



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**ABRIL 2022 - SEPTIEMBRE 2022**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

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

**TEMA:**

**DESEMPEÑO LABORAL EN LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA LOS RIOS "ASOSERLIMLOSRI" PERIODO 2021**

**EGRESADO:**

**JOAN ALEXANDER SILVA MAGALLANES**

**TUTOR:**

**ING. JORGE JOFFRE MIRANDA MEJIA**

**AÑO 2022**

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día existen muchas asociaciones o empresas dedicadas a brindar diferentes tipos de servicios a las instituciones públicas o privadas, que muchas veces tienen múltiples problemas con sus operarios o trabajadores, afectando directamente en el desarrollo eficaz de las funciones brindadas por la asociación, debido a que no existe un buen clima laboral afectando el desempeño adecuado para que se puedan ejercer todas las actividades de la mejor manera posible por sus colaboradores.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar el desempeño laboral y los factores que inciden en el bajo rendimiento de las operaciones de los trabajadores de la asociación de servicios de limpieza los ríos "Asoserlimlosri" de la ciudad de Babahoyo, dado que se han dado a notar varios inconvenientes en su ambiente laboral que a largo plazo podrían afectar directamente a la asociación como tal en el desempeño de sus actividades, Cabe recalcar que un buen ambiente de trabajo es muy importante ya que permite que los empleados y todos sus colaboradores se adapten a los cambios que ocurren dentro de la asociación, pero esto no suele ser por falta de sentido o comprensión.

Los empleados adecuadamente desarrollados con una amplia capacitación y buen manejo de sus actividades lograrán una alta eficiencia y eficacia en cada una de sus tareas asignadas, para que de esta manera se puedan alcanzar los objetivos deseados por la asociación, de brindar un buen servicio de limpieza, vale la pena mencionar que los trabajadores de "Asoserlimlosri" son muy importantes para el cambio positivo de la empresa, para cada una de sus actividades a futuro desarrolladas y cuando se da un buen ambiente de trabajo, los empleados desempeñan sus labores de manera mucho más eficiente que otras cuando no lo tienen, caso contrario pueden hacerlo muy bien.

## DESARROLLO

En la actualidad las empresas o asociaciones siempre están en constante desarrollo e innovación, el desempeño laboral es una de las claves para que exista un buen ambiente en el lugar de trabajo y también para que los clientes o instituciones contratantes se sientan satisfechas con el servicio de limpieza brindado, controlar la eficiencia y eficacia que tenga el trabajador va a depender mucho de la buena evaluación que realice la organización.

La asociación de servicios de limpieza los ríos "Asoserlimlosri" comenzó sus actividades desde el año 2016 en la ciudad de Babahoyo, provincia de los Ríos," es una empresa dedicada a brindar servicios eficientes de limpieza a todo tipo de inmuebles e instalaciones comerciales e industriales, permitiendo mantener un ambiente confortable con sus colaboradores y clientes, así como un considerable ahorro de recursos. Elaborando un procedimiento de trabajo para dar respuestas y soluciones adecuadas a las necesidades de cada uno de los establecimientos donde se brinda el servicio, contando con un amplio personal, para brindar un servicio profesionalizado y de alta calidad, por lo tanto deben adaptarse a los nuevos cambios, las nuevas tecnologías y herramientas y responder a cumplir con los objetivos de la organización, es por ello que considero la falta de capacitación al personal como uno de los problemas esenciales, debido a que no se le brinda a los trabajadores, lo mismo que genera una baja productividad en sus funciones de limpieza ya que ellos no dan todo su potencial, entusiasmo, carisma, a la hora de desempeñar su cargo, la falta de trabajo y comunicación en equipo hace que el

comportamiento de cada uno de los trabajadores no sea la más adecuada, esto afecta directamente a la productividad en sus operaciones, ya que cada quien tiene un tipo de mentalidad individualistas y muy pocos son los que mantienen el trabajo organizado y de esta manera no logran un solo objetivo en común que es el de la asociación de servicios de limpieza los Ríos “Asoserlimlosri”.

La falta o muy poca comunicación al momento de cumplir con sus funciones o reglas establecidas en la organización es otro de los problemas que se presenta, no tener una idea correcta en muchas ocasiones de lo que se va hacer o de lo que se espera de un trabajador genera un conflicto dentro del funcionamiento que deben cumplir. Y por último la falta de motivación que ellos tienen no es la mejor, el trabajador siempre busca ser incentivado y reconocido cuando cumple con sus responsabilidades constantemente y al no hacerlo va a generar un bajo desempeño tanto es su estado de ánimo como en su desempeño.

Todos estos factores son los que han conllevado a que se genere una baja productividad porque la calidad del servicio de limpieza brindado no es ejecutado en ocasiones de la mejor manera posible en las instituciones donde se está ejecutando el servicio y muchas veces sin tomar en cuenta bien las funciones establecidas a los trabajadores de la asociación de servicios de limpieza los ríos “Asoserlimlosri” y la empresa como tal debe evaluar lo que está afectando para que así pueda tener un nivel alto de satisfacción en las instituciones contratantes.

En el mundo de las empresas y entidades financieras, el éxito reside en saber responder lo antes posible a las necesidades de los usuarios, con eficiencia, eficacia y proximidad” (Anekis, 2010), y para ello son imprescindibles unos recursos humanos competentes, porque los directivos que trabajan en la organización son los que están en constante contacto con los clientes y deben saber captar sus inquietudes.

“Lo cierto es que Philip Kotler, a quien muchos han denominado como el padre del Marketing, definió estos dos términos de la siguiente manera:

Eficacia: es el valor otorgado al logro total de los objetivos que se han fijado en el tiempo que se ha determinado.

Eficiencia: es la capacidad de llevar a cabo todas las actividades para el logro de los objetivos de una campaña en el tiempo preciso, y usando los recursos que habían sido asignados previamente. (Kotler, 2018).

En estos tiempos se han destacado las asociaciones de servicios en lo que respecta al ámbito de limpieza en general, hay una amplia competencia donde cada una busca mejorar sus sistemas de limpieza y así brindar un servicio de eficacia y eficiencia, para quedar bien con las entidades contratantes y continuar con sus funciones de manera óptima, para ello se considera a todo el personal que fluye en torno a estas asociaciones, donde tienen que mantener un nivel de desempeño alto además de mantenerlos siempre motivados para que cumplan sin problema alguno sus labores.

Según (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2000) “Es el comportamiento de los empleados en la búsqueda de las metas establecidas, estas constituye las estrategias personales para el logro de los objetivos”, Asimismo, Chiavenato (2010) menciona que el desempeño es el comportamiento de los compañeros para fijarse metas y así desarrollar estrategias personales para poder alcanzarlas. De igual forma, se ha determinado que el desempeño de los empleados está influenciado por las metas personales, las cuales a su vez dependen de las metas organizacionales. A menudo, los trabajos requieren que los empleados descubran e implementen nuevas tecnologías para lograr resultados.

Al organizar el logro de los objetivos y el comportamiento de sus colegas, puede lograr los resultados deseados.

Por lo tanto, de acuerdo con las disposiciones anteriores, el desempeño del trabajo de los colaboradores y sus objetivos en la organización, incluido el comportamiento y las acciones de cada persona, ayudarán a efectuar un cambio positivo dentro de la organización.

Cabe mencionar, que los trabajadores no cuentan con la satisfacción debida por el mal comportamiento en el desarrollo de sus operaciones de servicio que se le presentan, todo esto debido a que la asociación como tal no brinda capacitaciones a sus empleados, no dan motivación o reconocimientos al personal, no hay un buen clima laboral, por ende muchas veces un bajo rendimiento por parte de los operarios.

En el ámbito laboral (Robbins & Coulter, 2010), la motivación laboral se define como “la voluntad de realizar grandes esfuerzos para alcanzar los objetivos organizacionales, condicionada por la voluntad de esforzarse por satisfacer las necesidades individuales”

El ambiente de trabajo se relaciona con las percepciones de los empleados sobre los factores que determinan la calidad de su experiencia en el lugar de trabajo. Estos elementos pueden ser tangibles o intangibles.

Dentro de los tangibles podemos encontrar aumentos de sueldo, aguinaldos y detalles de jornadas especiales. Por otro lado, se cuenta con acondicionamiento de oficinas para facilitar las actividades regulares de los empleados, máquinas de café, sillas de trabajo y creación de espacios físicos para el descanso o el disfrute.

Con el trabajo remoto, estos factores son difíciles de probar, pero se pueden adaptar a las necesidades de todos en esta nueva normalidad.

Los intangibles juegan un papel importante en la creación de un buen ambiente de trabajo, ya que esta categoría define cómo las personas se relacionan con su trabajo, la calidad de las interacciones entre colaboradores y el sentimiento.

Para las organizaciones, abordar adecuadamente estos factores es clave para crear una alta productividad, un buen desempeño, atraer y retener a los mejores talentos y, sin duda, una gran ventaja competitiva. En palabras de (Richard Branson, 2015), empresario británico, “los clientes no son lo primero, sus empleados son lo primero. Si cuidas a tus empleados, ellos cuidarán a tus clientes.

Por lo tanto, es necesario prestar gran atención y esfuerzos a la felicidad y el desarrollo humano. (Leonardo Cortez, Head of Experience and Trusted Relations de Great Place to Work® Colombia), dice: “Lograr construir y mantener un muy buen ambiente de trabajo genera un impacto positivo tanto para los colaboradores como para la organización de su grupo.

Sin duda, las personas se sienten cómodas en su lugar de trabajo si se reconocen sus aportes y se toman en cuenta sus ideas y sugerencias; Se preocupan por ellos, no solo como trabajadores, sino como personas; Si tienen un equilibrio entre el trabajo y la vida. Estas personas estarán dispuestas a dar más de sí mismas y comprometerse más con su equipo. Esta dinámica, sin duda, permite a la empresa crear más valor de cada integrante y del grupo de trabajo”.

Entre estos factores podemos referirnos a la confianza, la credibilidad, la honestidad, el respeto, el aprecio y la participación. Asimismo, la oportunidad de lograr un equilibrio óptimo entre la vida personal y laboral, el trato justo, la inclusión y el orgullo, entre otros.

Según Tagiuri y Litwin (1968) "La calidad relativa a largo plazo del entorno organizacional interno que experimentan los miembros de una organización y que influye en su comportamiento puede describirse en términos del valor de un conjunto particular de características o atributos organizacionales"

La calidad del ambiente de trabajo afecta directamente la satisfacción de los empleados, lo que a su vez afecta la productividad. Cuando el ambiente de trabajo es bueno, se está más cerca de lograr las metas planteadas por la organización, por el contrario, si el ambiente de trabajo es malo, el ambiente de trabajo se destruye, generando conflicto y bajos resultados (JuárezAdata, 2012).

Una relación laboral es un vínculo legal entre un empleador y un empleado. Existe cuando una persona ofrece su trabajo o presta servicios en determinadas condiciones, a cambio de una retribución.

Las relaciones interpersonales son un aspecto importante para potenciar y mejorar el desempeño laboral. Según Fernández (2006), "Trabajar en un ambiente de trabajo óptimo es extremadamente importante para los empleados porque un ambiente saludable afecta directamente su desempeño laboral y su moral".

Muchas veces dentro de la asociación de ha visto casos en los que la conducta de los trabajadores no es la más óptima para realizar sus actividades debido a una baja motivación, por lo que recurrente se trata de mejorar ciertos aspectos de a De

acuerdo a Piaget (1977) “La conducta es la forma o modo en que una persona se comporta en relación con un estímulo: “Por conducta entendemos un conjunto de acciones que el organismo impone al medio externo para cambiar parcialmente el estado de su estado o cambiar su propio estado en relación con este estímulo.”

El comportamiento humano que tiene lugar en una organización es impredecible porque es el resultado de un sistema de necesidades y valores definido por el ser humano. Idealmente, se deben hacer esfuerzos para fortalecer la comprensión y las capacidades existentes para mejorar el nivel de calidad de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo y para lograr las metas, incluso si son difíciles de alcanzar porque son de gran valor para la empresa. Según Robbins y Coulter (2010), el comportamiento organizacional “es un campo de estudio que estudia la influencia de individuos, grupos y estructuras en el comportamiento organizacional con el fin de aplicar el conocimiento adquirido para mejorar el desempeño organizacional”.

El presente trabajo se basa en el desempeño laboral de la asociación de servicios de limpieza los ríos “Asoserlimlosri”. El objetivo general es analizar el desempeño laboral en las operaciones de los trabajadores además de las La causa que afecta el proceso de desempeño de sus operarios. Este trabajo se basa en la teoría, la sociología y la psicología. Gracias al diagnóstico y la construcción de una guía para mejorar el desempeño laboral.

- ✓ Evaluar las capacitaciones y como se reflejan en el desempeño laboral de la asociación de servicios de limpieza Los Ríos “Asoserlimlosri”
- ✓ Analizar las comunicaciones que se mantienen dentro de la asociación y como afectan en el bajo rendimiento de las funciones de cada trabajador.

- ✓ Identificar el ambiente en que se envuelven los trabajadores de la asociación y como afecta en su rendimiento dentro de sus principales funciones.

Para Chiavenato (2011), la “gestión del talento humano” es la integración precisa de estrategias, estructuras, sistemas de trabajo y personas para lograr la implementación de las capacidades y habilidades de todas las personas para incrementar la eficiencia y competitividad de la organización.

La comunicación dentro de la asociación de servicios de limpieza los ríos “Asoserlimlosri” también se ve afectada por el cruce de información, no hay un canal de trasmisión donde todos se entiendan de manera adecuada y puedan lograr sus actividades eficientemente.

La comunicación dentro de una organización también se entiende como un conjunto de técnicas y actividades destinadas a facilitar y facilitar el flujo de información entre los miembros de una organización o entre una organización y su entorno, o para influir en las opiniones, actitudes y comportamientos de los destinatarios de la organización y fuera de la organización, todo ello con el objetivo de conseguir más adelante mejores y más rápidos objetivos. Estas técnicas y actividades se inician mejor con la investigación, ya que brindan una comprensión de las áreas problemáticas, las necesidades de comunicación y las oportunidades. (Goldhaver, 1986)

En el presente trabajo de investigación se estudian los procesos psicosociales en la prestación de servicios e interacción con los clientes; un análisis desde la organización y los empleados (en especial los que participan directamente)

y desde los clientes y usuarios, haciendo relación con la sublínea de investigación Empresas e instituciones Públicas y Privadas, ya que en base al desarrollo de este estudio de caso que se enfoca en los temas referentes al desempeño laboral, y el rendimiento de los trabajadores en la institución, ya que no se cuenta con una planificación de programas de capacitación al personal para mejorar la productividad de los servicios brindados, notando un bajo rendimiento provocado por el ambiente laboral que gira en torno a ellos.

Según (Robbins y Coulter, 2010) “La actitud es cómo se comporta una persona, el comportamiento que utiliza para hacer las cosas”.

Además para (Paz, 2006) según su teoría “Las actitudes son indicadores de comportamiento razonablemente aceptados que indican una intención de actuar o una tendencia a actuar de cierta manera (positiva o negativa)”.

En toda empresa u organización también se toman en cuenta mucho las aptitudes de todos sus colaboradores, como lo relata (Robbins y Coulter, 2010) “Se conoce como aptitud a aquella capacidad y la buena disposición que una persona ostenta para desempeñarse o ejercer determinada tarea, empleo o función, aunque no solamente la podemos reducir a una actividad laboral, sino que también la realización y la práctica de alguna actividad deportiva, como ser el fútbol, el tenis, entre otros, mayormente, requieren o necesitan, además de las ganas y la buena predisposición, la capacidad para llegar a buen puerto y más si la misma se realiza a un nivel profesional de exigida competencia”

Las evaluaciones de desempeño pueden ayudar a establecer nuevas políticas de compensación, mejorar el desempeño, ayudar con las decisiones de promoción o designación, también pueden evaluar la necesidad de capacitación, identificar bechas en el diseño del trabajo y ayudar a ver si hay problemas personales que afecten a la

persona que ocupa el puesto (Chiavenato, Gestión del Talento, 2011).

### **Metodología Aplicada.**

La metodología empleada para realizar este trabajo consistió en la consulta de información en artículos, libros, la misma denominada como investigación bibliográfica. Este trabajo tiene un enfoque cuantitativo, basado en las cualidades de los problemas de investigación, las técnicas que se utilización para la recolección de información fueron las encuestas, entrevista y la observación para de esta manera, comprender desde un mejor ángulo los problemas que giran en torno a la empresa de limpieza “Asoserlimlosri”.

### **ENCUESTA A LOS COLABORADORES DE LA ASOCIACION DE SERVICIOS DE LIMPIEZA LOS RIOS “ASOSERLIMLOSRI” DEL CANTON BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RIOS.**

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las preguntas planteadas y marque con una X la alternativa queusted crea conveniente.

<b>N°</b>	<b>PREGUNTAS DE ENCUESTA</b>
<b>1.</b>	¿Considera usted que en la asociación hay una óptima comunicación entre los jefes, supervisores y los empleados?
	- Siempre
	- a veces
	- muy pocas veces
	- De ningún modo
<b>2.</b>	¿Considera usted que existe un buen ambiente laboral para realizar sus operaciones de limpieza?
	- Siempre
	- a veces
	- muy pocas veces
	- De ningún modo
<b>3.</b>	¿Piensa usted que exista algún tipo de inconvenientes entre los compañeros de labores?
	- Siempre
	- a veces

	- muy pocas veces
	- De ningún modo
4.	¿Se considera usted una persona con actitud responsable y comprometida con todas las actividades asignadas en su jornada laboral?
	- Siempre
	- a veces
	- muy pocas veces
	- De ningún modo
5.	¿Cree usted que existe confianza con los compañeros de trabajo?
	- Siempre
	- a veces
	- muy pocas veces
	- De ningún modo
6.	¿Considera usted que con capacitación mejoraría su servicio?
	- Siempre
	- a veces
	- muy pocas veces
	- De ningún modo
7.	¿Sientes que tus resultados en el desempeño están relacionados con las condiciones en las que se ejercen tus relaciones con los demás?
	- Siempre
	- a veces
	- muy pocas veces
	- De ningún modo
8.	¿Crees que hay un déficit en la motivación laboral al personal de la asociación?
	- Siempre
	- a veces
	- muy pocas veces
	- De ningún modo
9.	¿Crees que tu jefe o supervisores te piden tu opinión y la toman en cuenta a la hora de tomar decisiones para la asociación?
	- Siempre
	- a veces
	- muy pocas veces
	- De ningún modo
10	¿Es más probable que logre sus objetivos laborales cuando siente que el entorno es adecuado para usted?
	- Siempre
	- a veces
	- muy pocas veces
	- De ningún modo

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de La Asociación de servicios de limpieza los ríos "Asoserlimlosri"

**Elaborado por:** Joan Silva Magallanes

**ENTREVISTA A LOS DIRIGENTES DE LA ASOCIACION DE SERVICIOS DE LIMPIEZA LOS RIOS“ASOSERLIMLOSRI” DEL CANTON BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RIOS.**

**1.- ¿Cree que el ambiente laboral es el adecuado?**

Si, el ambiente laboral no es el más óptimo pero es el adecuado para los trabajadores

**2.- ¿Por qué cree que hay un alto déficit en las operaciones de limpieza?**

Debido al ambiente laboral, por falta de motivación y capacitación al personal

**3.- ¿Cómo mejoraría el ambiente laboral de su asociación?**

Implementando un programa de capacitación al personal

**4.- ¿Qué acción ha tomado sobre los problemas que existen en su empresa?**

Solucionarlos de manera que no afectes el servicio de limpieza brindado a los establecimientos

**5.- ¿Qué tan complicado piensa usted que es mejorar el ambiente laboral de su asociación?**

Sin los conocimientos adecuados, considero que se me escaparía de las manos

**6.- ¿Cómo se toman las decisiones que se tomarán en la instalación?**

Mediante la opinión de nuestros administradores de acuerdo a los propósitos a cumplir

**7.- ¿Cree usted que el desempeño de sus colaboradores es el más alto que pueden brindar?**

De momento no, el desempeño laboral de algunos trabajadores no es el más adecuado para realizar las actividades de limpieza

**8.- ¿considera usted que hacer un control del desempeño de los trabajadores y como les afecta el ambiente laboral mejoraría la situación?**

Por supuesto, se llevaría un mejor control de cómo se desempeñan en su actividades y tratar de solucionar el déficit en el ambiente para lograr un ambiente acogedor para todos ellos y que se sientan a gusto con el trabajo

**Fuente: Entrevista aplicada a los dirigentes de La Asociación de servicios de limpieza los ríos “Asoserlimlosri”**

**Elaborado por: Joan Silva Magallanes**

## **Análisis**

El análisis mediante la encuesta nos demuestra que los colaboradores de la asociación de servicios de limpieza los ríos "Asoserlimlosri" muestran ciertos bajos rendimientos al momento de realizar sus actividades diarias en las instituciones contratantes debido a la falta de motivación y capacitación. El personal necesita ser tomado más en consideración, e incentivarlos a comprometerse más en su trabajo tanto en las partes administrativas como en las operativas que brindan el servicio de limpieza.

De acuerdo con la entrevista con el coordinador de la asociación, la falta de capacitación de los empleados y los bajos salarios provocaron una disminución en el número de empleados, lo que afecta directamente la prestación de un servicio de calidad inadecuada.

## **Interpretación**

Considerando los resultados, se puede apreciar un bajo rendimientos en los colaboradores administrativos y operativos, debido a la falta de motivación y capacitación, sin mucho preámbulo el personal se encuentra en toda la potestad de recibir capacitaciones y mejores incentivos que los haga sentir parte de la empresa mismo, haciéndoles cumplir mucho mejor sus actividades de servicio, y así mejorar en todo ámbito para el bien de la asociación de servicios de limpieza los Ríos "Asoserlimlosri".

El gerente general de la asociación de servicios de limpieza los ríos "Asoserlimlosri" considera que, dada la escala de su trabajo, debe establecer un departamento de recursos humanos que permita: la organización, planificación, selección, dotación de personal, capacitación y evaluación del desempeño del talento.

## CONCLUSIONES

Se puede definir que las conclusiones impartidas en este estudio de caso son la acción y efecto de concluir la intención de mejorar en todo aspecto cualquier anomalía o desigualdad en el ambiente y el bajo rendimiento de los colaboradores de la asociación "Asoserlimlosri" y que se deduce de las premisas, que se detalla a continuación.

- Se puede establecer que los administradores y gerentes no conllevan en ocasiones una buena comunicación hacia sus supervisores de las áreas de trabajo, conllevando consigo ciertos problemas en el tráfico de la información idónea hacia los trabajadores.
- Dentro de las actividades realizadas por los trabajadores en el servicio de limpieza, no son bien ejecutadas debido a la falta de capacitación en ciertas áreas o para el uso de distintas maquinarias de aseo.
- El personal dentro de lo analizado en las encuestas se denota que está dispuesto a mejorar su rendimiento y desempeño con incentivos en sus trabajos, formándolos con capacitaciones, para la obtención de resultados que optimizaran el servicio.
- En conclusión la asociación de servicios de limpieza los ríos "asoserlimlosri" incide muchísimo en el bajo rendimiento de sus trabajadores por el hecho de no fomentar una buena comunicación con todos sus departamentos de ayuda, y hacia sus supervisores y ellos hacia sus trabajadores.
- Para una mejor eficacia que mejore la productividad de todos los trabajadores de la asociación de servicios de limpieza los ríos "asoserlimlosri" se deben imponer mejores acciones organizacionales que brinden capacitación tanto a los de alto cargo, como a los de operaciones de servicio de limpieza, logrando un mejor rendimiento entre sus colaboradores y fortaleciendo las relaciones

laborales y por ende el ámbito o clima laboral se sentirá mucho más agradable teniendo personas que se sientan a gusto realizando sus actividades diarias.

## REFERENCIAS

- Paz, E. D. (2006). Actitudes. Guía práctica para lograr calidad en el servicio., 15.
- Quintero, N., Africano, N., & Faria, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. Revista Negotium, 39.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). Administración (Octava Edición ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Litwin, & Stinger. (1968). Motivation and organizational climate. Boston: Harvard Business School Press.
- Martinez, M. J. (2016). Gestion Estrategica del clima laboral. Madrid: ISBN.
- Montejo, A. P. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. Evaluación del Desempeño Laboral, 2.
- productividad de las empresas. TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río, 13.
- Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico. Universidad del Valle, 22.
- Tagiuri, & Litwin. (1968). Clima Organizacional . Bogota.
- Goldhaber, G. (1986). Comunicación Organizacional. Mexico.
- Govea, M. E., & Domínguez, M. E. (2012). Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad. Contribuciones a la Universidad Autónoma de Tamaulipas, 11.

Alles, M. (2008). Dirección estratégica de Recursos Humanos Gestión por competencias. Argentina: Granica.

Baguer, W. (2005). Estudio diagnóstico de clima laboral. Estudio diagnóstico de clima laboral, 11.

Kotter, J. (1990). Factor de Liderazgo. Mexico: Published by arrangement with Harvard Business School Press.

Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Mexico: Mac

Graw Hill. Chiavenato, I. (2011). Gestión del Talento Humano. Mexico: Elsevier

Ltda.

Dubrin, A. (2003). Comportamiento Organizacional. Fundamentos de Comportamiento Organizacional, 13.

## Anexos

### ENCUENTAS

1.- ¿Considera usted que en la asociación hay una óptima comunicación entre los jefes, supervisores y los empleados?

- Si
- No
- Poco
- Mucho



2.- ¿Considera usted que existe un buen ambiente laboral para realizar sus operaciones de limpieza?

- Si
- No
- Poco
- Mucho



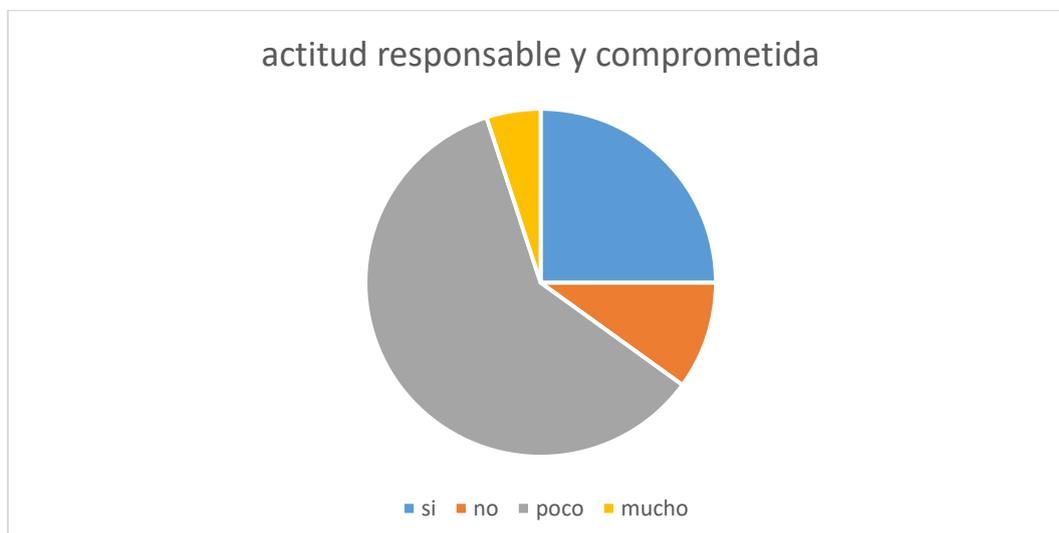
3.- ¿Piensa usted que exista algún tipo de inconvenientes entre los compañeros de labores?

- Si
- No
- Poco
- Mucho



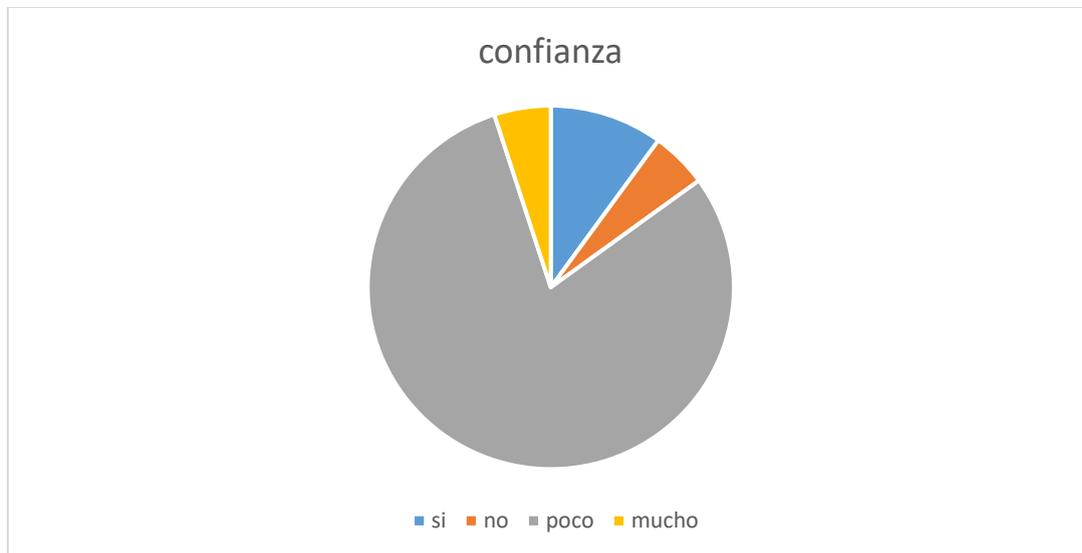
4.- ¿Se considera usted una persona con actitud responsable y comprometida con todas las actividades asignadas en su jornada laboral?

- Si
- No
- Poco
- Mucho



5.- ¿Cree usted que existe confianza con los compañeros de trabajo?

- Si
- No
- Poco
- Mucho



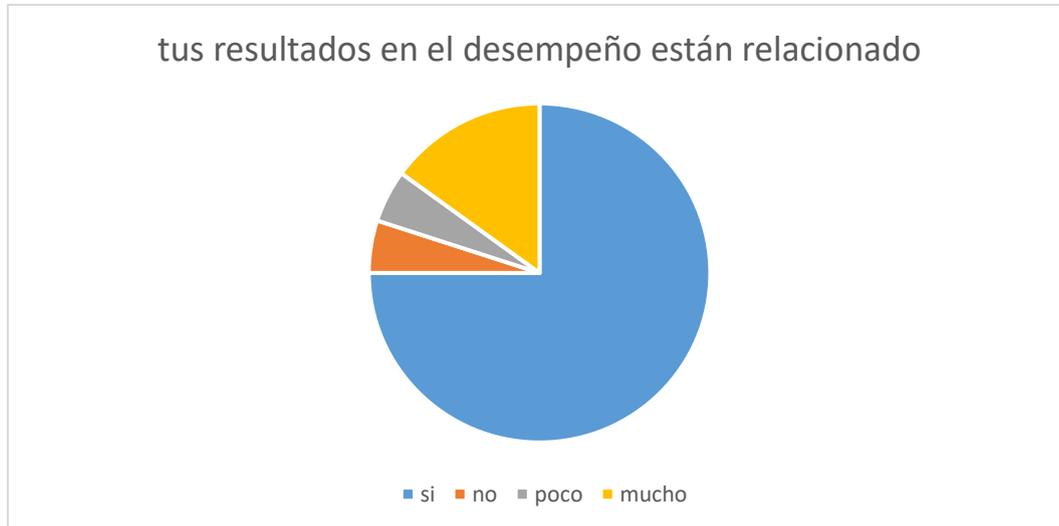
6.- ¿Considera usted que con capacitación mejoraría su servicio?

- Si
- No
- Poco
- Mucho



7.- ¿Sientes que tus resultados en el desempeño están relacionados con las condiciones en las que se ejercen tus relaciones con los demás?

- Si
- No
- Poco
- Mucho



8.- ¿Crees que hay un déficit en la motivación laboral al personal de la asociación?

- Si
- No
- Poco
- Mucho



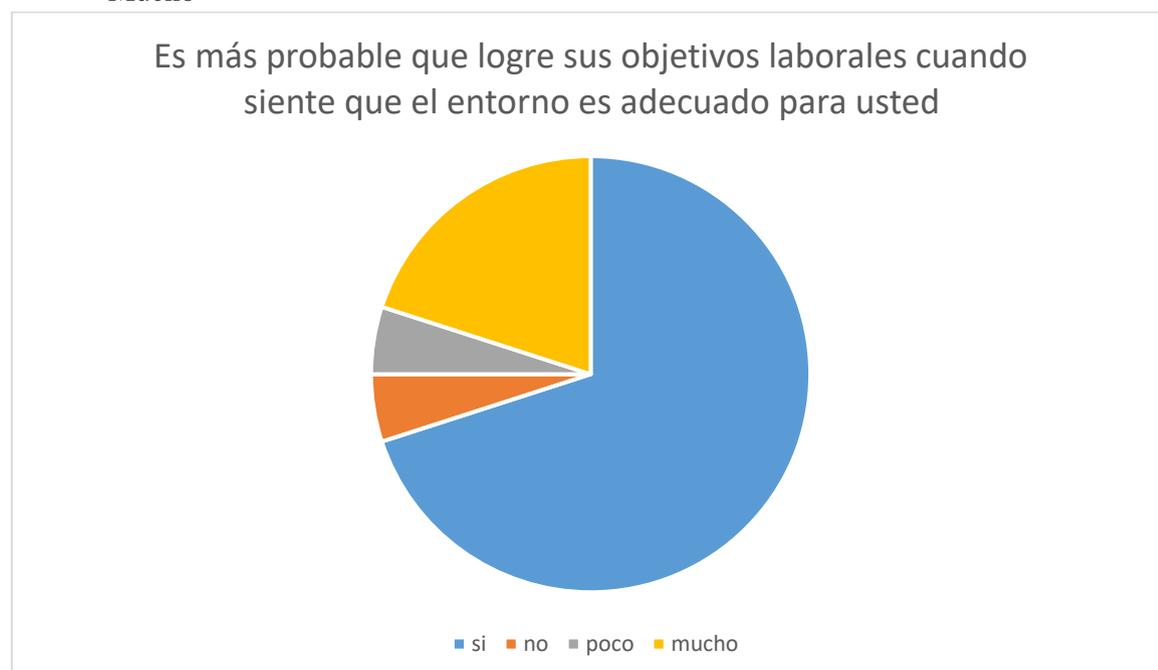
9.- ¿Crees que tu jefe o supervisores te piden tu opinión y la toman en cuenta a la hora de tomar decisiones para la asociación?

- Si
- No
- Poco
- Mucho



10.- ¿Es más probable que logre sus objetivos laborales cuando siente que el entorno es adecuado para usted?

- Si
- No
- Poco
- Mucho



## **ENTREVISTA**

### **1.- ¿Cree que el ambiente laboral es el adecuado?**

Si, el ambiente laboral no es el más óptimo pero es el adecuado para los trabajadores.

### **2.- ¿Por qué cree que hay un alto déficit en las operaciones de limpieza?**

Debido al ambiente laboral, por falta de motivación y capacitación al personal.

### **3.- ¿Cómo mejoraría el ambiente laboral de su asociación?**

Implementando un programa de capacitación al personal.

### **4.- ¿Qué acción ha tomado sobre los problemas que existen en su empresa?**

Solucionarlos de manera que no afectes el servicio de limpieza brindado a los establecimientos.

### **5.- ¿Qué tan complicado piensa usted que es mejorar el ambiente laboral de su asociación?**

Sin los conocimientos adecuados, considero que se me escaparía de las manos.

### **6.- ¿Cómo se toman las decisiones que se tomarán en la instalación?**

Mediante la opinión de nuestros administradores de acuerdo a los propósitos a cumplir.

### **7.- ¿Cree usted que el desempeño de sus colaboradores es el más alto que pueden brindar?**

De momento no, el desempeño laboral de algunos trabajadores no es el más adecuado para realizar las actividades de limpieza.

### **8.- ¿considera usted que hacer un control del desempeño de los trabajadores y como les afecta el ambiente laboral mejoría la situación?**

Por supuesto, se llevaría un mejor control de cómo se desempeñan en su actividades y tratar de solucionar el déficit en el ambiente para lograr un ambiente acogedor para todos ellos y que se sientan a gusto con el trabajo.

Babahoyo, 10 de Agosto del 2022

Licenciada

BEATRIZ MARICELA LIBERIO DESIDERIO

**Presidenta De La Asociación De Servicios De Limpieza Los Ríos "Asoserlimlosri"**

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo; Silva Magallanes Joan Alexander, con cedula de identidad 120707554-8, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, carrera de Comercio, matriculado (a) en el proceso de titulación periodo abril – septiembre 2022, le solicito a usted de la manera más acomedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi estudio de caso denominado Desempeño Laboral en la Asociación De Servicios De Limpieza Los Ríos "Asoserlimlosri" de la ciudad de Babahoyo en cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy Atentamente

(Firma)



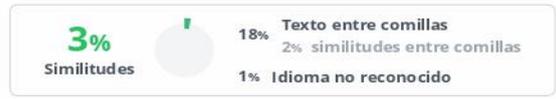
JOAN ALEXANDER SILVA MAGALLANES

120707554-8



Maricela Liberio D.  
Autorizado.

# Estudio de Caso



<b>Nombre del documento:</b> SILVA_MAGALLANES_JOAN_ALEXANDER.pdf <b>Tamaño del documento original:</b> 523,98 ko <b>Autor:</b> Joan Silva	<b>Depositante:</b> Joan Silva <b>Fecha de depósito:</b> 11/8/2022 <b>Tipo de carga:</b> url_submission <b>fecha de fin de análisis:</b> 11/8/2022	<b>Número de palabras:</b> 3617 <b>Número de caracteres:</b> 23.598
---	---	--

Ubicación de las similitudes en el documento:

## Fuente principal detectada

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="http://www.definicionabc.com">www.definicionabc.com</a>   Definición de Aptitud » Concepto en Definición ABC <a href="https://www.definicionabc.com/social/aptitud.php">https://www.definicionabc.com/social/aptitud.php</a>	2%		Palabras idénticas : 2% (79 palabras)

## Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://dspace.uniandes.edu.ec">dspace.uniandes.edu.ec</a> <a href="https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/13099/1/TUAEXCOMLAD M004-2021.pdf">https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/13099/1/TUAEXCOMLAD M004-2021.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (16 palabras)
2	<a href="http://repositorio.utmachala.edu.ec">repositorio.utmachala.edu.ec</a> <a href="http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/11762/3/TTUA CE-2017-AE-DE00123.pdf.txt">http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/11762/3/TTUA CE-2017-AE-DE00123.pdf.txt</a>	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (17 palabras)