



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**ABRIL – SEPTIEMBRE 2019**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA TEÓRICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**COMPROMISO LABORAL DEL PERSONAL DE LA LAVANDERÍA LA  
ESPUMA, DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**

**EGRESADA:**

**CARLA ALEJANDRA MEJÍA MARTÍNEZ**

**TUTOR:**

**C.P.A JULIO MORA ARISTEGA**

**AÑO 2019**

## INTRODUCCIÓN

Lavandería “La Espuma” es una pequeña empresa familiar perteneciente a la Sra. Fátima Italia Martínez Cruz, situada en la Av. Clemente Baquerizo y Tercer Callejón correspondientes a la ciudad de Babahoyo, su principal labor económica es brindar a la comunidad servicios de lavado, secado y planchado de prendas de vestir, cuenta además con el servicio de entrega a domicilio abarcando los diferentes sectores babahoyenses, entre sus políticas resalta la preferencia de contratar solo personal femenino para el desarrollo de las actividades.

En los cinco años de vida comercial que posee la organización presenta diversos inconvenientes en su área administrativa, relacionados a la gestión del talento humano impartida por su propietaria, el objetivo del presente estudio de caso es determinar las causas que produce la existencia de una falta de compromiso por parte de las personas que laboran en la lavandería “La Espuma”, factor que afecta a la productividad de la empresa, clima organizacional así como la rentabilidad económica y el rendimiento laboral de la misma.

La línea de investigación empleada es el Modelo de Gestión Administrativa, debido a que se enfoca en analizar la administración del talento humano con el que cuenta la entidad como también las técnicas implementadas, por esta razón se hará uso de los métodos analítico e inductivo que permitirán establecer las causas del problema existente mediante la aplicación de instrumentos recolectores de información tales como entrevistas dirigida a los trabajadores de la lavandería con la finalidad de conocer sus opiniones sobre la problemática del caso.

En la investigación aplicada a la lavandería “La Espuma” los resultados obtenidos evidencian la falta de compromiso laboral en el personal evidenciado en el deficiente desempeño de los colaboradores, absentismo e impuntualidad en el horario de trabajo, incumplimiento de las normas establecidas, mala atención brindada a los clientes, causado por el inadecuado sistema de comunicación implementado en la empresa, los escasos mecanismos motivacionales, ausencia de un manual de funciones en el que se detalle las actividades correspondientes a cada área laboral, carencia de un plan de capacitaciones orientado a la optimización de las habilidades de los empleados afectando la imagen corporativa, el rendimiento y productividad de la entidad.

## DESARROLLO

Lavandería “La Espuma” propiedad de la Sra. Fátima Italia Martínez Cruz, es una pequeña empresa familiar, situada en las calles Av. Clemente Baquerizo y Tercer Callejón pertenecientes a la ciudad de Babahoyo, se encuentra registrada en el Servicio de Rentas Internas bajo el RUC número 1203801558001, inició sus actividades el 25 de marzo del 2014 brindando a la ciudadanía servicios de lavado y planchado de prendas de vestir, contando con maquinarias sofisticadas, productos de calidad y personal altamente capacitado en el cuidado de las prendas.

La empresa cuenta con una nómina laboral integrada por dos personas dedicadas a la recepción de las prendas de vestir de los clientes y al proceso de limpieza, cabe resaltar que entre las políticas de la empresa destaca la preferencia de la propietaria por contratar chicas, esta entidad ofrece además servicio de entrega a domicilio en los diferentes sectores de la ciudad con la finalidad de otorgar un servicio de calidad a sus usuarios. La lavandería presenta diversos inconvenientes en lo que respecta a su administración, entre ellos que no cuenta con una infraestructura propia, además que carece de una adecuada gestión de los recursos de la empresa, factores que han promovido la existencia de problemáticas que se describen a continuación.

La lavandería “La Espuma” presenta una mala organización de la información financiera a causa del inadecuado manejo contable empleado por su propietaria, puesto que no cuenta con la elaboración de estados financieros y los datos económicos son recolectados en pequeñas tarjetas denominadas kardex en la que los empleados registran los ingresos y egresos monetarios producto de las actividades diarias suscitadas en la entidad, revelando la falta de control financiero por parte de los administradores y los efectos negativos que este genera.

La implementación de un adecuado sistema contable es vital en la administración empresarial puesto que permite contar con toda la información actualizada respecto al funcionamiento de la compañía, detectar posibles riesgos, impulsar la creación de estrategias beneficiosas, además contribuye al cuidado de los recursos financieros de la empresa puesto que muestran la realidad económica de la misma contribuyendo a la toma adecuada de decisiones, de un apropiado manejo contable depende el éxito o fracaso organizacional.

La Contabilidad es la técnica basada en un conjunto de reglas, documentación y procedimientos, provee información y permite el control de las operaciones de una empresa con el objeto de tomar decisiones en orden a un patrimonio. En términos breves podemos afirmar que la Contabilidad es la Técnica de la Información y el Control.

(Barrios, 2017, p. 4)

La lavandería “La Espuma” carece de una adecuada imagen corporativa factor que influye en la apreciación de sus clientes actuales y en la atracción de una posible nueva clientela, la escasa implementación de estrategias necesarias para mejorarla impiden que la empresa logre posicionarse en el mercado como la más opcionada por los usuarios frente a la competencia. Aquello contribuye a la disminución del volumen de servicios prestados diariamente por la empresa es decir, presenta una reducción considerable de sus clientes y por ende de sus ingresos.

Para toda empresa lograr posicionarse en la mente de sus clientes y que su servicio o producto sea percibido como único en el mercado es de suma importancia, debido a la fidelización que este produce, esto se obtiene mediante la implementación de estrategias enfocadas en realzar los atributos que posee el objeto ofertado, con la finalidad de

conservar distante a la competencia, una mayor flexibilidad ante las modificaciones y publicidad, así como también un mejor rendimiento económico elevando el número de ventas de artículos o prestación de servicios que otorga.

El posicionamiento es el lugar que ocupa un producto o servicio en la mente del consumidor y es el resultado de una estrategia especialmente diseñada para proyectar la imagen específica de ese producto, servicio, idea, marca o hasta una persona con relación a la competencia. (Mora & Schupnik, 2010, p. 7)

La lavandería no cuenta con un proceso de selección oportuno puesto que por lo general contratan personas con cierto grado de afinidad o amistad desconociendo sus capacidades, habilidades e información necesaria para ser calificados como aptos o no para la ejecución del cargo, la contratación de amigos o familiares ha causado inconvenientes entre empleados y empleador debido a que en ocasiones los trabajadores se toman atribuciones que no les corresponde desobedeciendo las órdenes de su superior e incumpliendo con las normas establecidas en la empresa entre ellas la visita de personas no autorizadas en horario laboral.

La aplicación de un adecuado proceso de selección y contratación de personal, permite a las organizaciones reclutar personas idóneas para ocupar las diversas áreas, formando un grupo competitivo que aporte valor a la empresa mejorando su productividad y rendimiento laboral, impulsando la entidad hacia el logro de sus objetivos empresariales. Es fundamental para las compañías elegir a las personas más sobresalientes a fin de ofertar los mejores servicios con la intención de satisfacer las necesidades de su clientela, evitando desperdiciar material, desgastar las maquinarias y optimizando el tiempo empleado en la realización de labores.

Según “Wagner & Hollenbeck (2004) La socialización es el proceso mediante el cual los nuevos empleados de una organización asimilan entre otros aspectos, los valores, las habilidades y la cultura necesarios para desarrollar las tareas relacionadas con el puesto de trabajo que van a ocupar en la empresa” (Rallo Melgarejo, 2016, p. 8)

La empresa “La Espuma” carece de programas de capacitación dirigido a sus empleados de nuevo acceso en el que se instruya sobre los procesos implementados por la entidad para el lavado y cuidado de las prendas de sus clientes, manejo adecuado de maquinarias, políticas laborales establecidas, normas de atención al cliente, las personas que poseen un contrato establecido no cuentan con una apropiada formación respecto a los diversos tipos de tela, productos adecuados y formas de lavado de la ropa. De acuerdo con (Parra Penagos & Rodríguez Fonseca, 2016), “la capacitación es el proceso en el que una empresa busca que sus empleados obtengan habilidades y destrezas necesarias para el desempeño en el cargo” (p. 134).

Toda empresa emplea la capacitación como herramienta para mejorar el desempeño de sus colaboradores y elevar su rendimiento además de optimizar sus conocimientos, habilidades, aptitudes y competencias acorde a las diversas innovaciones tecnológicas constantes, con la finalidad de desempeñar exitosamente las actividades sujetas al cargo correspondiente, ofreciendo oportunidades de desarrollo profesional que contribuya al bienestar del personal e impulsando el crecimiento organizacional de tal forma que mejore su nivel competitivo y su productividad.

La lavandería “La Espuma” no posee de un manual de procedimientos en el que se especifique los valores, misión, visión, objetivos, reglas, sanciones, normativas en la recepción de prendas, proceso a seguir en el lavado, planchado y cuidado de la ropa, uso

adecuado de productos, manipulación, mantenimiento de maquinarias, todo lo indispensable para orientar al empleado y lograr el funcionamiento apropiado de la empresa. Según (Vivanco Vergara, 2017), “un manual de procedimientos es un documento de apoyo para el personal de una entidad, en el cual contiene políticas, controles un detalle exhaustivo de todas las actividades a realizarse en una tarea específica” (p. 249).

Es importante que toda organización cuente con un manual de procesos que contribuya a desarrollar ordenada y sistemáticamente las actividades asignadas mediante el conocimiento de los recursos y requerimientos fundamentales para su cumplimiento, optimizando la comunicación entre los diversos departamentos existentes proporcionando al personal un marco de información absoluta y estandarizada; es considerado por los analistas del control interno como instrumento de gran utilidad que sirve de guía para la obtención de resultados eficaces facilitando la expansión eficiente de la empresa.

Los trabajadores de la lavandería “La Espuma” presentan impuntualidad en su ingreso a la empresa puesto que en ocasiones suelen llegar una hora más tarde a la establecida, presentando como justificación problemas personales o cuando su jornada laboral sobrepasa el horario estipulado asumen que pueden acceder al trabajo en un lapso de tiempo posterior al habitual, otra de las razones de su impuntualidad se debe a que ya no desean seguir laborando en la entidad y solo acuden por el compromiso obtenido con la persona que le recomendó el empleo.

La puntualidad es una virtud exigida por las empresas a sus colaboradores, en vista de que contribuye al cuidado de su imagen corporativa y a la calidad de su servicio además provee que exista una buena comunicación puesto que transmite elementos positivos entre superiores y compañeros, creando un clima organizacional apropiado además de un óptimo desempeño laboral proyectando su dedicación, organización y capacidad para manejar

responsabilidades, demostrando ser un trabajador comprometido, motivado y con gran profesionalismo laboral

De acuerdo con (Equipo de Pastoral y Bienestar Institucional, 2012), “La puntualidad en general, es una regla que exige de la persona ejecutar determinada acción en un tiempo determinado, ya que aunque la acción sea realizada satisfactoriamente, desequilibra el balance de tiempo de todas las demás” (p. 2).

La atención que los empleados de la lavandería “La Espuma” brindan a los clientes no es apropiada puesto que al receptor las prendas no ofrecen un trato cordial ni acatan las indicaciones y requerimientos realizados sobre el cuidado de su ropa, mucho menos verifican la cantidad y el estado de las indumentarias recibidas, presentando inconvenientes debido a que no entregan la ropa en el tiempo acordado, no aplican un adecuado proceso de lavado ocasionando daños a las vestimentas y en ocasiones las confunden entregándolas a personas que no les corresponde, causando pérdidas de las mismas y malestar en los clientes.

El cliente espera calidad en la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Las necesidades se satisfacen con productos y servicios excelentes que deben conocer con detalle los trabajadores que los ofrecen (habilidad técnica). Las expectativas se satisfacen con el trato que se les ofrece (habilidad interpersonal). (Solórzano Barrera, 2013, pág. 11)

Como principios de la atención al cliente se establece que el cliente es el que valora la calidad en la atención que recibe. Toda acción en la prestación del servicio debe estar dirigida a lograr la satisfacción en el cliente. Esta satisfacción debe garantizarse en cantidad calidad, tiempo y precio. El diseño del servicio que se realiza debe satisfacer plenamente las necesidades

de los clientes, además de garantizar la competitividad de la empresa de forma tal que pueda permanecer en el mercado. (Solórzano Barrera, 2013, p. 8)

Para las organizaciones los clientes poseen un papel fundamental debido a los volúmenes de ventas que genera, produciendo grandes ingresos y una mayor rentabilidad, impulsando el crecimiento de la misma, por esta razón las empresas se esfuerzan por brindarles productos o servicios de calidad cuidando la actitud de sus colaboradores y su compromiso por otorgar una mejor atención, del mismo modo que buscan obtener información sobre sus actuales y futuros clientes que contribuya a la creación de nuevas estrategias que aporten a la obtención y fidelización de una nueva clientela.

Las personas que laboran en la lavandería tienen permitido utilizar dispositivos electrónicos para realizar llamadas de emergencia o relacionadas a asuntos de trabajo, sin embargo la problemática radica en que el artefacto frecuentemente es empleado en la revisión de redes sociales y chats ajenos a la empresa, provocando distracciones en el desarrollo de sus tareas, retrasando su cumplimiento y el no aprovechamiento óptimo del horario laboral, a causa de que al utilizar indebidamente estos dispositivos dan origen al acumulación de tareas, las mismas que son realizadas al faltar poco tiempo para finalizar la jornada de trabajo ocasionando forzosamente la aplicación de horas extras.

Actualmente los dispositivos electrónicos son artefactos de uso común en las personas empleado para facilitar la comunicación, utilizar inadecuadamente el teléfono móvil en horas laborables causa desatención a las actividades encomendadas afectando negativamente la productividad y el desempeño de sus colaboradores, puesto que representa una interrupción constante a las labores que se realizan a diario, esto provoca

inconvenientes al propietario de la empresa porque frecuentemente deriva en perjuicios económicos por disminución en la producción, tiempo perdido y horas extras forzadas

Aunque los dispositivos electrónicos son una herramienta clave en la comunicación de las personas, existen espacios importantes en la oficina que requieren de 100% de la concentración de los colaboradores y ocasionalmente esta concentración es interrumpida por la necesidad que se ha creado de revisar dichos dispositivos electrónicos, sin que necesariamente sean temas de alta importancia. (Arias Venegas, 2017)

Los empleados de la lavandería frecuentemente se ausentan de su lugar de trabajo por diversos motivos entre los cuales cabe mencionar controles médicos, inconvenientes familiares o adquisición de compromisos con terceros, razones por las que acostumbran a no presentarse a laborar ocasionando malestares en su superior y entre sus compañeros que se ven forzados a realizar actividades ajenas a sus labores cotidianas. De acuerdo con (Villaplana García, 2015), “el concepto de absentismo laboral ampliamente aceptado en las investigaciones supone la no presencia del trabajador y la falta de previsión de dicha ausencia por parte de la empresa” (p. 31).

El absentismo laboral pese a ser un problema muy frecuente en las organizaciones, es considerado grave, esto se debe a que genera consecuencias considerables en el aspecto social, organizativo, económico y productivo, ocasionando una disminución en la competitividad, ineficacia en el trabajo, conflictos entre empleados debido a la reasignación de tareas, deterioración del clima organizacional, incumplimiento de los objetivos propuestos, altos costos laborales, afectando negativamente el crecimiento empresarial y los beneficios que este produce.

La lavandería no cuenta con un buen sistema de comunicación entre empleados y empleador debido a la mala relación existente provocando que el propietario desconozca las problemáticas que se presentan en la empresa tales como faltantes de productos, alteraciones en los precios, toma de decisiones inadecuadas, procesos de lavado deficientes, desorganización del área laboral, inconvenientes con los clientes por daños o pérdida de sus prendas, incumplimientos en las fechas de entrega, averías en las maquinas, causando que no sean resueltos y genere una mala impresión en su clientela.

En una empresa el factor que determina su éxito es la comunicación organizacional basada en un lenguaje comprensible, simple, oportuno, claro, preciso, puesto que de ello depende el progreso de las actividades, una comunicación adecuada produce resultados positivos mejorando la eficiencia, coordinación, organización y competitividad, generando un clima confiable que contribuya a mantener una buena relación entre empleados y empleador, intercambiando información fundamental sobre los objetivos empresariales detallando lo que deben aportar para el cumplimiento de los mismos, una comunicación inapropiada puede generar desordenes, conflictos e ineficacia.

La comunicación interna es una herramienta clave de la gestión empresarial para potenciar al máximo el capital humano y tiene una expresión palpable en la cuenta de resultados de cualquier empresa, pequeña o grande. Tiene que ver con el diálogo de la empresa con su personal, con la organización de las relaciones laborales y el fomento de la cohesión interna y de la productividad. (Señarís, 2016, p. 34)

El personal que labora en la empresa “La Espuma” no se sienten debidamente motivados pese a que solo 2 personas constituyen su nómina laboral, carecen de un clima organizacional adecuado, puesto que no se emplean mecanismos motivacionales entre ellas

el impulso del crecimiento laboral de sus colaboradores, no premian el desempeño adecuado de los trabajadores, no informan a los empleados el nivel de rendimiento que poseen, sus errores y sugerencias a aplicar, ni otorgan estímulos apropiados que promuevan a elevar su rendimiento y eficiencia.

En las empresas actualmente los gerentes deben emplear todas las estrategias y herramientas aprovechables para lograr una mayor producción y el cumplimiento de los objetivos propuestos. La motivación se establece como el recurso que impulsa a obtener un mayor nivel de eficiencia, responsabilidad, productividad, creatividad, mejorando la imagen corporativa y estimulando el compromiso de su personal. Acorde a lo mencionado por (Cid Olmo, 2014), “la motivación laboral es el motor de toda empresa u organización, un conjunto de fuerzas que impulsan a las personas a cumplir con sus expectativas de una manera satisfactoria y las incentiva para la consecución de sus fines” (p. 4).

Los empleados de la lavandería presentan un nivel de desempeño bajo, debido a que realizan un trabajo ineficiente, no cumplen con las normas y reglamentos establecidos en la empresa, la atención que brindan al cliente no es la adecuada, manifiestan una disminución considerable de su productividad, desacatan las ordenes de su superior e incumplen el tiempo establecido para el desarrollo de sus labores, además la entidad carece de un sistema de control y evaluación de desempeño que permita medir, apreciar y corregir el comportamiento laboral del personal.

El desempeño laboral es aquel proceder manifestado por los empleados al desarrollar las actividades fundamentales que el puesto exige, es en este aspecto en el cual una persona exhibe sus habilidades, competencias y capacidades laborales que aportan a la obtención de resultados correspondiendo a los requerimientos productivos, de servicios y técnicos de la compañía. El desempeño hace énfasis a las tareas que realmente son ejecutadas por el

empleado y no solamente a sus conocimientos, por lo cual son fundamentales características como la calidad, productividad y eficiencia al desarrollar labores, atribuidas en un tiempo determinado.

“Según Idalberto Chiavenato (2009), el desempeño laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa.” (Morgan Asch, 2015, p. 88)

La lavandería “La Espuma” carece del compromiso de sus colaboradores esto se manifiesta en la falta de iniciativa mostrada por los empleados, quienes no aportan con ideas creativas para mejorar el servicio que la empresa ofrece, además presentan desinterés en el cuidado y conservación de las maquinarias, no informan sobre los pagos que se deben realizar en la entidad, poseen un control inadecuado del inventario de productos destinados al proceso de lavado de prendas, mucho menos ejecutan actividades o acciones empíricamente sino solo cuando su superior se las indica.

El compromiso laboral de los empleados evidencia su participación emocional e intelectual en la organización, así como su aporte personal al éxito de la misma, es necesario para la empresa contar con colaboradores comprometidos para su crecimiento, puesto que desarrollan su compromiso mediante el establecimiento y alcance de los objetivos, a través de la aportación de ideas creativas, y su contribución en la toma de decisiones adecuadas que generen impactos positivos en la compañía como el incremento en su productividad y rentabilidad empresarial.

“**Robbins (1996)** define el compromiso organizacional como una identificación personal del empleado con una organización en particular, sus metas y deseos. Un alto compromiso en el trabajo se traduce en identificarse con el trabajo específico, mientras que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización” (Mehech Vargas, Cordero Unghiatti, & Gómez Rabagliati, 2016, p. 8)

Los empleados de la lavandería “La Espuma” carecen de un líder, puesto que su superior no cuenta con las cualidades necesarias para ejercer un correcto liderazgo en la organización, esto se debe a que su comunicación con el personal no es adecuada promoviendo una mala relación entre ellos, disminuyendo su rendimiento. De acuerdo a lo expresado por (Bonifaz Villa, 2012), “el liderazgo es la capacidad y la habilidad para influir e inspirar a otras personas al logro de los objetivos empresariales o personales. Esta facilidad está definida por la situación que se está atravesando” (p. 10).

El liderazgo es aquella capacidad que posee una persona para influir en su equipo de trabajo con la finalidad de alcanzar los objetivos y la satisfacción de las necesidades empresariales, desarrollando el potencial máximo de sus integrantes mediante el uso de una buena comunicación y una adecuada motivación, promoviendo la creación de un clima organizacional óptimo en el que se estimule el intercambio de objetivos e ideas en común, es por esa razón que las organizaciones actualmente no buscan únicamente jefes sino que además procuran la contratación de líderes que contribuyan al beneficio empresarial.

La calidad de vida en el trabajo no se refiere únicamente al lugar de trabajo (espacio) y sus condiciones, sino a la relación de este con el individuo, tomando en cuenta que ambos aspectos son determinantes para que el talento humano desempeñe su rol. (López Parra, 2017, p. 19).

El compromiso laboral de los empleados de una empresa depende de la gestión del talento humano que realice la entidad, el cual es un conglomerado de procesos orientado a reclutar, seleccionar el personal adecuado, evitar la pérdida de los mejores talentos, motivar y evaluar constantemente a su equipo de trabajo, con el objetivo de optimizar la comunicación interna a fin de otorgarles un buen clima organizacional y por ende una óptima calidad de vida laboral mediante la cobertura de las necesidades, búsqueda de su satisfacción, fortaleciendo el espíritu colectivo y el compromiso organizacional.

## CONCLUSIONES

Al finalizar el presente caso de estudio realizado a la Lavandería “La Espuma”, al aplicar la entrevista correspondiente y contactar la información, se concluye que:

En la Lavandería “La Espuma”, se logró confirmar la ausencia de un apropiado proceso de selección de personal, y la escasa capacitación impartida a sus colaboradores, además se verificó que el personal no cumple de manera satisfactoria con las tareas encomendadas a causa de diversos factores tales como la falta de compromiso con los objetivos empresariales, ocasionando que la entidad no alcance lo propuesto. Es evidente en la empresa la existencia de un inadecuado clima organizacional producido por el absentismo de los empleados, la escasez de un apropiado sistema de comunicación y la mala relación entre empleados y empleador.

La lavandería no aplica un eficiente plan de incentivos y compensación razón por la cual se presenta un bajo desempeño laboral reflejado en la impuntualidad de los trabajadores, en su deficiencia al realizar las tareas, desobedecen las órdenes de sus superiores, realizan inadecuadamente el proceso de lavado de prendas, además la atención que brindan a los clientes no es la apropiada, todo esto se debe a que la empresa no cuenta con un correcto control, seguimiento y valoración del desempeño de sus empleados.

La propietaria de la lavandería no ejerce un adecuado liderazgo, razón por la cual el personal no tiene afianzadas las normas y políticas establecidas por el alto mando, que

deben emplearse con la finalidad de ejercer sus labores eficientemente para alcanzar los objetivos propuestos. Cabe acotar que la investigación realizada demuestra que la escasa motivación de los empleados afecta el progreso de la empresa manifestada en el bajo volumen del servicio ofertado, la imagen corporativa es reacia a posicionarse en la mente de los clientes, los cuales optan por buscar servicios de lavado y planchado de prendas en otras lavanderías del cantón.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arias Venegas, A. B. (5 de Noviembre de 2017). *Claves para que el uso del celular no afecte la productividad laboral*. Recuperado el 25 de Julio de 2019, de Dinero: <https://www.dinero.com/edicion-impresa/tiempo-extra/articulo/uso-del-celular-en-el-trabajo-no-debe-afectar-la-productividad/245180>
- Barrios, E. A. (2017). *La contabilidad y los sistemas de información contable en las organizaciones*. (Primera ed.). Río Gallegos, Patagonia Austral, Argentina: Universidad Nacional de la Patagonia Austral. Recuperado el 25 de Julio de 2019, de [http://www.unpa.edu.ar/sites/default/files/publicaciones\\_adjuntos/LA%20CONTABILIDAD%20Y%20LOS%20SISTEMAS%20DE%20INFORMACION\\_EDUARDO%20BARRIOS.pdf](http://www.unpa.edu.ar/sites/default/files/publicaciones_adjuntos/LA%20CONTABILIDAD%20Y%20LOS%20SISTEMAS%20DE%20INFORMACION_EDUARDO%20BARRIOS.pdf)
- Bonifaz Villa, C. d. (2012). *Liderazgo empresarial* (Primera ed.). México: Red Tercer Milenio. Recuperado el 25 de Julio de 2019, de [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Liderazgo\\_empresarial.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Liderazgo_empresarial.pdf)
- Cid Olmo, Y. (2014). *Teorías de la motivación laboral y constructos psicológicos relacionados*. Recuperado el 25 de Julio de 2019, de Universidad de León: <https://buleria.unileon.es/xmlui/bitstream/handle/10612/4264/motivacion%20laboral.pdf?sequence=1>
- Equipo de Pastoral y Bienestar Institucional. (2012). *Puntualidad y buen uso del tiempo*. Medellín: Católica del Norte - Fundación Universitaria. Recuperado el 25 de Julio de 2019, de [https://www.ucn.edu.co/virtualmente/centro-de-familia/Documents/Puntualidad\\_%20y\\_%20Buen\\_%20Uso\\_%20del\\_%20Tiempo.pdf](https://www.ucn.edu.co/virtualmente/centro-de-familia/Documents/Puntualidad_%20y_%20Buen_%20Uso_%20del_%20Tiempo.pdf)
- López Parra, M. E. (Ed.). (2017). Importancia de la calidad de vida laboral en la gestión del capital humano: Análisis de los instrumentos metodológicos. *Buzón de Pacioli* (98), 17-27. Recuperado el 25 de Julio de 2019, de

<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no98/Pacioli-98-eBook.pdf>

Mehech Vargas, C., Cordero Unghiatti, A., & Gómez Rabagliati, T. (2016). *Medición del compromiso laboral y su impacto en los resultados de la empresa*. Recuperado el 25 de Julio de 2019, de Repositorio de la Universidad de Chile: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/139537/Medici%C3%B3n%20del%20compromiso%20laboral%20y%20su.pdf?sequence=1>

Mora, F., & Schupnik, W. (2010). *El Posicionamiento: La guerra por un lugar en la mente del consumidor*. Recuperado el 25 de Julio de 2019, de Mercadeo.com: [http://www.mercadeo.com/blog/wp-content/uploads/Posicionamiento\\_WFSM.pdf](http://www.mercadeo.com/blog/wp-content/uploads/Posicionamiento_WFSM.pdf)

Morgan Asch, J. (2015). La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura. *Revista Fidélitas* (5), 86-99. Recuperado el 25 de Julio de 2019, de <https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus.pdf>

Parra Penagos, C., & Rodríguez Fonseca, F. (Junio de 2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. (F. H. Fernández Morales, Ed.) *Revista Investigación, Desarrollo e Innovación*, VI (2), 131-143. Recuperado el 25 de Julio de 2019, de [https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion\\_duitama/article/download/4602/3821/0](https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion_duitama/article/download/4602/3821/0).

Rallo Melgarejo, O. (2016). *El proceso de socialización de un nuevo miembro en la empresa*. Recuperado el 25 de Julio de 2019, de Repositorio Univesitat Jaume: [http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/161921/TFG\\_Melgarejo%20Rallo%2C%20Olga.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/161921/TFG_Melgarejo%20Rallo%2C%20Olga.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Señarís, L. (2016). *Comunicar en la empresa: Del porqué al cómo*. Asturias, España: Federación Asturiana de Empresarios (FADE). Recuperado el 25 de Julio de 2019, de <https://www.diba.cat/documents/467843/73234193/Comunicar+en+la+empresa+>

del+porqu%C3%A9%20al+c%C3%B3mo.pdf/e4e33e1d-7c4d-4a69-98fc-cc352d75e575

Solórzano Barrera, G. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. (M. López Parra, Ed.) *El Buzón de Pacioli* (82), 4-13. Recuperado el 25 de Julio de 2019, de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

Villaplana García, M. (2015). *Absentismo e incapacidad laboral*. Asturias, España: Consejo Económico y Social del Principado de Asturias. Recuperado el 25 de Julio de 2019, de [https://www.diba.cat/documents/467843/47308532/Publi+-1\\_Absentismo\\_e\\_Incapacidad\\_Laboral.pdf/00a8699e-bb53-4ad5-9048-b1657bdb1237](https://www.diba.cat/documents/467843/47308532/Publi+-1_Absentismo_e_Incapacidad_Laboral.pdf/00a8699e-bb53-4ad5-9048-b1657bdb1237)

Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252. Recuperado el 25 de Julio de 2019, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

# **ANEXOS**

## **ANEXO 1**

### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

#### **FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

#### **ESTUDIO DE CASO**

#### **NIVEL DE COMPROMISO DEL PERSONAL EN LAVANDERIA LA ESPUMA**

- 1. ¿Sabes lo que se espera de ti en el trabajo?**
- 2. ¿Está comprometido completamente con la empresa?**
- 3. ¿Dispones de los materiales y equipos que necesitas para hacer bien tu trabajo?**
- 4. En el trabajo, ¿tienes oportunidad de hacerlo mejor cada día?**
- 5. En los últimos 7 días, ¿te has sentido reconocido o premiado por haber hecho un buen trabajo?**
- 6. ¿Tu supervisor o cualquier otra persona en el trabajo se preocupa por ti como persona?**
- 7. ¿Te parece que tus opiniones cuentan?**
- 8. ¿Los objetivos de tu organización hacen que tu trabajo sea importante?**



ANEXO 2.- Colaboradora atendiendo al cliente



Anexo 3.- Colaboradora en el Proceso de Lavado



Anexo 4.- Colaboradora en proceso de planchado.



Anexo 5.- Exteriores de la Empresa de lavandería de ropa La Espuma.

