



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE:**

**TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Tema:**

**PLAN DE MEJORA PARA INCREMENTAR LA ASISTENCIA  
DE LOS EMPLEADOS EN EL ÁREA DE BODEGA DEL  
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL  
CANTÓN SANTA ELENA**

**Autor:**

**SOLANO VILLÓN JOSÉ LUIS**

**Tutora:**

**CHIQUITO CHILÁN ROSA ROXANA**

**Guayaquil – Ecuador**

**2019**



## **DEDICATORIA**

La presente tesis se la dedico a Dios por el Don de la Sabiduría que impuso sobre mí, a mis hermanos por ser quienes conducía mi corazón en momento de quebranto, continuamente a los jóvenes con quienes laboro por ser impulso de prepararme eficazmente para guiarlos en todo momento; finalmente a toda mi familia, amigos y conocidos por estar conmigo en tiempos que más los necesitaba.

**Solano Villón José Luis**



## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por no dejarme solo en ningún instante, a mi Mamá Monserrate por guiar mi vida en todo mi proceso de formación personal, espiritual y profesional, continuamente a mi abuelita Delfina quien siempre estuvo atenta en todo mi transcurso de preparación, así también a mi Tía Rossana por ser un modelo a seguir para mí, finalmente a toda mi familia ya que cada uno de ellos marcó un precedente representativo en mi preparación profesional.

**Solano Villón José Luis**

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **PLAN DE MEJORA PARA INCREMENTAR LA ASISTENCIA DE LOS EMPLEADOS EN EL ÁREA DE BODEGA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SANTA ELENA** y problema de investigación: **¿Cómo incide el ausentismo de los empleados en el área de bodega en el cumplimiento de la entrega de pedidos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena en el año 2019?**, presentado por **SOLANO VILLÓN JOSÉ LUIS** como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

**José Luis Solano Villón**

Tutora:

**PhD. Rosa Roxana Chiquito Chilán**

## **CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN**

Yo, **SOLANO VILLÓN JOSÉ LUIS** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **PLAN DE MEJORA PARA INCREMENTAR LA ASISTENCIA DE LOS EMPLEADOS EN EL ÁREA DE BODEGA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SANTA ELENA** de la modalidad de **SEMIPRESENCIAL** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresa**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

**JOSÉ LUIS SOLANO VILLÓN**

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 240013362-1

\_\_\_\_\_

Firma

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma

## RESUMEN

El trabajo de titulación que se presenta, fue realizado bajo la necesidad que presentada en el área de bodega del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, del cual se muestran problemas atribuibles al ausentismo de los servidores públicos del área. Además la presente investigación cuenta con un objetivo general del cual es presentar un plan de mejora para incrementar la asistencia de los empleados, esto permite que la gestión administrativa contenga un auge institucional y así mejore la variable enfocada en el cumplimiento de pedido.

La investigación cuenta con cuatro capítulos muy importantes, en el primer capítulo se podrá identificar los antecedentes y formulación del problema, definición de los objetivos de la investigación; temas concatenados al proyecto; en el segundo capítulo se muestra antecedentes históricos, teóricos, base legales que soportan a la investigación, continuamente en el tercer capítulo se muestra la metodología de investigación, las técnicas utilizadas en la investigación y finalmente en el cuarto capítulo se concluirá con el análisis de los resultados en las técnicas utilizada y sobre todo el plan de mejora que sustente al trabajo de investigación.

A través del trabajo de investigación y las técnicas realizadas se pudo concluir que el ausentismo se debe a factores predominantes y comunes a las que se muestran en las investigaciones, es decir, a factores tales como, escasa capacitación, clima laboral y demás aspectos que se presentaran a continuación.

## **ABSTRAC**

The degree work that is presented was carried out under the need presented in the warehouse area of the Decentralized Autonomous Government of the Canton Santa Elena, which shows problems attributable to the absenteeism of public servants in the area. In addition, this research has a general objective of which is to present an improvement plan to increase employee assistance, this allows administrative management to contain an institutional boom and thus improve the variable focused on order fulfillment.

The research has four very important chapters; in the first chapter it will be possible to identify the background and formulation of the problem, definition of the objectives of the investigation; topics concatenated to the project; in the second chapter it shows historical, theoretical, legal basis supporting research, continuously in the third chapter shows the research methodology, the techniques used in the research and finally in the fourth chapter will conclude with the analysis of the results in the techniques used and especially the improvement plan that supports the research work.

Through the research work and the techniques carried out, it was concluded that absenteeism is due to predominant and common factors to those shown in the research, that is, to factors such as lack of training, working environment and other aspects that are will present below.



## ÍNDICE GENERAL

<b>CONTENIDOS:</b>	<b>PÁGINAS:</b>
CARATULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRAC.....	viii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en un contexto .....	1
Situación de conflicto.....	3
Formulación del problema .....	4
Delimitación del problema .....	4
Variable de la investigación .....	5
Objetivos de la investigación .....	5
Justificación de la investigación.....	5
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO .....	8
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8
Antecedentes históricos.....	8

El origen del absentismo: de donde proviene la palabra .....	8
Orígenes del ausentismo o absentismo laboral.....	9
Antecedentes teóricos .....	12
Ausentismo Laboral.....	12
Tipos de ausentismo laboral.....	14
Ausentismo Injustificado.....	16
Talento Humano .....	16
Control adecuado para los empleados .....	18
Bodega .....	18
Logística .....	19
Adquisición .....	19
Cumplimiento de pedido.....	20
FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	20
Ley Orgánica de Servidor Público (LOSEP).....	20
Código de Trabajo.....	22
VARIABLE DE INVESTIGACIÓN .....	22
Variable independiente.....	22
Variable dependiente .....	23
DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	23
CAPÍTULO III .....	26
METODOLOGÍA .....	26
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	26
Organigrama Institucional.....	27
Organigrama Estructural.....	28
Planilla de los servidores públicos del área .....	28
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	31

TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	31
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	32
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	34
Análisis Documental.....	34
Encuesta .....	38
Entrevista .....	44
Diagrama de causa y efecto.....	48
Diagrama de causa y efecto.....	49
CAPÍTULO IV.....	50
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	50
PLAN DE MEJORA .....	52
CONCLUSIONES .....	57
RECOMENDACIONES.....	58
BIBLIOGRAFÍA.....	59
ANEXOS.....	63

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
TABLA 1. PLANILLA DE SERVIDORES PÚBLICOS .....	28
TABLA 2. ANÁLISIS DOCUMENTAL .....	35
TABLA 3. ANÁLISIS DOCUMENTAL .....	36
TABLA 4. ANÁLISIS DOCUMENTAL .....	37
TABLA 5. PLAN DE MEJORAS .....	54

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en un contexto**

El ausentismo laboral es uno de los inminentes problemas que cualquier empresa afronta, sea instituciones públicas o privadas, con fines o sin fines de lucro, de producción o servicio, incide negativamente a fin de cumplir con los objetivos y misión de la misma, su acontecimiento del proceso productivo de brindar servicios o prestar bienes, es un tema del cual se debe tener presente dentro de una organización, principalmente por los responsables del área de talento humano ya que simboliza un claro aviso de alguna circunstancia que se lleve a efecto dentro de los procedimientos de este departamento tales como: gestionar, controlar y organizar al personal que tiene a cargo, seleccionar y brindar formación oportuna a los trabajadores, inspeccionar y evaluar el desempeño del personal, es decir, el control del ausentismo laboral, horas extraordinaria, los movimientos de plantillas, aspectos imprescindible que deben existir en la organización a la hora de llevar en marcha un proceso dentro de la misma.

El área de talento humano es el departamento que planifica y es uno de los indicadores que permitirá prevenir riesgos laborales, la cual implica la búsqueda de oportunidades y mejoras en términos de incrementar la productividad y optimizar recursos, fijando metas y aplicando un control para evaluar las condiciones del desempeño de cada uno de los empleados y no causar molestias a dar responsabilidades extras por la inasistencia laboral de los demás empleados, ya que genera un desbalance e insatisfacción en la productividad en la organización.

El ausentismo laboral puede traer grandes consecuencias en instituciones públicas o privadas, trayendo a efecto la desorganización y

disminución de una producción del rendimiento de instituciones que se dedican a la producción de bienes y prestación de servicios, así mismo aminora el rendimiento de los empleados y de la institución, conflictos internos entre compañeros y conflictos externos con diferentes instituciones a la cual se presta un servicio.

En el Ecuador como en otra parte del mundo, el ausentismo laboral es una de las problemáticas de mayor importancia a nivel laboral, siendo los factores como: accidentes, enfermedades, problemas familiares, calamidades domésticas, y demás factores que afectan a la productividad y el desarrollo institucional. Esto ha llevado a que muchos investigadores deban analizar y determinar cuáles son sus posibles causas y efectos, por lo que detallaremos a continuación.

Según un estudio realizado por Marcos Valladares, 2016 en el Municipio Distrital Metropolitano de Quito se presentó:

“Un bajo nivel de motivación viéndose reflejado en las tareas y actividades que ellos realizaban por el clima laboral, en el que ellos se desarrollaban, además la motivación que es un factor que influye en el desempeño laboral de los empleados, debido a la falta de herramientas necesarias para mantener un alto nivel de motivación y por ende un mejor desempeño laboral en su lugar de trabajo” (Valladares, 2016)

Un estudio realizado por la Universidad Pontificia Católica del Ecuador, según manifiesta que:

“Se puede concluir que mediante los resultados obtenidos de los riesgos psicosociales que se verifican en la población, son resultados del ausentismo en la empresa por diversas causas, una de ellas la falta de comunicación en desarrollo de tareas en el transcurso del día para la producción de la empresa, además los colaboradores deben sentirse apoyados por sus supervisores en lo cual esto no se da”. (Larzabal, 2015)

En la ciudad de Guayaquil, Rigoberto Poveda, 2013 realizó un estudio sobre el índice de ausentismo laboral, determina que

“La mayor causa de ausentismo es por la desmotivación, cansancio e insatisfacción laboral, se evidencia la falta de estabilidad y compromiso de los empleados, también la falta de liderazgo afecta la buena comunicación entre empleado y superior inmediato, situación que está demostrada al momento de conceder los permisos de trabajo para atender situaciones de índole personal de salud entre otras, creando un ambiente hostil a causa de la inflexibilidad por parte del superior”. (Poveda, 2013)

A nivel nacional la mayoría de organizaciones se encuentran sometidas a una dificultad de ausentismo laboral por distintas causas originarias que se consideren justificadas o no, aunque esta dinámica provoca resultados negativos para las entidades, de la misma manera que el incumplimiento de asistencia lleva como lleva como consecuencia un deterioro del ambiente laboral.

Por último, al revisar los trabajos de investigación ya mencionados, se hace necesario puntualizar que el ausentismo laboral perjudica de forma significativa a las Organizaciones, en Gobierno Municipal del Cantón Santa Elena no se encuentran identificadas cuales son las causas, por tal razón es de suma importancia el tema que se está investigando, ya que esto permitirá ejecutar estrategia y un plan de mejora que permitan a que el área de bodega logre solucionar las dificultades y prevenir los riesgos que conlleva problemas sobre el ausentismo de los empleados.

### **Situación de conflicto**

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, para fortificar y agilizar los procesos laborales de la gestión administrativa, vincula al área de bodega, esta tiene la responsabilidad de administrar procedimientos de recepción, registro de control, almacenamiento, entrega, custodiar bienes muebles, maquinarias, equipo, bienes materiales,

suministros, accesorios, insumos, repuestos y activos fijos, así también el ingreso y egreso de los mismo, de acuerdo a los requerimientos de los departamentos diferentes del GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Además, esta instituye estándares para el desenvolvimiento laboral, los que facilita eficazmente los recursos humanos.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, se han presentado problemas atribuibles dentro del clima laboral, la problemática y desequilibrio está presente en el área de bodega, dado que el índice de ausentismo laboral de los servidores públicos es elevado, teniendo en cuenta que su consecuencia disminuye la productividad, desempeño de los trabajadores y rendimiento de la Institución.

La inasistencia de los empleados al trabajo, genera un fenómeno importante para el crecimiento institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, el ausentismo de los servidores públicos se lo puede identificar en los registros de ingreso y salida, el impacto que genera ocasiona efectos de importancia para el auge de la Institución, sin embargo el impacto que este problema está ocasionando es la disminución de la productividad y la creación de un ambiente laboral toxico.

### **Formulación del problema**

¿Cómo incide el ausentismo de los empleados en el área de bodega en el cumplimiento de la entrega de pedidos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena en el año 2019?

### **Delimitación del problema**

**Campo:** Talento Humano

**Área:** Bodega

**Aspectos:** Ausentismo Laboral



## **Variable de la investigación**

**Variable Independiente:** Ausentismo

**Variable dependiente:** Cumplimiento de la entrega de pedidos

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

- Diseñar un plan de acciones para incrementar los niveles de asistencia de los empleados en el área de bodega del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena.

### **Objetivos específicos**

- Fundamentar aspectos técnicos sobre disciplina laboral.
- Diagnosticar la situación laboral relacionada con el ausentismo y su relación con el cumplimiento de pedidos.
- Diseñar un plan de mejoras para cumplir con las entregas de pedidos en el tiempo correspondiente.

## **Justificación de la investigación**

La ausencia de los trabajadores o ausentismo laboral, refleja para las instituciones públicas o privadas un componente perjudicial, dado que influye al desenvolvimiento y desempeño de las varias actividades que tiene como objetivo profesional la Institución.

Una creciente ausencia del trabajador produce una improductividad en la institución, genera el coste a razón de cubrir necesariamente el lugar de trabajo, a tal caso que se requiere el trabajo del personal administrativo para suplir o establecer la realización de acciones pertinentes en beneficio de la institución a otro empleado y se produce un deterioro al sujeto, cabe agrega que al realizar las funciones no se ejecuta con eficiencia las mismas funciones que realiza la persona que contenga conocimiento del cargo, o

en tal caso que el exceso de trabajo al colaborador no dedicará el mismo tiempo para la labor.

Las Instituciones deben conservar un nivel bajo de ausentismo laboral, a causa de que este factor perjudica en las metas planteadas y costos por parte de la institución. Es improbable que institución logre conseguir los objetivos planteados si su ímpetu laboral incumple sus labores fijadas dentro de la programación de actividades, la acción realizada contribuye en el crecimiento y auge de los cambios esperados por parte de la Institución.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena es una institución pública, esta contiene el área de bodega el cual se dedica al control adecuado de los bienes de la Municipalidad, además de distribuir bienes materiales cada vez que los diferentes departamentos que lo requieran.

La presente propuesta es atribuible para corregir los problemas causados por el ausentismo laboral, puesto que es de los más frecuentes en el ámbito laboral e intentará remediar y mejorar la productividad y la eficacia al momento entregar los pedidos, por tanto certificará la complacencia de los clientes internos de diversos departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, el problema se ocasiona por las inasistencias continuas o no esperadas por parte de los servidores públicos del área.

Del mismo modo se logrará crear conciencia a los trabajadores que la asistencia laboral reduce los costes para las instituciones, además genera rendimiento económico, a su vez aumenta la competitividad y la producción institucional, también se espera que los empleados sean más comprometidos con la Institución y que su asistencia a su puesto de trabajo sea recurrente.

El asentamiento de un plan de acción para el entorno laboral en el área de bodega y establecer estrategias para incrementar la asistencia de los servidores, por ende, asegurará la eficacia de los empleados del área al

momento de entregar el bien material o inmueble requerido por los departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena.

Además será un instrumento para la Institución a inicio de la ejecución e implementación de la propuesta del plan de acción para disminuir el ausentismo laboral de los empleados, igualmente contribuirá en la realización de las acciones de corrección en el ausentismo laboral que beneficiara en la gestión administrativa del trabajador y su cumplimiento de la entrega de pedido, a su vez motivará eficazmente a los trabajadores, directivos del área a causa de beneficiar la productividad y servicio en el área de bodega del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena.

Para terminar, se considera el trabajo de investigación como una herramienta necesaria que indagará con responsabilidad el área de bodega del GAD Municipal del Cantón Santa Elena y a su vez definir el problema existente, para determinar planes posibles de acción aptas para disminuir el ausentismo laboral y así obtener mayor índice de productividad para los clientes internos de la institución pública, por añadidura el beneficio que creará la actual investigación es incrementar y corregir en el procedimiento de producción por parte del trabajador incrementando la motivación y produciendo beneficios ascendiente a los trabajadores y a la institución, sabiendo que si el índice de ausentismo disminuye se conseguirá situar un mayor incremento del elemento más significativo de la organización, como lo es talento humano.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

##### **Antecedentes históricos**

En el presente capítulo se mostrarán diferentes tópicos teóricos al tema de investigación, relacionadas con el ausentismo laboral en las organizaciones, es decir, apoyan al plan de mejora para incrementar la asistencia de los empleados a su área de trabajo, en la que se demuestra compendios que son base para cumplir a cabalidad con la investigación.

##### **El origen del absentismo: de donde proviene la palabra**

Absenta, también conocido como (el hada verde), un licor extraído de una planta con sabor amargo llamado Artemisia Absinthium, este se servía acompañado de un turrón de azúcar. Al derramar agua en el absenta el líquido inmediatamente se enturbiaba por la magnitud de sustancias encontradas en el alcohol, esta producía una fuerte acción tóxica en el cerebro de quien lo consumía. (68% era el valor alcohólico del cual obtenía llegar)

La absenta originaria de suiza, a fines del siglo XX se popularizó en Francia debido al nivel bajo de precio del cual contaba, creó que la categoría con escasos recursos tuvieran acceso a una sustancia alcohólica de alto nivel de graduación, estrechamente económica y accesible para todo el mundo.

Precedentemente de conseguir popularidad de bebida como consumo fácil, el absenta también era utilizado como medicina que se proporcionaba en dosis extremadamente pequeñas a la tropa de ejército de Francia para disminuir la fiebre a los enfermos, militares activos en el año 1802-1870

afirmaron que el absenta habría provocado la muerte a varios soldados de Francia en el norte de África que las balas de los árabes.

A inicio del siglo XX la absenta y su consumo tuvo un crecimiento eficaz, en Francia en 1910 fueron consumidos aproximadamente 36 millones de litros, preocupando a los vinateros de ese entonces a quienes perjudicaban en sus ventas de vino. Se demostró simultáneamente que el consumo de este licor generaba convulsiones, alucinaciones y el deterioro intelectual de quienes lo consumían. Surgió una enfermedad nueva, **el absentismo**. En Francia lo obreros que prestaban su servicio a las fábricas enfermaron y dejaron de ir a sus lugares de trabajo, además se cometieron varios crímenes por la incidencia de esta bebida.

### **Orígenes del ausentismo o absentismo laboral**

Desde inicio de la revolución industrial en el siglo XIX, el origen del ausentismo laboral ya se hallaba crecidamente desarrollado, de los renovados avances tecnológicos, tiempos del proceso de innovación económica, la transformación de la sociedad, y se pasó de la economía campestre a una economía urbana y a su vez industrializada.

Esto ocasionó que aparezca un orden jerárquico para los niveles sociales en la que los trabajadores vivían a disposiciones de los burgueses, ya que eran ellos quienes poseían el dominio del capital y producción de las organizaciones de ese entonces. Todo esta transformación social provocó que se originara un sin número de caos, problemas y controversia entre las superioridades y los empleados quienes prestaban sus servicios a las empresas, desde ese momento se comenzó a conversar del absentismo laboral, denominado como la ausencia injustificada de trabajadores a sus lugares de trabajo que ocasionan un superávit en los costos de producción para las empresas. Los empresarios o apoderados de las empresas de esta época, para corregir esta problemática afectaban reduciendo el salario de los trabajadores para así remediar los costos perdidos provocados por el ausentismo laboral.

Entre las causas comunes del **ausentismo** fue la extensa distancia que existía para los trabajadores entre su sitio de trabajo y el lugar de vivienda, así también la escasez de transporte apropiado para los trabajadores, puesto que la extrema pobreza ocasionada por el salario que recibían no sustituía para cubrir gastos extras.

El ausentismo laboral, en los últimos tiempos ha sido un inconveniente que desequilibra el auge de los objetivos de las organizaciones a nivel internacional, nacional y local, lo que conlleva al déficit de la gestión administrativa dentro del clima laboral. En este sentido la inasistencia de los empleados a su lugar de trabajo induce inestabilidad laboral para el personal administrativo de quien depende.

En el Ecuador, mediante investigaciones exactas por innegables empresas, se ha visualizado un elevado índice de ausentismo laboral; pero no constan fichas exactas o datos estadísticos que manifiesten la dimensión del problema. En nuestro país se desconoce la tasa de ausentismo laboral global, además de su índice de avance con respecto a este fenómeno de descontrol.

Cada vez este evento va evolucionándose a una moderna concepción de absentismo laboral. En la actualidad se identifica como un problema que proviene en diferentes empresas, sean pública o privada y además los directores poco a poco se focalizan en conseguir un recurso atribuible para mejorar esta problemática que atenta en la productividad de las organizaciones y a su vez prevenir del mismo, ya que en la actualidad se lo puede manejar, aspecto que en tiempo atrás no se tenía despejado.

Así también, el **cumplimiento de pedido** es determinado como **logística**, a través de los años el oficio logístico es valorado un trabajo netamente rutinaria operativa, esta es adecuada para distribuir y que lleguen los productos desde los almacenes o también llamados bodegas a la utilidad y consumos del mismo bien. A partir de esta apariencia, el

trabajo logístico que realizan las empresas fue examinada básicamente como uno espacio que genera los costos sin facultad de distinción.

Aproximadamente la función logística fue estudiada en el año 1990 – 1964, este proceso inició en el siglo XX y llegó a intervenidos del año sesenta, y así se identificó dos etapas diferentes que se dieron por efecto de la segunda guerra mundial.

La función logística y su proceso inicial, se relacionaba precisamente a proporcionar la entrega física de los bienes, en específico al transporte y el acopio de los productos. En aquel tiempo se encontró que en el proceso industrial y su desarrollo; cuando la ganadería y agricultura prevalecían como fuentes economías. Tal escenario fue muy relevante ya que la responsabilidad fue de distribuir a cabalidad los productos a diversas granjas que contaban los mercados centrales; además la logística se constituía labores sin ningún valor y sobre cargo.

Llega a la mitad de los sesenta es el momento que se origina el crecimiento de la función logística, tal como en el aspecto académico de la misma manera que empresarial. El aspecto de la gestión logística se empezó a aplicar desde inicio de esta década, ya precisando el significado de la logística integral y su función.

Las bodegas abastecen un espacio para controlar, proteger y ubicar los bienes; esta es parte completa de las actividades del negocio en las organizaciones y se muestras de una manera estratégica para mejorar y lograr satisfacer las necesidades en el cumplimiento de los pedidos de clientes interno y externo, asimismo reducir los costos que generan la trasportación de bienes.

En el país el **cumplimiento de pedidos** para muchos empresarios es una de las gestiones que tiene que llevar un control y responsabilidad adecuada por parte de los almacenes o bodegas para atender los requerimientos solicitados. El cumplimiento de pedido logra abastecer escenarios de un almacén preciso, sino suele ser ineludible del punto

logístico en tema que contenga una bodega de capacidad extra que se mantenga a un trayecto próximo al envío del cliente, del almacén depende el manejo considerado de los recursos que generan las organizaciones, así mismo dispone un auge organizacional y a su vez agilitando los proceso adecuado para llevar un control contundente a la hora de distribuir los bienes.

## **Antecedentes teóricos**

### **Ausentismo Laboral**

La dificultad del ausentismo laboral del contorno organizacional, está presente en el momento a partir que sale a flote el trabajo a fin de que el hombre sea utilizado para compensar sus necesidades y el de las demás, a través de la prestación de los servicios profesionales.

El ausentismo asimismo logra utilizar a un indicador de desagrado e insatisfacción en relación a los trabajadores, por ende es un componente relevante que debe tomar en consideración el departamento de talento humano.

El ausentismo determina los atrasos, ausencia de los empleados a su puesto, así lo afirma (Chiavenato, 2009)

“El ausentismo es la frecuencia y/o la duración del tiempo de trabajo que se pierde cuando los colaboradores no se presentan al trabajo; constituye la suma de los periodos en los cuales los colaboradores se encuentran ausentes del trabajo, sea por falta, por retraso o por algún otro motivo”. (p.90")

En el sitio web de la (Organización Internacional del Trabajo, 1991) se define al absentismo laboral como:

“La no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas; y el absentismo laboral de causa médica como el



periodo de baja laboral atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo normal o prisión”.  
(s. p)

Según (Chiavenato, 2007) hace define al absentismo o sino llamado ausentismo, determinando que expresa las ausencias de los empleados:

“El absentismo (también llamado ausentismo) es una expresión empleada para designar las faltas o ausencias de los empleados en el trabajo, el absentismo se refiere a la falta de presencia de los empleados en momentos en los que normalmente deberían estar trabajando”. (p.144)

Según la Real Academia Española (Real Academia Española, 2010) define al ausentismo laboral como “la abstención deliberada de acudir al trabajo o a cumplir con una obligación. También se refiere a la costumbre que puede tener un propietario de residir fuera de la localidad en que radican sus bienes” (s.p).

Así mismo (González, 2012) hace referencia que el ausentismo laboral es un tema que preocupa a las organizaciones a nivel nacional, lo menciona de la siguiente manera:

“El ausentismo laboral es la ausencia de aquellos empleados que no están en las horas de trabajo y esto es uno de los puntos que preocupa a la empresa lo cual tratan de controlar para que no se cometan dentro de ella. También puede definirse como toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo”. (s.p)

Según varios autores (Peiró, Rodríguez Molina, & González Morales, 2008) consideran al ausentismo laboral como un factor que perjudica a los costes de la institución.

“El ausentismo se lo considera una de las causas que genera un mayor incremento en los costes relacionados a la organización, que si es incontrolable generará conflictos en la competitividad y productividad, en tal caso es una razón significativa del cual se debe conocer el conste directo e indirecto para tomar decisiones oportunas y preventivas”. (s.p)

### **Tipos de ausentismo laboral**

En relación (Leonett & Br. Oscar, 2005, págs. 14,15) hace referencia que:

“La clasificación definitiva por la que se ha optado en función de las causas son las siguientes:

- **Ausentismo legal e involuntario:** se caracteriza por ser un costo para la empresa porque el trabajador en tales circunstancias sigue percibiendo su remuneración, es lo que se puede considerar ausentismo retribuido y comprende los siguientes apartados:

Enfermedad normal.

Accidente laboral.

Licencias legales.

Maternidad o adopción de 5 años.

Enfermedad profesional.

- **Ausentismo personal o voluntario:** se caracteriza por ser un coste de oportunidad para la empresa porque el trabajador, en tales circunstancias, no sigue percibiendo su remuneración.

Es lo que se denomina ausentismo no retribuido y comprende los siguientes apartados:

Permisos particulares.

Ausencias no autorizadas.

Conflictos laborales.

Cuidado de los hijos.

Salir a fumar.

Retrasos.

• **Ausentismo presencial:** consiste en acudir al trabajo, pero dedicando una parte de la jornada a actividades que no guardan relación con las tareas propias del puesto que se cumple, como por ejemplo:

Consultar páginas Web.

Usar correo electrónico con fines personales.

Leer el periódico.

Llamadas a amigos y familiares.

Pasear por los pasillos.

• **Ausentismo por razones conocidas:** es aquella que se presenta cuando el trabajador le comunica a su supervisor inmediato cuándo y por qué razones se ausenta de su puesto de trabajo. Estas razones tienen que estar enmarcadas en las leyes o convenios colectivos de trabajo, como son:

Vacaciones.

Matrimonio.

Cambio de domicilio.

- **Ausentismo por razones ignoradas:** son todas aquellas que no pueden ser notificadas con anterioridad al supervisor inmediato sino posteriormente. Estas pueden ser de cualquier motivo inesperado”.

Se puede identificar que concurren varias maneras de ausentismo para las empresas, el cual todas tiene un efecto en común, disminuyen de la productividad generada por la ausencia de los empleados a su lugar de trabajo.

### **Ausentismo Injustificado**

Para (Arregui Paredes, 2018) en su tesis con el título “El ausentismo laboral. Caso: Área Call Center institución financiera privada del Ecuador” en la ciudad de Quito menciona un definición sobre el ausentismo injustificado de la siguiente manera:

“Un ausentismo se considerará injustificado cuando el trabajador incurra de forma deliberada y voluntaria en ausencias, que no cuenten con un respaldo o prueba que las justifique y que serían susceptibles de sanción como faltas injustificadas y atrasos.

La no presencia del trabajador por motivos injustificados podría obedecer a un clima laboral entendido por el trabajador como inapropiado para su desarrollo personal y profesional”. (p. 21)

### **Talento Humano**

La organización, logra cumplir los objetivos planteados mediante un orden de recursos dado que, deben ser administrados eficientemente y permitirá conseguir la misión, así lo menciona (Chiavenato, 2009):

“La organización, para lograr sus objetivos, requiere de una serie de recursos que, administrados correctamente, le permitirán alcanzar sus objetivos.

La administración del talento humano es un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en

cuanto a las personas o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño” (p. 9)

El talento humano es quien se encarga de encontrar el desarrollo de la organización y de igual manera del personal que presta su servicio.

“La gestión del talento humano busca el desarrollo e involucramiento del capital humano, elevando las competencias de cada persona que trabaja en la empresa; la gestión del talento humano permite la comunicación entre los trabajadores y la organización involucrando la empresa con las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerles un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad y motivación de cada trabajador que se constituye en el capital más importante de la empresa, su gente”. (Chávez, 2015, pág. 16)

De tal manera, se es necesaria la participación del talento humano en la organización ya que son quienes velan por el porvenir de la empresa y su productividad, tanto como para los empleados.

Según varios autores de una revista titulada a el análisis de la administración del talento humano en el centro de educación básica fisco-misional "cristo rey" de la ciudad de esmeraldas ( Romero Morales, Ortiz Delgado, & Barrezueta Maldonado, 2017) afirman: “El talento humano se entenderá como la capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas” (pág. 6). Es decir, los empleados son los talentos humanos de quien se encargan de entender de manera acentuada la gestión para llevar el auge de la organización.

## **Control adecuado para los empleados**

El control adecuado para los empleados, consiste en la presencia de los trabajadores, esto permite mantener un control adecuado de la entrada y salida del personal de trabajo.

Un adecuado sistema de control de personal es esencial para la buena administración en una empresa o un negocio, se trata de tener el control de entrada y salida de los empleados para mejorar la productividad, con seguimiento de horarios, grupos de acceso, zonas permitidas/restringidas y la certeza de un incremento en la productividad de la empresa. (Dointech - Automotización, Seguridad y Control, 2015)

De tal manera el control adecuado de los empleados, permite que las empresas contengan un crecimiento oportuno, todo depende del capital humano y su gestión.

## **Bodega**

La bodega o también llamada almacén es un espacio o área física en donde se coloca la materia prima, el producto casi terminado o ya terminado. Esta sirve como el espacio controlador de los flujos de la mercadería entre la necesidad y disponibilidad de comerciantes, fabricantes y consumidores.

La dirección de bodega para llevar una gestión adecuada depende precisamente del manejo adecuado de los viene (Acosta, Sierra, Guzmán, & García, 2015) afirman:

“La administración de bodega o almacén, es quien conduce sin duda al mejoramiento y optimización de los procesos y gestión administrativa, además esta se encarga de mantener el cuidado de los productos o bienes de la empresa y mantener la existencia adecuada de los bienes a través de un registro kardex”. (p.3)

En la tesis presentada por (Torres, 2016) con el tema “Análisis de procesos operacionales de bodega e inventario para el mejoramiento estratégico en el centro de distribución comisariato” en la ciudad de Guayaquil, define bodega como una gestión el cual se dedica a aplicar y dictar los procesos necesarios para la conservación de los materiales y productos, verificando el cumplimiento de estas disposiciones al interior de la bodega.

Bodega es un espacio el cual permite mantener almacenado los bienes que vayan a requerís en un futuro los diferentes departamentos de una empresa. Según (Castillo, 2003) define el término bodega como “un espacio designado para la espera, recepción, revisión, manejo, guarda, expedición y control de materiales” (p. 61).

## **Logística**

La gestión logística empresarial es uno de los deberes fundamentales que deben prevalecer en una empresa, ya que esta se encarga del manejo y control de los bienes o activos que mantienen la misma. Según el autor (Sevillas, 2012) definen en un sitio web la logística como:

“La logística son todas las operaciones llevadas a cabo para hacer posible que un producto llegue al consumidor desde el lugar donde se obtienen las materias primas, pasando por el lugar de su producción.

Son principalmente las operaciones de transporte, almacenamiento y distribución de los productos en el mercado. Por ello, se considera a la logística como operaciones externas a la fabricación primaria de un producto. En este sentido, es uno de los departamentos de las empresas que más se suele externalizar o subcontratar”. (s.p)

## **Adquisición**

Según (Westreicher, 2019) en un sitio web economipedia hace referencia el término adquisición de la siguiente manera:

“La adquisición es el acto de obtener algún producto o servicio mediante una transacción. Esto exige que el demandante realice una orden de compra y que el pago sea aceptado por el ofertante. Las fusiones y adquisiciones de empresas son una forma de crecimiento externo. La adquisición consiste en la compra que una compañía hace de otra tomando propiedad de sus acciones. Sin embargo, ambas sociedades no llegan a fusionar sus patrimonios”. (s.p)

### **Cumplimiento de pedido**

“El cumplimiento de pedido es una característica del cual los almacenes o bodegas deben estar intactos ya que son responsables de la satisfacción de los clientes dentro de una organización y a su vez garantizar la fidelidad y confianza a sus usuarios” Conforme a (Portilla, 2003) hace referencia la importancia del cumplimiento de pedido a los clientes:

“Si una empresa cumple todas las promesas de venta o de servicio que establecen, el cliente puede confiar en la empresa para cualquier necesidad futura, con la certeza de que no perderá tiempo ni dinero. Cumplir las promesas genera confianza en el cliente y le permite optimizar su tiempo, que hoy en día es el activo más valioso de todos y a nadie le sobra tiempo para quejas y esperas”. (s.p)

### **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

La fundamentación legal del presente trabajo se enmarca en la normativa legal vigente en el país entre las cuales Ley Orgánica de Servidor Público y Código de Trabajo.

#### **Ley Orgánica de Servidor Público (LOSEP)**

En el artículo 22 de la LOSEP, establece entre los deberes y obligaciones de los y las servidores públicos cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo además cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida.



En la misma ley en el artículo 24, estipula la prohibición del abandono injustificado al puesto de trabajo por parte de los servidores públicos sin haber dado anuncio a directivo a cargo de la entidad, así también prohíbe retrasar de manera no justificada sus labores cotidianas del cual prestan su servicio profesional ya que la ausencia o atraso en los servidores es un factor que atenta en la gestión administrativa de la organización.

En el artículo 26 y 27 de la LOSEP, según manifiesta sobre las licencias y permisos para los servidores públicos del cual tienen el deber y derecho de gozar, en la misma enmarca los permisos y licencia considerada de la siguiente manera; las vacaciones, bajas médicas, enfermedades que comprueben incapacidad psicológica o física, permiso por maternidad, permiso por paternidad, accidentes laborales. En la misma nos muestra las determinantes causas justificadas más relevantes dentro del ámbito laboral para que así los y las servidores públicos puedan precisamente ausentarse con causa justa a su lugar de trabajo donde prestan sus servicios.

Del mismo modo en el artículo 25 de la Ley Orgánica de Servidor público, enfatiza el horario que debe cumplir los y las servidores públicos.

**Art. 25.- De las jornadas legales de trabajo.-** Las jornadas de trabajo para las entidades, instituciones, organismos y personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley podrán tener las siguientes modalidades:

**a) Jornada Ordinaria:** Es aquella que se cumple por ocho horas diarias efectivas y continuas, de lunes a viernes y durante los cinco días de cada semana, con cuarenta horas semanales, con períodos de descanso desde treinta minutos hasta dos horas diarias para el almuerzo, que no estarán incluidos en la jornada de trabajo; y,

**b) Jornada Especial:** Es aquella que por la misión que cumple la institución o sus servidores, no puede sujetarse a la jornada única y requiere de jornadas, horarios o turnos especiales; debiendo ser

fijada para cada caso, observando el principio de continuidad, equidad y optimización del servicio, acorde a la norma que para el efecto emita el Ministerio de Relaciones Laborales (Ley Orgánica de Servidor Público, 2010).

En la presente ley estipula el horario adecuado del cual deben regirse los servidores públicos y así no interrumpir su horario laboral en actividades no competentes a las mismas.

### **Código de Trabajo**

De acuerdo como lo que nos menciona el artículo 45 del Código de trabajo, indica las obligaciones del trabajador:

“En un varios de los literales, según manifiesta la ley que los trabajadores deben realizar un trabajo idóneo, con cuidado y dedicación, de igual manera deberán cumplir con lo que dispone los reglamentos internos de la institución y entre lo más relevantes el trabajo debe de comunicar o dar aviso cuando por causa legar o justa faltare al sus lugar de trabajo”. (Código de Trabajo, 2005).

Cono lo estipula el artículo, los trabajadores de las empresas, deberán dar a conocer su inasistencia o ausencia siempre y cuando su causa sea justa y respaldada por las leyes.

## **VARIABLE DE INVESTIGACIÓN**

### **Variable independiente**

#### **Ausentismo**

El ausentismo o absentismo laboral es considerada como la falta, abandono o ausencia injustificada de los empleados a su lugar de trabajo del cual depende y presta sus servicios profesionales, también se define como la ausencia consecutiva en las horas de un día de trabajo, esto lleva a efecto factores perjudiciales en la productividad de las empresas.

## **Variable dependiente**

### **Cumplimiento de la entrega de pedido**

El cumplimiento de pedido o también conocido como logística institucional es el desempeño total de los ofrecimientos de servicio o ventas que se crean a los clientes de la empresa de deben ser justamente cumplidas, a su vez el cumplimiento de pedido puntual es un panorama que conlleva a garantizar la fidelidad de los clientes a la organización.

### **DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**Trabajador:** Es toda persona que brinda, facilita o presta un servicio que a su vez es recompensado económicamente por otra persona o sino también de una empresa.

**Clima Laboral:** Es un semblante muy esencial que debe prevalecer dentro de una empresa, esta se la puede definir como un grupo de situaciones psicológica y sociales que identifican a la empresa y que sin duda implican en el desempeño del trabajador en las empresas

**Liderazgo:** El liderazgo es lo que identifica a un líder, en las empresas deben existir líderes, quienes se encarguen de dirigir, crea, toma la iniciativa, motivar e incentivar de manera empírica a los trabajadores.

**Área:** Es un espacio del cual se encuentra un espacio para hacer cumplir una función en las empresas.

**Servicio:** Toda acción que se encarga básicamente de a la actividad o trabajo que realiza una persona apartada.

**Motivación:** La motivación es considerada como aquel impulso que brinda un sujeto a otro y así tomar decisiones y actuar de maneja beneficiosa en determinadas situaciones que se encuentre.

**Comunicación:** La comunicación es la operación de comunicar o informar los sucesos que se atravesen en el ámbito personal u organizacional, en

las empresas la comunicación debe permanecer en cada uno de los empleados, ya que esta actividad permite llevar a un auge el trabajo en equipo y evitar complicaciones que demanda este factor.

**Municipio:** Una división administrativa que forma parte del estado y a su vez es representada por una autoridad máxima y en el cantón que viene a ser el alcalde.

**Cliente:** Aquella persona que requiese y se sirve de actividades o servicios que prestan las empresas o entidades que regularmente se dedica.

**Conflicto:** Un conflicto son intereses opuestos que se presenta en forma de pelea, separación, discrepancia, los conflictos son manifestación que se encuentran en las empresas, esto permite que se presente un clima hostil entre los trabajadores y a su vez afecta en la competitividad de los trabajadores.

**Estrés:** El estrés es un momento de cansancio mental, intelectual o psicológico que poseen los sujetos cuando sobreexcede sus responsabilidades, este factor se puede presentar en las empresas y así afectar en el rendimiento profesional de los empleados a la hora de cumplir con sus obligaciones.

**Administración:** ES relevante esta actividad en la empresa ya que permite controlar al personal directivo y así el procedimiento de la gestión; no obstante las demás funciones de la administración tiene un aspecto importante para el crecimiento de la misma.

**Plan de mejora:** Es una serie de medidas de mejora que se deben tomar en una empresa para corregir el rendimiento de los empleados y su gestión, así mismo el rendimiento y mejora del estudio de caso que se está llevando a cabo.

**Cliente:** Persona que recibe servicios o bienes profesionales de una entidad o persona a cambio de un pago que realiza.

**Logística:** Es un método del cual las empresas dependen para hacer cumplir con las promesas enmarcas tales como el traspaso de bienes o servicios a los clientes.

**Empresa:** Lugar del cual se faculta de obtener un objetico a fin, la misma que se encarga de realizar actividades con el fin de conseguir o generar recurso económicos satisfaciendo necesidad de la ciudadanía.

**Cantón:** Son espacios territoriales que son subdivididos por parroquias que forman parte de una provincia, en este caso en la provincia de Santa Elena existen tres cantones que son Santa Elena, La Libertad y Salinas.

**Dirección administrativa:** Es encargada de llevar un proceso adecuado por el crecimiento de los departamentos del cual depende su organismo.

## CAPÍTULO III

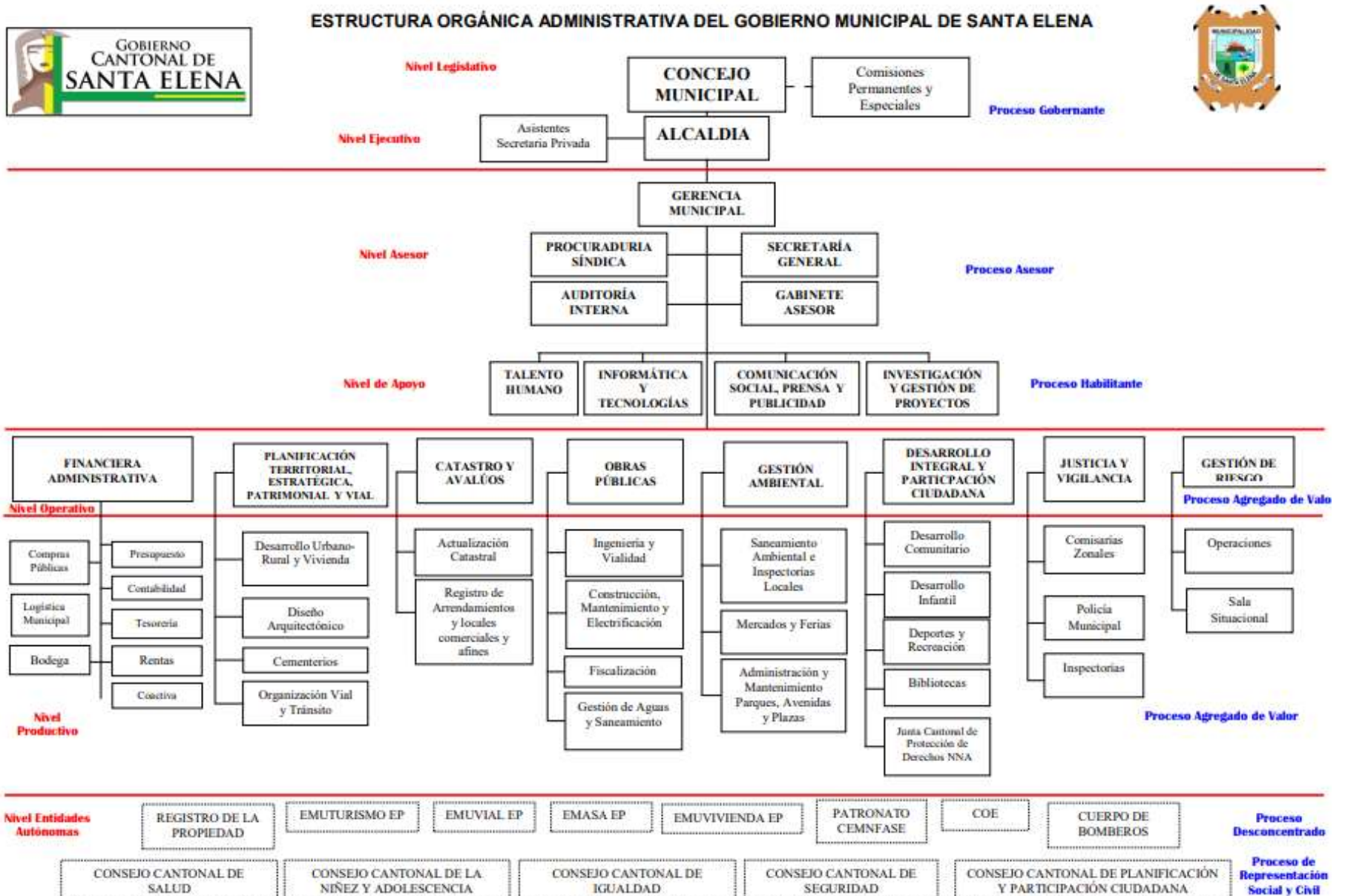
### METODOLOGÍA

#### PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena que es una institución administrativa que consigue congregar una misma localidad o diferentes y que logra hacer referencia a un pueblo o una ciudad. El GAD Municipal cuenta con niveles legislativo, ejecutivo, asesor, apoyo, operativo, productivo y además de entidades autónomas, dentro de la municipalidad se cuenta con **la dirección administrativa financiera**, del cual tiene la responsabilidad de direccionar jefaturas tales como: Compras Públicas, Presupuesto, Contabilidad, Tesorería, Rentas, Coactiva y **Bodega**, del cual forman parte del nivel operativo. Según los estatutos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena en la resolución administrativa N° 0130072016-GADMSE-A de fecha 30 de julio de 2016.

**Misión:** Planificar, coordinar, dirigir y controlar todas las actividades financieras, presupuestarias, contables, tributarias incluida la facultad sancionadora, de conformidad con lo previsto en la ley, de emisión y recaudación de los recursos financieros y económicos basados en las normas establecidas en la Constitución y demás leyes conexas. **(Misión Dirección Financiera GAD Santa Elena)**

# Organigrama Institucional.



## Organigrama Estructural



## Planilla de los servidores públicos del área

Tabla 1. Planilla de servidores públicos

Elaborado por: José L. Solano Villón

<b>Nº</b>	<b>Personal Administrativo</b>	<b>Cargo</b>
1	Villón Tigrero Rossana Del Rocío	Jefe de Bodega
2	Ramírez Tumbaco Patricia Del Rocío	Servidor Público de Apoyo 3
3	Borbor Muñoz Danilo De Jesús	Servidor Público de Apoyo 2
4	Morales Tomalá Jaime	Servidor Público de Apoyo 2
5	Bernabé Rodríguez Justo Armando	Servidor Público de Apoyo 2
6	Asencio Gonzabay Vicente Enrique	Servidor Público de Apoyo 2
7	Figueroa Orrala Miguel	Servidor Público de Apoyo 2
8	Tandazo Pita Julián	Servidor Público de Apoyo 2
9	Chalen Borbor Enrique	Servidor Público de Apoyo 1
	<b>GUARDIANES</b>	
10	Laínez Cabeza Elisa	Guardián
11	Rodríguez Rocafuerte Pedro	Guardián
12	Mateo Domínguez Milton	Guardián



El área de bodega o jefatura de bodega es un departamento perteneciente al servicio de apoyo que forma parte de la dirección administrativa financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, esta se encarga de:

1. Cumplir con todas sus funciones con observancia a las directrices de la dirección, del Alcalde y más disposiciones legales rigentes.
2. Inventarios escaneados, actualizados, revalorizados de bienes materiales y suministros.
3. Emisión de normas a los procesos de la planificación, previsión, custodia, utilización, traspaso, préstamo, enajenación, baja, conservación y mantenimiento, medidas de protección y seguridad, de los diferentes bienes, muebles e inmuebles de propiedad del GAD Municipal de Santa Elena.
4. Informes técnicos del estado actual de los activos fijos que necesitan de su reposición.
5. Informes técnicos pertinentes de los procesos de remate de los activos fijos que han concluido su vida útil y presentan un estado de obsoleto o inservibles de conformidad con la ley.
6. Reportes de los bienes en mal estado, obsolescencia, pérdida, robo o hurto dirigidos a la Dirección Financiera, de conformidad a lo establecido en el Reglamento General Sustitutivo para el Manejo y Control de bienes del Sector Público.
7. Actas de dar de baja a los activos fijos
8. Adquisición de suministros e insumos de oficina de forma periódica para atender los requerimientos de las dependencias municipales.

9. Registro y custodia de los bienes materiales, muebles, equipos, suministros y demás activos fijos que han sido adquiridos por el GAD Municipal.
10. Sistema Administrativo de Inventario para un eficiente control, clasificación, codificación y manejo de las entradas y salidas de los bienes existentes en bodega.
11. Entrega de suministros, materiales y demás bienes a las distintas dependencias municipales acorde a sus requerimientos previa documentación legalizada.
12. Stock de materiales permite continuidad de los procesos de la institución
13. Emisión y registro de órdenes de ingreso, egreso, actas de entrega recepción sistematizada, con cero alteraciones.
14. Actas de bajas y traspasos de los bienes de larga duración.
15. Conciliación del inventario de los bienes existentes, de conformidad con las normas de control interno.
16. Actas de Constatación físicas periódicas de las existencias de los bienes de larga duración.
17. Custodia permanente de los bienes, con la finalidad de salvaguardar adecuadamente los recursos de la entidad (Estatuto Orgánico Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, 2016).

La jefatura de bodega distribuye materiales de oficina aproximadamente a 50 departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, el área está constituida por 1 Jefe, 8 servidores públicos del cual son parte del área administrativa y 4 servidores encargados del área de mantenimiento y seguridad, tales como limpieza y guardianía.

## **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se ejecutará bajo el método cualitativo cuya finalidad es determinar las causas de la inasistencia del personal administrativo en el área o jefatura de bodega del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena. Para los autores (Blasco Mira & Pérez Turpín , 2007) puntúan que la investigación cualitativa:

“Estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes”.

Así también se utilizará el método cuantitativo de tal manera que se logrará identificar el índice de incumplimiento de pedido a los diferentes departamentos que distribuye la jefatura de bodega del GAD Municipal de Santa Elena.

Según los autores (Hueso & Cascant, 2012) definen el término cuantitativo de esta forma:

“Se utiliza en diferentes ámbitos, desde estudios de opinión hasta diagnósticos para establecer políticas de desarrollo. Descansa en el principio de que las partes representan al todo; estudiando a cierto número de sujetos de la población (una muestra) nos podemos hacer un idea de cómo es la población en su conjunto”.

## **TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Se empleará los siguientes tipos de investigación

### **Explicativa:**

A través de este tipo de investigación se podrá determinar cuáles son las causas que inciden en el personal administrativo acerca del ausentismo

laboral afectando a la entrega de pedido por los demás departamentos existentes.

### **Descriptiva:**

Mediante el tipo de investigación descriptiva se logrará estudiar y describir el ambiente que está atravesando los servidores públicos del área o jefatura de bodega del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena.

### **Documental**

Además la investigación será de manera documental ya que se indagará de manera previa en la documentación que presenta el área de bodega y así determinar el ausentismo laboral mediante registro de ingreso y salida de los empleados.

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **Población**

En la investigación se es posible obtener mayor información en lo que compete a la población de nuestro estudio. Se ha considerado que para nuestra investigación nuestra población se encuentra direccionada en la dependencias Municipales del cual son, alcaldía, concejalía, departamentos de asesoría, direcciones administrativas, departamentos administrativos, entidades autónomas y todos los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena.

### **¿Cuál es su población?**

1 Alcaldía

1 Concejo Municipal

1 Gerencia Municipal

4 Departamentos de asesoría

4 Departamentos de Apoyo

8 Direcciones Administrativas

31 Departamentos administrativos

**Total 250 servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena.**

### **Muestra**

En un sitio web (López, 2019) menciona: “Una muestra estadística es un subconjunto de datos perteneciente a una población de datos. Estadísticamente hablando, debe estar constituido por un cierto número de observaciones que representen adecuadamente el total de los datos” (s.p). La muestra en si es parte de la población a la que se va a investigar, la técnica de muestreo debe constituir la mayoría de información anhelada para que así sea posible recabar y extraer la información que se investiga.

### **Muestra no probabilística**

Según (Carrasquedo Velázquez, 2017) menciona en un sitio web la definición de muestra no probabilística de la siguiente manera: “No se efectúa bajo normas probabilísticas de selección, durante sus procesos intervienen opiniones y criterios personales del investigador o no existe norma bien definida o validada. Por esta razón es aquel que se utiliza de forma empírica” (s.p). De tal manera que la muestra no probabilística se obtiene información que no es del todo parte de la población.

En la investigación el muestreo de estudio es no probabilística por conveniencia, ya que en la población se consideran todas las dependencias de Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, tales como: Direcciones Administrativas, Empresas Publicas, Jefaturas y Departamentos, pero justamente el proyecto de investigación se encuentra enmarcado en un área del cual se realiza el muestreo en la Jefatura de Bodega en donde laboran 8 servidores públicos, 3 guardianes, 1 Jefe de

Bodega y, además de los jefes de áreas de los demás departamentos que forman parte de la dirección administrativa financiera del cual nos proporcionarán información relevante de donde proviene el problema de investigación.

Existe una cantidad de 8 jefaturas pertenecientes a la dirección administrativa financiera, del cual se tomará en cuenta a jefe, servidores públicos y guardianes de la jefatura de bodega y jefes de áreas de los demás departamentos dependientes de la dirección.

7 jefes de áreas – encuestas (cumplimiento de pedido)

8 servidores públicos y 3 guardianes del área de bodega – encuesta (ausentismo laboral)

1 jefe de área - entrevista

**Total de muestra: 19 servidores públicos**

## **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

El resultado de la investigación se llevará a cabo a través del método cualitativo del que permitirá la recolección de datos a fuentes primordiales y esenciales del área de bodega que logre obtener mayor información con respecto al tema y presentar un buen análisis de investigación en relación a la temática.

### **Análisis Documental**

En un artículo de revista según (Clauso García, 1993) afirma: “El Análisis Documental, ha sido considerado como el conjunto de operaciones destinadas a representar el contenido y la forma de un documento para facilitar su consulta o recuperación, o incluso para generar un producto que le sirva de sustituto”.

Según (Sánchez, 2016) en un sitio web enfatizó la definición del análisis documental de la siguiente manera: “Está encaminado a

representar un documento y su contenido, obteniendo un subproducto que sirve como intermediario al momento de realizar la búsqueda del original; por tanto es un proceso complejo que involucra tres factores primordialmente: documento, sujeto, procesos”.

Tabla 2. Análisis Documental

Elaborado por: José L. Solano Villón

<b>REGISTRO DE ASISTENCIA – 2019</b>				
<b>Nº</b>	<b>SERVIDORES PÚBLICOS</b>	<b>ENERO</b>		
		<b>INJUSTIFICADA</b>	<b>JUSTIFICADA</b>	<b>SUMA</b>
1	Jefe de Bodega	1	0	1
2	Servidor Público de Apoyo 3	1	0	1
3	Servidor Público de Apoyo 2	2	0	2
4	Servidor Público de Apoyo 2	7	1	8
5	Servidor Público de Apoyo 2	4	2	6
6	Servidor Público de Apoyo 2	2	0	2
7	Servidor Público de Apoyo 2	0	1	1
8	Servidor Público de Apoyo 2	3	1	4
9	Servidor Público de Apoyo 1	0	1	1
	<b>GUARDIANES</b>			
10	Guardián	1	1	2
11	Guardián	0	0	0
12	Guardián	2	0	2
	<b>AUSENTISMO INJUSTIFICADO</b>	<b>23</b>		
	<b>AUSENTISMO JUSTIFICADO</b>		<b>7</b>	
	<b>AUSENTISMO TOTAL</b>			<b>30</b>

Tabla 3. Análisis Documental

Elaborado por: José L. Solano Villón

<b>REGISTRO DE ASISTENCIA – 2019</b>				
<b>Nº</b>	<b>SERVIDORES PÚBLICOS</b>	<b>FEBRERO</b>		
		<b>INJUSTIFICADA</b>	<b>JUSTIFICADA</b>	<b>SUMA</b>
1	Jefe de Bodega	0	5	5
2	Servidor Público de Apoyo 3	1	0	1
3	Servidor Público de Apoyo 2	1	0	1
4	Servidor Público de Apoyo 2	8	1	9
5	Servidor Público de Apoyo 2	3	2	5
6	Servidor Público de Apoyo 2	1	0	1
7	Servidor Público de Apoyo 2	2	1	3
8	Servidor Público de Apoyo 2	2	1	3
9	Servidor Público de Apoyo 1	3	15	18
	<b>GUARDIANES</b>			
10	Guardián	1	0	1
11	Guardián	3	0	3
12	Guardián	2	0	2
<b>AUSENTISMO INJUSTIFICADO</b>		<b>27</b>		
<b>AUSENTISMO JUSTIFICADO</b>			<b>25</b>	
<b>AUSENTISMO TOTAL</b>				<b>52</b>



Tabla 4. Análisis Documental

Elaborado por: José L. Solano Villón

<b>REGISTRO DE ASISTENCIA – 2019</b>				
<b>Nº</b>	<b>SERVIDORES PÚBLICOS</b>	<b>MARZO</b>		
		<b>INJUSTIFICADA</b>	<b>JUSTIFICADA</b>	<b>SUMA</b>
1	Jefe de Bodega	0	3	3
2	Servidor Público de Apoyo 3	0	0	0
3	Servidor Público de Apoyo 2	1	0	1
4	Servidor Público de Apoyo 2	4	3	7
5	Servidor Público de Apoyo 2	5	1	6
6	Servidor Público de Apoyo 2	1	0	1
7	Servidor Público de Apoyo 2	3	0	3
8	Servidor Público de Apoyo 2	3	0	3
9	Servidor Público de Apoyo 1	2	0	2
	<b>GUARDIANES</b>			
10	Guardián	0	0	0
11	Guardián	2	0	2
12	Guardián	3	1	4
<b>AUSENTISMO INJUSTIFICADO</b>		24		
<b>AUSENTISMO JUSTIFICADO</b>			8	
<b>AUSENTISMO TOTAL</b>				<b>32</b>

## **Encuesta**

Según la (López Roldán & Fachelli, 2015) en su libro titulado “Metodología de la investigación social cuantitativa” define el término encuesta de tal manera:

“La encuesta es una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la Sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano. Se ha creado el estereotipo de que la encuesta es lo que hacen los sociólogos y que éstos son especialistas en todo”. (p.5)

El método más recomendado para obtener datos números e identificar los problemas que se suscitan en una investigación en la encuesta ya que refleja datos concreto y a su vez se logra obtener una adecuada explicación del tema.

En la presente investigación la encuesta se la realiza a los jefes departamentales de la dirección administrativa financiera que son, Compras Públicas, Logística Municipal, Contabilidad, Presupuesto, Tesorería, Coactiva y Rentas.

### **Encueta realizada a las jefaturas de la Dirección Administrativa Financiera:**

Resultados de las encuestas realizadas a los 7 jefes departamentales e las dependencias de la Dirección Administrativa Financiera para determinar el cumplimiento de pedido.

1. Cómo considera usted la gestión administrativa de la jefatura de bodega y su cumplimiento de pedido.

VARIABLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MALO	1	14%
REGULAR	2	29%
BUENO	4	57%
EXCELENTE	0	0%

2. Como cliente de la jefatura de bodega, que nivel de satisfacción tiene de su servicio.

VARIABLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
BAJO	1	14%
MEDIO	5	72%
ALTO	1	14%

3. La jefatura de bodega cumple puntualmente con los pedidos solicitados.

VARIABLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	3	43%
NO	4	57%

4. Cuantos proceso burocrático realiza usted para realizar un pedido?

VARIABLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1 A 4	5	75%
4 A 8	1	14%
8 O MÁS	1	14%

5. Cuantas veces al mes la jefatura de bodega no cumplió puntualmente con los pedidos.

VARIABLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1 A 3	1	14%
3 A 6	4	57%
6 O MÁS	2	29%

6. Cuantos días tarda la Jefatura de bodega para cumplir con la entrega de pedido.

VARIABLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1 A 2 DÍAS	5	75%
3 A 4 DÍAS	1	13%
5 O MÁS	1	12%

7. Ha recibido alguna vez atraso en la solicitud de proveeduría.

VARIABLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	6	86%
NO	1	14%

8. Cree usted que el atraso en el cumplimiento de pedido se debe al ausentismo de los empleados.

VARIABLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	5	71%
NO	2	29%

**Encuesta realizada a servidores públicos y guardianes de la jefatura de bodega:**

Resultados de las encuestas realizadas a 3 guardianes, 8 servidores públicos de la jefatura de bodega para determinar factores que ocasionan el ausentismo laboral.

**1. ¿Cuenta con los materiales adecuados para realizar su gestión adecuada?**

<b>VARIABLE</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	4	36%
<b>NO</b>	7	64%

**2. En escala del 1 al 4 ¿El ambiente laboral en el área de bodega es cómodo para usted?**

<b>VARIABLE</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>MALO (1)</b>	1	9%
<b>REGULAR (2)</b>	4	37%
<b>BUENO (3)</b>	3	27%
<b>EXCELENTE (4)</b>	3	27%

**3. ¿Ha tenido problemas laborales con sus compañeros de trabajo?**

<b>VARIABLE</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SIEMPRE</b>	2	18%
<b>CASI SIEMPRE</b>	6	55%
<b>POCAS VECES</b>	3	27%

4. Cree usted que los problemas laborales que existen entre los compañeros de área se deben a:

VARIABLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
AUSENTISMO LABORAL	5	46%
CLIMA LABORAL	4	26%
OTROS	2	18%

5. ¿Conoce usted cuales son las políticas disciplinarias que mantiene el GAD Municipal?

VARIABLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	2	18%
NO	9	82%

6. ¿Conoce usted las obligaciones y prohibiciones de los servidores públicos según la LOSEP?

VARIABLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	7	64%
NO	4	36%

7- ¿Considera usted que existe comunicación participativa entre sus compañeros de trabajo?

VARIABLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	18%
CASI SIEMPRE	6	55%
POCAS VECES	3	27%

**8. ¿Se ha compartido charla o capacitación motivacional por parte del GAD Municipal?**

VARIABLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	1	9%
NO	10	91%

**9. ¿Cree usted que la comunicación entre el jefe de bodega y personal administrativo fluye y es adecuada?**

VARIABLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	5	45%
NO	6	55%

**10. ¿Si un empleado público falta a su área de trabajo, la estrategia para cubrir el puesto es:**

VARIABLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
CUBRIR EL PUESTO AUSENTE POR OTRO EMPLEADO	8	80%
DEJAR AUSENTE EL PUESTO	2	20%

## **Entrevista**

Según, en un sitio web, (Raffino, 2019) afirma el término entrevista como una conversación entre dos o más personas para recolectar información de un tema de investigación.

“Una entrevista es un intercambio de ideas, opiniones mediante una conversación que se da entre una, dos o más personas donde un entrevistador es el designado para preguntar, el entrevistado utiliza una técnica de recolección mediante una interrogación estructurada o una conversación totalmente libre; se utiliza un formulario o esquema con preguntas o cuestiones para enfocar la charla que sirven como guía”.

Así también (Bembibre, 2010) mención a la entrevista como una comunicación establecida entre un entrevistador, esta se lleva a cabo bajo preguntas estructurada.

“Se puede comenzar definiendo el concepto de entrevista como un acto comunicativo que se establece entre dos o más personas y que tiene una estructura particular organizada a través de la formulación de preguntas y respuestas. La entrevista es una de las formas más comunes y puede presentarse en diferentes situaciones o ámbitos de la vida cotidiana”.

## **Entrevista realiza al Jefe de bodega del GAD Municipal del Cantón Santa Elena**

Resultados de la entrevista realizada al jefe de bodega del GAD Municipal del Cantón Santa Elena para identificar las causas del ausentismo laboral de los trabajadores públicos del área.



**1. ¿Cuántos servidores públicos tiene el área de bodega y que función realiza cada uno?**

La jefatura de bodega cuenta con 8 servidores públicos que forman parte el área administrativa, además de 3 guardianes municipales; cada empleado público tiene una función importantísima dentro del área, es decir, se encargan de elaboración de actas de entrega, recepción y designación de usuarios finales, actividades de recepción, ingreso al sistema oracle para controlar la existencia del bien, emisión de comprobante de ingreso, emisión de comprobante de egreso, entrega de materiales, ingreso al sistema, actividades que son parte del proceso de entrega de pedido.

**2. ¿El área de bodega cuenta un reglamento interno del cual estipule los deberes y obligaciones de los servidores públicos del área?**

Según lo que estipula la contraloría general del estado, estable que cada GAD Municipal se debe encargarse de realizar sus políticas laborales, pero lamentablemente no existen y es un llamado de atención que hemos tenido por parte de auditoría, del cual tenemos como tarea entregar en una próxima auditoría, es pocas palabras no existe una misión, visión, y funciones disciplinarias para los servidores públicos por dirección administrativa.

**3. ¿Han recibido capacitaciones de liderazgo o motivación para el personal administrativo?**

El GAD Municipal se encarga de brindar capacitación al personal pero solo son para fortalecer la gestión administrativa, es decir, las capacitaciones que han existido son para el manejo de Quipux, gestión de riesgo, en fin. Y cada vez que se realizan son en horarios de oficina motivo por el cual no todos los empleados se les hace difícil asistir, pero de motivación o liderazgo no, no ha habido.

**4. ¿El área de bodega cuenta con materiales, muebles y equipo de oficina adecuado para llevar una correcta gestión administrativa?**

Sin duda algún la jefatura de bodega es un departamento muy importante para el GAD ya que se encarga de distribuir material a más de 50 departamentos pero apenas tenemos 3 impresoras muy comunes, eso nos retrasa mucho es la gestión administrativa, no se cuenta con un reloj biométrico, cámaras de vigilancia, materiales adecuado para realizar un trabajo eficaz y rápido y a su vez para controlar al personal administrativo y área en sí.

**5. ¿El ausentismo del personal se debe a la falta de supervisión por parte de la dirección administrativa financiera?**

Pienso que el ausentismo ya depende de cada uno de los empleados pero la supervisión no solo es parte de la dirección administrativa sino por parte mía, como lo mencione antes no se cuenta con un control de asistencia adecuado para controlar al personal en las horas de ingreso y egreso, además que como jefa de bodega recae sobre mí una gran responsabilidad, no solo de controlar al personal sino de los bienes muebles.

**6. ¿El personal administrativo cumple a cabalidad con su jornada de trabajo?**

Tenemos un horario de oficina, y si el cumplimiento de las horas laborales es normal, lo único que existe es que el servidor público cuando tiene que ausentarse por enfermedad se le da el permiso con una orden de salida, unos que otros trabajadores son los que se ausentan sin previo aviso, pero después de aquello es normal.

**7. ¿Cuál cree usted que es el factor que impulsa a que el personal administrativo se ausente a su jornada de trabajo?**

Es una pregunta muy importante y pienso que su respuesta será extensa, ya que yo llevo un año laborando en el área y uno de los factores que

ocasiona ausentismo laboral es el cambio de jefe continuos, esto se maneja por política ya que cada jefe que ingresa posee una misión diferente, mi función como jefa se termina el mes de mayo, acompañado que el personal cada vez que falta emite una justificación de calamidad domésticas, las faltas son continuas, no de todos pero si de cierto empleados, en ciertos casos no comunican que van a faltar, eso me da a pensar una irresponsabilidad y vagancia del empleado hacia su trabajo.

**8. ¿Considera usted que en el área se contrate a un sub jefe como apoyo de usted y así controlar al personal?**

Pienso que no, un sub jefe no, sino un asistente administrativo que se encargue asistir en momentos de apuros, ya que como lo mencioné el jefe de área cuenta con muchas responsabilidades y el tiempo es corto y las obligaciones crecen.

**9. ¿Los empleados públicos, cumplen con sus funciones establecidas por el área de bodega?**

En eso no hay problema, la mayoría de los empleados cumplen sus funciones, el problema se encuentra en el ausentismo de los empleados, es decir, si falta un empleado que se encargue de la entrega de proveeduría lógicamente nos atrasará en la entrega de pedido ya que si suplanta al empleado lo hará pero no con el mismo conocimiento que cuenta el encargado de esa gestión, además siento que a futuro se creará un ambiente hostil y fastidioso ya que la ausencia es continua.

**10. ¿Cuándo un servidor público se ausenta, que estrategia utiliza usted para solucionar el problema?**

Así como lo manifesté en la pregunta anterior, reemplazo al empleado o sino para evitar molestia o retrasar la gestión me toca ejercer esa función para quedar bien con el solicitante y representar bien a la jefatura.

## **Diagrama de causa y efecto**

El diagrama de causa y efecto es una de las técnicas que se realizan para obtener información y a su vez analizar temas del cual proviene una problemática social, laboral, etc. Según (Universidad de Champagnat - Licenciatura en RR.HH., 2002) define el diagrama de causa y efecto de la siguiente forma:

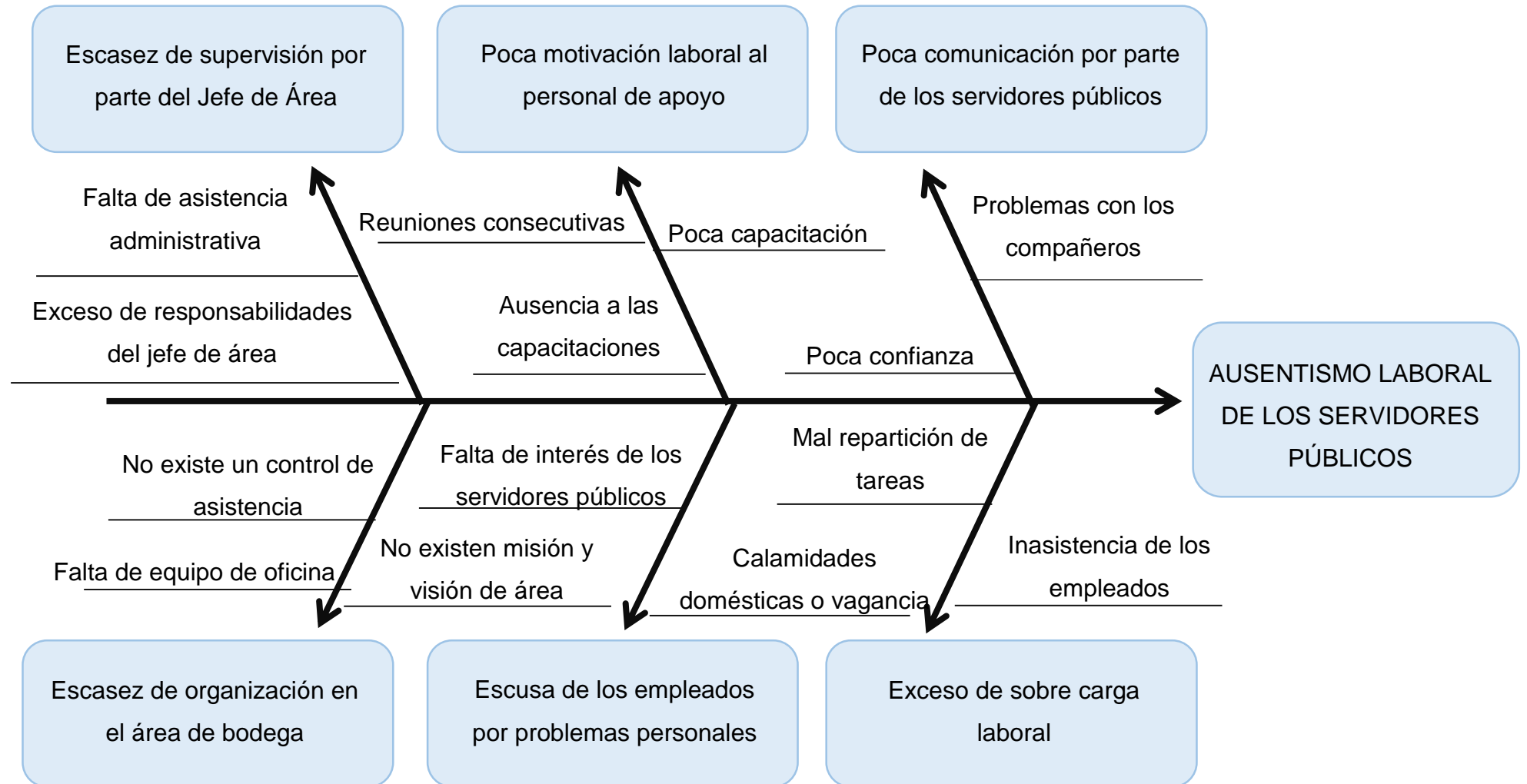
“El diagrama causa-efecto es un vehículo para ordenar, de forma muy concentrada, todas las causas que supuestamente pueden contribuir a un determinado efecto. Nos permite, por tanto, lograr un conocimiento común de un problema complejo, sin ser nunca sustitutivo de los datos”.

En un artículo de revista según (Zapata , Villegas, & Arango, 2006) recomiendan que para la realización de un diagrama de causa y efecto se deben tomar las siguientes normativas:

“Se debe identificar un problema principal que logre encerrar la problemática del área en la que se concentrará el trabajo del analista, por lo cual es recomendable prestar especial cuidado a este aspecto, ya que de la correcta identificación de dicho problema depende si se obtiene o no un buen y completo diagrama”.

A través de la siguiente técnica del diagrama de causa y efecto o también conocido como la espina de pescado se logrará identificar justamente las causas de donde proviene el tema del ausentismo laboral por parte de los servidores públicos de la Jefatura de Bodega del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena.

### Diagrama de causa y efecto



## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Una vez que se ha realizado las técnicas de investigación para determinar el problema se realiza el consecutivo análisis:

En el área de bodega, se ha presentado un problema regular, el ausentismo en los empleado en los últimos meses ha aumenta, no solo afecta al clima laboral, es decir, crea un ambientes hostil para los demás empleados, ya que a la hora de cumplir con sus obligaciones le tocará asumir el rol del empleado ausente, así también el ausentismo causa un desorden que de tal manera el cumplimiento de pedido se es afectado, creando un déficit y atraso a la hora de cumplir con los clientes internos y sus requerimientos.

Mediante el **análisis documental** extraído de los registros de ingreso de la Jefatura de Bodega del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, se obtuvo como resultado que los servidores públicos y su ausentismo laboral o falta injustificada ha aumentado, debido que:

- En el mes de enero existieron 23 faltas injustificadas atribuibles al **(10%)** y 7 faltan justificadas **(3%)**.
- En el mes de febrero existieron 27 faltas injustificadas atribuibles al **(11%)** y 25 faltas justificadas **(10%)**.
- En el mes marzo existieron 24 faltas injustificadas atribuibles al **(10%)** y 8 faltas justificadas **(3%)**.

**Es decir que en la suma de los tres meses lo empleados del área en faltas injustificadas tiene el 10% y en faltas justificadas el 6%**

A través de las **encuestas** realizada a los 7 jefes departamentales y a los 8 servidores públicos y 3 guardianes del área de bodega se determina que el poco entusiasmo y desinterés que existe en cada uno de los empleados es precisamente el problema que está ocasionando el déficit de los

procesos logísticos a la hora de entregar pedidos a los diferentes departamentos que lo requieren, además la escasa formación laboral para una eficaz preparación en el cumplimiento de las tareas encomendadas, la inadecuada supervisión en el desarrollo de su trabajo a los empleados y el control improcedente de asistencia, dejan como efecto que los empleados del área falten de manera regular a sus puestos de trabajo.

Dentro de los factores que se puede contar en la Institución son:

- Bajo rendimiento por parte del despachador
- Retraso a la hora de entregar la orden de requerimiento solicitada
- Pérdida de tiempo de trabajo por parte de los empleados
- Insatisfacción de los clientes internos (trabajadores de los demás departamentos)

Dentro de los factores que se puede contar en los trabajadores:

- Genera conflictos entre los compañeros del área ya que asumirá el puesto de su compañero ausente
- El jefe de bodega o responsable de área son afectados considerando que adquieren la responsabilidad de lidiar y controlar la inasistencia de los empleados que tiene a su cargo
- Provoca desmotivación en los trabajadores y desunión con la Institución

En la **entrevista** que se realizó a la jefa de bodega se realizaron preguntas atribuibles al ausentismo de los empleados y además se preguntó de manera estratégica algunos aspectos como solución para identificar que pensaba como jefa departamental, manifestando que:

Lamentablemente el área cuenta con diversos problemas, entre ellos el ausentismo laboral, esta falta de incumplimiento se debe a lo siguiente:

- El GADM de Santa Elena cuentan con los reglamentos internos que solicita la Contraloría General del Estado del cual permite que el

personal público no cuente ni sepa con el conocimiento necesario de las normativas legales y sus sanciones pertinentes.

- El ausentismo laboral también se debe al cambio continuo de jefe de área, un tema muy amplio que se enfoca en la política.
- Ausentismo laboral en jornada de trabajo sin previo aviso.
- La escasez de capacitación al personal público.
- El área no cuenta con un ambiente laboral apropiado, la carencia de equipo de oficina.
- La jefatura de área no cuenta con un asistente enfocado en llevar una gestión eficaz y rápida.
- Los trabajadores del área que falta con frecuencia poseen estrés laboral esto se da por una deficiente repartición de funciones o sino manifiesta su irresponsabilidad y poco compromiso con la Institución.

Aquellos aspectos son mencionados y analizado según la entrevista realizada al Jefe de Bodega.

## **PLAN DE MEJORA**

### **¿Qué es un plan de mejora?**

El Plan de mejora es una serie de ideas decididas en las empresas cuyo resultado final es proponer acciones o procedimiento trazado en la mejora hacia el rendimiento laboral que se lleva a efecto en las organizaciones, la idea de un plan de mejora para las empresas es permitir enfocarse en los objetivos y mejorar los problemas que se suscitan con los empleados, en nuestro caso con los servidores públicos y su cumplimiento en la asistencia y procedimiento laboral que permita ir en auge a los objetivos e institución como tal.

Una vez que se realizó las técnicas para determinar el ausentismo laboral de los servidores públicos del Área de bodega del Gobierno Autónomo



Descentralizado del Cantón Santa Elena, se presentará a continuación un plan de mejora para incrementar la asistencia de los empleados en el área y a su vez proponer estrategias para corregir la problemática investigada.

La propuesta se enfoca acorde a los resultados de la investigación, del cual el ausentismo se provoca ya que no existe un control adecuado de asistencia de los servidores públicos, no se realizan capacitaciones de liderazgo laboral, la jefatura de bodega no cuenta con asistencia administrativa para tener el tiempo estimado en el control del personal de apoyo, falta de equipo de oficina para que se lleve un proceso rápido del cual ocasiona frustración y sobre todo no se cuenta con reglamentos internos del cual el servidor público debe contar con el conocimientos de sus deberes y obligaciones en su jornada de trabajo.

Tabla 5. Plan de mejoras

Elaborado por: José L. Solano Villón

PLAN DE MEJORA						
<b>Objetivo:</b> Proponer un plan de acciones para incrementar la asistencia de los empleados del área de bodega del GADM de Santa Elena						
¿QUÉ?	¿CÓMO?	¿POR QUÉ?	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	¿DÓNDE?	¿CUÁNTO?
<p align="center"><b>Capacitación a los Servidores Públicos del área bodega</b></p>	<p>Designando horarios del cual todos los servidores públicos asistan sin interrumpir sus funciones. <b>(Sábados después de su jornada laboral)</b></p>	<p>Esto permitirá mantener a los servidores públicos motivados, preparados para enfrentar un problema en la gestión administrativa.</p>	<p align="center">Dirección Administrativa Financiera, Jefatura de Bodega</p>	<p align="center">En 7 meses</p>	<p align="center">Sala Situacional del GADM de Santa Elena</p>	<p align="center">\$ 2.000,00</p>
	<p>Tema: Liderazgo laboral, motivación personal, normativas laborales, socialización del reglamento interno de trabajo</p>					

<p><b>Control de asistencia adecuado para los servidores públicos</b></p>	<p>Solicitar un reloj biométrico al Departamento de Talento Humano</p>	<p>Nos ayudará a controlar el horario de ingreso y salida de los servidores públicos</p>	<p>Dirección Administrativa Financiera, Jefatura de Bodega en conjunto al departamento de Talento Humano del GADM de Santa Elena</p>	<p>En 3 meses</p>	<p>Jefatura de Bodega</p>	<p>\$ 400,00</p>
<p><b>Control vigilancia (cámaras de seguridad)</b></p>	<p>Solicitar la necesidad de cámaras de vigilancia a la Dirección Administrativa Financiera</p>	<p>Será una solución para controlar a los servidores públicos en su jornada de trabajo</p>	<p>Dirección Administrativa Financiera, Jefatura de Bodega, Alcaldía</p>	<p>En 3 meses</p>	<p>Jefatura de Bodega</p>	<p>\$ 400,00</p>
<p><b>Asistente administrativo de jefatura</b></p>	<p>Solicitando al departamento de talento humano la contratación de un asistente administrativo para el área</p>	<p>Esto permitirá que la Jefa de área no se encuentre sumamente ocupada en sus funciones y se logre designar un tiempo para legislar la gestión administrativa</p>	<p>Dirección Administrativa Financiera, Jefatura de Bodega en conjunto al departamento de Talento Humano bajo el respaldo de Alcaldía</p>	<p>En 7 meses</p>	<p>Jefatura de Bodega</p>	<p>\$ 625,00</p>

<p><b>Incrementar equipo de oficina</b></p>	<p>El jefe de bodega solicitará equipo de oficina y cómputo a la Dirección Administrativa Financiera</p>	<p>Se logrará que la gestión administrativa mantenga un proceso eficaz a la hora de la entrega de pedido, evitando frustración y estrés a los empleados</p>	<p>Dirección Administrativa Financiera, Jefatura de Bodega, Alcaldía</p>	<p>En 9 meses</p>	<p>Jefatura de Bodega</p>	<p>\$ 1.500,00</p>
<p><b>Definir políticas internas sobre disciplina laboral</b></p>	<p>Elaboración de reglamentos internos y disciplina laboral</p>	<p>De esta manera se evitará la carencia de conocimiento acerca de los deberes, obligaciones y la disciplina laboral de los servidores públicos y se impulsará el trabajo en equipo.</p>	<p>Dirección Administrativa Financiera, Jefatura de Bodega en conjunto al departamento de Talento Humano del GADM de Santa Elena</p>	<p>6 meses</p>	<p>Jefatura de Bodega</p>	<p>No aplica</p>
<p>Crear una filosofía institucional</p>						

## CONCLUSIONES

Mediante la investigación profunda con respecto al ausentismo laboral en el área de bodega del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena se puede concluir lo siguiente:

- Se fundamentó teóricamente aspectos del ausentismo laboral y el desempeño de los servidores públicos considerando que el factor presente influyen conflictos entre los compañeros del cual general un déficit en la gestión administrativa y su cumplimiento de pedido a los clientes internos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Catón Santa Elena.
- Se determinó que el ausentismo laboral por parte de los servidores públicos se debe a la carencia de conocimiento de disciplina laboral, leyes que respaldan el cumplimiento de su jornada laboral, acompañado de la escasez de equipo de oficia, del cual ocasiona frustración en los mismo servidores.
- Se diagnosticó que en la jefatura de bodega no se cuenta con un control adecuado para controlar el ingreso y egreso de los empleados a su lugar de trabajo, asimismo la falta de una asistencia administrativa se es necesario, del que permitirá al jefe llevar una supervisión a su personal administrativo.
- Se identificó que el problema de ausencia de los empleados se debe las faltas injustificadas, del cual llega a un 10%.
- Así mismo se concluyó que la jefatura de bodega no cuenta con los reglamentos internos, que solicita la Contraloría General del Estado; además el personal administrativo no se es capacitado con frecuencia, acción que ocasiona carencia en las normativas disciplinarias.

## RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se presentan a continuación, son mencionadas según las conclusiones que se obtuvieron a través del proceso de investigación.

- Se recomienda contratar a un profesional capacitado en políticas internas del cual permitirá generar solución y la creación de reglamentos internos para la mejora del área y el cumplimiento de normativas laborales por parte de los servidores públicos.
- Se recomienda implementar el plan de mejora propuesto con cada una de sus actividades dentro del área e bodega, ya que cuenta con las posibles soluciones para mejorar la problemática presentada en mejora y auge de la institución.
- Se recomienda capacitar a los servidores públicos en temas de disciplina laboral, motivación laboral, normativas laborales; acción que permitirá empoderar y enriquecer de conocimiento al personal administrativo y así generar eficacia en el cumplimiento de sus funciones.

## BIBLIOGRAFÍA

- Romero Morales, A., Ortiz Delgado, L., & Barrezueta Maldonado, K. (2017). Análisis de la administración del Talento Humano en el Centro de Educación Básica Fisco-Misional "Cristo Rey" de la Ciudad de Esmeraldas. *Rrevista Cognosis*, 6.
- Acosta, J., Sierra, J., Guzmán, M., & García, F. (2015). *Adminsitración de almacenes y control de inventarios*. Servicios Académicos Internacionales.
- Arregui Paredes, A. J. (2018). *El ausentismo laboral. Caso: "Área Call Center institución financiera privada del Ecuador"*. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6258/1/T2684-MDTH-Arregui-EI%20ausentismo.pdf>
- Bembibre, C. (marzo de 2010). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/comunicacion/entrevista-2.php>
- Blasco Mira , J. E., & Pérez Turpín , J. A. (2007). *METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN EN LAS CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE: AMPLIANDO HORIZONTES*. España: Editorial Club Universitario.
- Carrasquedo Velázquez, K. S. (27 de enero de 2017). *Gentiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-y-no-probabilistico/>
- Castillo, I. C. (2003). *Administraciónm de almacenes e inventarios*. México: Secretaría de la Salud.
- Chávez, L. M. (2015). *Gestión de Talento Humano*. Chimborazo: Escuela Superior Politécnica del Chimborazo.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editora Atlas, S.A.

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano*. México: Elsevier Editora Ltda.
- Clauso García, A. (1993). Análisis documental: el análisis formal. *Revista General de Información y Documentación* , 11.
- Código de Trabajo. (16 de diciembre de 2005). *Código de Trabajo*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Trabajo-PDF.pdf>
- Dointech - Automotización, Seguridad y Control. (2015). *Control de Personal*. Obtenido de <http://www.dointech.com.co/control-personal.html>
- Estatuto Orgánico Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena. (30 de julio de 2016). *Estatuto Orgánico Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena*. Obtenido de [file:///C:/Users/Electro/Downloads/119.-ESTATUTO%20ORG%C3%81NICO%20GAD%20SANTA%20ELENA-DEF.%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Electro/Downloads/119.-ESTATUTO%20ORG%C3%81NICO%20GAD%20SANTA%20ELENA-DEF.%20(1).pdf)
- González, R. (6 de agosto de 2012). *El ausentismo laboral*. Obtenido de <http://randolpgr16.blogspot.com/>
- Hueso, A., & Cascant, M. J. (2012). *Metodología y Técnicas Cuantitativas de Investigación*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- Larzabal, A. (2015). *PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y AUSENTISMO LABORAL EN UNA EMPRESA EXPORTADA DE ALIMENTOS*. Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1228/1/75780.pdf>
- Leonett, B. D., & Br. Oscar, M. (Abril de 2005). *Análisis de factores que generan ausentismo laboral en el personal de enfermería del Centro Médico Docente "La Fuente" Maturín Estado Monogas*.



Ley Orgánica de Servidor Público. (6 de octubre de 2010). *Ley Orgánica de Servidor Público*.

López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *METODOLOGÍA DE LA*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.

López, J. (2019). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>

*Organización Internacional del Trabajo*. (1991). Obtenido de <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>

Peiró, J., Rodríguez Molina, I., & González Morales, M. G. (2008). *El absentismo laboral: Antecedentes, consecuencias, y estrategias de mejora*. Valencia: Guada Impresiones.

Portilla, V. Q. (12 de octubre de 2003). *Gestipolis*. Obtenido de <https://www.gestipolis.com/cumplimiento-servicio-prometido-clientes/>

Poveda, R. (2013). *ANALISIS DEL ALTO INDICE DE AUSENTISMO EN LA COMPAÑÍA ABC DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19249/1/TESIS%20Ausentismo%20Laboral.pdf>

Raffino, M. (25 de febrero de 2019). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/que-es-entrevista/>

*Real Academia Española*. (2010). Obtenido de <https://definicion.de/absentismo/>

Sánchez, C. R. (27 de enero de 2016). *Infotecarios*. Obtenido de <http://www.infotecarios.com/analisis-documental-de-contenido-y-forma/#.XLC9D-hKjIV>

Sevillas, A. (2012). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/logistica.html>

Torres, M. R. (2016). *Análisis de procesos operacionales de bodega e inventario para el mejoramiento estratégico en el centro de distribución comisariato*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17237/1/AN%C3%81LISIS%20DE%20PROCESOS%20OPERACIONALES%20DE%20BODEGA%20E%20INVENTARIO%20PA.pdf>

Universidad de Champagnat - Licenciatura en RR.HH. (10 de julio de 2002). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/diagrama-de-causa-efecto/>

Valladares, M. (2016). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12711/1/T-UCE-018-003-2017.pdf>

Westreicher, G. (2019). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/adquisicion.html>

Zapata , C., Villegas, S., & Arango, F. (2006). *Reglas de consistencia entre modelos de requisitos de un método*. Obtenido de <file:///C:/Users/Electro/Downloads/808-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2379-1-10-20120605.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1

**Encuesta realizada a los 7 jefes departamentales e las dependencias de la Dirección Administrativa Financiera para determinar el cumplimiento de pedido.**

**Objetivo:** Diagnosticar el nivel de cumplimiento de pedido a los departamentos por parte del área de bodega del GAD Municipal del Cantón Santa Elena.



**1. Cómo considera usted la gestión administrativa de la jefatura de bodega y su cumplimiento de pedido.**

VARIABLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MALO		
REGULAR		
BUENO		
EXCELENTE		

**2. Como cliente de la jefatura de bodega, que nivel de satisfacción tiene de su servicio.**

VARIABLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
BAJO		
MEDIO		
ALTO		

3. La jefatura de bodega cumple puntualmente con los pedidos solicitados.

VARIABLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI		
NO		

4. Cuantos proceso burocrático realiza usted para realizar un pedido?

VARIABLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1 A 4		
4 A 8		
8 O MÁS		

5. Cuantas veces al mes la jefatura de bodega no cumplió puntualmente con los pedidos.

VARIABLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1 A 3		
3 A 6		
6 O MÁS		

6. Cuantos días tarda la Jefatura de bodega para cumplir con la entrega de pedido.

VARIABLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1 A 2 DÍAS		
3 A 4 DÍAS		
5 O MÁS		

**7. Ha recibido alguna vez atraso en la solicitud de proveeduría.**

<b>VARIABLE</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>		
<b>NO</b>		

**8. Cree usted que el atraso en el cumplimiento de pedido se debe al ausentismo de los empleados.**

<b>VARIABLE</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>		
<b>NO</b>		

## Anexo 2

Encuesta realizada a 3 guardianes, 8 servidores públicos de la jefatura de bodega para determinar factores que ocasionan el ausentismo laboral.

**Objetivo:** Diagnosticar los factores del ausentismo laboral en los servidores públicos del área de bodega del GAD Municipal del Cantón Santa Elena.



1. ¿Cuenta con los materiales adecuados para realizar su gestión adecuada?

VARIABLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI		
NO		

2. En escala del 1 al 4 ¿El ambiente laboral en el área de bodega es cómodo para usted?

VARIABLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MALO (1)		
REGULAR (2)		
BUENO (3)		
EXCELENTE (4)		

3. ¿Ha tenido problemas laborales con sus compañeros de trabajo?

VARIABLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SIEMPRE		
CASI SIEMPRE		
POCAS VECES		

4. Cree usted que los problemas laborales que existen entre los compañeros de área se deben a:

VARIABLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
AUSENTISMO LABORAL		
CLIMA LABORAL		
OTROS		

5. ¿Conoce usted cuales son las políticas disciplinarias que mantiene el GAD Municipal?

VARIABLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI		
NO		

6. ¿Conoce usted las obligaciones y prohibiciones de los servidores públicos según la LOSEP?

VARIABLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI		
NO		

7- ¿Considera usted que existe comunicación participativa entre sus compañeros de trabajo?

VARIABLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SIEMPRE		
CASI SIEMPRE		
POCAS VECES		

**8. ¿Se ha compartido charla o capacitación motivacional por parte del GAD Municipal?**

<b>VARIABLE</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>		
<b>NO</b>		

**9. ¿Cree usted que la comunicación entre el jefe de bodega y personal administrativo fluye y es adecuada?**

<b>VARIABLE</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>		
<b>NO</b>		

**10. ¿Si un empleado público falta a su área de trabajo, la estrategia para cubrir el puesto es:**

<b>VARIABLE</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>CUBRIR EL PUESTO AUSENTE POR OTRO EMPLEADO</b>		
<b>DEJAR AUSENTE EL PUESTO</b>		



### Anexo 3

#### Entrevista realizada a la Jefa de Bodega

**Objetivo:** Identificar los factores que ocasiona el ausentismo laboral en los servidores públicos del área de bodega del GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

#### Entrevista realizada al Jefe de bodega del GAD Municipal del Cantón Santa Elena



1. ¿Cuántos servidores públicos tiene el área de bodega?

---

2. ¿El área de bodega cuenta un reglamento interno del cual estipule los deberes y obligaciones de los servidores públicos del área?

---

3. ¿Han recibido capacitaciones de liderazgo o motivación para el personal administrativo?

---

4. ¿El área de bodega cuenta con materiales, muebles y equipo de oficina adecuado para llevar una correcta gestión administrativa?

---

5. ¿El ausentismo del personal se debe a la falta de supervisión por parte de la dirección administrativa financiera?

---

**6. ¿El personal administrativo cumple a cabalidad con su jornada de trabajo?**

---

**7. ¿Cuál cree usted que es el factor que impulsa a que el personal administrativo se ausente a su jornada de trabajo?**

---

**8. ¿Considera usted que en el área se contrate a un subjefe como apoyo de usted y así controlar al personal?**

---

**9. ¿Los empleados públicos, cumplen con sus funciones establecidas por el área de bodega?**

---

**10. ¿Cuándo un servidor público se ausenta, que estrategia utiliza usted para solucionar el problema?**

---





**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN SANTA ELENA**

**COMPROBANTE DE INGRESO**

0010797

Santa Elena, 17 de Julio del 2018

Razón Social: QUENIRTECH S.A.

DIRECCIÓN FINANCIERA  
CONTABILIDAD  
BODEGA  
ARCHIVO  
**0010796**

CÓDIGO	REFERENCIA	CANT. Nº.	Nº. FACTURA	CONCEPTO	VALOR
		2	0010010000400	Pintura acrílica de alto tráfico vehicular color blanco (Tanque de 50 galones)	\$ 5.975,475
		3	0010010000400	Pintura acrílica de alto tráfico vehicular color amarillo (Tanque de 50 galones)	\$ 5.975,475
		2	0010010000400	Troncer ajustador de salfus L-703 (tanque de 20 galones)	\$ 1.111,200
Sub-Total					\$ 13.062,240
Mora Imposto IVA 12%					\$ 1.567,480
<b>TOTAL</b>					<b>\$ 14.629,720</b>

Note: Memorando N°-E15-JTTTSV-GAOMSE-2018  
10/07/2018

RECIBI CONFORME: *[Firma]*  
GUARDIA MACEN MUNICIPAL

VISTO BUENO: *[Firma]*  
JEFE DEPARTAMENTAL

REVISADO: *[Firma]*  
EMPLEADO

Orden de salida en horario de trabajo

**Santa Elena**  
ALCALDIA

**ORDEN DE SALIDA**

Nombre: *Nicole Patricia Ariza*  
Departamento: *Procuraduría Jurídica*  
Fecha: *14/02/2018*  
Desde: *08:00* Hasta: *12:00*

**MOTIVOS**


Asistencia personal  
 Atención al público  
 Inspección  
 Comisión de servicio  
 Celebración familiar  
 Participación en actividades

*Comisión de servicio*  
*INTO*

Derecho de Trabajo Humano

SALIDA: *08:12* INGRESO: *09:40*

## Funciones que realizan los empleados

**Santo Elena**

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL  
*La Capital del mar y la tierra*

**Memorando No. GADMSE-BM-2018-0015-M**  
**Santa Elena, 19 de enero de 2018**

**PARA:** Ing. Francisco Xavier Pauchama Rodríguez  
**Director de Talento Humano**

**ASUNTO:** FUNCIONES QUE REALIZAN LOS SERVIDORES

Mediante el presente doy a contestación a la Circular No. GADMSE-DTH-2018-002-C, de fecha 16 de enero de 2018, en que doy a conocer las actividades que están y van a realizar en este departamento. A continuación detallo:

**Sr. Vicente Asencio Gonzabay**

- 1.- Toma Física del Inventario (Direcciones, Jefaturas, Coordinaciones, Proyectos)
- 2.- Control de Inventarios Bienes de propiedad del GADMSE.
- 3.- Preparación y Valoración del Inventario.
- 4.- Recepción de documentos de bienes muebles (mobiliario, equipos informáticos, etc.)
- 5.- Verificación característica del bien.
- 6.- Elaboración de Actas de entrega y recepción y designación de Usuario Final.
- 7.- Ingreso al sistema informático de inventarios (Oracle)

**Ldo. Jaime Morales Tomalá**

- 1.- Actividades de recepción, registro, identificación, almacenamiento, distribución, custodia, control, administración, egreso o baja de los bienes de inventarios.
- 2.- Elaboración de lineamientos para la constatación física de bienes y elaborar informe inicio de proceso de dada de baja.
- 3.- Coordinar las actividades para verificar el cumplimiento de egreso de bienes por enajenación mediante remate o venta o permuta o transferencias gratuitas o para baja por destrucción de bienes muebles.
- 4.- Ingreso al sistema informático de inventarios (Oracle)
- 5.- Elaboración de informes para la reposición de bienes por pérdida o robo.
- 6.- Legalización y regularización de traspaso de bienes entre departamentos
- 7.- Elaboración de Oficios

**Sr. Miguel Figueroa**

- 1.- Constatación Física de los bienes de Control Administrativo (Inventario)
- 2.- Recepción de Documentos.
- 3.- Entrega de Oficio a los diferentes departamentos de GADMSE
- 4.- Recepción de mercadería de los proveedores

**Sr. Justo Bernabé**

- 1.- Legalización de Comprobantes de ingresos (varios departamentos)

19/01/18  
10:42  
C. F. Bernabé

Memorando No. GADMSE-BM-2018-0015-M

Santa Elena, 19 de enero de 2018

2. Legalización de Comprobantes de Egresos (varios departamentos)
3. Entrega de Oficio a los diferentes departamentos de GADMSE
4. Recepción de mercadería de los proveedores

**Sr. Julian Tandazo Pita**

1. Emisión de los Comprobantes de Ingresos
2. Emisión de Comprobantes de Egresos
3. Control y Archivo de Comprobante de Ingreso y Egreso con sus respectivos documentos (Solicitud de Proveduría y Requerimiento)
4. Entrega mensualmente el detalle de los ingresos y egresos.
5. Determinar el ingreso de bienes a la institución (en el caso que lo amerite)

**Sr. Danilo Borbor**

1. Recepción de mercadería de los proveedores
2. Ingreso en el Sistema Oracle (Modulo de Existencia)(Ingresos y Egresos)
3. Constatación Física de Materiales de construcción
4. Recibir Mercadería
5. Recepción de Mercadería que ingresan a las instalaciones del departamento
6. Otros


**Lcdo. Enrique Chalen Borbor**

1. Toma Física del Inventario (Direcciones, Jefaturas, Coordinaciones, Proyectos)
2. Recepción de Provedurias diferentes departamentos
3. Despacho de materiales de Oficina
4. Elaboración de informes para el egreso del inventario de bienes por pérdida o robo.

**Lcda. Patricia Ramirez Tumbaco**

1. Elaboración de Reporte semanal obreros
2. Realizar inventario de materiales de oficina en existencia Consumibles
3. Ingreso en el Sistema Oracle (Modulo de Existencia)
4. Despacho de materiales de Oficina
5. Constatación Física de Materiales Constatación Física de Materiales (Electricos, aseo, oficina, etc)
6. Elaboración de Oficios.

Es todo cuanto puedo informar.



Memorando No. GADMSE-BM-2018-0015-M

Santa Elena, 19 de enero de 2018

Cordialmente,

  
L.cda. Rosa del Rocio  
**JEFE DE BODEGA**



RRVT





## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

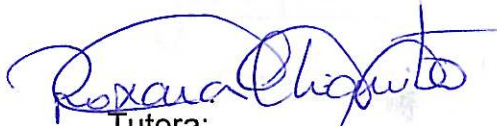
Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **PLAN DE MEJORA PARA INCREMENTAR LA ASISTENCIA DE LOS EMPLEADOS EN EL ÁREA DE BODEGA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SANTA ELENA** y problema de investigación: **¿Cómo incide el ausentismo de los empleados en el área de bodega en el cumplimiento de la entrega de pedidos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena en el año 2019?**, presentado por **SOLANO VILLÓN JOSÉ LUIS** como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

  
Egresado:

**José Luis Solano Villón**

  
Tutora:

**PhD. Rosa Roxana Chiquito Chilán**

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **SOLANO VILLÓN JOSÉ LUIS** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **PLAN DE MEJORA PARA INCREMENTAR LA ASISTENCIA DE LOS EMPLEADOS EN EL ÁREA DE BODEGA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SANTA ELENA** de la modalidad de **SEMIPRESENCIAL** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.



**JOSÉ LUIS SOLANO VILLÓN**

Nombre y Apellidos del Autor

*José Villón*

Firma

No. de Cédula: **240013362-1**



# CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

**Número único de identificación:** 2400133621

**Nombres del ciudadano:** SOLANO VILLON JOSE LUIS

**Condición del cedulao:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/SANTA ELENA/SANTA ELENA/SANTA ELENA

**Fecha de nacimiento:** 11 DE SEPTIEMBRE DE 1994

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** HOMBRE

**Instrucción:** SUPERIOR

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** SOLANO ESPARZA JOSE ANTONIO

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Nombres de la madre:** VILLON TIGRERO MONSERRATE MARIA

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Fecha de expedición:** 12 DE SEPTIEMBRE DE 2018

**Condición de donante:** SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 31 DE MAYO DE 2019

Emisor: JOHANNA SARUGA REYES PITA - SANTA ELENA-SANTA ELENA-NT 1 - SANTA ELENA - SANTA ELENA



*José Villón*



Código certificado: 194-229-42053



194-229-42053

*Vicente Taiano G.*

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

N. 240013362-1

CEC  
Cedula de Ciudadanía  
APELLIDOS Y NOMBRES  
SOLANO VILLON  
JOSE LUIS  
LUGAR DE NACIMIENTO  
SANTA ELENA  
SANTA ELENA  
SANTA ELENA  
FECHA DE NACIMIENTO 1994-03-11  
NACIONALIDAD ECUATORIANA  
SEXO HOMBRE  
ESTADO CIVIL SOLTERO




INSTRUCCIÓN SUPERIOR  
PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE  
A1131A1121

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE  
SOLANO ESPARZA JOSE ANTONIO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
VILLON TIGRENO MONSERRATE MARIA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
SANTA ELENA  
2018-03-12

FECHA DE EXPIRACIÓN  
2023-03-12

Jose Solano




CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
24 - MARZO - 2019

0049 M JULIETA NÚ.  
0049 - 344 CERTIFICADO NÚ.  
2400133621 CEDULA NÚ.

SOLANO VILLON JOSE LUIS  
APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA: SANTA ELENA  
CANTÓN: SANTA ELENA  
CIRCUNSCRIPCIÓN:  
PARROQUIA: SANTA ELENA  
ZONA: 1



ELECCIONES SECCIONALES Y EFCCS  
2019

CIUDADANA/O:  
ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL PROCESO ELECTORAL 2019

*Verónica Federico*  
PRESIDENTE DE LA JRV



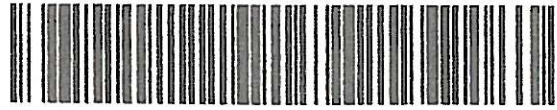
*Jose Solano*  
0992299336  
jlsolanos56@hotmail.com  
Sta Elena, B/24 de Julio

YO FE: QUE LA COPIA ES IGUAL  
A SU ORIGINAL  
SANTA ELENA 31 de Mayo del 2019.

*Gina Reyes Borbor Mg.*  
Abg. Gina Reyes Borbor Mg.  
NOTARIA PRIMERA  
DEL CANTÓN SANTA ELENA



Factura: 001-002-000038550



20192401001D00573

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20192401001D00573**

te mí, NOTARIO(A) GINA AUXILIADORA REYES BORBOR de la NOTARÍA PRIMERA , comparece(n) JOSE LUIS SOLANO VILLON portador(a) de CÉDULA 2400133621 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en SANTA ELENA, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de PETICIONARIO(A); quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede DOCUMENTO, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. SANTA ELENA, a 31 DE MAYO DEL 2019, (12:36).

*José Solano Villón*



JOSE LUIS SOLANO VILLON  
CÉDULA: 2400133621

*Gina Reyes Borbor*

NOTARIO(A) GINA AUXILIADORA REYES BORBOR  
NOTARÍA PRIMERA DEL CANTÓN SANTA ELENA





## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Akalep

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT



Luis Alberto Akalep

Firma