

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI



**EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE LAS LAVANDERÍAS DE
AUTOS DE LA CIUDAD DE MANTA**

**Modalidad de titulación:
Ensayos o artículo Científico**

Autor

Delgado Holguin Allan Johao

**Facultad de ciencias administrativas contables y comercio
Carrera de administración de empresas**

Tutora:

Ing. García Loor Ana del Rocío

Manta - Manabí

2026

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR (A)	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 2 de 1

CERTIFICACION

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí,

CERTÍFICO:

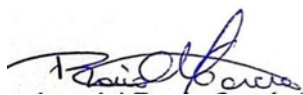
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría del estudiante Delgado Holguin Allan Johao, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de Empresas, periodo académico 2022/2 — 2026/1 cumpliendo el total de 288 horas, cuyo lema del proyecto es " El desempeño laboral del personal en las lavanderías de autos de la ciudad de Manta".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente,

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 16 de julio del 2026

Lo certifico,



Ing. Ana del Roció García Lóor

**Área: Carrera Administración de
Empresas**



Certificado de análisis
Compilatio Magister+ | ULEAM-ECU

Artículo de Delgado Holguin Alan - Final

ID : 6ad3fd8826c96321ba1077a2e2e8f8101be1862f

3%

Textos sospechosos

Nombre del fichero : Artículo de Delgado Holguin Alan - Final.txt
Tamaño del archivo original : 46,8 kB
Número de palabras : 6172

Depositante : Ana García Llor
Fecha de depósito : 15 de julio de 2026
Tipo de carga : Interface
fecha de fin de análisis : 15 de julio de 2026

Resumen (sección 1/2)

Localización de los textos sospechosos en el documento :



Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :



Similitudes

0%

Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.



Detección de IA

4%

Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA.

Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.



Idiomas no reconocidos

3%

Pasajes en los que parte del vocabulario utilizado no forma parte del diccionario de la lengua.

Puede tratarse de un intento del autor de modificar el texto para evitar ser detectado.

No incluido en el porcentaje de textos sospechosos :



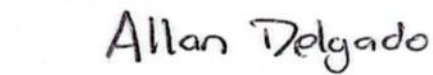
Textos entre comillas

<1%

Pasajes entre comillas, a menudo indicativos de una cita.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Allan Johao Delgado Holguin, con cédula de identidad N° 1315551398, declaro que el presente trabajo de titulación: "El desempeño laboral del personal en las lavanderías de autos de la ciudad de Manta" cumple con los requerimientos que la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de titulación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma.



Allan Johao Delgado Holguin C.I.: 1315551398

E-mail: e1315551398@live.ulead.edu.ec Celular: 0999098093

DEDICATORIA

Primero quiero dar gracias a Dios por enseñarme el camino para poder terminar última etapa en la universidad y en mi carrera, también quiero agradecerles a mis padres, hermanos y sobrinos por haber estado a mi lado en este largo camino gracias por alentarme a seguir adelante y no renunciar en ningún momento también a mis amigos por creer en mí y apoyarme este logro es el reflejo de su amor y dedicación y siempre les estaré agradecido por creer en mi en cada paso de este camino.

RECONOCIMIENTO

Agradezco a Dios por darme siempre fuerzas para continuar en lo adverso y lo difícil que es la vida, por guiarme en el camino y darme sabiduría para mejorar día a día en mi carrera profesional, a su vez agradezco a mi familia por ayudarme desde el comienzo y ser mi guía para no rendirme y seguir adelante también gracias a Togo y Archie que son el motivo por el cual me levanto cada día a seguir trabajando.

Al mismo tiempo quiero agradecer a mi tutora de tesis la Ing. Ana del Rocio por su dedicación y paciencia han sido fundamentales para mi investigación.

El desempeño laboral del personal en las lavanderías de autos de la ciudad de Manta

RESUMEN

El presente artículo tuvo como propósito analizar el desempeño laboral de los trabajadores de las lavanderías de autos de la ciudad de Manta. La investigación fue de tipo cuantitativa, diseño no experimental y de corte transversal, tipo descriptivo. La población estuvo conformada por trabajadores de las distintas lavanderías de autos, ligado a un muestreo intencional, siendo la técnica empleada la encuesta a través de un cuestionario estructurado con escala tipo Likert. Los resultados mostraron que el desempeño laboral tiene variaciones entre los trabajadores, destacándose las dificultades en el cumplimiento de metas, el tiempo aprovechado y el nivel de servicios realizados. En lo que respecta a la calidad del trabajo, se demostró que la ejecución de las tareas tiene inconsistencias y que no se cumplen los estándares de calidad. Se llegó a la conclusión la importancia de evaluar el desempeño laboral para mejorar las características de la eficiencia organizacional y la calidad del servicio, por lo que se identificó la necesidad de poner en práctica estrategias de mejora y elevar el desarrollo organizacional del sector.

Palabras claves: desempeño laboral, cumplimiento de metas, eficiencia, calidad, desarrollo organizacional.

ABSTRACT

This article aimed to analyze the job performance of car wash workers in the city of Manta. The research was quantitative, non-experimental, cross-sectional, and descriptive. The population consisted of workers from various car washes, selected using a convenience sampling method. Data was collected through a structured questionnaire with a Likert scale. The results showed variations in job performance among workers, with notable difficulties in meeting goals, time efficiency, and service quality. Regarding work quality, inconsistencies in task execution and non-compliance with quality standards were demonstrated. The study concluded that evaluating job performance is crucial for improving organizational efficiency and service quality and therefore identified the need to implement improvement strategies and enhance the sector's organizational development.

Keywords: job performance, goal achievement, efficiency, quality, organizational development.

INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral es un aspecto clave para las organizaciones de América Latina, que han dejado claro que este puede influir en la eficiencia de las organizaciones, la calidad del servicio y la sostenibilidad de la organización. Los constantes cambios en el entorno/escenario global son una obligación para las empresas hacia una continua adaptación, situando la gestión de los recursos humanos como la vía para conseguir el desarrollo productivo que se pretende.

De este modo, el comportamiento y la motivación de los trabajadores, así como su implicación (compromiso) por su trabajo no solo determinan los resultados obtenidos en las organizaciones, sino que también modelan el modo en que dichas empresas responden a los cambios que se producen en su entorno (escenario). En Ecuador, esta situación es especialmente palpable en los sectores de servicios, donde el desempeño se encuentra estrechamente relacionado con la experiencia del consumidor y reputación del negocio.

La gestión de los recursos humanos ha avanzado en diferentes matrices que propician el liderazgo democrático, la motivación intrínseca y la creación de grupos de trabajo cohesivos. Así, el perfil del líder deja de ser el de un supervisor habitual para transformarse en un tendedero de las capacidades de los trabajadores; para convertirse en motivador de las capacidades individuales y/o colectivas de cada uno de ellos.

El sector de las lavanderías de autos de la ciudad de Manta representa un sector en crecimiento dentro del campo de la economía, debido al incremento del auge automotor y a la demanda continuada de los servicios de mantenimiento de dicha actividad. Las lavanderías de autos, tradicionalmente caracterizadas por pequeñas estructuras operativas y escasa formalización administrativa, dependen en gran medida del funcionamiento de sus trabajadores para alcanzar la buena calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Sin embargo, a pesar de la importancia de este aspecto, en muchas de estas empresas no existe un sistema formal de evaluación del desempeño, lo cual dificulta la identificación de las áreas de fortalezas, debilidades y oportunidades para mejorar la gestión del talento humano. La situación denunciada deja entrever la necesidad de llevar a cabo investigaciones que permitan entender de una forma profunda el desempeño laboral en este tipo de organizaciones. La falta de herramientas de evaluación, junto a condiciones laborales variantes y prácticas de gestión empírica, frena la posibilidad de desarrollar el desempeño organizacional y potenciar la competitividad del sector.

En este marco, la investigación que se llevó a cabo siendo relevancia al plantear un análisis del desempeño laboral de las personas que trabajan en las lavanderías de autos de la ciudad de

Manta, con la intención de poder obtener información que coadyuve al reforzamiento del talento humano. La investigación no sólo está justificada por su extensión al conocimiento académico, sino que, además, tiene aplicación en la mejora de la productividad, la calidad del servicio y la sostenibilidad de estos negocios. Finalmente, tiene un carácter novedoso, dado que es un sector poco explorado en la literatura científica local, lo que abre caminos hacia nuevas investigaciones en el área de gestión organizacional de micro y pequeñas empresas de servicios.

Planteamiento del problema

El desempeño laboral se convierte en el criterio más importante para la adecuada operativa de las empresas de servicios, siendo esencial para la calidad, la productividad y la satisfacción del cliente. En este sentido, las tareas realizadas en las lavanderías de autos requieren altos niveles de precisión, velocidad, responsabilidad y rigor, dado que se trata de servicios que involucran el manejo de bienes que tienen valor para los usuarios. En la ciudad de Manta, los lavaderos de autos se desarrollan en un contexto competitivo en donde la eficacia del personal tiene una gran influencia sobre el juicio del cliente y sobre la permanencia de la actividad en el mercado.

Sin embargo, en este tipo de organizaciones existen distintas problemáticas en relación con el desempeño laboral, tales como retrasos en la atención, variaciones en la calidad de los procesos de lavado, inadecuado manejo de los vehículos, incumplimiento de horarios o distribución indebida de la carga laboral. Estas situaciones repercuten en la imagen corporativa de las empresas y causan insatisfacción en los clientes, lo cual disminuye la competitividad en el ámbito local. A pesar de que el desempeño laboral es un elemento clave para la productividad, muchas de estas organizaciones carecen de un procedimiento formal de evaluación del desempeño, lo cual limita el proceso de toma de decisiones para la mejora continua.

También, la falta de información sistematizada hace imposible conocer con exactitud el nivel real del desempeño del personal y colaborar para identificar áreas que necesiten particular atención. Las problemáticas mencionadas permiten evidenciar una brecha en la gestión del talento humano en este sector. Por lo que se hace necesario analizar el desempeño laboral del personal en las lavanderías de autos de la ciudad de Manta, a fin de producir información que permita contribuir a la mejora en la gestión organizacional mediante la calidad del servicio y la productividad.

Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del personal en las lavanderías de autos de la ciudad de Manta?

Objetivo general

Analizar el desempeño laboral del personal en las lavanderías de autos de la ciudad de Manta.

Objetivos específicos

- Identificar el nivel de productividad laboral del personal en las lavanderías de autos de la ciudad de Manta.
- Evaluar la calidad del trabajo desempeñado por el personal en las lavanderías de autos de la ciudad de Manta.
- Analizar el nivel de compromiso laboral del personal que labora en las lavanderías de la ciudad de Manta.

Operacionalización de variables

Tabla 1: Matriz de operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
Desempeño laboral	Es el nivel de eficiencia y eficacia con el que los trabajadores cumplen sus funciones dentro de una organización, contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales	Se medirá a través de un cuestionario aplicado al personal de lavanderías de autos en Manta, considerando las dimensiones de productividad, calidad del trabajo y compromiso laboral.	Productividad laboral	Cumplimiento de metas
				Uso eficiente del tiempo
				Cantidad de servicios realizados
			Calidad del trabajo	Cuidado en tareas
				Cumplimiento de estándares
				Reducción de errores
			Compromiso laboral	Responsabilidad
				Disposición
				Puntualidad

Marco teórico

Antecedentes

En los últimos tiempos, distintos tipos de estudios han considerado el desempeño de las personas en sus trabajos como uno de los principales aspectos que pueden contribuir al desarrollo de la organización, más aún en un elemento típico de servicios.

Por su parte, Vega (2021) elaboró un trabajo de investigación que proponía un análisis del desempeño de las personas de las empresas del sector servicios, contemplando dimensiones como la productividad, la calidad del trabajo y el cumplimiento de las funciones. De este estudio

nació la necesidad de establecer el nivel de desempeño de los colaboradores como una de las más importantes para ir en la búsqueda del cumplimiento de los objetivos de la organización. El estudio realizado presentaba un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, transversal y descriptivo, y se utilizó un cuestionario tipo Likert en los trabajadores. Los hallazgos mostraron una relación directa del desempeño laboral con la eficiencia de la empresa en el cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio. Se concluyó que una adecuada evaluación del desempeño permite una mejor gestión del talento humano y, por ende, los resultados organizacionales.

A la misma manera Huaman (2024) llevó a cabo un estudio cuyo objetivo fue evaluar el nivel de desempeño del personal en sus organizaciones del sector servicios, considerándose indicadores como la responsabilidad, la puntualidad, la calidad del trabajo, el trabajo en equipo, etc. El estudio se desarrolló en el contexto del enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un corte transversal, y se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado aplicado a los colaboradores de la investigación. La evaluación tuvo la evidencia de que el desempeño laboral se encuentra en el nivel de compromiso que tiene el trabajador con su función y en la efectividad o eficiencia con que lleva a cabo sus actividades, concluyendo que la evaluación del desempeño permite identificar fortalezas y debilidades del personal, a la vez que contribuye a la administración para la toma de decisiones administrativas de la mejora continua.

En el mismo orden de ideas, Ramos (2021), llevó a cabo un estudio mediante el análisis de la productividad de los trabajadores en empresas del sector manufacturero para determinar el nivel de desempeño de los trabajadores en la realización de sus tareas y la efectividad en el desarrollo de las labores del trabajo. Los resultados son contundentes; la productividad laboral es un aspecto determinante en el desempeño organizacional, es decir, productividad y calidad del trabajo se presentan entrelazadas en el resultado de la investigación. También se ha mostro que las evaluaciones del desempeño contribuyen a mejorar la gestión del talento humano y el desempeño organizacional. El autor planteó como hipótesis que un desempeño favorable del trabajador está relacionado de una forma positiva con la buena gestión de una empresa. La investigación fue desarrollada con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y correlacional, aplicando cuestionarios validados a la muestra de 137 trabajadores. Los hallazgos mostraron correlaciones significativas entre las dos variables, observándose que la motivación, la supervisión y la comunicación inciden en la calidad de las tareas, el comportamiento contextual y la disminución de las conductas contraproducentes. El final del estudio se concluyó que la mejora del clima organizacional es un aspecto fundamental para fortalecer el compromiso, la productividad y la eficiencia del personal en las áreas organizacionales.

De igual manera Román Balcázar (2025) desarrolló un estudio orientado a analizar el desempeño laboral del personal de las organizaciones del sector servicios considerando variables como el cumplimiento de funciones, la eficiencia y el compromiso laboral. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo en donde el diseño fue no experimental y descriptivo, donde la herramienta

de recolección de datos utilizada fue un cuestionario tipo Likert. Los resultados sostenían que el desempeño laboral afecta de manera directa a la productividad y a la calidad del servicio brindado por parte de las organizaciones. Se concluyó que el sistema de evaluar el desempeño laboral permite fortalecer el rendimiento del personal y mejorar los procesos de la organización.

Por otro parte, Mendoza (2023) realizó un estudio con la finalidad de analizar el desempeño laboral del personal de una entidad del sector público a partir de dimensiones vinculadas con la eficiencia, el compromiso y la calidad en la ejecución de las funciones asignadas. El enfoque del estudio fue cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo y transversal, utilizando encuestas con escala tipo Likert a los trabajadores de la entidad. Los resultados del estudio mostraban niveles diferenciados del desempeño laboral; así mismo demostrando que el rendimiento del personal incide en el logro de los objetivos institucionales. Se concluyó que medir el desempeño laboral es una herramienta fundamental para mejorar la productividad y fortalecer la gestión de la organización.

Bases teóricas

Desempeño laboral

El desempeño en el trabajo es uno de los principales ejes que constituye la gestión de recursos humanos, al ser una variable que permite medir el nivel con el que los trabajadores aportan al grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales, siendo que, desde una perspectiva teórica, se ha entendido que el desempeño laboral es un hecho multidimensional que involucra comportamientos, resultados y actitudes en el trabajo.

El desempeño laboral se entiende como el conjunto de conductas y comportamientos que los trabajadores llevan a cabo en el desempeño de sus funciones y que, lógicamente, repercutirán en los resultados de la organización; se habla de desempeño laboral como un proceso que no depende únicamente de las características individuales de cada trabajador/a, sino que incorpora aspectos organizacionales como el liderazgo, el clima laboral, la disponibilidad de recursos, etc. Adicionalmente, el desempeño laboral es un constructo fundamental en la gestión de recursos humanos, ya que permite comprender la efectividad con la que una persona cumple con sus funciones, contribuyendo a alcanzar los objetivos de la organización.

Según Chiavenato (2011), el desempeño únicamente involucra resultados, sino que también comportamientos, actitudes y habilidades de los trabajadores, que se ven directamente reflejados en la productividad y la calidad del servicio. Este enfoque nos permite pensar en el desempeño de manera interrelacionada, donde la eficiencia de la persona que desarrolla el trabajo y la eficacia de la organización quedan entrelazadas, convirtiéndose en un indicador estratégico que permite sentar las bases para una correcta planificación y desarrollo de la organización. Conforme se avanza en la literatura actual, el desempeño laboral se ha entendido como un fenómeno

multidimensional, que requiere el establecimiento de diferentes áreas o dimensiones que nos permitan conocer su funcionamiento de forma completa.

Unos estudios recientes han indicado que la evaluación del desempeño permite identificar los puntos fuertes y de mejora, así como las oportunidades de capacitación, las cuales contribuyen a optimizar la gestión del talento humano (Koopmans et al., 2021). En los fundamentos de la medición del desempeño, se resalta la importancia de las políticas de incentivos, la mejora de la motivación, entre otros ejercicios que permiten su capacidad de competitividad en el mercado, etc.

Productividad laboral

La productividad laboral es entendida como la capacidad de la persona que trabaja para utilizar los recursos de forma efectiva a fin de alcanzar los objetivos marcados generando resultados en un tiempo concreto. Esta dimensión hace mención del grado de rendimiento y eficacia del personal que ejecuta sus tareas, configurando un indicador directo de aquel de la aportación que proporciona el trabajador al cumpliendo las metas organizacionales (Barradas et al., 2021).

En un contexto de servicios, como es el caso de los lavaderos de autos, la productividad es clara e indiscutible, ya que se puede tener en cuenta el número de automóviles atendidos, el tiempo empleado para el que se tarda en realizar un servicio y la óptima utilización de los materiales o bien recursos. Por otro lado, la productividad laboral no sólo tiene relación con la cantidad de trabajo realizado, sino con la optimización de los procesos.

Un trabajador productivo es aquél que puede hacer su trabajo teniendo los objetivos marcados según sus características de entrega para no comprometer la calidad del servicio. Es la sana planificación de las actividades, la priorización de las tareas y la utilización eficaz del tiempo el que lleva a la satisfacción del cliente y la mejora de la competitividad de la organización.

En el último término, podemos añadir que la productividad laboral también guarda relación con los factores motivacionales y organizacionales: el nivel de motivación del empleado, el liderazgo eficiente, la formación constante, la claridad de los objetivos son algunas de las claves para conseguir altos niveles de productividad. Todo ello, a su vez, nos permite a las organizaciones poder ir evaluando esta dimensión para detectar aquellos puntos críticos, aplicar nuevas estrategias para mejorar y ayudar a la sostenibilidad del desempeño relacionado con los objetivos organizacionales.

Calidad del trabajo

La calidad del trabajo, otra dimensión clave del rendimiento laboral se relaciona con la exactitud, el cuidado y el cumplimiento de unos estándares en la realización del trabajo, es la dimensión que determina la fiabilidad del servicio ofrecido y el grado de profesionalidad del trabajador en el

cumplimiento de las tareas laborales que le corresponden (Mamani-Guzmán et al., 2023).

En las lavanderías de autos, la calidad del trabajo se traduce en la limpieza del vehículo, el detalle prestado y el control del número de errores o del retrabajo en el lavado. La calidad del trabajo, no obstante, no solo tiene un impacto en el rendimiento del trabajador, sino que influye también en la satisfacción de los clientes, la prestigiosidad de la empresa y la sostenibilidad del negocio. Un buen rendimiento da como resultado la confianza en los trabajadores, la fidelización del cliente y la ventaja competitiva de la empresa en el entorno local.

Desde esta perspectiva, medir la calidad del trabajo permite conocer las posibles debilidades en el servicio prestado por el personal de la lavandería de autos, establecer si existen unos estándares de servicio y verificar que los procesos se cumplen en niveles esperados de eficiencia y calidad. La calidad del trabajo también lleva implicadas la formación del personal, la experiencia adquirida y una cultura organizacional. Por ejemplo, la formación, las supervisiones adecuadas y la correcta disponibilidad de los medios han de potenciar la calidad del trabajo; por ello, la certificación de la calidad del trabajo no solo permite conocer el rendimiento actual, sino que va en la dirección de detectar acciones de mejora y de potenciar el potencial del personal.

Compromiso laboral

El compromiso laboral es definido como el nivel de conexión, responsabilidad y voluntad de la persona trabajadora en torno a las funciones de desempeño y la organización. Esta dimensión representa la actitud de la persona trabajadora ante su trabajo, su motivación intrínseca y su disposición a ayudar al logro de los objetivos organizacionales (Ortega et al., 2023).

El compromiso laboral se evidencia en la puntualidad, la asistencia, la responsabilidad en las tareas a desempeñar y la disposición para ayudar a los compañeros/as y a las personas que ocupan algún puesto de responsabilidad. El grado de compromiso laboral va a ser un factor clave para la eficacia de la empresa, ya que una convicción elevada en el trabajo se traduce, generalmente, en niveles altos de productividad y calidad en el trabajo. Además, el compromiso laboral se relaciona con conductas proactivas, trabajo en equipo y la disposición a asumir más responsabilidades, comportamientos que también aumentan la cohesión y clima de trabajo de la organización.

Por último, el compromiso laboral no solo dependerá de la actitud individual, sino también de la propia gestión de recursos humanos. Otros factores como la dirección, la comunicación interna, la motivación, el reconocimiento o la promoción del desarrollo personal tienen una gran influencia en el compromiso laboral. La evaluación de esta dimensión permite a las organizaciones tener estrategias efectivas de retención del talento, incrementar la satisfacción del personal y favorecer la consolidación de una cultura organizacional al servicio del desempeño y la excelencia.

METODOLOGIA

La actual investigación se basa en el enfoque cuantitativo, el cual se apoya en la recolección sistemática y ordenada de datos de tipo numérico y el análisis de dichos datos mediante el uso de técnicas o herramientas estadísticas; con la intención de medir variables y contrastar hipótesis que se hayan formulado antes de comenzar la investigación (Hernández Sampieri et al., 2018). En este sentido, el enfoque cuantitativo proporciona datos de carácter objetivo, así como también datos que son contrastables y generalizables, por lo que resulta ser un enfoque adecuado para investigar el desempeño laboral en el contexto de las lavanderías de autos en la ciudad de Manta.

Además, la investigación es de tipo descriptiva, dado que su objetivo principal es caracterizar el desempeño laboral de las personas en las lavanderías de autos, describiendo cómo se dan sus dimensiones en la práctica, observando el fenómeno tal y como ocurre, es decir, sin tener que manipular variables, lo que permite ofrecer una forma de describir con bastante claridad y precisión. El enfoque descriptivo permite comprobar aspectos y generar diagnósticos ante mejoras continuas.

La investigación se encuentra enmarcada dentro de un diseño no experimental, debido que no se manipularan las variables de estudio, sino está fomentado en observar tal cual surgen, como aparecen en el contexto donde se desarrollan (Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio, 2018). En este sentido la investigación detecta el desempeño laboral del personal sin tratar de alterar sus comportamientos, por lo que los datos obtenidos serán auténticos en relación con la situación laboral detectada. Adicionalmente la investigación es de diseño transversal porque recolectó los datos en un sólo momento en el tiempo.

La recolección de datos se obtuvo a partir de la aplicación de una encuesta estructura, encaminada a la investigación de (Alvarado, 2025) en su estudio denominado “El ambiente laboral y el desempeño del personal en la distribuidora Mueblería Caicedo, ciudad de Manta”. El instrumento de recolección de datos empleado tiene como fin obtener información precisa y confiable sobre el desempeño de los trabajadores de las lavanderías de la ciudad de Manta. Adicional a ello, dicho instrumento consta de 9 preguntas.

La población del presente estudio se enfocó en los trabajadores de las lavanderías de autos de la ciudad de Manta, siendo un total de 50 colaboradores, de tal manera para una mejor aplicación y obtención de resultados se procedió a obtener una muestra intencional, teniendo como principales puntos para encuestar lo siguiente:

Tabla 2: Lavadoras de autos en la ciudad de Manta

NEGOCIOS	TRABAJADORES
Car Care – Lavadora	7
LAVADORA DE CARROS SOMICAR	6
Tritón Car Detailing	6
Lavadora Car Wash	8
ZONA CERO CAR WASH	7
Lavadora y Lubricadora Circunvalación	4
LUBRICANTES KM	7
Lavadora de Vehículos CARWAS	5
TOTAL	50

RESULTADOS

Tras la aplicación del instrumento; los resultados obtenidos sobre el desempeño laboral del personal de las lavanderías de autos de la ciudad de Manta evidencian una percepción heterogénea en los diferentes aspectos evaluados. De manera general, se observa que existen fortalezas relacionadas con la responsabilidad en el cumplimiento de las funciones, la colaboración con los compañeros y la puntualidad; sin embargo, también se identifican dificultades en el cumplimiento de las metas diarias, el aprovechamiento del tiempo laboral, la precisión en las actividades y la prevención de errores. En varios de los indicadores, las respuestas desfavorables representan una proporción importante de los trabajadores, lo que permite identificar aspectos susceptibles de mejora en la organización, productividad y calidad del trabajo. A continuación, se presentan los resultados obtenidos para cada uno de los indicadores que permiten caracterizar el desempeño laboral del personal de las lavanderías de autos.

Tabla 3: Análisis de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.962	9

En lo que respecta a la tabla 3, El coeficiente Alfa de Cronbach que se obtuvo fue de 0.962, lo cual constituye un dato que denota un altísimo grado de confiabilidad, ya que es un coeficiente que permite indicar un alto grado de certeza la validez del instrumento constituido por los ítems que llevan a evaluar la variable desempeño laboral en el trabajo. Por lo que se puede concluir que los datos recolectados para el análisis estadístico del trabajo pueden ser considerados válidos, consistentes y fiables para la interpretación de los resultados obtenidos.

Tabla 4: *Cumpro con las metas diarias de trabajo.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	28.0
En desacuerdo	13	26.0
Indiferente	4	8.0
De acuerdo	8	16.0
Totalmente de acuerdo	11	22.0
Total	50	100.0

Se aprecia que un 28% de los encuestados se mostró totalmente en desacuerdo y un 26% en desacuerdo, lo cual representa un total del 54% con un punto de vista negativo respecto al cumplimiento de las metas de trabajo diarias. Por otro lado, un 22% de los trabajadores se manifestó totalmente de acuerdo y un 16% de acuerdo sumando un 38% que perciben favorablemente el cumplimiento de sus metas diarias. Adicionalmente, un 8% de los encuestados mantuvo una posición equidistante que implica el no dar ni una opinión a favor ni en contra, lo cual representa una percepción neutral respecto al ítem evaluado; en consecuencia se sostiene que hay una tendencia mayoritariamente contraria a la postura del cumplimiento de metas, lo cual podría denotar fallas en la planificación del trabajo, la asignación de tareas o la administración del tiempo para las lavanderías de autos, lo cual se considera la necesidad de establecer estrategias de mejora de la productividad laboral, las cuales pueden pasar por la mejora de la organización en el trabajo, la fijación de metas y la capacitación del personal a cargo.

Tabla 5: *Aprovecho adecuadamente el tiempo laboral.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12	24.0
En desacuerdo	11	22.0
Indiferente	5	10.0
De acuerdo	13	26.0
Totalmente de acuerdo	9	18.0
Total	50	100.0

La Tabla 5 muestra una calificación de 24% de personas que están totalmente en desacuerdo y 22% en desacuerdo con respecto al hecho de que aprovechan de forma adecuada tanto el tiempo laboral como el material, bien es cierto que el 26% se mostraron de acuerdo y el 18% totalmente de acuerdo con esa idea, mientras que el 10% se decantó por la opción indiferente. Esto pone de manifiesto que la concepción en relación con el uso eficiente del tiempo es variable entre los trabajadores, lo que indicaría que algunas personas tienen problemas en ello, no sólo a la hora de cumplir con los objetivos del trabajo sino también a la hora de organizar las actividades que tienen que llevar a cabo y la planificación del trabajo.

Tabla 6: *Realizo una cantidad adecuada de servicios por jornada.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	22.0
En desacuerdo	6	12.0
Indiferente	10	20.0
De acuerdo	13	26.0
Totalmente de acuerdo	10	20.0
Total	50	100.0

Los resultados de la Tabla 6 muestran que el 22% de los trabajadores manifestó estar totalmente en desacuerdo y el 12% en desacuerdo con que realizan una cantidad adecuada de servicios por jornada, mientras que el 26% se mostró de acuerdo y el 20% totalmente de acuerdo; adicionalmente, un 20% se ubicó en una posición neutral. Esta distribución indica que, aunque un grupo significativo del personal considera que cumple con la cantidad de servicios asignados, existe un porcentaje considerable que percibe dificultades en la carga de trabajo o en la capacidad de cumplir con los objetivos diarios, lo que evidencia la necesidad de estrategias que fortalezcan la organización de tareas y la eficiencia operativa dentro de las lavanderías de autos.

Tabla 7: *Realizo mis actividades con cuidado y precisión.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12	24.0
En desacuerdo	9	18.0
Indiferente	7	14.0
De acuerdo	9	18.0
Totalmente de acuerdo	13	26.0
Total	50	100.0

Conforme los datos transcritos en la Tabla 7, el 24% de los trabajadores respondieron con un "totalmente en desacuerdo"; y un 18% lo hizo "en desacuerdo" sobre el hecho de que identifican y realizan sus respectivas actividades con cuidado y precisión; mientras que el 18% lo hizo "en acuerdo" y el 26% "totalmente en acuerdo"; además, el 14% "indiferente". Esos resultados ponen de manifiesto que, a pesar de que hay un segmento del personal que identifica el rendimiento esperado en la ejecución de sus respectivas tareas, hay un grupo determinado que considera que no está manteniendo el grado de cuidado y de exactitud adecuados, lo cual puede ser determinante para la calidad del servicio en las lavanderías de autos. Esto pone de manifiesto la necesidad de rebasar la supervisión, la formación, y la toma de conciencia a través de la buena práctica de cada tarea en su cuidado y precisión.

Tabla 8: *Cumpla con los estándares de calidad del servicio.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	22.0
En desacuerdo	8	16.0
Indiferente	9	18.0
De acuerdo	9	18.0
Totalmente de acuerdo	13	26.0
Total	50	100.0

Conforme lo señala la Tabla 8, el 22% de los encuestados estuvo totalmente en desacuerdo y un 16% en desacuerdo en lo relativo a que cumplen con los estándares de calidad del servicio; el 18% en acuerdo y un 26% en total acuerdo; por otro lado, un 18% de los encuestados se declaró indeciso al respecto. Esto sugiere que, a pesar de que una proporción considerable del personal tiene la percepción de que cumple los estándares de calidad, un porcentaje elevado del resto no lo cree así, lo cual puede tener ni más ni menos que implicaciones en la satisfacción del cliente y en la imagen de las lavanderías de autos, lo cual pone de manifiesto la necesidad de establecer controles internos más adecuados, seguir entrenando y monitorear el cumplimiento de las normas de calidad en la ejecución de actividades.

Tabla 9: *Evito cometer errores en mi trabajo.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	22.0
En desacuerdo	8	16.0
Indiferente	10	20.0
De acuerdo	13	26.0
Totalmente de acuerdo	8	16.0
Total	50	100.0

Los resultados evidencian que un 22% del personal manifestó estar en total desacuerdo y un 16% en desacuerdo con la afirmación de evitar poder cometer errores en su trabajo, mientras que un 26% mostró coincidencia y un 16% plena coincidencia; y un 20% se presentó de forma neutral. Esto da cuenta de que, por una parte, algunos trabajadores consideran que tienen un desempeño sin errores, pero existe un porcentaje considerable de trabajadores que tienen dificultades para que su desempeño sea certero, lo que podría comprometer la eficiencia y calidad del servicio que se ofrece en las lavanderías de autos. Este escenario pone de manifiesto la inducción al entrenamiento a fortalecer la capacitación, la supervisión y la implementación de los mecanismos necesarios para disminuir errores en el desempeño de las tareas.

Tabla 10: *Cumplo con responsabilidad mis funciones.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12	24.0
En desacuerdo	5	10.0
Indiferente	8	16.0
De acuerdo	10	20.0
Totalmente de acuerdo	15	30.0
Total	50	100.0

Los resultados apuntan a que el 24% del personal manifestó total desacuerdo y el 10% desacuerdo con el desempeño idóneo y responsable de sus funciones, y que el 20% coincidió y el 30% coincidió plenamente; por otra parte, un 16% se mostró neutral al respecto. Esto se traduce en que una parte importante del personal efectúa sus funciones de manera responsable, mientras que existe otro grupo que presenta problemas para asumir sus funciones de manera comprometida y que puede llegar a influir negativamente en la eficiencia y productividad dentro de las lavanderías de autos. De ahí se propone potenciar la supervisión, alentar la responsabilidad del personal de las lavanderías de autos y ofrecer capacitación que ayude a la divulgación de hábitos de trabajo que sean más responsables y organizados.

Tabla 11: *Estoy dispuesto a colaborar con mis compañeros.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	22.0
En desacuerdo	8	16.0
Indiferente	5	10.0
De acuerdo	7	14.0
Totalmente de acuerdo	19	38.0
Total	50	100.0

Con respecto a la predisposición para colaborar con los compañeros, se puede observar que el 22% del personal expresó total desacuerdo y un 16% desacuerdo, mientras que un 14% señaló estar de acuerdo y un 38% estuvo completamente de acuerdo, ya un 10% mostró una posición neutral. Estos datos reflejan que, si bien un sector importante de trabajadores tiene buena predisposición al trabajo en equipo, también existe un sector que no participa activamente de la colaboración, la cual puede dar lugar a una desigualdad en la carga de trabajo y afectar la dinámica organizativa. Por lo que es importante fomentar estrategias que lleven a cabo el trabajo colaborativo y la cooperación entre las trabajadoras del personal, fortaleciendo el rendimiento de las Lavanderías de Autos.

Tabla 12: *Asisto puntualmente a mi trabajo.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12	24.0
En desacuerdo	5	10.0
Indiferente	4	8.0
De acuerdo	11	22.0
Totalmente de acuerdo	18	36.0
Total	50	100.0

En relación con la puntualidad en el trabajo, el 24% del personal respondió en desacuerdo total y un 10% en desacuerdo, mientras que el 22% se mostró de acuerdo y un 36% totalmente de acuerdo; además, el 8% asumió una postura intermedia. Lo que evidencia que aunque son muchas las personas que cumplen con los horarios, todavía hay una parte del grupo que presenta dificultades para asistir y cumplir con los horarios establecidos, lo cual puede causar dificultades en la planificación del día y de las actividades de lavanderías de autos, por lo que se recomienda establecer mecanismos que inciten a la puntualidad y que fortalezcan la disciplina, logrando el establecimiento de un flujo de trabajo más eficiente y ordenado en las lavanderías.

DISCUSION

Los datos obtenidos demuestran que el rendimiento laboral del personal que presta sus servicios en los centros de limpieza de autos de la ciudad de Manta presenta variaciones significativas en sus tres dimensiones: productividad, calidad del trabajo y compromiso laboral. Con respecto a la dimensión de productividad laboral, observamos que un porcentaje importante de trabajadores muestra dificultades para aceptar el cumplimiento de las metas diarias, así como para aprovechar adecuadamente el tiempo del trabajo, tal y como lo corroboran los ítems sobre el cumplimiento de las metas, el uso del tiempo y la cantidad de servicios prestados. Esto coincide con lo que expresa Vega (2021), quien manifiesta que la productividad depende, en gran medida, de la planificación, de la organización y de la supervisión de las distintas actividades laborales, y que la no evaluación de los resultados obtenidos puede ser limitadora de la eficiencia operativa.

Respecto a la calidad del trabajo, los datos iniciales evidencian que algunos colaboradores presentan inconsistencias en la ejecución cuidadosa de las mismas, el cumplimiento de estándares de calidad y la reducción de errores. En estos resultados se corresponde lo que manifiesta Huamán (2024) cuando indica que la calidad del trabajo no depende sólo de los resultados obtenidos a partir del mismo, sino también de los comportamientos y actitudes de cada uno de los colaboradores respecto de la función que se encuentra desempeñando, entendiendo desde la misma investigación que mediante la adecuada evaluación del desempeño podemos determinar en qué ámbitos se

puede mejorar los mismos. Esta misma investigación de Balcázar (2025) también indica que los niveles elevados de calidad inciden también en la productividad y en la satisfacción del cliente, lo que pone de relieve la importancia de establecer mecanismos de control y supervisión de la calidad dentro de las lavanderías.

En lo que respecta a la dimensión del compromiso laboral, los resultados son indicativos de que un número importante de empleados está mostrando conductas como responsabilidad, colaboración y puntualidad, aunque también es verdaderamente cierto que un porcentaje importante de dicho colectivo humano no responda adecuadamente a estas conductas. Lo cual es absolutamente coherente con lo que señala Mendoza (2023) indicándolos presentes en la responsabilidad, la asistencia y la disposición del personal teniendo en cuenta que es una de las variables más importantes para la consecución de los objetivos de la organización. Además, como plantea también Ramos (2021), se puede afirmar que el compromiso se ve infraccionado por la motivación y la efectividad del trabajo cotidiano lo que significa que estrategias de liderazgo, incentivos o comunicación efectiva pueden ser adecuadas para incrementar la implicación de los trabajadores.

En general, los resultados muestran que el desempeño laboral en las lavanderías de autos de Manta no es homogéneo y que existen oportunidades de mejora tanto en la productividad como en la calidad y compromiso laboral. Esto confirma la importancia de evaluar sistemáticamente el desempeño del personal, tal como lo sugieren Vega (2021) y Ramos (2021), ya que permite identificar fortalezas y debilidades, optimizar procesos y fortalecer la gestión del talento humano, lo que repercute directamente en la calidad del servicio y la competitividad de las empresas del sector.

CONCLUSIONES

El desempeño laboral de los trabajadores en las lavanderías de auto de la ciudad de Manta presenta un comportamiento variable en sus diferentes dimensiones, con comportamientos positivos y limitaciones que afectan la eficiencia del servicio. Esta situación da cuenta de la necesidad de mejorar la capacidad de gestión del talento humano mediante estrategias que mejoren el rendimiento y las organizaciones como tales.

En lo que respecta a la productividad del trabajo, se atendieron dificultades en alcanzar metas diarias, aprovechar el tiempo y cantidad de servicios por jornada. Lo expuesto pone de manifiesto la existencia de debilidades en la planificación y realización de las actividades, lo que también afecta la eficiencia de la operativa de las lavanderías automotrices.

Referente a la calidad del trabajo, se comprobó que no todos los trabajadores mantienen un nivel homogeneizado en la realización de sus tareas, ya que algunos cumplen con los criterios establecidos y realizan sus actividades en forma correcta, mientras que otros presentan errores que

afectan la calidad del servicio. Esta situación puede dar lugar a ineficiencia en la satisfacción del cliente y en la imagen de la empresa, por lo que es necesario tener muy presente la capacitación y el control de la calidad.

Con referencia al compromiso del trabajo los operarios se observaron que una parte del personal muestra responsabilidad, disponibilidad para colaborar y puntualidad, aunque existe un grupo de trabajadores que no muestran en plenitud estas conductas. Esta situación puede hacer que el trabajo en equipo se vea afectado, así como también el desarrollo eficiente de las actividades en el interior de las organizaciones.

BIBLIOGRAFIA

- Olivera, Y. J. (2021). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores*. Obtenido de https://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522021000200003
- Peralta, M. J. (2021). *Análisis del Clima organizacional de la empresa Súper Accesorios el Colorado de la ciudad de*. Obtenido de <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/6196/1/ULEAM-ADM-0342.pdf>
- RAMON, M. M. (2023). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO*. Obtenido de <https://repositorio.upea.bo/jspui/bitstream/123456789/681/1/EMPASTE%20TE SIS%2020 23%20%282%29.pdf>
- RAMOS, C. G. (2021). *RELACION ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y*. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d4293e68-a672-4267-9997-cbaa23f02c92/content>
- ROMAN BALCAZAR, D. L. (2025). *PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL DESEMPEÑO*. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/41744/LIDE RAZGO_M OTIVACION_ROMAN_BALCAZAR_DEISY_LISBETH.pdf?sequence=1&isAll owed= y