumidores de sus productos.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General.

Analizar los efectos del compromiso laboral en la gestión administrativa de la empresa Konica en la ciudad de Babahoyo periodo 2023.

1.6.2 Objetivos Específicos.

Describir el grado de compromiso laboral en el equipo de trabajo de la empresa Konica en la ciudad de Babahoyo periodo 2023, para tomar medidas que faciliten un entorno laboral adecuado.

Realizar un análisis del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Konica en la ciudad de Babahoyo periodo 2023, para medir su eficiencia, aptitudes y habilidades, relacionadas a sus tareas ejecutadas.

Presentar un conjunto de estrategias para implementar en la organización de la empresa Konica en la ciudad de Babahoyo, para fortalecer los procesos en su gestión administrativa.

1.7 Articulación del tema

El tema de investigación Compromiso laboral y sus efectos en la gestión administrativa de la empresa KONICA en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023, se articula con el proyecto de prácticas profesionales, denominado “Aplicación de Procesos Administrativos o Comerciales en el Sector Público y Privado bajo supervisión Docente”; ya que su desarrollo se relaciona estrechamente con el tema a tratar en el presente proyecto investigativo, que busca analizar los efectos del compromiso laboral y su influencia en la gestión administrativa de la empresa Konica de la ciudad de Babahoyo durante el periodo 2023. El proyecto de prácticas empresariales ha permitido la aplicación de conocimientos y el desarrollo de destrezas y criterios en el campo

profesional; estas situaciones también han concedido una visión del funcionamiento real de una empresa con y así proponer soluciones al problema de investigación planteado actualmente.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco teórico

Teoría de comportamiento organizacional.

El comportamiento organizacional se define como la comprensión, predicción y administración del comportamiento humano en las organizaciones. La importancia del comportamiento organizacional radica en su interrelación con disciplinas afines como: (a) la teoría de la organización, (b) el desarrollo de la organización, y (c) la administración de recursos humanos; que se centran en comprender y explicar el comportamiento individual y grupal en las organizaciones. (Ñaña Baquerizo, 2018, p. 14)

Teoría de administración.

La administración es una de las «actividades humanas» más importantes encargada de organizar y dirigir el trabajo individual y colectivo efectivo en términos de objetivos. A medida que la sociedad empezó a depender crecientemente del esfuerzo grupal y que muchos grupos organizados tienden a crecer, la tarea de los administradores (conocidos también como gerentes) se hace mucho más importante. La administración aparece desde que el hombre comienza a trabajar en sociedad. El ser humano es social por naturaleza, por ello tiende a organizarse y cooperar con sus semejantes. (Perspectivas, 2017)

Se proporciona a continuación la estructura conceptual a través de la definición de conceptos con aportes de varios autores que servirá de base contextual dentro del tema de investigación planteado:

Compromiso laboral y sus efectos en la gestión administrativa.

¿Qué es el compromiso?

Compromiso, del latín *compromissum*. El prefijo *com* se refiere a entero, junto o por completo y la palabra *promissus* (promesa). Es decir, una promesa entera o una promesa completa. Promesa viene del latín *promissus*, del prefijo *pro* que se refiere a ir hacia adelante y la raíz *missus* que se refiere a enviado, es decir, se refiere a algo enviado hacia adelante, hacia el futuro. (Armstrong, 2022)

El compromiso supone una vinculación que implica o bien un comportamiento o una actitud, siendo necesario que dicho vínculo conlleve un comportamiento en un particular sentido de actuación o una actitud positiva hacia una organización que predisponga al individuo a comportarse de tal manera que beneficie a la entidad. (Juaneda y González, 2019)

Según el concepto revisado, el compromiso no es algo que busca un bien individual si no mas bien un objetivo que involucra a determinados miembros de una comunidad, si se lleva esta premisa al ámbito empresarial, se puede deducir que el compromiso es lo que impulsa a un individuo está unido a una organización para alcanzar los objetivos.

Al respecto del tema, Artal (2023) expone:

Si nos preguntamos qué caracteriza a una persona comprometida, coincidiríamos en que es una o un profesional con actitud positiva, entusiasta, eficiente y eficaz. Asimismo, es una persona empleada que sabe trabajar bien en equipo, implicada e involucrada en hacer bien el trabajo, con altos niveles de energía y exigencia personal. Además, se caracteriza por asumir responsabilidades, colaborar y aportar, cumplir con los objetivos, ser proactiva y hacer que la gente de su alrededor se sienta a gusto. (p. 22)

Para tener una mejor visión acerca de qué es lo que lleva a las personas a mostrar estas actitudes positivas con la organización, es importante revisar cuáles son los componentes del compromiso.

Analizando los componentes, Montoya (2019) afirma que:

El compromiso laboral tiene dos componentes: el racional, donde la percepción que tiene la persona respecto a las razones lógicas para aceptar permanecer en la empresa; y el afectivo: la percepción emocional que define si la persona disfruta en su puesto de trabajo. Se trata de percepciones y actitudes que, además de ser particulares para cada persona, se alimentan de lo que ve y experimenta día a día en su empresa. (p. 106)

En cuanto al componente racional del compromiso que un colaborador tiene hacia la empresa puede afirmarse a manera de ejemplo, la remuneración percibida por la realización de sus actividades y en cuanto a la percepción emocional, como el sentimiento que va más allá de limitarse a recibir un valor material o monetario como retribución al cumplimiento de su trabajo; con lo que es importante reconocer cuáles son los beneficios de la gestión de un compromiso laboral en las organizaciones.

Componentes del compromiso.

Los doctores en psicología John Meyer y Natalie Allen desarrollaron, en 1991, un modelo de 3 componentes del compromiso humano en el trabajo. En éste se explica que los 3 elementos que afectan cómo se siente un empleado acerca de su organización son:

Afectivo. Consiste en el amor que siente uno hacia su trabajo gracias a que se identifican con los objetivos, visión y valores de la empresa. Este es quizá el componente más importante, pues crea lealtad y embajadores de marca.

Continuación. Es el miedo a la pérdida. Va ligado con las necesidades económicas e inseguridades del trabajador.

Normativo. Se caracteriza por un sentimiento de obligación del trabajador hacia su organización. Puede basarse en agradecimiento, por ejemplo cuando una empresa ha ayudado a un empleado con capacitaciones; o en la creencia de que son indispensables y en su ausencia todo se irá para abajo. (QuestionPro, 2023)

Tipos de Compromiso.

Existen 3 tipos de compromiso en las personas en el entorno empresarial: **Individual.** Compromiso con sus propias metas y el desarrollo personal. Aquí se puede conectar desde el proceso de Reclutamiento y Selección, ya que, si queremos gente comprometida, se debe considerar desde esta etapa qué debemos observar en los candidatos y futuros colaboradores.

Local. Con las metas del equipo, es decir, con el jefe y sus compañeros. Se crea cuando se generan vínculos con las personas.

Organizacional. Con las metas de la organización, con el dueño y los clientes. (Armstrong, 2022)

Beneficios del compromiso laboral.

En este punto surge la interrogante ¿por qué gestionar el compromiso laboral?, por cuanto lo que se ha revisado, es un factor determinante en el éxito de la empresa.

Varios autores coinciden con que “el compromiso laboral es uno de los mejores predictores del desempeño y de la contribución del capital humano en la organización y su análisis servirá para alcanzar objetivos” (Montoya, 2019).

Estos beneficios son (Juaneda y González, 2019):

- Identificación con los objetivos organizacionales;
- Lealtad y vinculación de las personas empleadas;
- Mayor satisfacción con el trabajo específico;
- Mayor colaboración;
- Aumento del desempeño laboral;
- Disminución del absentismo laboral;
- Baja rotación y menos atrasos no deseados. (pág. 21)

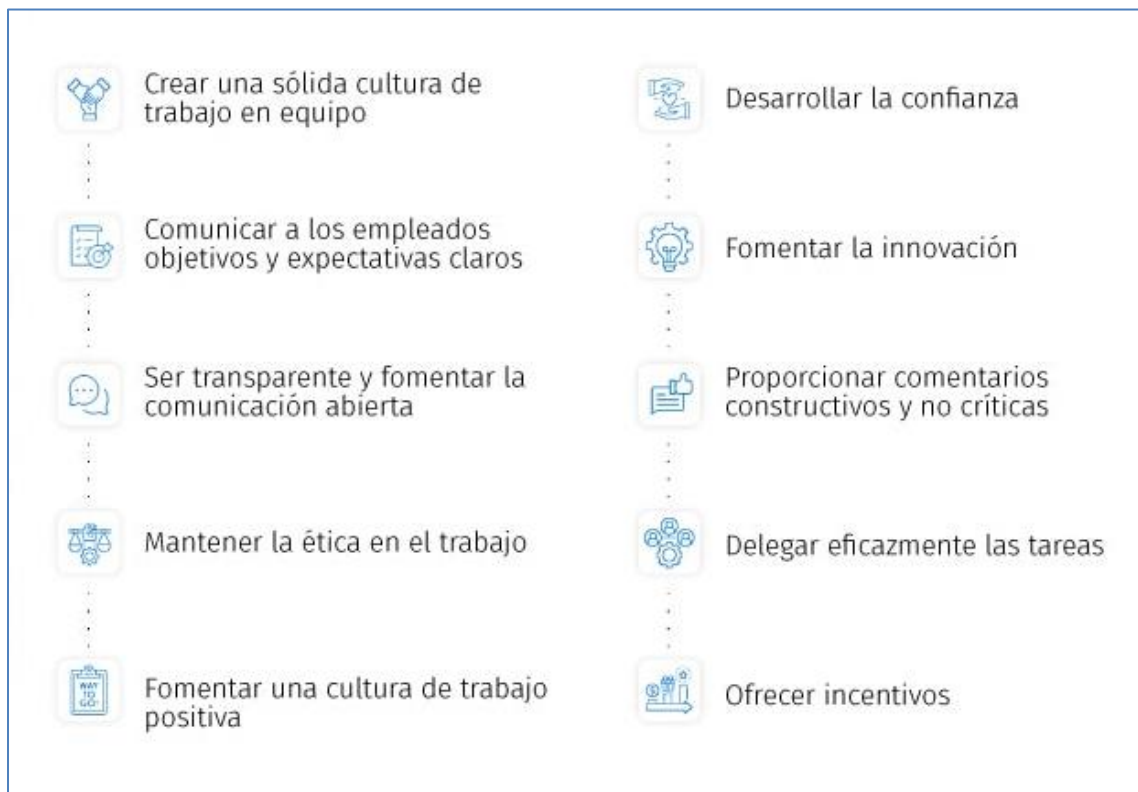
A continuación se ha recopilado información relevante de cómo implementar un compromiso efectivo en la organización que ayuden a alcanzar estos beneficios.

Estrategias para incrementar el compromiso laboral.

Sabiendo la importancia que tiene incrementar el compromiso laboral del capital humano, existen distintas estrategias que se pueden poner en marcha para conseguirlo. Elegir la más adecuada dependerá de diversos factores, como el tipo y tamaño de la empresa, el momento en el que se encuentre, la industria a la que pertenece, las iniciativas de los competidores, etc. (Artal, 2023)

Ilustración 1.

Consejos para mejorar el compromiso organizacional



Fuente: (Velásquez, 2023)

El implementar estrategias que generen una cultura de compromiso laboral, es una acción que requiere un seguimiento para verificar resultados que permitan realizar correctivos a tiempo.

Para cumplir con uno de los objetivos de la investigación que es responder cuál es el nivel de desempeño laboral que tienen los colaboradores de la empresa KONICA, se han revisado conceptos de los instrumentos que actualmente las empresas utilizan y han dado resultados para la toma de decisiones.

¿Cómo medir el compromiso?

Existen múltiples modelos y encuestas para evaluar el compromiso. En general se suelen analizar a través de preguntas cerradas y algunas abiertas para permitir mayor libertad de feedback las siguientes variables: gestión del rendimiento, comunicación, cambio/innovación, diversidad, liderazgo/desarrollo, reconocimiento/compensación, jefe directo, puesto de trabajo, conciliación, trabajo en equipo y nivel global de efectividad y de compromiso. (Reyero, 2019)

Varios autores coinciden en que el estudio más utilizado en todo el mundo es el “Gallup Q12” y permite medir el nivel de compromiso laboral basándose en 12 elementos; permitiendo a las empresas conocer qué acciones correctivas tomar.

Q12 de Gallup

El Q12 es una encuesta que mide el compromiso de los empleados en una organización. Desarrollado por la prestigiosa firma de consultoría Gallup, se basa en una serie de 12 + 1 preguntas cuidadosamente seleccionadas para evaluar el compromiso de los colaboradores.

Esta encuesta, una de las más utilizadas por las áreas de Capital Humano de todo el mundo, se utiliza como parte de encuestas de clima laboral o evaluaciones de la cultura organizacional. Pregunta por diferentes dimensiones (reconocimiento, apoyo, relaciones en el trabajo, etc), correlacionadas con el compromiso, que impactan directamente en la satisfacción, el desarrollo y la retención de los colaboradores. (González, 2023)

Compromiso laboral y productividad.

El compromiso laboral o employee engagement, es el nivel en que los trabajadores están involucrados con la empresa, objetivos y actividades. En los últimos años ha venido

cobrando relevancia debido a que se está comprobando que este compromiso, las experiencias que viven los empleados en las organizaciones tienen un impacto real en el resultado final del balance (utilidad/pérdida). Empresas con altos niveles de compromiso tienden a lograr superar a otras que no lo tienen en indicadores: financieros, servicio al cliente, retención de empleados, calidad de los procesos, innovación y otros. (Rodríguez-Balda, 2023)

Satisfacción laboral y la productividad.

La satisfacción-productividad puede resumirse en la afirmación de que un trabajador feliz es un trabajador productivo. Investigaciones indican que si hay una relación positiva entre la satisfacción y la productividad. La relación es más fuerte si el comportamiento del trabajador no está limitado o controlado por factores externos. La productividad de un empleado en puestos a ritmo de máquina está mucho más influida por la velocidad de la máquina que por su nivel de satisfacción. (Sánchez-Trujillo y Mendoza, 2020)

Productividad.

La productividad es un concepto fundamental en el mundo empresarial que se refiere a la capacidad de una empresa para generar la mayor cantidad de bienes o servicios con la menor cantidad de recursos utilizados. Se trata de medir la eficiencia de producción por cada factor empleado durante un periodo determinado.

Importancia de la productividad.

El aumento de la productividad de nuestra empresa es importante porque nos permite mejorar la calidad de nuestro trabajo. La productividad es un factor determinante en el crecimiento económico, esto es para las empresas como hasta para un país. Tener en

cuenta nuestros niveles de productividad nos permite conocer cómo será nuestro crecimiento a largo plazo, siendo así un factor importante, también, para poder determinar objetivos y procesos en nuestra industria. Un análisis completo de productividad implica ahorro de costos y ahorro de tiempo. Un buen resultado es el hecho de combinar perfectamente todos los recursos que nos permiten la producción de determinado bien o servicio. (Drew, 2023)

Factores personales que determinan la productividad.

Los factores personales de la productividad son aquellos relacionados directamente con el trabajador, su personalidad y su entorno tanto profesional como personal.

La formación.

Una formación adecuada para el puesto de trabajo es determinante para garantizar la productividad del empleado. El equipo debe tener los conocimientos (teóricos y prácticos) necesarios para tomar decisiones acertadas y utilizar las herramientas o equipos informáticos que se requieren para el correcto desempeño de su actividad laboral.

El estado físico.

La productividad laboral también depende del estado de forma en que se encuentran las personas.

La motivación.

Tan importante como la salud física es la salud mental. La productividad laboral será mayor si el equipo tiene motivación en el trabajo, algo que es posible con un ambiente agradable en la oficina, con el reconocimiento y el respeto por parte de los managers.

El compromiso.

El nivel de compromiso con el trabajo también determina la productividad. Si una persona se siente identificada con la empresa por la que trabaja y ve recompensadas sus expectativas es más probable que mantenga un compromiso elevado. (Factorial, 2023)

Tipos de productividad.

La productividad desde el punto de vista teórico conceptual se divide en tres tipos que se identifican a continuación:

- **Productividad laboral**, que se refiere a la producción obtenida de acuerdo a determinada cantidad de trabajo empleada para ello.
- **Productividad total de los factores**, se relaciona con la producción obtenida teniendo en cuenta todos los recursos que intervinieron en su elaboración, tanto el trabajo como el capital.
- **Productividad marginal**, se refiere a la producción adicional conseguida por agregar un factor en la producción manteniendo todos los demás factores constantes. (Drew, 2023)

Algunos otros tipos de productividad que se pueden encontrar en una empresa:

Productividad de procesos.

Es el uso más claro por el tipo de recursos: físicos, tecnológicos, herramientas de gestión y, sobre todo, recursos humanos. La adecuada unión de todos estos aspectos hace posible alcanzar altos niveles de calidad en el estándar de producción, agregar valor y lograr un servicio al cliente excelente.

Productividad del marketing.

En la sociedad actual es totalmente necesario generar estrategias comerciales que permitan llegar a nuevos mercados para aumentar así la base de clientes y, posteriormente, consolidarlos y fidelizarlos.

Productividad en la innovación.

Es muy importante que la innovación se perciba como algo nuevo y rentable en la organización, siendo necesarias continuas acciones de control del entorno, conocimiento de la evolución de las tendencias, estar siempre al tanto de las novedades tecnológicas.

Productividad del conocimiento.

Las empresas deben tener conocimientos exactos, de calidad y actualizados sobre todo tipo de aspectos relacionados con su ámbito de actividad: tecnologías, herramientas, procesos de organización, métodos de mejora de calidad, entre otras. Esto logra una posición de referencia ante competidores y permite posicionar a la empresa en el mercado.

Administración.

La administración es la disciplina científica que tiene por objetivo el estudio de las organizaciones constituyendo una sociotecnología encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, materiales tecnológicos y del conocimiento de una organización. Se considera que el padre de la gestión administrativa es Henri Fayol (1841-1925), un francés que trabajaba para una empresa minera de carbón. La teoría administrativa de Henri Fayol, afirmaba que se debía poner más énfasis en la gestión organizacional y los factores humanos de comportamiento para la misma. De este modo, el enfoque principal es cómo está estructurada la gestión de la organización y qué tan bien están organizados los individuos en ella para realizar las tareas. (Euroinnova, 2023)

Características de la administración.

La administración se basa en las siguientes características, según Reyes, Rojas y Aguilar:

Tabla 1

Características de la Administración

Característica	Descripción
• Universalidad.	La administración se da en todo tipo de organizaciones, llámese Estado, ejército, empresas, iglesias, familia, etc.
• Especificidad.	La administración tiene características propias que son inconfundibles con otras ciencias, aunque se auxilie de ellas.
• Unidad temporal.	En la administración, siempre se están dando todas o algunas partes del proceso administrativo.
• Unidad jerárquica.	Siempre se respetan los niveles de autoridad que están establecidos dentro de la organización.
• Valor instrumental.	La administración es un medio para llegar a un fin, ya que su finalidad es eminentemente práctica y mediante ésta se busca obtener resultados determinados.
• Flexibilidad.	La administración se adapta a las necesidades particulares de cada organización.
• Amplitud de Ejercicio.	Esta se aplica en todos los niveles jerárquicos de una organización.

Fuente: (Gestiopolis, 2024)

Gestión Administrativa.

La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados. (Quiroa, 2020)

La gestión administrativa se encarga de proporcionar herramientas para utilizar eficientemente los recursos humanos y financieros de una organización.

Proceso de la gestión administrativa.**Planificación.**

Trata de diseñar un plan que tome en cuenta el estado actual de la organización, los objetivos establecidos, las tareas y responsables, las proyecciones futuras y los recursos disponibles. Esto puede registrarse en un documento al cual todos los involucrados puedan tener acceso. (CorpoSuite, 2023)

La planificación traza la ruta a seguir con las actividades que lograrán que la empresa alcance los objetivos propuestos.

Organización.

La organización de las actividades incluye atraer a las personas a la organización, especificar las responsabilidades de trabajo, agrupar las tareas en unidades de trabajo, discernir y asignar los recursos y crear las condiciones para que las personas y las cosas funcionen juntas con el objeto de alcanzar el máximo éxito. (Cruz y Jiménez, 2023)

Dirección.

La dirección permite que los colaboradores se mantengan motivados, cooperen entre ellos, utilicen una comunicación constante y efectiva, y mejoren sus capacidades y

habilidades. Para ello, los líderes de la empresa deben crear programas para incentivar, agendar capacitaciones constantes y realizar juntas de retroalimentación. (Bateman y Snell, 2019, p. 36)

Control.

La gestión administrativa también requiere del control, que se trata básicamente de dar un seguimiento preciso a todas las acciones comerciales, así como medirlas, modificarlas y tomar decisiones para obtener resultados más favorables. Sin este elemento, el resto de las actividades de la empresa no podrían escalar, ni mejorarse. (Robbins y Coulter, 2018, p. 21)

Diferencia entre las fases y etapas del proceso administrativo.

Se ha hecho una revisión a las cuatro etapas del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control; por otro lado las fases que envuelven a este proceso son dos: fase mecánica y fase dinámica.

La ilustración 2 permite diferenciar qué etapas corresponden a cada fase:

Ilustración 2

Distinción entre fases y etapas del proceso administrativo



Fuente: (Cruz y Jiménez, 2023)

La fase mecánica está conformada por las etapas de planeación y organización, es teórica, en ella se basa el accionar de la administración y se establecen las estructuras necesarias para su correcto accionar. La fase dinámica está compuesta por las etapas de dirección y control, es operativa, se ocupa de llevar a cabo lo planificado y de disponer las modificaciones que permiten la mejora continua. (Robbins y Coulter, 2018)

Es decir, haciendo un símil inexacto con la actividad de la construcción:

La fase mecánica o estructural, constituida por las etapas de planeación y organización, estaría a cargo del diseño de los planos, de la ingeniería previa, la presupuestación y de la arquitectura en general. La fase dinámica u operacional, formada por las etapas de dirección y control, procedería con la edificación en sí misma, desde la cimentación, pasando por el levantamiento de columnas y muros, hasta la interventoría y el cuidado de los detalles finales con los que se da por terminada la obra. (Münch, 2018, p. 44)

Importancia de la gestión administrativa.

Las nuevas empresas que surgen cada día, hace que sea necesario que empresas existentes estén a la vanguardia con nuevas tecnologías, y estén en constante innovación, es necesario implementar una gestión administrativa efectiva, es decir que esto no solo permitirá que la empresa crezca, también logrará que permanezca en el mercado, manteniendo su nivel de competitividad con otras organizaciones.

Al respecto de la importancia de la gestión administrativa, Castro (2023) menciona:

- El control administrativo con ayuda de las tecnologías empresariales y la transformación digital es importante porque:
- Permite crear y ejecutar conocimientos relevantes sobre la forma correcta de utilizar y optimizar los recursos que están disponibles para operar una organización.
- Otorga efectividad al esfuerzo humano.
- Permite el crecimiento sostenible.
- Genera información relevante sobre la forma correcta de tratar los recursos operativos, especialmente los recursos humanos que son un elemento indispensable en cualquier organización y deben ser atendidos por su reflexión y posible migración a otras organizaciones.

- Mide el desempeño y crea información relevante para realizar los cambios relevantes que mejoran el funcionamiento de las organizaciones.
- Reduce los costos operativos.

La gestión administrativa implica un nivel elevado de exigencia tanto en el desarrollo de funciones como planificación, organización, coordinación, dirección y control de la organización, como para una mejor gerencia de los bienes de la empresa, entre ellos materiales, financieros y humanos, orientado a la consecución de metas y objetivos trazados por el área directriz de la empresa.

Gestionar un proceso administrativo bien definido se constituye como principio fundamental de la labor de un gerente, aunque dichas labores se realicen de forma empírica en la mayoría de las veces. (Falconi et al., 2019, p. 18)

Indistintamente, en las organizaciones, se debe trabajar por mejorar los procesos desarrollados en cada uno de los departamentos que la conforman, con el fin de orientar actividades hacia la optimización, un mejor desenvolvimiento del personal, mejora en tiempos de entrega de información interdepartamental, entre otros.

(Bateman y Snell, 2019, p. 29)

2.1.1 Marco Conceptual.

Empresa

Una empresa es una organización de personas que administran ciertos recursos para conseguir beneficio económico. Esto pretenden lograrlo creando un producto o servicio que satisfaga una necesidad de la gente. Puede contar con una o muchas personas y uno de sus objetivos principales es buscar el lucro. (Sánchez Galán, 2024)

Personal

(Como conjunto de trabajadores) “Se conoce como personal al conjunto de las personas que trabajan en un mismo organismo, empresa o entidad. El personal es el total de los trabajadores que se desempeñan en la organización en cuestión” (Pérez y Merino, 2021).

Gestión de talento humano

Es la implementación, desde un enfoque estratégico, de la administración del personal.

Consiste en un conjunto de procesos y prácticas que permiten a las organizaciones atraer, retener y desarrollar el talento adecuado para cubrir sus necesidades. Se trata de una labor liderada por el área de recursos humanos que, sin embargo, requiere de la participación de toda la empresa. (CorpoSuite, 2023)

Departamento de Recursos Humanos

Los recursos humanos son un departamento dentro de las empresas en el que se gestiona todo lo relacionado con las personas que trabajan en ella. Esto incluiría desde el reclutamiento, selección, contratación, bienvenida, formación, promoción, nóminas y despidos. (Gamarra, 2023)

Desempeño

El desempeño se refiere a cómo una persona realiza sus tareas, responsabilidades y objetivos en el entorno de trabajo, es una medida de la eficacia y eficiencia con la que un individuo, equipo o incluso una organización completa sus actividades y alcanza sus metas. (Arca, 2023)

Eficacia

Grado en el que se logran los objetivos, es decir, se encarga de medir cuantos de los resultados esperados se han alcanzado, por lo tanto, se encarga en concentrar esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que deben llevarse a cabo para el cumplimiento de las metas. Los niveles superiores de eficacia corresponden a buenas ejecuciones, porque se puede decir que a niveles superiores de cumplimiento se exigen mayores esfuerzos y grados de dificultad. (Mendivil y Erro, 2021, p. 12)

Eficiencia

“Capacidad que tiene una persona o proceso para utilizar adecuadamente las herramientas con el fin de lograr unos objetivos marcados. Luego, no solo tiene en cuenta el resultado sino también la forma de conseguirlo, es decir, el proceso” (Vara, 2023, p. 8).

Empleabilidad

Concepto relacionado con competencia laboral, capacitación y empleo. Mayor posibilidad de empleo que brinda la capacitación y adquisición de conocimientos y competencias, que le dan respuesta no sólo a la necesidad actual de la empresa, sino a la necesidad del entorno, extra empresa. (Alhama et al., 2021)

Roles en los grupos

Comportamientos y actuaciones que las personas observan en su calidad de miembros de un grupo, diferente al comportamiento fuera de ese contexto. Rotación de personal: Traslados y/o cambios de personal para cubrir necesidades de la empresa y/o desarrollo profesional de las personas. (Garcia, 2022, p. 23)

Sistema organizativo

“Conjunto de normas, procedimientos y criterios de actuación que integran puestos y persigue objetivos superiores” (Vásquez, 2022, p. 22).

Gestión de la calidad

La calidad comprende un recurso estratégico sumamente valorado por la gerencia. Es claramente visible que el mercado tan competitivo y el entorno empresarial en el que se desenvuelven las organizaciones modernas, las obliga a asumir mayores retos y sobresalir ante la competencia mediante la creación de imagen institucional, marcas, patentes y políticas direccionadas a la producción cero defectos, desarrollo estrategias que persiguen la creación de ventajas competitivas e implementación de procesos que, con base a la postura de Becerra, Andrade y Díaz (2019), deben ser sistémicos, con una perspectiva estratégica y cimentada en modelos y sistemas de gestión empresarial enfocados en la mejora continua. (Muñoz y Duque, 2021)

Visión

Indica a donde desea llegar la misma a largo plazo. La finalidad de establecer este punto en la organización de una empresa es motivar a los miembros y enfocar sus esfuerzos hacia el mismo objetivo, por lo que es importante establecer estrategias para trabajar todos en referencia a lo pactado en ellas y realizar la tarea bajo coherencia, organización y éxito. (Editorial, Equipo, 2022)

Liderazgo

Capacidad para influir en un grupo con el objetivo de que alcance determinadas metas. Puede ser formal o informal en dependencia si se presenta dentro o fuera de la estructura formal de la organización.

Misión

Razón de ser de la empresa. Es la finalidad que explica la existencia de una organización y contiene, entre otros, información sobre los productos o servicios, los clientes, los valores esenciales de la organización, la tecnología utilizada, la imagen. (Vásquez, 2022, p. 21)

2.1.2 Antecedentes investigativos.

El artículo de investigación denominado “Asociación entre la gestión administrativa y el Compromiso laboral en una dependencia pública”, (Hoz Morales et al., 2022) cuyos autores presentaron como objetivo el “determinar si existía una asociación entre el Compromiso Organizacional de los colaboradores de una dependencia pública y la percepción que tienen sobre la Gestión Administrativa”. Se utilizó un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, con alcance relacional. Se usó la encuesta, mediante un cuestionario conformado por 54 ítems, 7 concernientes a datos generales del encuestado, y 47 con cuatro opciones de respuesta ordinal tipo Likert, correspondientes a las variables y sus dimensiones. Se recopiló la información mediante censo de 52 trabajadores administrativos. Encontrando una percepción favorable en casi todas las dimensiones de la Gestión Administrativa estudiadas, identificándose áreas de oportunidad de mejora tales como reconocimiento al desempeño, igualdad de condiciones laborales y comunicación. El compromiso afectivo fue el de mayor presencia en los colaboradores. Se determinó a través del coeficiente de correlación de Spearman, la existencia de asociación bilateral positiva y significativa entre el Compromiso Organizacional y la percepción de la Gestión Administrativa, comprobando con ello, la hipótesis planteada en este trabajo de investigación.

La tesis presentada por Huamán (2022) “Gestión administrativa y compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jazán-Amazonas” es una investigación que se desarrolló en base a un diseño no experimental- transversal, correlacional según el nivel de conocimientos, de enfoque cuantitativo. Siendo 68 colaboradores de la Municipalidad de Jazán, los cuales fueron tomados en cuenta todos para la participación de cuestionarios. Los instrumentos utilizados están conformados por 22 ítems para la herramienta

de recopilación de información de gestión administrativa y 17 ítems para cuestionario de compromiso organizativo. Se recolecto datos en cuadro de Excel y posterior a ello, para la distinción de proyección de tablas y gráficos con apoyo del estadístico SPSS 26, donde se ingresaron todos los antecedentes que se recolectaron en el Excel. Por tanto, los resultados de este proyecto fueron puestos a criterio de validez y confiabilidad, el cual se pudo observar que en teoría no existe vínculo significativo entre ambas variables de estudio, teniendo como resultado Rho de Spearman 0.090, el cual también permitió confirmar que no existe relación con las dimensiones de compromiso organizacional.

La investigación bibliográfica permitió conocer otra investigación realizada anteriormente: “El clima laboral y el compromiso del personal administrativo”, tesis propuesta por Jiménez (2023), la cual tuvo como objetivo “determinar el clima laboral y compromiso del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato”, buscando identificar características demográficas y sociales, dimensiones que incluyeron: comunicación, motivación, liderazgo y trabajo en equipo. Se desarrolló un estudio de tipo correlación con datos cuantitativos que permitió afirmar que existe una relación entre las variables clima organizacional y compromiso personal, demostrando que esta relación es positiva, lo que quiere decir que cuando aumenta la variable independiente, también aumenta la variable dependiente. Se presentó un plan de mejora para ayudar al personal de gestión a mantener un clima organizacional de alto nivel, asegurando así un buen desempeño que beneficie tanto a la instalación como a sus clientes.

Los hallazgos de estos proyectos investigativos contribuyen a la presente ya que corroboran la existencia del problema expuesto en la situación problemática actual relacionado con el compromiso laboral y su incidencia con la gestión administrativa; mismos aportes sirven

como guía y referencia con la investigación que se está realizando, sirviendo como complemento a la solución del problema de investigación.

2.2 Hipótesis

2.2.1 Hipótesis general.

Detectar el grado de compromiso del personal permitirá conocer falencias en la gestión administrativa de la empresa Konica en la ciudad de Babahoyo.

2.2.2 Hipótesis específicas.

Las bases conceptuales en la investigación llevarán a reconocer los beneficios del compromiso laboral del personal de la empresa Konica en la ciudad de Babahoyo.?

El nivel del compromiso del personal detectado permitirá conocer en qué aspectos se puede mejorar la gestión administrativa de la empresa Konica en la ciudad de Babahoyo.

Plantear estrategias para incrementar el nivel de compromiso del personal, permitirá una gestión administrativa efectiva en la empresa KONICA en la ciudad de Babahoyo?

2.3 Variables

2.3.1 Variable Independiente.

Compromiso laboral.

2.3.2 Variable Dependiente.

Gestión administrativa.

2.3.3 Operacionalización de las Variables

Tabla 2. Operacionalización de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensión o categoría	Indicador	Índice
Variable Independiente: Compromiso laboral	Grado en que un empleado se identifica y se relaciona con la empresa y con las metas de ésta. Es un factor que hace que los empleados se involucren tanto con su trabajo como con los objetivos y los valores de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso afectivo • Compromiso de continuación • Compromiso normativo 	Beneficios del compromiso laboral	¿Siente ud. que en la empresa se valora su desempeño laboral?
			Estrategias del compromiso laboral	
			Etapas del compromiso	¿Cree ud. que la empresa promueve la estabilidad laboral?
			Evaluación del desempeño	¿Qué apoyó a estos resultados?
Variable Dependiente: Gestión administrativa	Conjunto de actividades que se coordinan para hacer uso de los recursos de una empresa de manera eficiente. La gestión administrativa se define como el área de una organización que busca utilizar y aprovechar los recursos disponibles de la manera más eficiente posible. Esto, con el fin de	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Organización • Dirección • Control 	Proceso de la gestión administrativa	¿La empresa cumple con los procesos de planeación?
			Fases de la gestión administrativa	¿La gestión implementada en la empresa estimula a los trabajadores para alcanzar objetivos? ¿La empresa establece metas a corto plazo para los trabajadores?

	mantener una producción fluida, generar más ganancias, asegurar la rentabilidad, promover la resiliencia y garantizar el crecimiento del negocio.		Importancia de la gestión administrativa	
--	---	--	--	--

Elaborado por: Brenda Candelario

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Método de investigación

El método utilizado en la investigación fue el método deductivo. Se aplicó este método porque es aquel que parte de razonamientos de indicios generales para lograr obtener conclusiones específicas, tomando en cuenta el cargo que tienen cada uno de los colaboradores y si su perfil está acorde a la responsabilidad que se le ha asignado en la empresa, de esta forma conocer por qué no realizan sus actividades de manera eficiente.

3.2 Modalidad de investigación

Se utilizará una modalidad de investigación mixta, debido a que se analizará e integrará tanto exploración cuantitativa, con datos obtenidos a través de aplicación de encuestas y que se analizarán estadísticamente; como cualitativa, recopilada de una base de información y observación.

3.3 Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se aplicará en la empresa Konica es de carácter descriptiva debido a este tipo de investigación está centrada en la recopilación e interpretación de datos para describir los efectos del compromiso laboral en la gestión administrativa, creando una encuesta en la que se aplicarán varias preguntas a los colaboradores para medir su actitud frente a los productos que se brindan a los clientes, el compromiso laboral, la gestión administrativa, la publicidad y la imagen de la organización.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la Información

3.4.1 Técnicas

La recolección de los datos que se realizará a través de la entrevista, siendo esta la técnica que permitirá tener acercamiento con el personal de la empresa, permitiendo conocer sus opiniones del porqué de los problemas dentro de la organización y lograr ofrecer soluciones de mejora para la empresa.

3.4.2 Instrumento

Se utilizará como instrumento un cuestionario estructurado, dirigida al Gerente de la empresa Konica compuesta por cinco preguntas abiertas con el fin de analizar el diálogo y descubrir la respuesta a la problemática de investigación.

Además se utilizará un cuestionario estructurado compuesto por diez preguntas, que será utilizado en la encuesta y que para su valoración se aplicará la escala de Likert.

3.5 Población y Muestra de Investigación

3.5.1 Población

La población con la que se elaborará la investigación es la siguiente:

Tabla 3

Población

ORDEN	CARGO	NÚMERO
1	Gerente	1
2	Jefe de Administrativo	1
3	Jefe de Financiero	1
4	Empleados	10
TOTAL		13

3.5.2 Muestra

Debido a la cantidad de la población, no es necesario aplicar el cálculo para obtener la muestra; en este caso la totalidad de la población es considerada como muestra, como se detalla a continuación.

Tabla 4

Muestra

ORDEN	CARGO	POBLACIÓN	MUESTRA	PORCENTAJE
1	Gerente	1	1	100%
2	Jefe de Administrativo	1	1	100%
3	Jefe de Financiero	1	1	100%
4	Empleados	10	10	100%
	TOTAL	13	13	100%

3.7 Recursos

3.7.1 Recursos humanos

Tabla 6

Recursos Humanos

Recursos Humanos	Nombres
Investigador	Brenda Valeria Candelario Vera
Asesor del Proyecto de Investigación	Ing. Luis Alberto Lozano Chaguay, MAE

3.7.2 Recursos económicos

Tabla 7

Recursos Económicos

Recursos Económicos	Inversión
Seminario de Tesis	\$40,00
Internet	\$35,00
Primer Material Escrito en Borrador	\$25,00
Material Bibliográfico	\$25,00
Copias a colores	\$20,00
Fotocopia Final	\$25,00
Fotografías	\$10,00
Empastada de Proyecto	\$45,00
Alimentación	\$35,00
Movilización y transporte	\$25,00
Servicio de energía eléctrica	\$20,00
Total	\$305,00

3.8 Plan de tabulación y análisis

3.8.1 Bases de datos.

La información contenida en el marco teórico y conceptual fue obtenida de diversas fuentes de consulta, se utilizó el aplicativo Google Académico, que permitió tener acceso a diversos repositorios que contenían libros, tesis, artículos científicos de formato digital con información que sirvió de apoyo para comparar a lo que se obtuvo en las respuestas de la encuesta, misma que se organizó en el programa de editor de texto Microsoft Office.

3.8.2 Procesamiento y análisis de los datos.

Luego de la aplicación de la encuesta de manera presencial, se revisó el material con las respuestas obtenidas, mismo que resultó totalmente válido para el inicio de la tabulación de la información, donde se ingresó y organizó utilizando el programa de hojas de cálculo Microsoft Excel.

CAPÍTULO IV

4 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

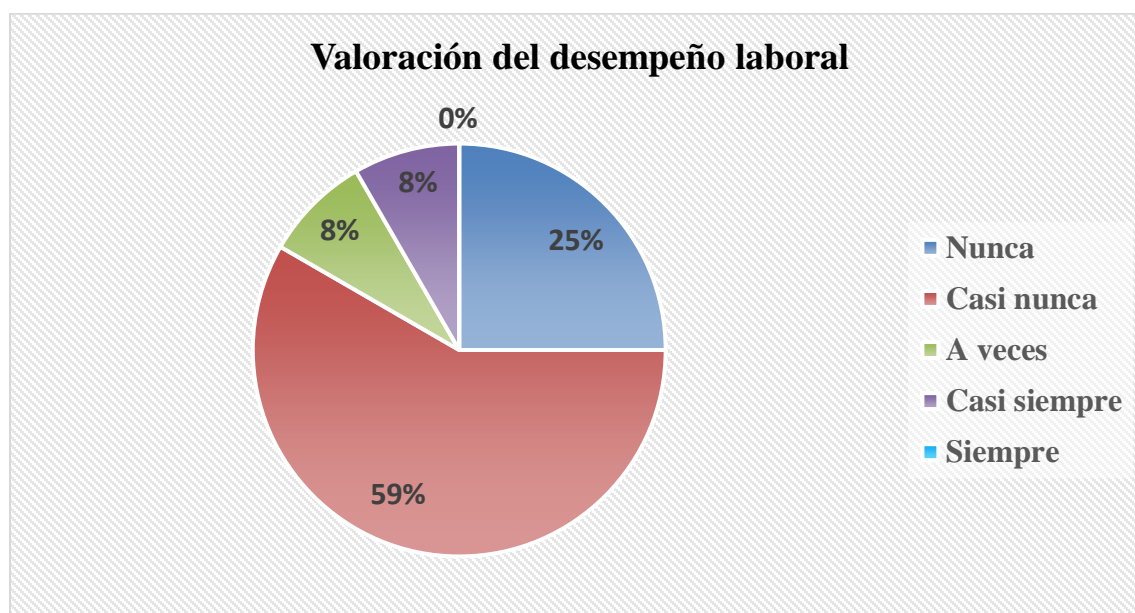
4.1 Resultados obtenidos de la investigación

Se aplicó la encuesta a doce personas que laboran en la empresa Konica de la ciudad de Babahoyo obteniendo los siguientes resultados:

1. ¿Siente ud. que en la empresa se valora su desempeño laboral?

Gráfico 1.

Resultados pregunta 1



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

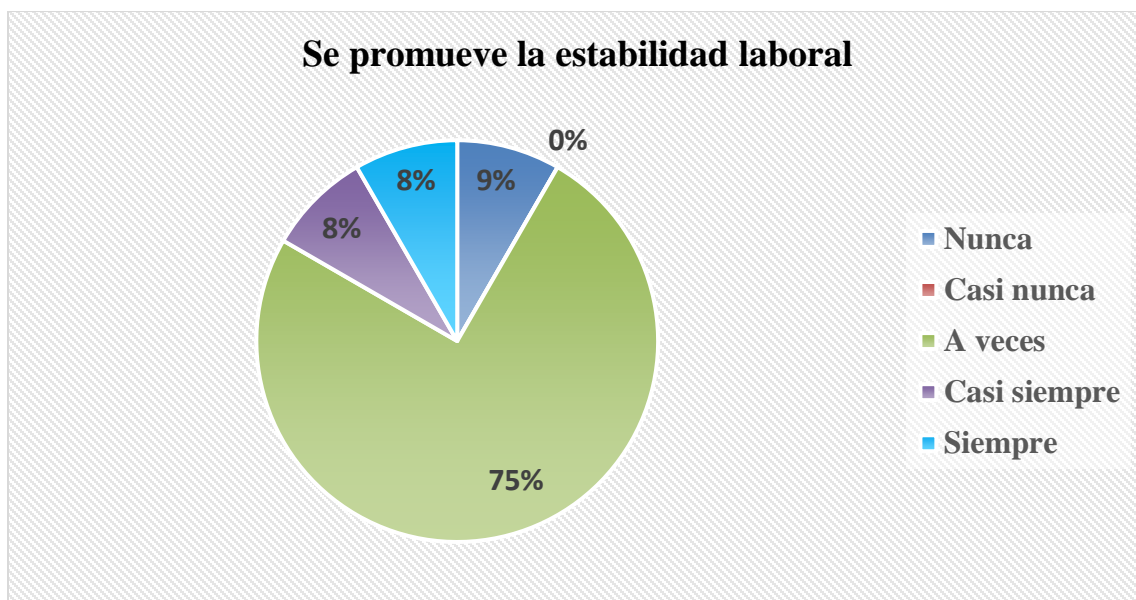
Interpretación:

Los resultados que se analizan en esta pregunta permiten conocer que en la empresa Konica no se valora el desempeño laboral, demostrando que el reconocimiento y aprecio por el esfuerzo y la contribución de los trabajadores son fundamentales para promover la motivación, la productividad y el bienestar laboral.

2. ¿Cree ud. que la empresa promueve la estabilidad laboral?

Gráfico 2.

Resultados pregunta 2



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

Interpretación

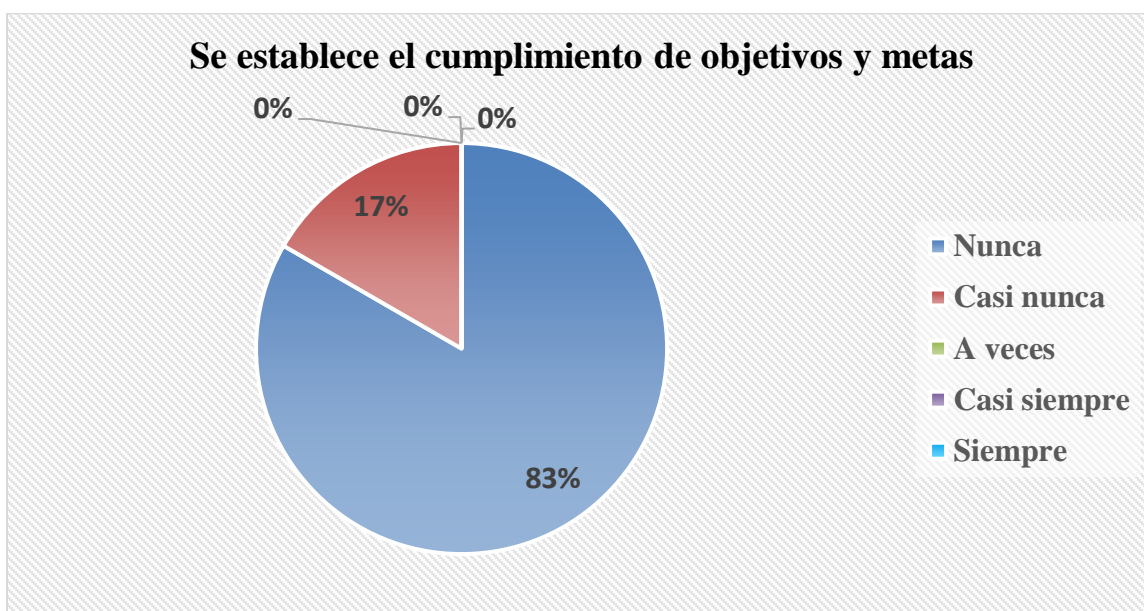
En la pregunta acerca de si se promueve la estabilidad laboral, los encuestados han manifestado en su mayoría que solo con cierta frecuencia se la promueve, con esto se puede

deducir que existe cierto grado de incertidumbre e inestabilidad entre el personal, lo que provoca un ambiente de trabajo poco adecuado.

3. ¿En la empresa se establece el cumplimiento de objetivos y metas que le corresponde a cada integrante del personal?

Gráfico 3.

Resultados pregunta 3



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

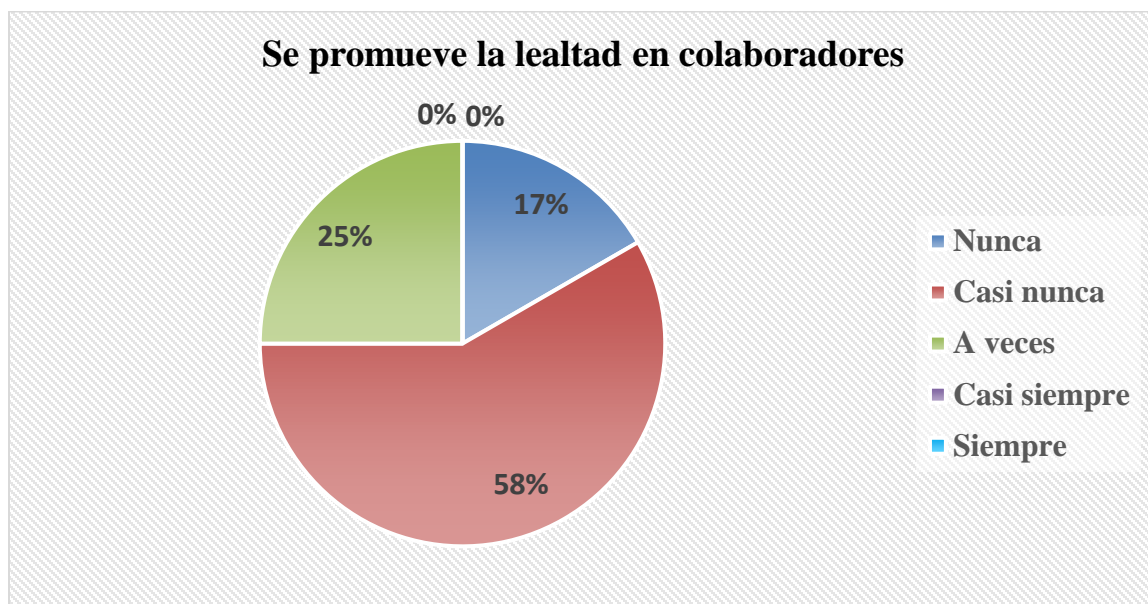
Interpretación

La mayoría de encuestados ha expresado que no se fija el de cumplimiento de actividades, lo que lleva a reconocer que al no existir el establecimiento de metas y objetivos no se ha logrado la medición del progreso del personal, y con esto la mejoran la productividad y refuerzan la autoestima. Y, sobre todo, las metas refuerzan el compromiso.

4. ¿La empresa promueve la lealtad en sus colaboradores?

Gráfico 4.

Resultados pregunta 4



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

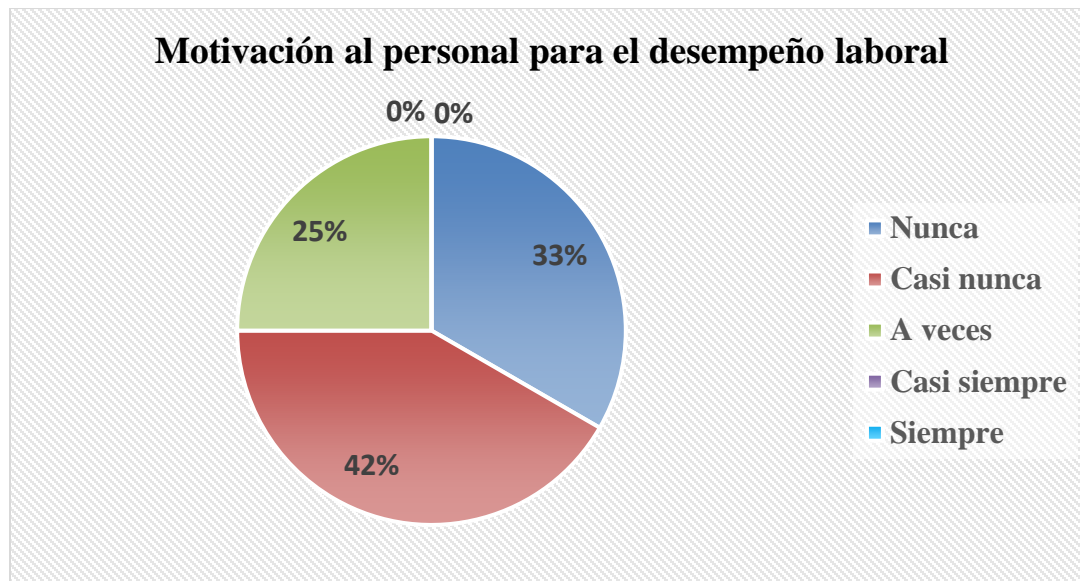
Interpretación

Al revisar los resultados obtenidos en esta pregunta, se constató que la mayoría de empleados no reconoce el sentimiento de lealtad en la empresa Konica, algo que representa un problema muy serio al momento de establecer un compromiso laboral.

5. ¿Considera ud. que la empresa motiva al personal para desempeñarse al máximo en las actividades a realizar?

Gráfico 5.

Resultados pregunta 5



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

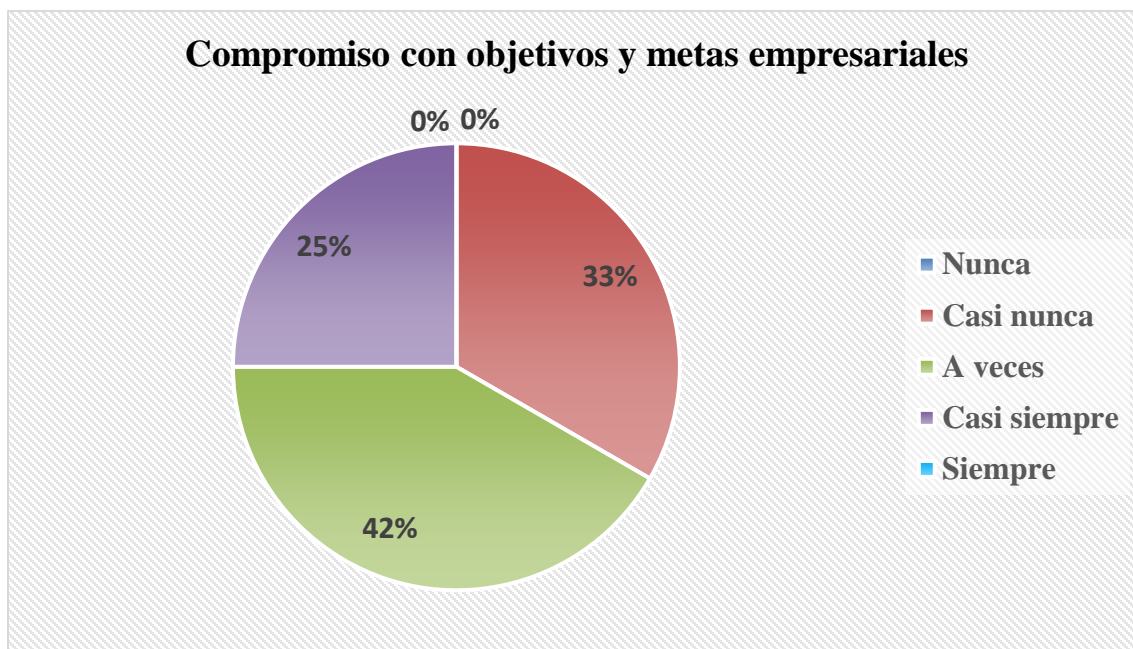
Interpretación

La empresa Konica mayormente no motiva al personal para el desempeño óptimo de sus actividades, a través de este resultado se puede distinguir que la productividad laboral es baja, y por ende la producción de ventas también lo es, esto permite plantear una estrategia que resulte en optimizar el desempeño para beneficio de la empresa.

6. ¿Cree ud. que la empresa está comprometida con el cumplimiento de los objetivos y metas empresariales?

Gráfico 6.

Resultados pregunta 6



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

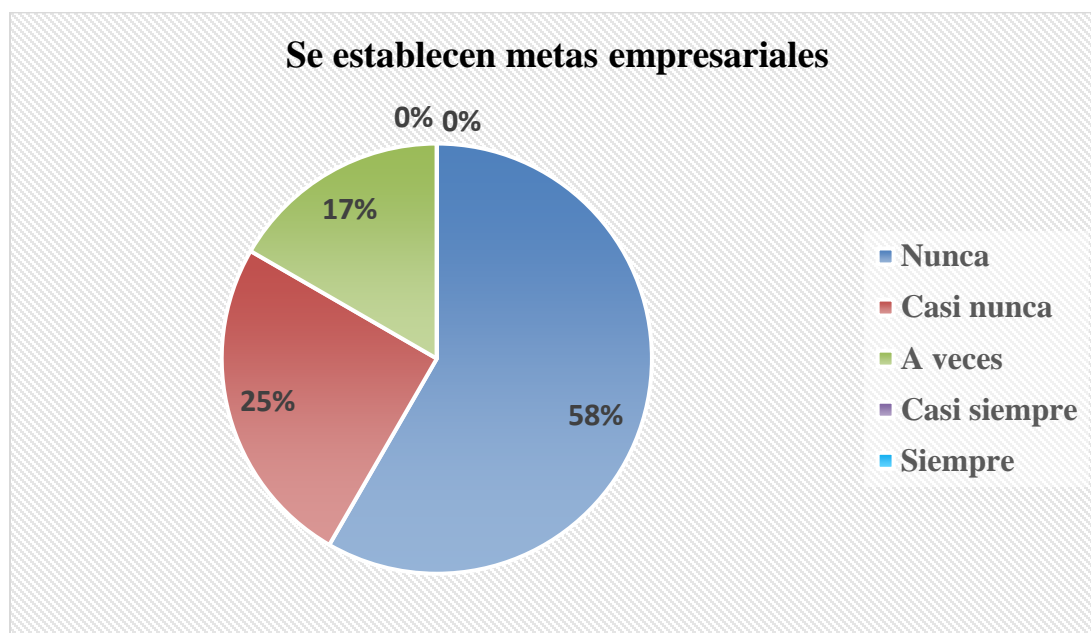
Interpretación

Mayor parte del personal encuestado ha expresado que la empresa Konica no se ha comprometido con las metas y objetivos, lo que permite conocer que este factor hace que no se desarrollen a cabalidad las capacidades o habilidades del personal de manera correcta.

7. ¿Considera que la empresa establece adecuadamente sus metas empresariales?

Gráfico 7.

Resultados pregunta 7



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

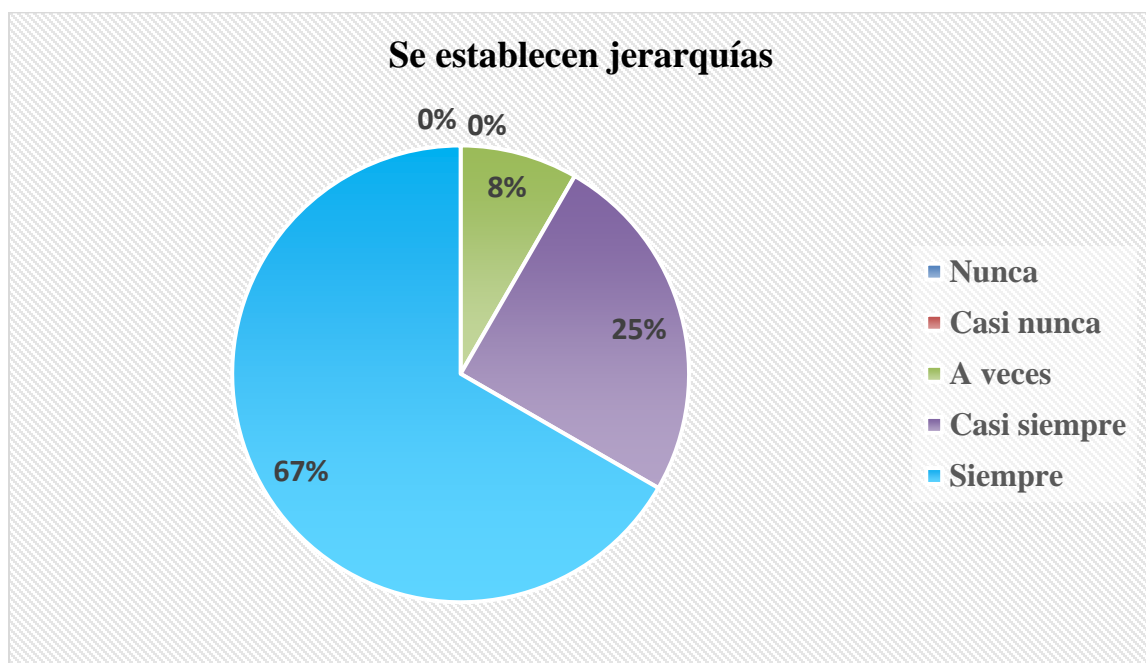
Interpretación

Los encuestados expresaron que no se han fijado metas a largo plazo y esto ha provocado que la empresa no se pueda conducir en una dirección fija. A su vez esto ha generado que no establezcan metas claras a su personal de trabajo.

8. ¿Piensa ud. que la empresa establece las jerarquías de manera clara?

Gráfico 8.

Resultados pregunta 8



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

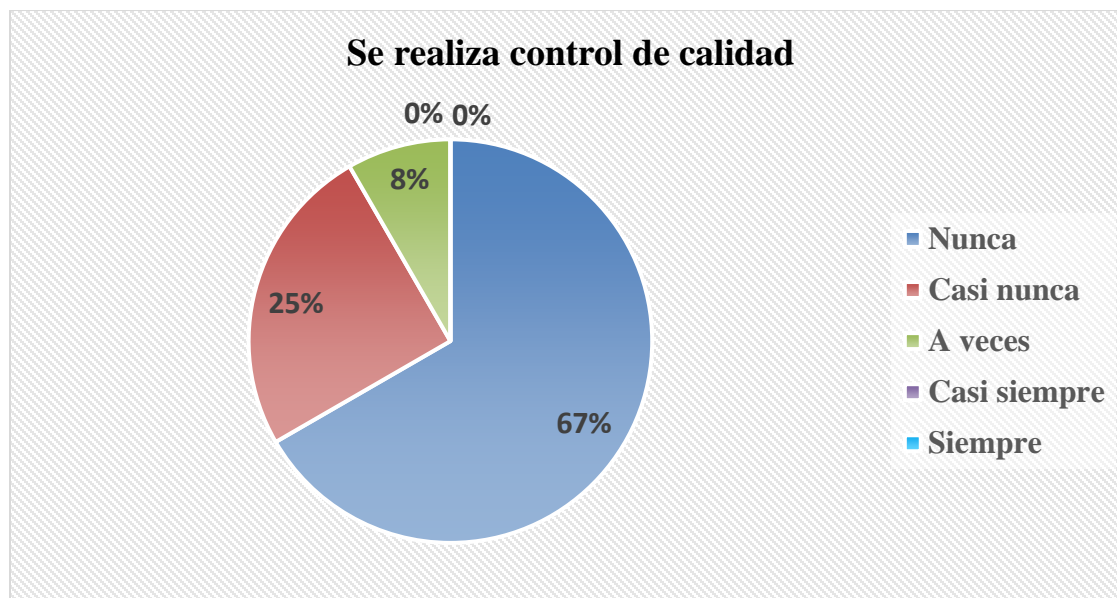
Interpretación

La pregunta planteada ha permitido reconocer que gran parte de personal sí está consciente de la jerarquía dentro de la empresa, un factor positivo en lo que respecta al conocimiento de los colaboradores de cómo está estructurada de la empresa, lo que se puede identificar como más viable la asignación de tareas por puestos de trabajo.

9. ¿Cree ud. que la empresa realiza el control de la calidad de los productos que ofrece?

Gráfico 9.

Resultados pregunta 9



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

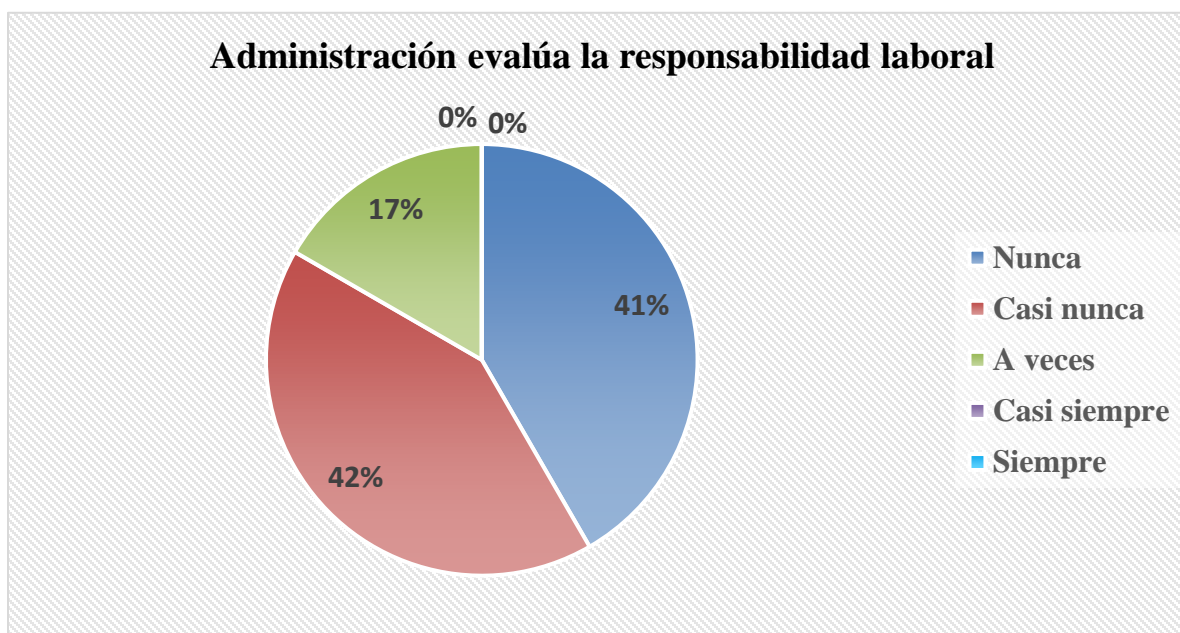
Interpretación

La mayoría de encuestados manifestó que no se realiza el control de calidad de los productos que se ofrecen, lo que indica que el nivel de satisfacción de los clientes es bueno, pero un control de calidad efectivo podría asegurar el mejoramiento de las falencias que se pueden tener al momento de la venta.

10. ¿La administración de la empresa evalúa la responsabilidad laboral del personal?

Gráfico 10.

Resultados pregunta 10



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

Interpretación

La interrogante permitió conocer que la gran mayoría de trabajadores no es evaluado en el desempeño de sus actividades diarias de la empresa, lo que permite deducir que ellos no estén involucrados con su desarrollo profesional, ni reconocer sus fortalezas y falencias para corregir posibles errores.

Resultados de la entrevista dirigida al encargado de la empresa Konica Babahoyo

1. ¿Cómo el liderazgo directivo influye en el logro de los objetivos y metas?

Es un tema interesante que sirve de mucha ayuda para encaminar la marcha de la empresa, en un mercado muy competitivo pienso que no debe dejar de implementarse nunca en una compañía.

2. ¿Qué mecanismos utiliza la empresa para establecer una acertada comunicación a todo el personal?

Por lo general utilizamos la típica red social que la mayoría de gente usa, sea porque está siempre a la mano y permite conocer información que se nos brinda en el acto, es por medio de un grupo de WhatsApp que nos comunicamos todo.

3. ¿Cómo promueve la gestión de la empresa la motivación del personal?

Actualmente no contamos con un programa o algo que sirva como premio al personal, debido a que no tenemos una meta como tal, solo nos limitamos a cumplir con las demandas de los clientes que día van llegando al local o ciertos clientes fijos que hacen sus pedidos en fechas especiales.

4. ¿De qué manera la empresa motiva a sus colaboradores al logro de los objetivos?

Como le dije en la pregunta anterior, los colaboradores saben su trabajo al momento de atender al cliente que llega y solicita nuestro servicio, o realiza una compra, concretamente no contamos con algo que nos diga esto debemos de cumplir en tal tiempo. Al momento de contratar un empleado se le explica cómo debe hacer su trabajo en el momento que se necesite.

5. ¿De qué manera la administración de la empresa promueve la identidad corporativa hacia sus trabajadores?

La compañía Cyede es la empresa mayorista que a su vez tiene entre su portafolio de productos esta empresa Konica Digital Photo Express, en diferentes ciudades del país, tengo conocimiento de que ellos manejan una identidad corporativa, pero Konica aun no lo maneja y por lo tanto no ha sido posible socializar con los colaboradores.

4.2 Análisis e interpretación de datos

Los resultados de la encuesta al personal permitió reconocer que existe bajo rendimiento laboral debido a varios factores entre ellos el más representativo, el no establecimiento de metas y objetivos; al verificar la información se pudo constatar que ni la empresa tiene metas a corto plazo, ni objetivos medibles, por lo consiguiente no han podido socializar o impartir una responsabilidad laboral a los integrantes de la organización, esto ha impedido que la empresa crezca y enfrente retos y sea competitiva en el mercado. También se pudo corroborar a través de la interacción y respuestas de los trabajadores que no se realiza una valoración de su trabajo, haciendo que no se involucren en evaluar la calidad de servicio que están brindando a los clientes, lo que va de la mano otra variable identificada como lo es la falta de un control de calidad en los productos y servicios que ofrecen.

Todos estas variables revisadas han originado que el personal laboral de la empresa Konica no esté comprometido 100% en la gestión administrativa de la misma.

4.3 Conclusiones

El compromiso laboral en el equipo de trabajo de la empresa Konica es deficiente, debido a la no implementación de acciones que permitan la optimización de su responsabilidad con la empresa.

El equipo de trabajo no demuestra un mayor esfuerzo en la realización de las tareas porque no es evaluado constantemente para identificar falencias o repotenciar sus fortalezas.

La administración de la empresa tiene un rol fundamental al momento de formar una cultura de compromiso, que está vinculado a la productividad, lo cual, no significa ejercer más presión sobre los empleados, ni imponer mayor cantidad de horas de trabajo. Revisadas las variables que han llevado a la falta de compromiso; existen razones para implementar estrategias de apoyo que fomenten el compromiso laboral..

4.4 Recomendaciones

Promover el compromiso laboral construyendo una cultura en la que incluya el trabajo en equipo para lograr objetivos en conjunto, acompañadas de un oportuno liderazgo que pueda encaminar las acciones a realizar.

Implementar estrategias medibles, que logren que los empleados se sientan involucrados con la misión y objetivos de la empresa, midiendo los logros en un periodo de tiempo establecido para verificar el cumplimiento de ellos.

Socializar los resultados de la investigación con el jefe de recursos humanos y el gerente, para que puedan identificar los factores en que deben mejorar y tomar los correctivos necesarios, a través de un plan de acción que permita establecer hacia dónde deben dirigirse los esfuerzos del personal, ideando objetivos claros y precisos para la adecuada gestión de la empresa.

CAPÍTULO V

5 PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN

5.1 Título de la Propuesta de Aplicación

Implementación de un conjunto de estrategias para fortalecer el compromiso laboral en el personal de la empresa Konica de la ciudad de Babahoyo.

5.2 Antecedentes

Se identificó a través de la información bibliográfica consultada y el trabajo investigativo en el personal de la empresa Konica que existen falencias en el compromiso laboral ocasionado por la desmotivación, causado por una serie de factores, como falta de fijación de metas, objetivos, responsabilidades, por tal motivo se requiere realizar acciones que corrijan aquello.

5.3 Justificación

Se propone la implementación de estrategias plasmadas en un documento físico que permita medir el desempeño laboral es porque a través de ellas se puede conocer la eficiencia de los trabajadores, cómo realizan sus actividades, y precisar compensaciones al esfuerzo del personal para la adecuada productividad en la gestión administrativa de la empresa Konica de la ciudad de Babahoyo, donde podrán beneficiarse tanto el personal como los clientes al recibir un mejor servicio.

5.4 Objetivos

5.4.1 Objetivo general.

Socializar las estrategias de mejora del compromiso laboral para crear un sentimiento de apego emocional desde el colaborador hacia su empleo y su entorno para generar el compromiso laboral que lo conduzcan hacia un efecto de bienestar y mejore su productividad.

5.4.2 Objetivos específicos.

- Identificar la misión y objetivos de la empresa, para crear un sentido de pertenencia y establecer un rumbo fijo.
- Establecer metas, que permitan la creación de objetivos claros y realizables en la gestión administrativa, para mejorar la productividad.
- Definir las responsabilidades adecuadas de acuerdo a las habilidades y competencias de cada miembro del equipo de trabajo.

5.5 Aspectos básicos de la Propuesta de Aplicación

5.5.1 Estructura general de la propuesta.

Se compone de tres fases: exponer la identidad empresarial, establecer objetivos orientados al proceso administrativo y detallar estrategias para la mejora del compromiso.

5.5.2 Componentes.

Elementos de la identidad empresarial de Konica

LOGO



MISIÓN

Somos una tienda de fotografía que brinda productos y servicios de fotografías digitales y físicas de la más alta calidad, mediante el uso de tecnología a la vanguardia y talento humano altamente competente y comprometido, buscando siempre la satisfacción total de nuestros clientes.

VISIÓN

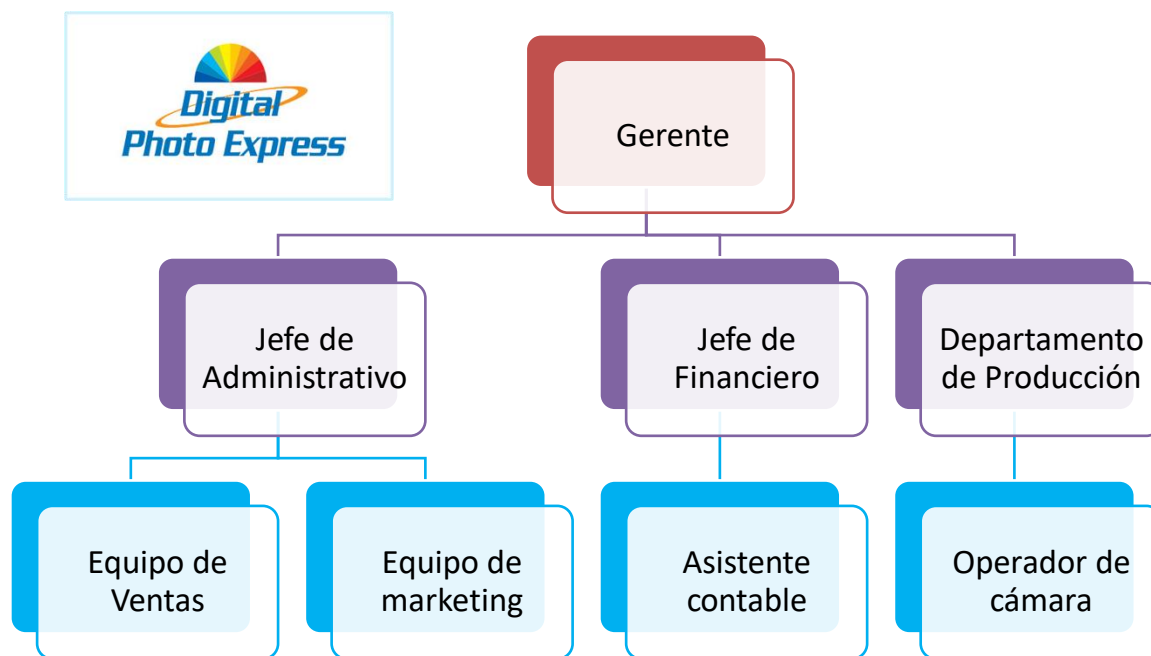
Llegar a ser una empresa reconocida por su profesionalismo en el mercado de servicios fotográficos, cumpliendo los más altos estándares de calidad; creando en la mente de nuestros clientes que somos la única solución para plasmar sus más memorables momentos.

VALORES

CALIDAD DEL SERVICIO – RESPONSABILIDAD - COMPROMISO

TRABAJO EN EQUIPO – HONESTIDAD – PROACTIVIDAD.

Organigrama







Portafolio de productos





Sesiones fotográficas

<p>Full RESERVA AHORA Tiempo: 1h/30 min Fotos: 4 (13x18 cm)</p> <p>\$160</p> <p>PRECIOS • 10 archivos digitales • 2 fotos 15x21 • 1 bastidor 20x20 • 1 bastidor 30x30 • 1 silla separador fotos • 3 fotos de sesión • decoración estudio (globos, flores, etc) • ambiente con</p>	<p>Media RESERVA AHORA Tiempo: 45 min Fotos: 4 (13x18)</p> <p>\$100</p> <p>PRECIOS • 8 archivos digitales • 1 foto 15x21 • 2 fotos 20x20 • 1 bastidor 30x30 • 1 silla separador fotos • 3 fotos de sesión • accesorios (globos, existentes) • montaje de fondo</p>	<p>Stándar RESERVA AHORA Tiempo: 30 minutos Fotos: 4 (13x18 cm)</p> <p>\$65</p> <p>PRECIOS • 5 archivos digitales • 4 personas máximo • 1 bastidor 20x20 • 2 fotos 15x21 • edición de sesión • fondo/accesorios básicos</p>	<p>Básica RESERVA AHORA Tiempo: 20 min Fotos: 3 (13x18)</p> <p>\$35</p> <p>PRECIOS • 3 archivos digitales • 3 personas máximo • 1 bastidor 15x15 • fondo/accesorios básicos</p>
<p>Sesión fotográfica – Full \$160.00</p>	<p>Sesión fotográfica – Media \$100.00</p>	<p>Sesión fotográfica – Estándar \$65.00</p>	<p>Sesión fotográfica – Básica \$35.00</p>

Impresiones fotográficas

 <p>8 cm 8 cm</p> <p>PRECIO UNITARIO 2,20</p>	 <p>50 cm 30 cm</p> <p>PRECIO UNITARIO 9,47</p>	 <p>250 cm 60 cm</p> <p>PRECIO UNITARIO 67,28</p>	 <p>180 cm 60 cm</p> <p>PRECIO UNITARIO 47,36</p>
<p>Impresión de fotos tamaño Polaroid 8x8cm</p> <p>\$2.20</p>	<p>Impresión de fotos 50x30cm</p> <p>\$9.47</p>	<p>Impresión de fotos 60 x 250 cm</p> <p>\$67.28</p>	<p>Impresión de fotos 60 x 180 cm</p> <p>\$47.36</p>

Regalos personalizados

	 <p>Almohada para muñeca</p>		
<p>Foto tamaño real</p> <p>\$35.00</p>	<p>\$5.00</p>	<p>Peluche con camiseta</p> <p>\$18.00</p>	<p>Delantal personalizado</p> <p>\$30.00</p>

Objetivos orientados al proceso administrativo

Parámetro	Actividades	Tiempo de ejecución	Responsable
Planeación	Definir los objetivos y metas que se quieran alcanzar. Prever acciones frente a problemas futuros.	1 mes	Jefe de administrativo
Organización	Selección adecuada de los trabajadores de acuerdo a sus aptitudes. Asignar tareas específicas en cada unidad de trabajo.	1 mes	Jefe de administrativo
	Proveer materiales y recursos adecuados para el cumplimiento de las labores que se encomienden.		Jefe de Financiero
Dirección	Brindar un espíritu motivador al equipo de trabajo. Permanecer pendiente a las necesidades de los colaboradores. Mantener la comunicación asertiva entre departamentos.	1 mes	Gerente
Control	Realizar evaluaciones para comparar con la planificación.		Jefe de administrativo

	En base a los resultados, realizar acciones para el correctivo correspondiente.	Cada 2 meses	
--	---	--------------	--

Objetivos de la empresa Konica de la ciudad de Babahoyo.

- A nivel de Ecuador, ser la sucursal con mayor impacto de empleabilidad integrando una cultura de compromiso con la aplicación de valores entre los colaboradores.
- Convertirse en la empresa líder dentro el mercado nacional de servicios fotográficos.
- Implementar una cultura de servicio de calidad con calidez.
- Incrementar el margen de ganancia anual de ingresos con proactividad y responsabilidad.

Responsabilidades por área

DEPARTAMENTO	FUNCIONES	ESTRATEGIAS
Gerencia	<p>Liderar la empresa.</p> <p>Administrar los recursos humanos y materiales.</p> <p>Planificar y supervisar todas las actividades que se llevan a cabo dentro de la empresa.</p> <p>Actuar como el portavoz de la empresa.</p> <p>Tomar decisiones pertinentes para la empresa.</p>	<p>Promover una actitud optimista</p> <p>Transmitir confiabilidad</p> <p>Fomentar el trabajo en equipo</p> <p>Otorgar motivación al personal</p> <p>Tener inteligencia emocional.</p> <p>Promover la comunicación</p> <p>Habilidad de resolución de problemas o conflictos</p>
Administrativo	<p>Clasificar, documentar y organizar archivos y diversos registros de la empresa.</p> <p>Derivar información recibida de gerencia y comunicar al departamento correspondiente.</p> <p>Crear y mantener la actualización de base de datos de clientes.</p>	<p>Implementar de actividades con eficiencia.</p> <p>Ejercer la proactividad.</p> <p>Mantener excelente capacidad de comunicación.</p> <p>Habilidades de trabajo en equipo.</p> <p>Disponibilidad para aprender.</p>

	<p><u>DPTO. MARKETING</u></p> <p>Implementar estrategias efectivas para ofrecer los productos.</p> <p>Ejecutar programas de servicio posventa.</p> <p>Aplicar una comunicación integral de los productos a través de la publicidad.</p> <p><u>EQUIPO DE VENTAS</u></p> <p>Facilitar información detallada de los productos y servicios que se ofrecen en el punto de venta.</p> <p>Realizar la gestión de cobro en la caja registradora.</p> <p>Coordinar la agenda de los servicios de sesiones fotográficas programadas, así como la entrega del producto final.</p>	
Financiero	<p>Consignar los recursos económicos para el funcionamiento de las tareas.</p>	<p>Conservar el valor de integridad y honestidad.</p> <p>Generar empatía.</p>

	<p>Mantener el registro en libros contables.</p> <p>Realizar las gestiones de declaración de impuestos.</p> <p>Proveer el material necesario para el registro de ventas y compra de insumos.</p>	
Producción	<p>Preparar y manejar el equipo de cámaras.</p> <p>Brindar asesoría al cliente durante las sesiones fotográficas.</p> <p>Adecuar el espacio de toma de imágenes.</p>	<p>Transmitir seguridad, empatía.</p> <p>Se recreativo.</p>

Estrategias para fortalecer el compromiso

TIPO DE COMPROMISO	OBJETIVO	ACTIVIDADES
AFECTIVO	<p>Crear vínculos de afectividad en el personal.</p> <p>Establecer un sentido de pertenencia.</p> <p>Lograr la permanencia de los colaboradores en la empresa.</p>	<p>Iniciar una cultura de reconocimiento de los logros y generar conciencia de reconocimiento y aprecio.</p> <p>Plasmear la misión, visión y valores en un lugar visible de la empresa para promover la identidad empresarial, luego de socializarla con el equipo de trabajo.</p> <p>Promover estrategias para crear un clima laboral adecuado.</p>
NORMATIVO	<p>Establecer un sentido de gratitud hacia la empresa.</p> <p>Crear la necesidad de lealtad hacia la organización.</p>	<p>Fomentar incentivos importantes que motiven el cumplimiento de metas establecidas.</p> <p>Brindar oportunidades de crecer profesionalmente en la empresa.</p>
DE CONTINUACIÓN	<p>Mantener el apego afectivo hacia la empresa sostenido en el tiempo.</p> <p>Generar convicción de permanencia.</p>	<p>Crear un programa de formación constante que refuerce sus habilidades..</p> <p>Brindar incentivos salariales.</p>

Modelo de ficha para evaluación del desempeño

Objetivos:

- Comunicar con claridad expectativas del rol asignado y el desempeño.
- Identificar áreas de desempeño que requieren tomar correctivos.
- Registro del desarrollo del desempeño laboral.
- Asegurar el compromiso y valor de los empleados hacia la empresa.
- Seleccionar información decisiva para establecer metas así como compensaciones y la promoción.
- Dar la oportunidad de escuchar las dificultades y necesidades de los trabajadores para mejorar su desempeño.

Tiempo de aplicación:

Se sugiere la aplicación del cuestionario al menos cada seis meses, pero se deja a libre criterio de la gerencia, para el tiempo que crea oportuna su intervención.

Evaluación de desempeño laboral



Fecha:

Datos del evaluado:

Nombre:	
Departamento:	
Puesto:	

Datos del evaluador

Nombre:	
Relación con el evaluado	

COMPETENCIAS A EVALUAR

CALIFICACIÓN

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1	2	3	4	5

Comunicación

Comparte información de manera efectiva y asertiva.
 Presta atención en las conversaciones.
 Se comunica de manera escrita con claridad.
 Expresa sus ideas con claridad y respeto a la otra persona.
 Fomenta el diálogo de manera abierta y directa.

Trabajo en equipo

Se desempeña como un miembro activo del equipo.
 Inspira, motiva y guía al equipo para el logro de las metas.
 Comparte su conocimiento, habilidades y experiencia.
 Comparte el reconocimiento de logros con el resto del equipo.

Resolución de problemas

Recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión.
 Se enfoca en los asuntos clave para resolver el problema.
 Tiene flexibilidad y disposición de cambio ante las situaciones.
 Considera las implicaciones antes de llevar a cabo una acción.
 Conserva la calma en situaciones complicadas.

Mejora continua

Se adapta a trabajar con nuevos procesos y tareas.

No muestra resistencia a las ideas de las demás personas.

Busca activamente nuevas maneras de realizar las actividades.

Se esfuerza por innovar y aportar ideas.

Busca reforzar sus habilidades y trabajar en sus áreas de oportunidad.

Organización y administración del tiempo

Es capaz de establecer prioridades en sus tareas laborales.

Completa de manera efectiva en tiempo y forma los proyectos.

Utiliza eficientemente los recursos asignados para llevar a cabo los proyectos.

Enfoque en el cliente

Establece y mantiene relación a largo plazo con los clientes al ganar su confianza.

Procura la satisfacción del cliente al brindar un servicio de calidad.

Busca nuevas maneras de brindar valor agregado a los clientes.

Entiende las necesidades del cliente y busca exceder sus expectativas.

Es percibido por el cliente como una persona confiable que representa a la empresa.

Pensamiento estratégico

Comprende las implicaciones de sus decisiones en el negocio a corto y largo plazo.

Determina objetivos y establece prioridades para lograrlos.

Tiene visión a largo plazo y busca oportunidades para llevar a la organización al crecimiento.

Basa sus decisiones y acciones estratégicas en la misión, visión y valores de la organización.

Enfoque a resultados

Reconoce y aprovecha las oportunidades.

Mantiene altos niveles de estándares de desempeño.

Demuestra interés por el logro de metas individuales y organizacionales con compromiso.

Estrategia de mejora del compromiso

APLICACIÓN DE UN TALLER DE MOTIVACIÓN

Objetivo General

- Identificar los elementos de motivación que deben asumir para lograr un óptimo compromiso laboral

Objetivos Específicos:

- Comprender la importancia de la motivación en el compromiso laboral.
- Evaluar la importancia y los beneficios de la motivación en el trabajo de equipo.
- Establecer semejanzas entre los elementos de la motivación y los valores humanos.

Dirigido

Al personal de la empresa Konica de la ciudad de Babahoyo.

Tema del Taller: La Motivación

Contenidos:

1. Concepto de motivación.
2. Importancia de motivación
3. Importancia de la motivación en el ámbito laboral
4. Razones para trabajar
5. Conclusiones de motivación laboral
6. Modelo de motivación laboral
7. Herramientas de motivación laboral
 - Dirección por objetivos

- Horario flexible
- Rotación de puestos
- Revisión de desempeño
- Política de compensación

4.4 Resultados esperados de la Aplicación de la Propuesta

El personal comprometido aportará de forma positiva al desempeño laboral que se verá reflejado en la eficacia y eficiencia al momento de realizar sus actividades laborales.

5.6.1 Alcance de la alternativa

Se espera de esta propuesta los siguientes beneficios:

- Mejorar la productividad.
- Fidelización de clientes.
- Fortalecer la identidad organizacional.
- Comprometer el mayor esfuerzo del equipo.
- Ganar sentido de pertenencia hacia la empresa.
- Retención del talento humano.
- Optimizar el desempeño.
- Aumento de la rentabilidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alhama, R. (2020). *Glosario de Términos de Administración*.

http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/glosario_administracion/glosario_administracion.htm

Alhama, R., Alonso, F., & Cuevas, R. (2021). Glosario de términos de administración. *ejournal Técnica Administrativa*.

http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/glosario_administracion/glosario_administracion.htm

Arca, A. (21 de octubre de 2023). *LinkedIn*. Concepto del desempeño:

<https://es.linkedin.com/pulse/concepto-del-desempe%C3%B1o-jorge-antonio-arca>

Armstrong. (14 de enero de 2022). [https://www.armstrong.com.mx/contenidos-](https://www.armstrong.com.mx/contenidos-especializados/blog/desarrollo-organizacional/compromiso-laboral-que-es-y-como-aumentarlo-con-clima-organizacional/)

[especializados/blog/desarrollo-organizacional/compromiso-laboral-que-es-y-como-aumentarlo-con-clima-organizacional/](https://www.armstrong.com.mx/contenidos-especializados/blog/desarrollo-organizacional/compromiso-laboral-que-es-y-como-aumentarlo-con-clima-organizacional/)

Artal, M. (2023). Cómo se debe gestionar el compromiso laboral . *Grupo Castilla*.

[https://www.grupocastilla.es/compromiso-](https://www.grupocastilla.es/compromiso-laboral/#:~:text=As%C3%AD%20pues%2C%20el%20concepto%20de,fruto%20de%20su%20motivaci%C3%B3n%20intr%C3%ADnseca.)

[laboral/#:~:text=As%C3%AD%20pues%2C%20el%20concepto%20de,fruto%20de%20su%20motivaci%C3%B3n%20intr%C3%ADnseca.](https://www.grupocastilla.es/compromiso-laboral/#:~:text=As%C3%AD%20pues%2C%20el%20concepto%20de,fruto%20de%20su%20motivaci%C3%B3n%20intr%C3%ADnseca.)

Bateman, T., & Snell, S. (2019). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. McGraw-Hill.

- Castro, J. (19 de Septiembre de 2023). *Control administrativo: su importancia en las empresas para crecer*. Corponet Blog: <https://blog.corponet.com/la-importancia-del-control-administrativo>
- CorpoSuite. (2023). Oracle Netsuite: <https://corposuite.com.mx/2022/08/04/que-es-la-gestion-administrativa/>
- Cruz, J., & Jiménez, V. (2023). *Etapas del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control*. Gestiópolis: <https://gestiopolis.com/etapas-del-proceso-administrativo/>
- Drew. (2023). *¿Qué es la productividad?* Todo lo que tienes que saber sobre la productividad, sus beneficios y acciones que puedes aplicar.: <https://marketing.wearedrew.co/que-es-la-productividad>
- Editorial, Equipo. (29 de Agosto de 2022). *Enciclopedia Significados*. Retrieved 23 de febrero de 2024, from <https://www.significados.com/vision/>
- El Universo. (23 de enero de 2023). *Noticias Economía*. Retrieved 7 de Febrero de 2024, from <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/estas-son-las-diez-ciudades-que-venden-mas-en-ecuador-nota/>
- Euroinnova. (2023). *Administracion y Direccion de Empresas*. Retrieved febrero de 2024, from <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-administracion-segun-varios-autores>
- Factorial. (noviembre de 2023). *¿Qué factores determinan la productividad laboral?* <https://factorialhr.es/blog/que-determina-productividad-10-cosas-deberias-saber/>

- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., & Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 155-169. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Gamarra, G. (11 de Diciembre de 2023). *Factorial*. <https://factorialhr.es/blog/que-son-recursos-humanos-definicion/>
- Garcia, S. (30 de Marzo de 2022). Asesoría Coomulfer. Colombia. <http://repositorio.unisabaneta.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/475/1/Informe%20de%20pr%c3%a1ctica%20empresarial%20Coomulfer.pdf>
- González, R. (agosto de 2023). *El Q12 de Gallup evoluciona a Q12+*. <https://es.linkedin.com/pulse/el-q12-de-gallup-evolucionara%C3%BAI-gonz%C3%A1lez-garc%C3%ADa#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20Q12%20de,el%20compromiso%20de%20los%20colaboradores.>
- Hoz Morales, L., García López, T., & Pérez Tirado, M. (2022). ASOCIACIÓN ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL COMPROMISO LABORAL EN UNA DEPENDENCIA PÚBLICA. *Gestion I+D*, 45-77.
- Huamán, A. (2022). Gestión Administrativa y Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jazán-Amazonas.
- INEC. (2023). *Ecuador en Cifras*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/?s=desempleo>
- Jiménez, D. (2023). El clima laboral y el compromiso del personal administrativo. Ambato.

- Juaneda, E., & González, L. (2019). Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo. (U. d. Rioja, Ed.) *Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro*, 3590-3609.
- KONICA. (2024). *KONICA DIGITAL PHOTO EXPRESS*. Retrieved 8 de febrero de 2024, from <https://konicadigitalphotoexpress.com/>
- Mendivil, Y., & Erro, L. (2021). El control interno como factor determinante de la eficacia en los empleados de empresa maquiladora. *Revista de Investigación Académica sin Frontera*, 14(36).
<https://revistainvestigacionacademicasinfrontera.unison.mx/index.php/RDIASF/article/view/405/400>
- Montoya, S. (2019). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 105-118.
- Münch, L. (2018). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson Educación.
- Muñoz, G. A., & Duque, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692021000100019&script=sci_arttext
- Ñaña Baquerizo, C. (2018). Comportamiento organizacional: manual autoformativo interactivo. 14. Huancayo, Perú. <http://repositorio.continental.edu.pe/>
- ORH. (2020). *Observatorio de RRHH*. Retrieved 8 de febrero de 2024, from <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/tan-solo-el-13-de-los-empleados-a-nivel->

mundial-afirma-sentirse-

comprometido.html#:~:text=Seg%C3%BAAn%20el%20informe%20Workforce%20of,la%20productividad%20y%20los%20resultados.

Pérez, J., & Merino, M. (8 de noviembre de 2021). *Personal - Qué es, usos, definición y concepto*. <https://definicion.de/personal/#personal-como-conjunto-de-trabajadores>

Perspectivas. (2017). ORIGEN Y DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN. *PERSPECTIVAS*(20), 45-54.

QuestionPro. (2023). *Compromiso de los empleados: ¿Qué es? ¿Para qué funciona?*
<https://www.questionpro.com/blog/es/compromiso-de-los-empleados/>

Quiroa, M. (1 de noviembre de 2020). *Economipedia*. Retrieved 11 de febrero de 2024, from <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>

Reyero, D. (2019). *DAVIDEREYERO.COM*. Compromiso laboral: la nueva ventaja competitiva:
<https://davidreyero.com/mis-temas/compromiso-laboral-distintivo-de-las-mejores-organizaciones/>

Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración*. México: Pearson Educación.

Rodríguez-Balda, J. (septiembre de 2023). *Linkedin*. Compromiso laboral, productividad y resultados. ¿Cuál es su relación y cómo impulsarla?:
<https://es.linkedin.com/pulse/compromiso-laboral-productividad-y-resultados-cu%C3%A1l-es-jose>

Sánchez Galán, J. (febrero de 2024). *Economipedia*.
<https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>

Sánchez-Trujillo, M. G., & Mendoza, J. M. (2020). Colaboradores satisfechos-productividad empresarial. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 7(14), 4-9.

<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/article/view/6034/9458>

Vara, S. (10 de julio de 2023). La Eficiencia de las cooperativas. (U. d. Valladolid, Recopilador)

Valladolid, España. Retrieved febrero de 2024, from

[https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/62865/TFG-E-](https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/62865/TFG-E-1867.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[1867.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/62865/TFG-E-1867.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

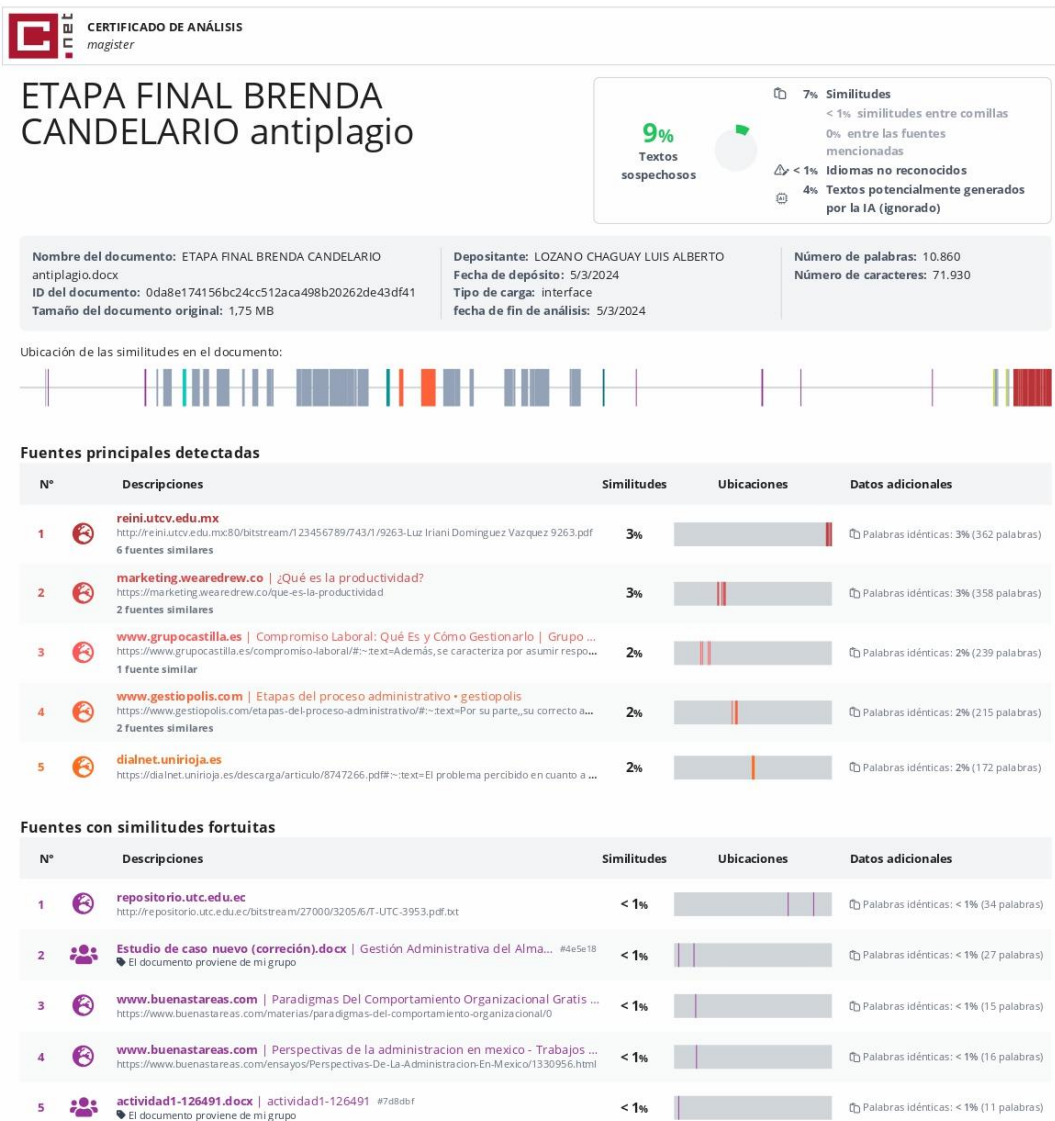
Vásquez, C. (2022). Apropiación social de los desarrollos científicos, tecnológicos y de innovación generados en el Centro de Laboratorios Científicos Parque i del ITM. (I. T. METROPOLITANO, Recopilador) Medellín, Colombia.

https://repositorio.itm.edu.co/bitstream/handle/20.500.12622/5746/CristinaEugenia_VasquezRuiz2022.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Velásquez, A. (2023). *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/compromiso-organizacional/>

ANEXOS

Anexo 1. Informe antiplagio



Anexo 2. Formato de encuesta

Encuesta dirigida al personal de la empresa Konika Babahoyo

Datos Generales:**Cargo:** _____**Edad:** _____

La información obtenida de este cuestionario será utilizada con fines meramente investigativos, en el cual se busca conocer el compromiso laboral y sus efectos en la gestión administrativa de la empresa KONICA en la ciudad de Babahoyo. La encuesta tiene carácter de confidencial y anónima.

Marque con una (x) una opción en cada pregunta.

8. ¿Siente ud. que en la empresa se valora su desempeño laboral?

Nunca ()

Casi nunca ()

A veces ()

Casi siempre ()

Siempre ()

5. ¿Cree ud. que la empresa promueve la estabilidad laboral?

Nunca ()

Casi nunca ()

A veces ()

Casi siempre ()

Siempre ()

6. ¿En la empresa se establece el cumplimiento de objetivos y metas que le corresponde a cada integrante del personal?

Nunca ()

Casi nunca ()

A veces ()

Casi siempre ()

Siempre ()

7. ¿La empresa promueve la lealtad en sus colaboradores?

Nunca ()

Casi nunca ()

A veces ()

Casi siempre ()

Siempre ()

11. ¿Considera ud. que la empresa motiva al personal para desempeñarse al máximo en las actividades a realizar?

Nunca ()

Casi nunca ()

A veces ()

Casi siempre ()

Siempre ()

12. ¿Cree ud. que la empresa está comprometida con el cumplimiento de los objetivos y metas empresariales?

Nunca ()

Casi nunca ()

A veces ()

Casi siempre ()

Siempre ()

13.¿Considera que la empresa establece adecuadamente sus metas empresariales?

Nunca ()

Casi nunca ()

A veces ()

Casi siempre ()

Siempre ()

14.¿Piensa ud. que la empresa establece las jerarquías de manera clara?

Nunca ()

Casi nunca ()

A veces ()

Casi siempre ()

Siempre ()

15.¿Cree ud. que la empresa realiza el control de la calidad de los productos que ofrece?

Nunca ()

Casi nunca ()

A veces ()

Casi siempre ()

Siempre ()

16.¿La administración de la empresa evalúa la responsabilidad laboral del personal?

Nunca ()

Casi nunca ()

A veces ()

Casi siempre ()

Siempre ()

Anexo 3. Formato de Entrevista

Entrevista dirigida al encargado de la empresa Konika Babahoyo

1. **¿Cómo el liderazgo directivo influye en el logro de los objetivos y metas?**
2. **¿Qué mecanismos utiliza la empresa para establecer una acertada comunicación a todo el personal?**
3. **¿Cómo promueve la gestión de la empresa la motivación del personal?**
4. **¿De qué manera la empresa motiva a sus colaboradores al logro de los objetivos?**
5. **¿De qué manera la administración de la empresa promueve la identidad corporativa hacia sus trabajadores?**

Anexo 4. RUC de la empresa

RUC DE LA EMPRESA

[Home](#) > [RUC](#) > [Consulta](#)

Consulta de RUC

RUC

1790236218001

Razón social

CYEDE CIA. LTDA.

Estado contribuyente en el RUC

ACTIVO

Representante legal

Nombre/Razón Social:	RIBADENEIRA FERNANDEZ SALVADOR PABLO ESTEBAN
Identificación:	1703081792

Contribuyente fantasma

NO

Contribuyente con transacciones inexistentes

NO

Actividad económica principal

REALIZACIÓN DE RETRATOS FOTOGRÁFICOS PARA PASAPORTES, ACTOS ACADÉMICOS, BODAS, ETCÉTERA, INCLUIDO LAS FILMACIONES EN VÍDEO DE ACONTECIMIENTOS.

Tipo contribuyente

SOCIEDAD

Régimen

GENERAL

Categoría

Obligado a llevar contabilidad

SI

Agente de retención

SI

Contribuyente especial

SI

Fecha inicio actividades

1975-10-20

Fecha actualización

2022-10-18

Fecha cese actividades

Fecha reinicio actividades


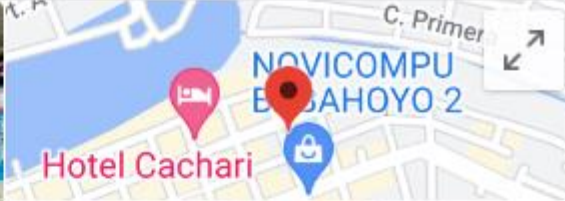

Mostrar establecimientos

Establecimientos adicionales:

Lista de establecimientos - 86 registros

No. establecimiento ↕	Nombre comercial ↕	Ubicación de establecimiento ↕	Estado del establecimiento ↕
033	DIGITAL PHOTO EXPRESS	LOS RIOS / BABAHOYO / CLEMENTE BAQUERIZO / 27 DE MAYO 207 Y AV. GENERAL BARONA	ABIERTO

Anexo 5. Información de contacto y ubicación de Konica Babahoyo



Ver fotos

Ver por fuera

Digital Photo Express

[Sitio web](#) [Cómo llegar](#) [Guardar](#) [Llamar](#)

1,0 ★★☆☆☆ 1 opinión en Google

Estudio de fotografía en Babahoyo

Dirección: 6F29+RRM, Babahoyo

Teléfono: (05) 273-5823

Horario: Abierto · Cierra a las 6 p. m. ▼