



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO

DE TECNOLOGÌA

**PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE**

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORAS DE DESEMPEÑO DEL
PERSONAL DE LA EMPRESA DE BEBIDAS GASEOSAS EN
LA SATISFACCION DEL CLIENTE**

Autor:

HUGO MARINO BAUTISTA PACHECO

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Guayaquil, Ecuador

2017

DEDICATORIA

El siguiente trabajo fruto del conocimiento impartido, por mis docentes que me encaminaron a la importancia que encierran la administración, a Dios por darme el valor de seguir adelante iluminando mi camino en cada paso pasos llenos de humildad, a mi familia que me dio el empuje necesario para avanzar y sobresalir en mi carrera, es por cada uno de estos conceptos que dedico el siguiente trabajo a mi madre Jenny Catalina Pacheco González, a mi Padre Heriberto Bautista Andrade, a mis hijos Joseline, Leslie y Elkin Bautista Bermeo.

Hugo Marino Bautista Pacheco

AGRADECIMIENTO

A Dios, por iluminarme y bendecirme dándome esta oportunidad de poder cumplir con mis metas. A mi familia por darme el apoyo y el valor para que éste trabajo llegue a una final culminación. A mis compañeros de inicio los que se quedaron a mitad de camino y los que han formado parte de mi vida profesional y me ayudado en los grandes momentos que se forman en mi carrera, les agradezco sus consejos, animo, apoyo y compañía en los momentos más difíciles. A los docentes del prestigioso Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su calidad académica demostrada en todos los años de mi carrera.

Hugo Marino Bautista Pacheco

C.I. 0917526451



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: Propuesta de mejoras de desempeño del personal de la empresa de bebidas gaseosas en la satisfacción del cliente, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: Ineficiente proceso de control de personal, genera insatisfacción del cliente en la fábrica de gaseosas Erika de la ciudad de Guayaquil durante el año 2016". El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresado:

Hugo Marino Bautista Pacheco

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, _____ en
calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de
titulación

_____, de la modalidad de _____ realizado en el
Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la
culminación de los estudios en la carrera de
_____, 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*.

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: _____

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



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO

BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título
de: Tecnólogo en Administración de Empresas.**

Tema

**Propuesta de mejoras de desempeño del personal
de la empresa de bebidas gaseosas en la
satisfacción del cliente**

Autor: Hugo Marino Bautista Pacheco

Tutor: Ing. Marlo López Perero

RESUMEN

En un contexto donde la competencia dentro de la industria de gaseosa se hace cada vez más dura las experiencias de servicio y sus consecuencias, las evaluaciones que sus clientes hacen de las mismas, cobran gran relevancia. Los clientes ya no solo deciden comprar una marca de gaseosas por su calidad, sino que también compran por las la calidad de las relaciones que se pueden establecer con ella. Lamentablemente la empresa de gaseosas ERIKA por su ineficiente proceso de control de personal, genera insatisfacción del cliente en la ciudad de Guayaquil durante el año 2016”.En el entorno se observa incumplimientos de tareas e irresponsabilidad en el desarrollo de la mismas. El autor para solucionar estos inconvenientes propone un plan de mejoras para el desempeño laboral del personal, para lo cual aplica la técnica de Marco Lógico, el método de observación empírico, que permita aplicar el método descriptivo, explicativo y correlacional

Competencia	Industria	Servicio	Clientes
-------------	-----------	----------	----------



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO

BOLIVARIAN TECHNOLOGY

TECHNOLOGY IN BUSINESS ADMINISTRATION

**Research project prior to obtaining the diploma of:
managers radiographer.**

Theme

**Proposal for improvement of performance of the
staff of the company's soft drinks in customer
satisfaction**

Author: Hugo Marino Baptist Pacheco

Tutor: Mr. Marlo Lopez Perero

ABSTRACT

In a context where competition within the gas industry is becoming increasingly tougher service experiences and their consequences, assessments that their customers do, come great relevance. Customers not only decide to buy a brand of soda for their quality, they also purchase by the quality of the relationships that can be established with her. Unfortunately the company of ERIKA soda by the inefficient process of control of personnel, generates dissatisfaction of the customer in the city of Guayaquil during the year 2016 ". In the environment is observed incumplimientos of tasks and irresponsibility in the development of the same. The author to solve these drawbacks proposes an improvement plan for the work performance of staff, which applies the technique of logical framework, the empirical observation method, allowing to apply the method descriptive, correlational and explanatory

Competition

Industry

Service

Customers

ÍNDICE GENERAL

Contenido

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor	iv
Resumen	vii
Abstract	viii
Indice general	ix
Indice de gráficos.....	xi
Indice de tablas	xii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Situación conflicto	2
Delimitación del problema	2
Formulación del problema	3
Variables de la investigación	3
Evaluación del problema	3

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	5
CAPITULO II.....	7
MARCO TEORICO	7
Fundamentación Teórica.....	7
Antecedente Referencial	9
Fundamentación Legal	11
Ley Orgánica del Consumidor	11
Plan Nacional del Buen Vivir	17
Código Del Trabajo	19
Variable de la Investigación	22
Conceptualización	23
CAPITULO III.....	27
METODOLOGIA.....	27
DATOS DE LA EMPRESA.....	27
Diseño de Investigación	30
Tipos de Investigación.....	30
Investigación Exploratoria.....	30
Investigación Descriptiva	31
Investigación Explicativa.....	31

Investigación Correlacional.....	31
Investigación de Campo	32
Investigación Experimental	32
La Población y Muestra.....	33
Métodos y Técnicas	36
Datos generales de la encuesta	38
CAPÍTULO IV	42
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	42
PROPUESTA	56
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES.....	59
BIBLIOGRAFÍA.....	60
ANEXOS	62

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Género de los encuestados.....	42
Gráfico 2 Edad de los encuestados	43
Gráfico 3 Nivel de estudio de los encuestados	44
Gráfico 4 Adecuado proceso de control de personal.....	45
Gráfico 5 Apropiaada atención al control de personal.....	46

Gráfico 6 Personal capacitado para el rendimiento de sus tareas.....	47
Gráfico 7 Estrategias para el cumplimiento de objetivos	48
Gráfico 8 existen políticas definidas para efectuar los procesos y actividades planteados	49
Gráfico 9 Es adecuada la atención que brinda la empresa	50
Gráfico 10 Frecuencia de consumo de bebidas gaseosas	51
Gráfico 11 Grado de satisfacción del servicio que brinda la empresa	52
Gráfico 12 mejorando la atención a los clientes, incrementará la fidelización de los mismos.....	53
Gráfico 13 Es efectiva y amigable la comunicación que se transmite al cliente	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Género de los encuestados	42
Tabla 2 Edad de los encuestados.....	43
Tabla 3 Nivel de estudio de los encuestados	44
Tabla 4 Adecuado proceso de control de personal	45
Tabla 5 Apropiada atención al control de personal.....	46
Tabla 6 Personal capacitado para el rendimiento de sus tareas	47
Tabla 7 Estrategias para el cumplimiento de objetivos.....	48
Tabla 8 Existen políticas definidas para efectuar los procesos y actividades planteados.....	49

Tabla 9 Es adecuada la atención que brinda la empresa.....	50
Tabla 10 Frecuencia de consumo de bebidas gaseosas.....	51
Tabla 11 Grado de satisfacción del servicio que brinda la empresa.....	52
Tabla 12 Mejorando la atención a los clientes, incrementara la fidelización de los mismos.....	53
Tabla 13 Es efectiva y amigable la comunicación que se transmite al cliente	54
Tabla 14 Tabla de propuesta	56-57

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.

Las causas que conducen hacia una rentabilidad en las organizaciones Se puede deducir que empiezan con una adecuada gestión de los recursos humanos logrando una mayor productividad y satisfacción del personal apoyándose en una adecuada política de incentivos y en una formación continua. Además se pondrá especial atención en los procesos internos relativos a la atención con los clientes.

Esta empresa ecuatoriana privada, cuya actividad económica principal es la elaboración de bebidas gaseosas en diferentes presentaciones. Dependiendo de la producción y del desempeño de sus colaboradores y der la satisfacción de sus clientes, se estima que la planta opera de lunes a viernes en turnos de 12 horas, los días sábado se realizan trabajos de mantenimiento. De acuerdo a la clasificación industrial uniforme (CIU), la actividad económica pertenece al sector elaboración de bebidas no alcohólicas, la empresa está ubicada en la ciudad de Guayaquil, km. 4 vía a Daule.

Las compañías deben satisfacer las necesidades de los consumidores, para ganar mercado, dentro del mismo se encierran muchos factores como la calidad del despacho, la entrega oportuna, la calidad de nuestros productos, los detalles que encierran la entrega como la manera de sociabilizar con los consumidores, para llegar a todos estos puntos se debe de evaluar la incidencia del personal en los despachos, al decir incidencia se habla del tiempo de (Armado, carga, errores y entrega).

Situación conflicto

Inicio sus actividades en el año 2000 y desde entonces ha desarrollado sus actividades productivas en el predio actual. Lamentablemente durante los tres últimos años se observa un ineficiente desempeño de los colaboradores, por la sobrecarga de trabajo, y la escasa disposición de medios que faciliten el desempeño laboral ya que la sobre carga de tarea no les permite lograr sus metas, esto ocasiona molestia a los colaboradores, por tal motivo disminuyen su productividad por el incumplimiento en sus haberes, además el reducido compromiso del personal se observa por la escasa motivación que se les da a los colaboradores, esto hace que los trabajadores incurran en una alta inasistencia en sus actividades, esta situación genera, que la producción del día sea incompleta, esto ocasiona que los pedidos no sean entregados a tiempo y la acumulación de reclamos de los clientes por la demora en la entrega, la escases de producción ocasiona errores en la carga, estos conducen a erres en conteo y despachos y se llega donde los clientes con los pedidos incompletos, entonces los pedidos son entregados incompletos, se llega a la hora no convenida toda esta situación conduce ieficiente proceso del control del personal, lo que genera insatisfacción del cliente en la fábrica de gaseosas Erika de la ciudad de Guayaquil durante el año 2016. El autor para solucionar este inconveniente propone mejoras de desempeño del personal de empresa de bebidas gaseosas en la satisfacción del cliente.

Delimitación del problema

Objeto: Proceso de control de personal
Campo: Satisfacción del cliente
Área: Talento Humano
Año: 2016
Ciudad: Guayaquil Ecuador

Formulación del problema

¿Cómo incide el desempeño del personal en la calidad del despacho y la satisfacción del cliente en la compañía de Bebidas de Gaseosas?

Variables de la investigación

Variable independiente

Proceso de control de personal

Variable dependiente

Insatisfacción del cliente

Evaluación del problema

Delimitado: Propuesta de mejora de desempeño del personal de la empresa de bebidas gaseosas en la satisfacción del cliente

Claro.- Elaborar de forma precisa y concisa ideas que sean claras y fácil de comprender

Evidente.- Identificar situaciones claras y observables

Concreto.- Redactar de manera que sea corto, claro y directo i se relaciones con las variable

Relevante.- Que sea de importancia para la comunidad y esté orientada hacia el resultado y sea favorable para la resolución científica en beneficio de la colectividad

Original.- Que tenga un nuevo enfoque, que sea novedoso y se preste para ser investigado nuevamente,

Contextualmente.- Que corresponda a la práctica social del entorno y contexto educativo

Factible.- Posible solución del contexto educativo ya que tiene el apoyo de los directivos

Identifique los productos esperados.- Es útil porque contribuye con soluciones alternativas con grandes ventajas para los colaboradores y empresa.

Variables.- Identificar las variables con amplia claridad

Establecer su problema que presenta ciertas características explicando determinadamente el planteamiento del problema

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

❖ Objetivo general

¿Implementar mejoras al proceso de control de desempeño del personal para restaurar los problemas de calidad del despacho y satisfacción del cliente en la empresa de Bebidas de Gaseosas?

Objetivos específicos

- ❖ Fundamentar los antecedentes teóricos y normativos sobre el desempeño del personal y su falta de servicio de satisfacción de cliente
- ❖ Diagnosticar la problemática del desempeño del personal de acuerdo a la calidad del despacho y la satisfacción del cliente de la empresa de bebidas gaseosas
- ❖ Implementar mejoras del desempeño del personal y control del despacho

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El mal trabajo del personal no permite alcanzar los objetivos diseñados para el mejoramiento de los servicios ofrecidos, evitando los procesos definidos para cada una de las funciones que se enmarca en las actividades que se generan a diario, el servicio a los consumidores serán foco de quejas por su parte, un decaimiento y cuestionamiento a seguir consumiendo los productos de la empresa.

Es conveniente ya que ayuda a controlar los procesos, para un desempeño optimo, la satisfacción del cliente y la calidad del servicio.

Si se mejoran cada uno de los puntos, se maximizarán los procesos de manera que se genera eficiencia en las entregas de manera correcta sin errores agilizando los planes de entrega de manera ágil y eficaz.

Alcanzando satisfacción y compromiso con los consumidores, se apunta hacia el logro de fidelidad optima consumidor entregador.

El siguiente trabajo beneficiara al mejoramiento del desempeño de los colaboradores de la compañía de bebidas gaseosas agilizando y preservando los recursos humanos, materiales en general, mejorando desde el inicio de las funciones hasta que los productos sean entregados a cada uno de los puntos.

Evitando quejas de los consumidores, tales como productos en mal estado, entregas demoradas, personal de entrega que atiende con irrespeto dando una apreciación que no es propia de la compañía y sus colaboradores.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Fundamentación Teórica

En la actualidad la satisfacción de cliente se ha convertido en el objetivo de muchas empresas sea mediana, grande o pequeñas, sin embargo no todas logran el propósito y esto influye directamente en todos las áreas de la empresa u organización. En estas organizaciones se plantean estrategias para establecer un sistema que logre optimizar recursos para el buen servicio a las personas, el concepto de Satisfacción del cliente el autor S. Alan dice que “La satisfacción es la evaluación que determina la persona para el bienestar y deseo de una necesidad” (Santillan, 2013, pág. 40), es decir que el ser humano siempre está ante una necesidad o deseo que puede desarrollar su prioridad basándose en la forma de crear e innovar nuevas alternativas.

En la historia del servicio de la satisfacción al cliente se manifiesta como un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización, cuando la satisfacción es acompañada con la seguridad el cliente determina un hecho donde alcance el objetivo o éxito contribuyendo a sostener el estado de ánimo del individuo, la mayor satisfacción que el ser humano pueda sentir o desarrollar es cuando logra su objetivo, meta o propósito. La falta de estímulo el cual al ser humano le permita moverse, actuar y pensar produce a una satisfacción hacia un estado de conservación mínimo. La insatisfacción produce una inquietud en el ser humano, porque no se sienten satisfecho con el producto o servicio brindado. El autor (Santos L. , 2014, pág. 50) define como insatisfacción que “ Es una emoción

negativa cuando el individuo no está conforme sobre el producto o servicio adquirido, es decir que el individuo se siente inseguro no está convencido lo que desea comprar.”

La determinación de insatisfacción depende mucho la parte emocional de la personal, ya que viendo alguna u otra manera para satisfacer su necesidad, pero dentro su entorno equivale a un mecanismo inusual que no se lleva hacia algo en concreto, determinando así una variante de lo que no se puede realizar durante el proceso de compra del producto o servicio.

En el siglo XX la necesidad del ser humano ha sido infinita ya que constantemente varían de acuerdo a los cambios de acuerdo a su cultura y de cada periodo histórico, las necesidades humanas son infinitas fundamentadas en toda culturas y en todo periodo histórico, lo que cambia a través de tiempo y culturas son sus medios utilizados para satisfacer sus necesidades, concebir la necesidad como carencia es tan solo que implique a restringir su aspecto a lo puramente fisiológico, que es precisamente el ámbito en que una necesidad asume con mayor fuerza y claridad, por otro lado la satisfacción que con lleva al individuo a detener su mente para pensar lo que desearía en alguna circunstancia que establezca su determinación.

Según el autor (Quinto, 2014, pág. 32), dice que “La necesidad es un componente básico del ser humano que afecta su comportamiento, porque siente la falta de algo para poder sobrevivir o sencillamente para estar mejor”. El ser humano siempre está a la medida de sus satisfacciones de acuerdo a la necesidad que requiera.

La necesidad y la satisfacción son dos causas que producen un deseo para obtener un bien o servicio que brindan las empresas productoras desarrolladas para adquirir un buen beneficio al consumidor, ya que establece cambios para el productor desarrollando nuevas ideas de estrategias que puedan ser para el buen uso de manejo de control de productos de consumo, esto se debe a la innovación de productos que

tengan una buena presentación dentro del mercado, para poder ejercer su venta y promocionar a los consumidores y así generar nuevas estrategias de mercado.

Antecedente Referencial

Desempeño

Según el autor (Lopez, 2014, pág. 20) piensa que “El desempeño es una acción de comportamiento observados en los trabajadores relevantes a un logro de objetivos de una organización”

El desempeño es un proceso que determina una acción relevante a un comportamiento humano donde se desarrollan objetivos. (Icaza, 2014)

El autor (Orellana, 2015, pág. 21), dice que “El desempeño va enlazado con el proceso de función en el área de una empresa, cuyo objetivo es obtener resultado”

El desempeño influye dentro de una organización, ya muestra el resultado que deseamos, en la empresa de bebidas es bueno tomar en cuenta la organización a través de sistemas donde se determine el resultado.

Empresa

La empresa según el autor (Díaz, 2015, pág. 26), dice que “La empresa es un organismo formado por personas, bienes materiales y aspiraciones para dar satisfacción a los clientes”

Según el Autor (Romero, 2016, pág. 50), dice que la empresa “Es una constante actividad organizada por el ser humano, la cual involucra un conjunto de trabajo diario, labor común, esfuerzo personal y colectivo e inversiones para lograr un fin determinado”

Según el autor (Armijo, 2016, pág. 10), dice que la empresa “Es una unidad económica de producción, transformación o prestación de servicios satisfaciendo sus necesidades”

La empresa está conformado por varias personas que cumplen una función en específico de acuerdo al área que se desarrollen con el objetivo de obtener resultados.

Cliente

Según el autor (Gavilanes, 2014, pág. 15), dice que cliente “Es el comprador potencial de productos o servicios”

Para el autor (Rugel, 2014, pág. 15), dice que cliente “Es la persona u organización que realiza una compra para su beneficio y satisfacer su necesidad”

El autor (Garibaldi, 2015, pág. 45), dice que “El cliente es el individuo que adquiere una compra o servicio de forma voluntaria de un producto que necesita o desea para sí mismo.”

El cliente es el individuo potencial para el consumo de productos o servicio de una empresa, para satisfacer sus necesidades.

Fundamentación Legal

Ley Orgánica del Consumidor

Artículo uno ámbito y objetivo las disposiciones de la presente ley son de orden público y de interés social, sus normas por tratarse de una Ley de carácter orgánico, prevalecerán sobre las disposiciones contenidas en leyes ordinarias. En caso de duda en la interpretación de esta Ley, se la aplicará en el sentido más favorable al consumidor. El objeto de esta ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes. (Ley del consumidor, 2016, pág. 23)

Definiciones para efectos de la presente ley, se entenderá por:

- **Anunciante** aquel proveedor de bienes o de servicios que ha encargado la difusión pública de un mensaje publicitario o de cualquier tipo de información referida a sus productos o servicios.
- **Consumidor** toda persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al Consumidor, dicha denominación incluirá al Usuario.
- **Contrato de adición** es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos previamente impresos o en formularios sin que el consumidor, para celebrarlo, haya discutido su contenido
- **Derecho evolución** facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien o servicio, en fecha inmediata a la de la recepción del mismo, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple sus expectativas, siempre que la venta del bien o servicio no haya sido hecha directamente, sino por correo, catálogo, teléfono, internet, u otros medios similares.
- **Especulación** práctica comercial ilícita que consiste en el aprovechamiento de una necesidad del mercado para elevar artificialmente los precios, sea mediante el ocultamiento de bienes o servicios, o acuerdos de restricción de ventas entre proveedores, o la renuencia de los proveedores a atender los pedidos de los consumidores pese a haber existencias que permitan hacerlo, o la elevación de los precios de los productos por sobre los índices oficiales de inflación, de precios al producto de precios al consumidor.

- **Información Básica Comercial** consiste en los datos, instructivos, antecedentes, indicaciones o contraindicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al consumidor, al momento de efectuar la oferta del bien o prestación del servicio.
- **Oferta** práctica comercial consistente en el ofrecimiento de bienes o servicios que efectúa el proveedor al consumidor.
- **Proveedor** toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por los que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión.
- **Publicidad** la comunicación comercial o propaganda que el proveedor dirige al consumidor por cualquier medio idóneo, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio.
- **Publicidad Abusiva** toda modalidad de información o comunicación comercial, capaz de incitar a la violencia, explotar el miedo, aprovechar la falta de madurez de los niños y adolescentes, infringir valores sociales y culturales o inducir al consumidor a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para la salud y seguridad personal y colectiva. Se considerará también publicidad abusiva toda modalidad de información o comunicación comercial que incluya mensajes subliminales.
- **Publicidad Engañosa** toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las condiciones reales o de adquisición de los bienes y servicios ofrecidos o

que utilice textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión de datos esenciales del producto, induzca a engaño, error o confusión al consumidor.

- **Servicios Públicos Domiciliarios** se entienden por servicios públicos domiciliarios los prestados directamente en los domicilios de los consumidores, ya sea por proveedores públicos o privados tales como servicio de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable, u otros similares.
- **Distribuidores y Comerciantes** las personas naturales o jurídicas que de manera habitual venden o proveen al por mayor o al detal, bienes destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.
- **Productores y Fabricantes** las personas naturales o jurídicas que extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.
- **Importadores** las personas naturales o jurídicas que de manera habitual importan bienes para su venta o provisión en otra forma al territorio nacional.
- **Prestadores** las personas naturales o jurídicas que en forma habitual prestan servicios a los consumidores.

Derechos y Obligaciones Complementarios

“Los derechos y obligaciones establecidos en la presente ley no excluyen ni se oponen a aquellos contenidos en la legislación destinada a regular la

protección del medio ambiente y el desarrollo sustentable, u otras leyes relacionadas” (Ley del consumidor, 2016, pág. 57)

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES

Derechos del Consumidor son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y

medida;

6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;

7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;

8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;

9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultando al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor;

10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;

11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y

12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantengan un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado. (Ley del consumidor, 2016, pág. 35)

Obligaciones del Consumidor son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,
4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse. (Ley del consumidor, 2016, pág. 45)

Plan Nacional del Buen Vivir

Establece que todas las actividades productivas que se desarrollan en territorio ecuatoriano están normadas por lo que se establece en ella y las demás leyes pertinentes. Además se deben considerar los nueve objetivos del plan nacional del buen vivir 2017 – 2021, que es una hoja de ruta para que todos los ciudadanos de la república del Ecuador contribuyan a este logro de los objetivos (Asamblea Nacional, 2017, pág. 50)

Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como

un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas.

Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales.

a. Fortalecer la normativa y los mecanismos de control para garantizar condiciones dignas en el trabajo, estabilidad laboral de los trabajadores y las trabajadoras, así como el estricto cumplimiento de los derechos laborales sin ningún tipo de discriminación.

b. Asegurar el pago de remuneraciones justas y dignas sin discriminación alguna que permitan garantizar la cobertura de las necesidades básicas del trabajador y su familia, y que busquen cerrar las brechas salariales existentes entre la población.

c. Profundizar el acceso a prestaciones de seguridad social eficientes, transparentes, oportunas y de calidad para todas las personas trabajadoras y sus familias, independiente de las formas de trabajo que desempeñen, con énfasis en la población campesina y los grupos vulnerables.

d. Profundizar la seguridad social transnacional, a través de convenios y acuerdos con los Estados de destino en los que se encuentren la población migrante.

e. Establecer mecanismos que aseguren entornos laborales accesibles y que ofrezcan condiciones saludables y seguras, que prevengan y minimicen los riesgos del trabajo.

f. Implementar estrategias que lleven a reducir la informalidad, especialmente mecanismos enfocados a remover barreras de entrada al sector formal, así como a simplificar el pago de impuestos y la aplicación del código tributario.

g. Promover medidas que impulsen la existencia y el funcionamiento de organizaciones de trabajadoras y trabajadores, que permitan garantizar el cumplimiento de los derechos y obligaciones laborales.

h. Impulsar mecanismos de diálogo y mediación laboral, para garantizar la resolución justa de conflictos.

i. Profundizar y promover las políticas de erradicación de todo tipo de explotación laboral, particularmente el trabajo infantil, el doméstico y de cuidado humano.

j. Implementar mecanismos efectivos de control del trabajo adolescente, para garantizar el derecho a la educación de niñas, niños y jóvenes.

k. Promover políticas y programas que distribuyan de forma más justa la carga de trabajo y que persigan crear más tiempo disponible, para las personas, para las actividades familiares, comunitarias y de recreación

Código Del Trabajo

El honorable Congreso Nacional y la comisión de legislación y codificación, resuelve expedir la siguiente codificación del código de trabajo

El artículo uno señala el ámbito de este Código, los preceptos de este código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en casos específicos a las que ellas se refieren. (Codigo de Trabajo, 2015, pág. 50)

El artículo dos señala la obligatoriedad del trabajo, indica que el trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes. (Codigo de Trabajo, 2015, pág. 24)

El artículo tres indica que ninguna persona puede ser obligada a realizar trabajos gratuitos salvo que se presente alguna urgencia, es decir que solo en ese caso se podrá hacer ese tipo de trabajo. (Codigo de Trabajo, 2015, pág. 21)

El artículo cuatro y cinco nos señalan que el trabajador no puede renunciar a sus derechos por el cual los funcionarios y administrativos están en la obligación de prestar al trabajador la oportuna y respectiva protección para así garantizar la eficacia de sus derechos como trabajador. (Codigo de Trabajo, 2015, pág. 55)

El artículo noventa y siete señala que el empleador o la empresa deben de reconocer a sus trabajadores con un 15% de las utilidades liquidadas. El cual el 10% se le entregara directamente al trabajador y el 5% restante se le entregara en proporción a sus cargas familiares. (Codigo de Trabajo, 2015, pág. 60)

El artículo diecinueve.- de la Ley Orgánica para la justicia Laboral y Reconocimiento del Trabajo en el Hogar sustituye el artículo ciento cuatro que señala que la determinación de las utilidades anuales de las respectivas empresas se tomaran como base las declaraciones o liquidaciones que se hagan para el efecto del pago del impuesto a la renta.

El Servicio de Rentas Internas, a petición del Director Regional del Trabajo de las Organizaciones de los trabajadores de las empresas, podrán disponerlas investigaciones y fiscalizaciones que estimare convenientes para las apreciaciones de las utilidades efectivas. Las respectivas organizaciones de los trabajadores delegaran un representante para el examen de la contabilidad. (Servicio de Rentas Internas, 2014, pág. 16)

El artículo trescientos cinco señala que el empleado privado o particular se compromete a prestar a un empleador sus servicios de carácter intelectual y material en virtud de su sueldo, participación de beneficios o cualquiera forma semejante de retribución siempre que tales servicios no sean ocasionales. (Codigo de Trabajo, 2015, pág. 70)

El artículo trescientos nueve establece señala que los contratos de trabajo entre empleadores y empleados privados se consignaran por escrito.

El artículo específico que el contrato de trabajo de los empleados privados debe celebrarse exclusivamente por escrito. (Codigo de Trabajo, 2015, pág. 80)

El artículo trescientos diez establece a que las causas para la terminación de estos contratos. Estos contratos terminan por las causas generales, sin perjuicios de que el empleador pueda también dar por concluido el contrato, previsto bueno, por las siguientes:

1. cuando el empleado revele secretos o haga divulgaciones que ocasionen perjuicios al empleador;

2. cuando el empleado haya inducido al empleador a celebrar el contrato mediante certificado falsos.

Mediante este artículo podemos observar minuciosamente las causas por las cuales este tipo de contrato se pueden dar por terminados pero sin perjuicios de que el empleador pueda dar por concluido el contrato. (Codigo de Trabajo, 2015, pág. 82)

Variable de la Investigación

Variable Independiente - Insatisfacción del cliente

La insatisfacción del cliente nos lleva en ocasiones al que el cliente no se sienta satisfecho por la compra o servicio adquirido ya que puede haber cambios a través de una perspectiva variante, es decir que producen que el consumidor tenga opciones de compra de acuerdo a su precio, a su ambiente que sean de su importancia.

Variable Dependiente - Proceso de Control de Personal

El proceso de control de personal en una empresa es integral ya que genera un procedimiento establecido para el control y registro del personal, esto se lleva a cabo bajo herramientas como información que se maneja a través de una base de datos ya que genera un buen funcionamiento de recursos para establecer un buen proceso y control del personal en la empresa.

Conceptualización

❖ Evaluación

Es la capacidad donde proyectan sus propios recursos y rendimientos de acuerdo a los logros obteniendo resultados positivos (Real Academia Española, 2014, pág. 09)

❖ Control

El control es un proceso de la administración que determina un método que reprime o presiona a los individuos de una organización. (Real Academia Española, 2014, pág. 15)

❖ Desarrollo

Es una acción de desarrollar un plan específico (Real Academia Española, 2014, pág. 20)

❖ Servicio

El servicio es un mecanismo que cumple satisfacción de los individuos (Real Academia Española, 2014, pág. 25)

❖ **Proceso**

El proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado (Real Academia Española, 2014, pág. 35)

❖ **Organización**

Es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos (Real Academia Española, 2014, pág. 40)

❖ **Segmentación**

Es el proceso de creación de grupos homogéneos de acuerdo a la variable que se mantienen comportamiento o conducta similar parecida a una estrategia (Real Academia Española, 2014, pág. 50)

❖ **Desempeño**

Es el acto de realizar una actividad dedicarse a una tarea o función en una organización (Real Academia Española, 2014, pág. 05)

❖ **Enfoque**

Es un punto de vista que se toma a la hora de realizar un análisis de investigación proyectando en una determinada acción (Real Academia Española, 2014, pág. 80)

❖ **Capacidad**

Es el conjunto de recurso y aptitud que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea (Real Academia Española, 2014, pág. 70)

❖ **Resultado**

Es el acto que busca o adquiere un sentido en común (Real Academia Española, 2014, pág. 90)

❖ **Efectividad**

Es el equilibrio entre eficacia y eficiencia es decir se es efectivo si se es eficaz y eficiente (Real Academia Española, 2014, pág. 46)

❖ **Entorno**

Es el conjunto de circunstancia y condiciones laboral, familiar, económica que rodean a toda persona (Real Academia Española, 2014, pág. 10)

❖ **Sistema**

Es un conjunto de ordenado de normas y procedimientos que regulan una función de un grupo u organización (Real Academia Española, 2014, pág. 42)

❖ **Objetivo**

Un objetivo se dirige a una acción u operación equivale a una serie de metas y procesos (Real Academia Española, 2014, pág. 18)

❖ **Recursos Humanos**

Es un área determinada de una empresa donde se adquiere procesos y determinación de los empleados (Real Academia Española, 2014, pág. 33)

❖ **Función**

Una función es la proyección que determina su determinación dada a lo que el individuo (Real Academia Española, 2014, pág. 74)

❖ **Consumidor**

Es la persona que se beneficia de los servicios que ofrece la empresa de acuerdo a los diferentes mecanismos de intercambio (Real Academia Española, 2014, pág. 82)

❖ **Proyección**

Es la mecánica que se utiliza el individuo para conseguir una visión a corto o largo plazo. (Real Academia Española, 2014, pág. 22)

CAPITULO III

METODOLOGIA

DATOS DE LA EMPRESA

BEBIDAS REFRESCANTES inicia sus actividades en enero del año 2000, con sus instalaciones en el km 6 vía Daule al noreste de la ciudad de Guayaquil, está dedicada a la elaboración, embotellado y comercialización de bebidas no alcohólicas, entre las que se encuentran gaseosas, jugos y agua, trabaja las 24 horas, con tres turnos de trabajadores, con el objetivo de atender eficientemente a sus clientes.

Misión

Producir y comercializar productos no alcohólicos con materia prima de calidad ecuatoriano, mediante la aplicación de últimas tecnologías, para reducir costos y comercializarlos a precios razonables.

Visión

Ser la empresa líder en crecimiento y rentabilidad sostenible en la industria de bebidas y otros productos en el mercado latinoamericanos, desarrollando sus actividades en un marco de responsabilidad social con nuestra gente, comunidad y entorno en el mediano plazo.

Valores corporativos

Orientación al cliente Nuestros clientes y consumidores son la esencia de nuestro negocio. Todas nuestras actividades y esfuerzos están orientados a satisfacer las necesidades de nuestros exigentes clientes-

Honestidad y congruencia

Estamos comprometidos a actuar siempre con apego a las leyes y a los principios éticos y morales con absoluta transparencia, hablando con la verdad así como a cumplir responsablemente con nuestros clientes

Orientación a resultados

Nuestro trabajo está dirigido a conocer y lograr el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Estamos enfocados a ser líderes en nuestro sector en rentabilidad y crecimiento con una visión de largo plazo.

Proveedores

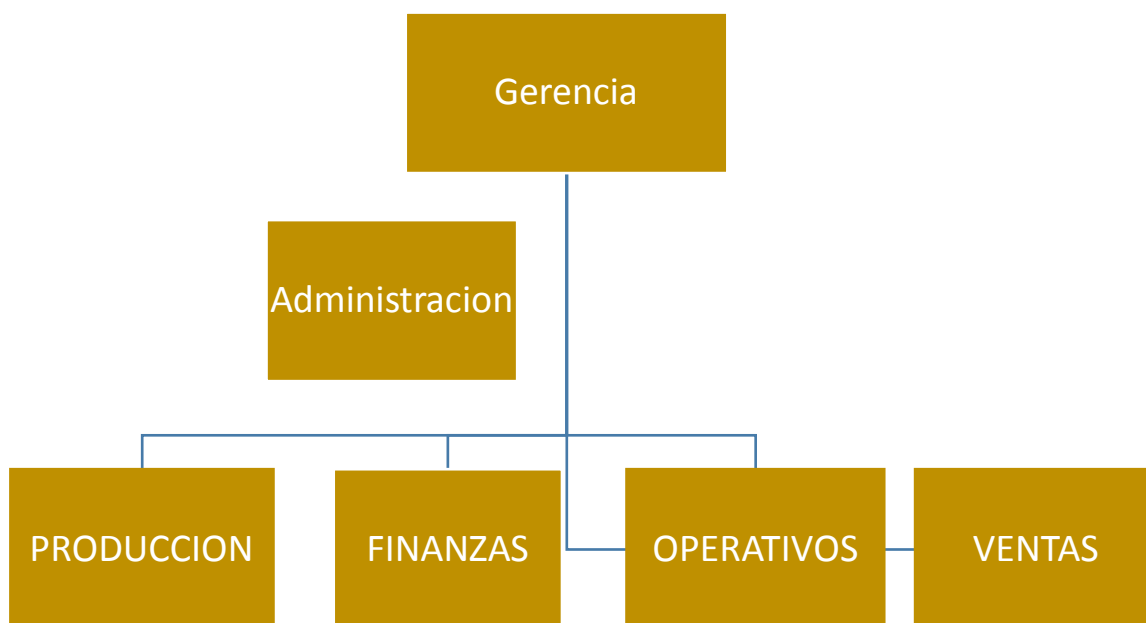
- All natural
- Azucarera Valdez
- Esencias y sabores nacionales
- Transportes ecuatorianos
- Cristaliza
- Plásticos ecuatorianos
- Papeles S. A.

Personal de bebidas refrescantes

Departamentos	Personal
Gerencia	5
Administración	30
Finanzas	10
Producción	120
Ventas	100
Operativos	70
TOTAL	235

Fuente: Elaboración del autor

Organigrama de la empresa



Fuente: elaboración del autor

Diseño de Investigación

El reciente proyecto se realiza empleando todo un proceso de investigación, utilizando la encuesta como herramienta para obtener información necesaria, para luego continuar con consultas bibliográficas en textos actuales, además se utilizó un medio común como es el internet, que ha sido muy importante como fuente de consulta para la elaboración de las principales herramientas que para efecto utilizaremos en esta investigación.

Para el autor (Dago, 2014, pág. 30), dice que el diseño de investigación “Es un planteamiento comprendido de lo que se debe hacer para lograr los objetivos del estudio de investigación” es decir, el investigador hace un análisis previo a la investigación que desarrolla recopilando toda información necesaria y obtener resultados.

Tipos de Investigación

Investigación Exploratoria

Este tipo de investigación está orientada a descubrir o ampliar sobre objeto o materia de estudio específico con el fin de obtener nuevos datos que tengan conocimientos para desarrollar el método de explorar y distinguir su proceso de investigación. (Valero, 2015, pág. 10)

Investigación Descriptiva

Este tipo de investigación es “El que determina cual es la situación de algo descubriendo el asunto o condición de un problema dentro de una organización”. (Santander G. , 2014, pág. 90)

Esta investigación es tabulador recopila datos sobre la base de una hipótesis exponiendo la información de manera cuidadosa y luego analiza minuciosamente los resultados.

Investigación Explicativa

Este tipo de investigación es aquella que tiene relación casual, no solo persigue descubrir o acercarse a un problema sino que intenta encontrar las causas del mismo, su metodología es básicamente cuantitativa y su fin último es el descubrimiento de las causas (Ferrer, 2014, pág. 65)

Investigación Correlacional

Este tipo de investigación “Es la que hace referencia al grado de relación (no casual) que existe entre dos o más variables, para elaborar este tipo de estudio, primero se debe medir las variables y luego mediante pruebas de

hipótesis correlacionales acompañadas de aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación” (Celi, 2013, pág. 93)

Esta investigación nos demuestra, su correlación que existe entre dos variables, tanto la independiente como la dependiente, de acuerdo a sus hipótesis analizadas por el investigador descifrando técnicas de estudio aplicadas en este proceso de investigación.

Investigación de Campo

Este tipo de investigación es aquella que se aplica extrayendo datos e información directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección como entrevistas o encuestas con el fin de dar respuestas o alguna situación o problema planteado previamente (Alban, 2014, pág. 50)

Investigación Experimental

Este tipo de investigación se trata de una colección de diseños de investigación que se utilizan la manipulación y las pruebas controladas para entender los procesos casuales, en general en una o más variables son manipuladas para determinar su efecto en una variable dependiente. (Acosta, 2015, pág. 33)

La Población y Muestra

Población

La población es el conjunto de individuos que viven en un preciso lugar inclusive en el planeta en general, esto se refiere a los espacios y obra de una localidad u otra división política a la acción y a las consecuencias población. El autor (Sierra, 2014, pág. 67), dice que la población “Es un conjunto de individuos que conforma una sociedad, haciendo referencia a cada uno de los elementos que se obtiene de la información.”

Población

Departamentos	Personal
Gerencia	5
Administración	30
Finanzas	10
Producción	120
Ventas	100
Operativos	70
TOTAL	235

Fuente: Elaboración del autor

Muestra

La muestra es la representación a pequeña escala de algo que tiene la misma calidad pero en mayor cantidad, las muestras sirven para demostrar que de lo que se quiere obtener está bien sin necesidad de comprobar la calidad del producto completo.

Tipos de Muestras

Entre los tipos de muestras más usados en la investigación tenemos

Muestreo de Aleatorio Simple

Este tipo de muestra es uno de los tipos de muestreo probabilístico que existen, es un procedimiento que a cada elemento de la población objetivo y a cada posible muestra de un tamaño determinado, la misma probabilidad de ser seleccionado, no es tan utilizado en investigaciones del consumidor, sobre todo porque es complicado obtener un marco de muestreo donde extraer al azar y no querrás darles a todas las unidades de la muestra probabilidad de igual de ser elegidas, ya que usualmente para hacer una investigación de este tipo se requiere usuarios de tiendas o consumidores de ciertos productos o ciertas áreas específicas para ser las unidades de muestreo.

Muestreo Estratificado

Este tipo de muestra desarrolla una técnica de muestreo probabilístico en donde el investigador divide a toda población en diferentes subgrupos o estratos, luego selecciona aleatoriamente a los sujetos finales de los diferentes estratos en forma proporcional.

Muestreo por Cuotas

Este tipo de muestra utiliza una técnica de muestreo no probabilístico en donde la muestra reunida tiene la misma proporción de individuos que toda

población con respecto al fenómeno enfocado, las características o los rasgos conocidos.

Muestreo Intencionado

Este tipo de muestra es un elemento clave para cualquier proyecto de investigación es obtener datos utilizados de la población en general, si esto su búsqueda es poca profunda en un lado y la falta de cualquier evidencia real. Es por esta razón que se lleva a cabo por lo general alguna forma de muestreo y uno de los métodos más populares de muestreo es un proceso conocido como de muestra intencional

Población informante

Departamentos	Personal
Producción	35
Operativos	35
TOTAL	70

Fuente: Elaborado por el autor

Muestreo Mixto

Este tipo de muestra se da cuando la población es compleja, cualquiera de los métodos descritos puede ser difícil de aplicar en estos casos se aplica muestreo mixto que combina dos o más de los anteriores sobre distintas unidades de la encuesta

Métodos y Técnicas

Método Teórico

Este tipo de método permite descubrir en el objeto de investigación las relaciones esenciales y las cualidades fundamentales, no detectables de manera censo porcentual, por ello se apoya básicamente en los procesos de abstracción, análisis síntesis, inducción y deducción

Método Histórico

Este tipo de método es el que caracteriza al objeto en sus aspectos más externos, a través de la evolución y desarrollo histórico del mismo, se aplica a la descripción de hechos históricos y el tipo de análisis científicos necesarios a nivel general para explicar los hechos, este método histórico tiene como objetivo el estudiar cual es el método de proceso de investigación en la ciencia histórica y así identificar patrones que sean regulares y las causas generales que hay en los procesos históricos a largo plazo.

Método Analítico

Este tipo de método es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos, su análisis es la observación y examen de un hecho particular es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su

esencia. Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.

Método Sintético

Este tipo de método es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis, se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve, en otras palabras debemos decir que la síntesis es un procedimiento mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades

Método Inductivo

Este tipo de método es el método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales como la observación de los hechos para su registro, la clasificación y el estudio de estos hechos la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización y la contratación, esto supone que tras una primera etapa de observación análisis y clasificación de los hechos, se logra postular una hipótesis que brinda una solución al problema planteado una forma de llevar a cabo el método inductivo, es proponer mediante diversas observaciones de los sucesos u objetos en estado natural, una conclusión que resulte general para todos los eventos de la misma clase.

Definitivamente no ()

Indeciso ()

Probablemente si ()

Definitivamente si ()

3. ¿Piensa usted que el personal que conforma la empresa está totalmente capacitado para tener un buen rendimiento en las tareas delegadas?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Indeciso ()

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

4. ¿La empresa establece estrategias para el cumplimiento de sus objetivos?

Siempre ()

Casi siempre ()

Algunas veces ()

Nunca ()

5. ¿En la empresa de bebidas gaseosas existen políticas definidas para efectuar los procesos y actividades planteados?

Si ()

No ()

Tal Vez ()

6. ¿La atención que brinda la empresa de bebidas gaseosas a los clientes es adecuada?

Muy inadecuada ()

Inadecuada ()

Ni adecuada, ni inadecuada ()

Adecuada ()

Muy adecuada ()

7. ¿Con que frecuencia consume bebidas gaseosas?

Una o as veces a la semana ()

Una vez al mes ()

Nunca ()

8. ¿Estime el grado de satisfacción del servicio que brinda la empresa?

Totalmente insatisfecho ()

Insatisfecho ()

Satisfecho ()

Muy satisfecho ()

9. ¿Considera usted que mejorando la atención a nuestros clientes, incrementará la fidelización de los mismos?

En desacuerdo ()

Indeciso ()

De Acuerdo ()

10. ¿Es efectiva y amigable la comunicación que se transmite al cliente?

Si ()

No ()

Tal vez ()

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A continuación detalla el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos

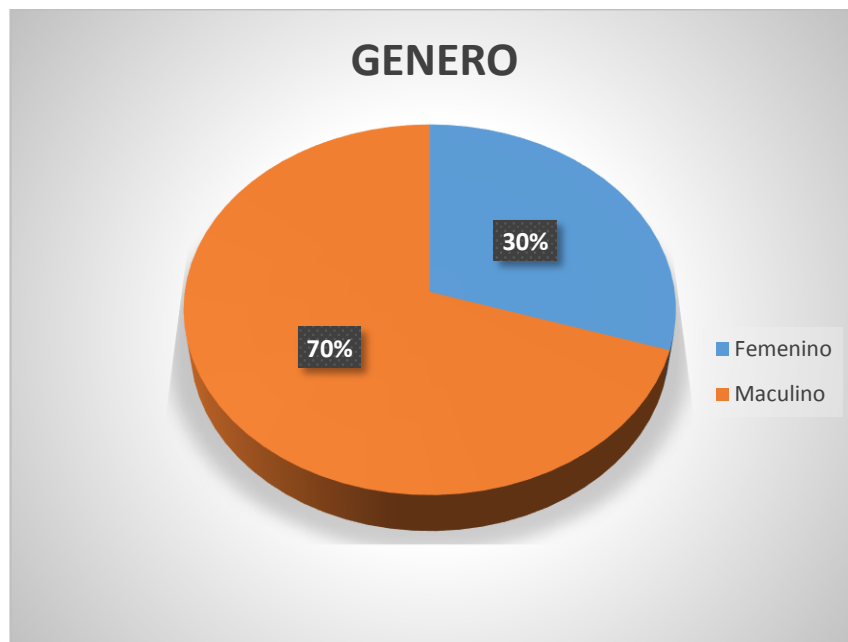
Análisis documental, cuadros y gráficos

Tabla 1 Género de los encuestados

Genero	Cantidad	%
Femenino	21	30
Masculino	49	70
Total	70	100

Fuente: Elaborado por la autor

Gráfico 1 Género de los encuestados



Fuente: Elaborado por la autor

Análisis.- Pertinente al género de los encuestados, obtenemos un 30% de personal femenino y un 70% masculino.

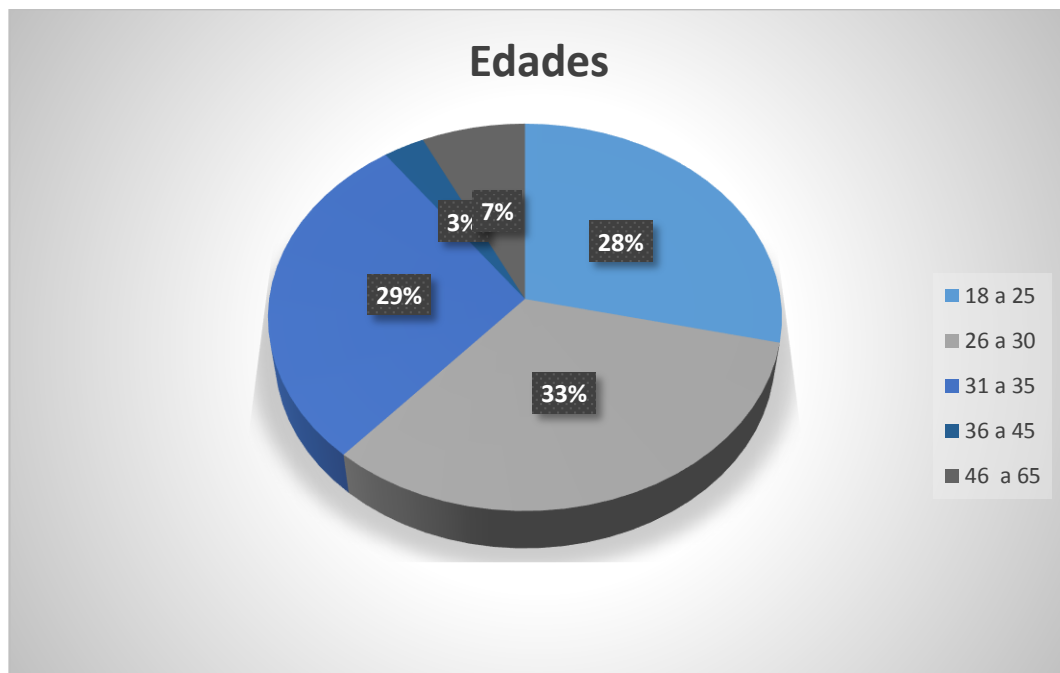
Interpretación.- Es decir que la empresa de bebidas gaseosas cuenta en gran cantidad con personal masculino.

Tabla 2 Edad de los encuestados

Edades	Cantidad	%
18 a 25	20	29
26 a 30	23	33
31 a 35	20	29
36 a 45	2	3
46 a 65	5	7
Total	70	100

Fuente: Elaborado por la autor

Gráfico 2 Edad de los encuestados



Fuente: Elaborado por la autor

Análisis.- Pertinente a la edad de los encuestados, obtenemos un 29% que tienen edad de 18 a 25 años, un 33% de 26 a 30 años, un 29% de 31 a 35 años, un 3% de 36 a 45 años y finalmente un 7% de 46 y más.

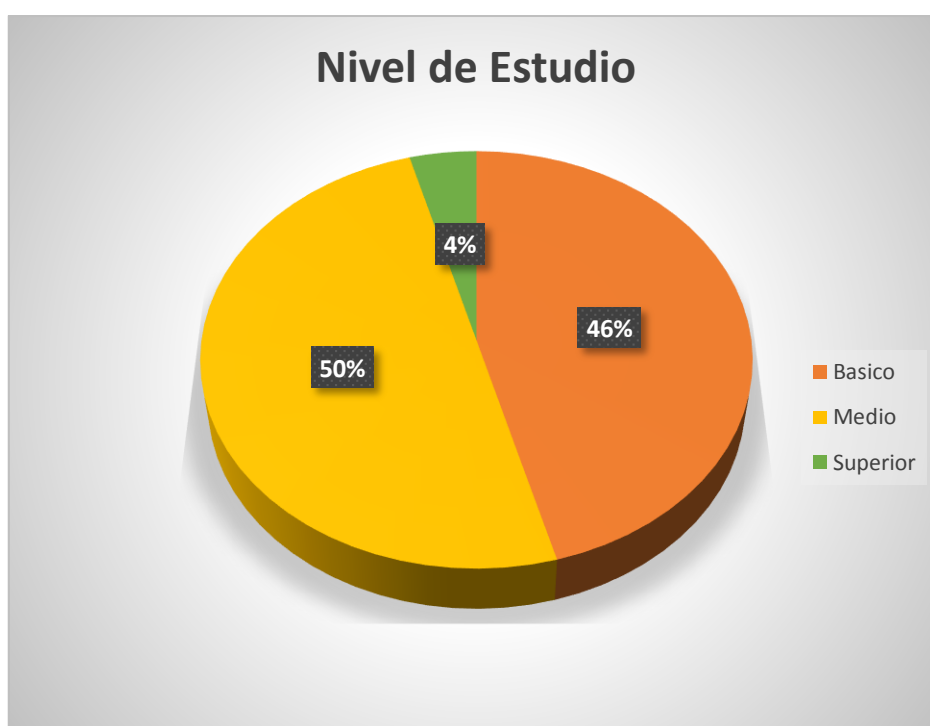
Interpretación.- Esto quiere decir que la empresa de bebidas gaseosas cuenta con personal que tiene la edad indicada para trabajar en la misma.

Tabla 3 Nivel de estudio de los encuestados

Nivel de Estudio	Cantidad	%
Básico	32	46
Medio	35	50
Superior	3	4
Total	70	100

Fuente: Elaborado por la autor

Gráfico 3 Nivel de estudio de los encuestados



Fuente: Elaborado por la autor

Análisis.- Pertinente al nivel de estudio de los encuestados obtenemos un 46% que tienen nivel de estudio básico, un 50% de nivel medio y un 4% de nivel superior.

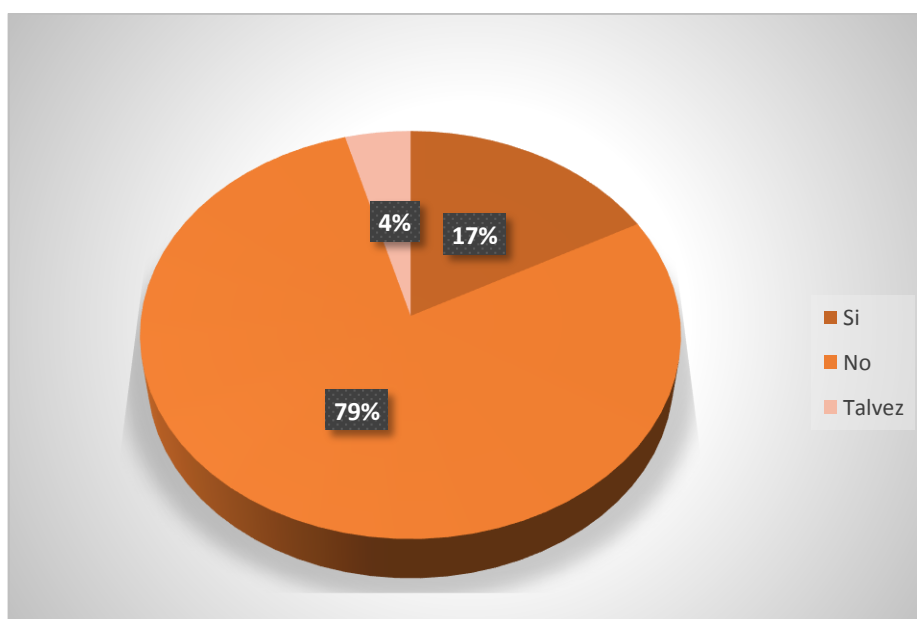
Interpretación.- Esto quiere decir que la empresa posee personal con un nivel de estudio poco considerable para el desempeño de sus actividades.

1. ¿Cree usted que el proceso de control de personal que maneja la empresa de bebidas gaseosas es el adecuado?

Tabla 4 - Adecuado proceso de control del personal		
Respuesta	Cantidad	%
Si	12	17
No	55	79
Tal vez	3	4
Total	70	100

Fuente: Elaborado por la autor

Gráfico 4 Adecuado proceso de control de personal



Fuente: Elaborado por la autor

Análisis.- Pertinente a si se maneja un adecuado proceso de control de personal en los encuestados obtenemos un 17% que consideran que si, un 79% que no y un 4 % que tal vez.

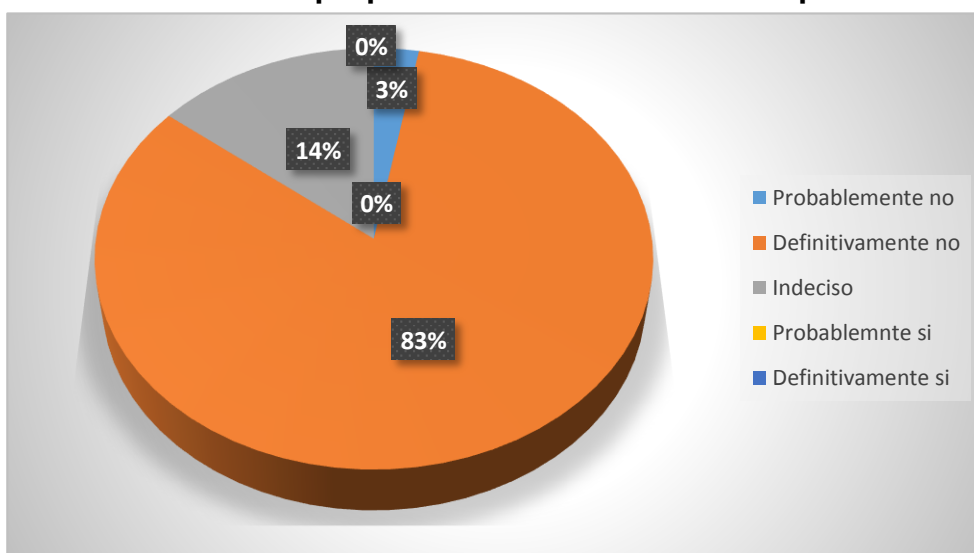
Interpretación.- Es decir que la empresa de bebidas gaseosas no maneja un adecuado proceso de control de personal y esto es causa a las irregularidades que se presentan.

2. ¿Considera usted que la empresa de bebidas gaseosas presta una apropiada atención al control de personal?

Tabla 5 - Apropiada atención al control del personal		
Respuesta	Cantidad	%
Probablemente no	2	3
Definitivamente no	58	83
Indeciso	10	14
Probablemente si	0	0
Definitivamente si	0	0
Total	70	100

Fuente: Elaborado por la autor

Gráfico 5 Apropiada atención al control de personal



Fuente: Elaborado por la autor

Análisis.- Pertinente a que si se presta una apropiada atención al control de personal en los encuestados obtenemos un 3% que manifestaron que probablemente no, 83% que definitivamente no, un 14% su criterio está indeciso.

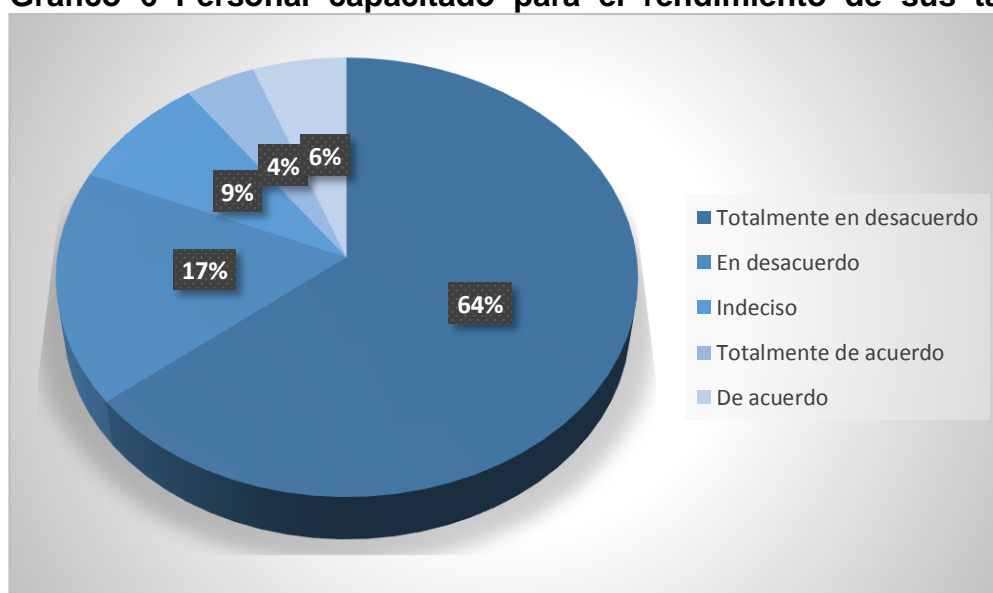
Interpretación.- Esto quiere decir que la empresa no está brindando la debida atención al control de personal.

3. ¿Piensa usted que el personal que conforma la empresa está totalmente capacitado para tener un buen rendimiento en las tareas delegadas?

Tabla 6 - Personal capacitado para el rendimiento de sus tareas		
Respuesta	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	45	64
En desacuerdo	12	17
Indeciso	6	9
Totalmente de acuerdo	3	4
De acuerdo	4	6
Total	70	100

Fuente: Elaborado por la autor

Gráfico 6 Personal capacitado para el rendimiento de sus tareas



Fuente: Elaborado por la autor

Análisis.- Pertinente a que si el personal que conforma la empresa está totalmente capacitado para el rendimiento de sus actividades en los encuestados obtenemos un 64% que está totalmente en desacuerdo, un 17% que está en desacuerdo, un 9% que está indeciso, un 4% que está totalmente de acuerdo y un 6% que está de acuerdo.

Interpretación.- Esto quiere decir que el personal que conforma la empresa no está capacitado por lo cual tiene un bajo rendimiento en las actividades delegadas.

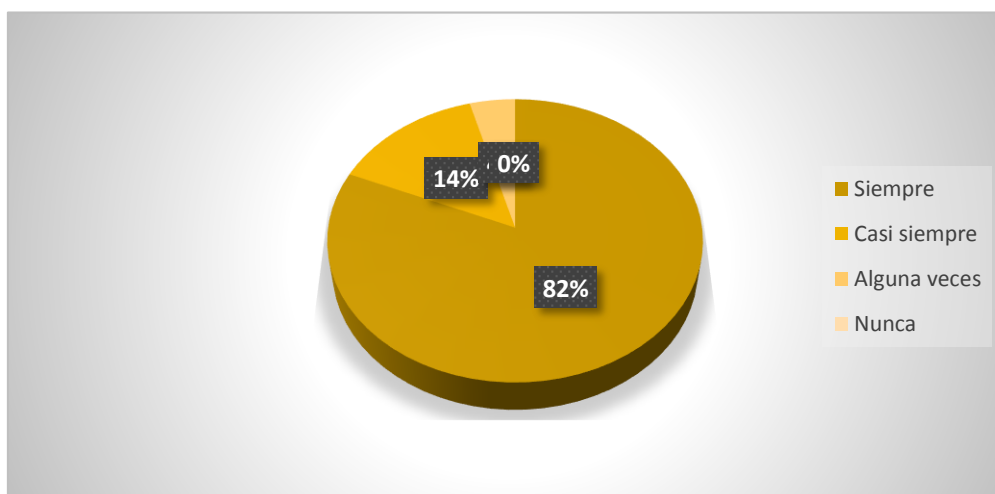
4. ¿La empresa establece estrategias para el cumplimiento de sus objetivos?

Tabla 7 - Estrategias para cumplir objetivos

Respuesta	Cantidad	%
Siempre	57	81
Casi siempre	10	14
Alguna veces	3	4
Nunca	0	0
Total	70	100

Fuente: Elaborado por la autor

Gráfico 7 Estrategias para el cumplimiento de objetivos



Fuente: Elaborado por la autor

Análisis.- Pertinente a que si la empresa establece estrategias para el cumplimiento de objetivos en los encuestados obtenemos un 82% consideran que siempre, un 14% que casi siempre y un 4% que algunas veces.

Interpretación.- Esto quiere decir que la empresa si establece estrategias para el cumplimiento de sus objetivos las cuales buscan el mejoramiento continuo de las mismas.

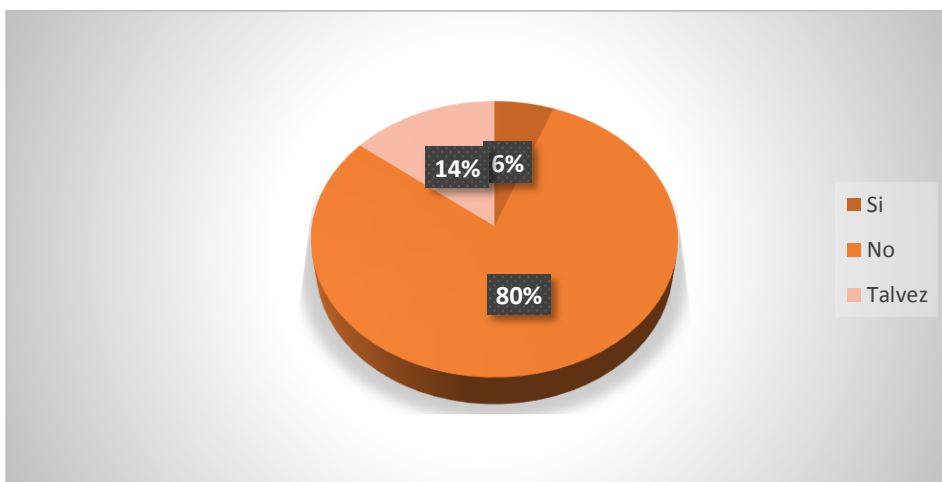
5. ¿En la empresa de bebidas gaseosas existen políticas definidas para efectuar los procesos y actividades planteados?

Tabla 8 - Existen políticas definidas para efectuar los procesos y actividades planteados

Respuesta	Cantidad	%
Si	4	6
No	56	80
Tal vez	10	14
Total	70	100

Fuente: Elaborado por la autor

Gráfico 8 existen políticas definidas para efectuar los procesos y actividades planteados



Fuente: Elaborado por la autor

Análisis.- Pertinente a que si en la empresa existen políticas definidas para efectuar los procesos y actividades planteados en los encuestados obtenemos un 6% que manifiestan que sí, un 80% que no y un 14% que tal vez.

Interpretación.- Esto quiere decir que en la empresa no existen políticas definidas la cual se deberán establecer.

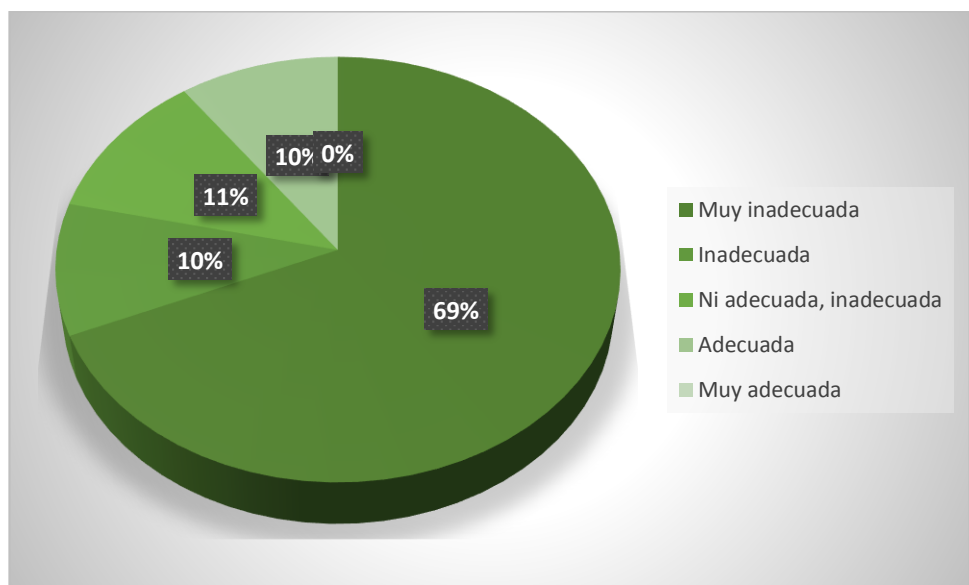
6. ¿La atención que brinda la empresa de bebidas gaseosas a los clientes es adecuada?

Tabla 9 - Es adecuada la atención que brinda la empresa

Respuesta	Cantidad	%
Muy inadecuada	48	69
Inadecuada	7	10
Ni adecuada, inadecuada	8	11
Adecuada	7	10
Muy adecuada	0	0
Total	70	100

Fuente: Elaborado por la autor

Gráfico 9 Es adecuada la atención que brinda la empresa



Fuente: Elaborado por la autor

Análisis.- Pertinente a que si la empresa brinda una adecuada atención a los clientes en los encuestados obtenemos un 69% consideran que es muy inadecuada, un 10% que es inadecuada, un 10% que no es adecuada, ni inadecuada, y un 10% que es adecuada.

Interpretación.- Esto quiere decir que la empresa debe mejorar el servicio que brinda en cuanto a la atención del cliente.

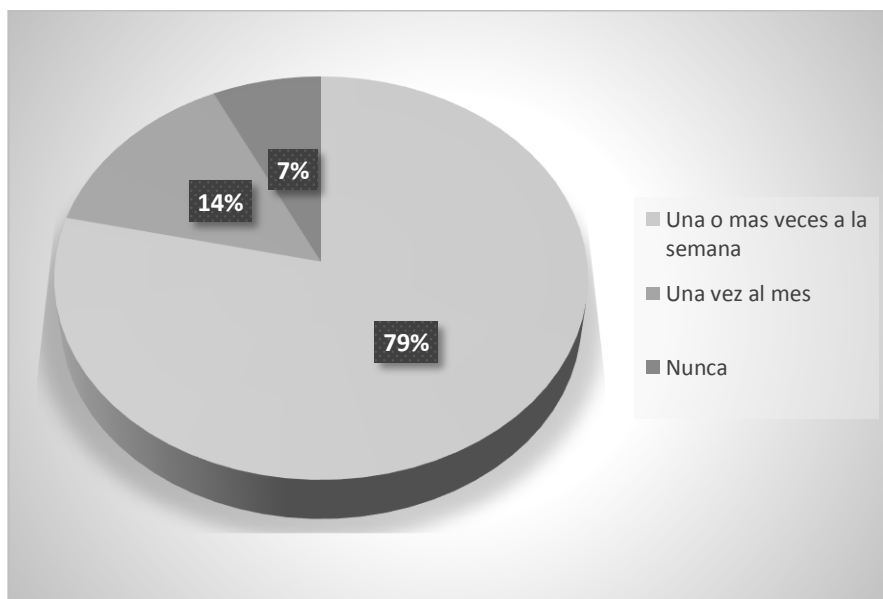
7. ¿Con que frecuencia consume bebidas gaseosas?

Tabla 10 - Frecuencia de Consumo de bebidas gaseosas

Respuesta	Cantidad	%
Una o más veces a la semana	55	79
Una vez al mes	10	14
Nunca	5	7
Total	70	100

Fuente: Elaborado por la autor

Gráfico 10 Frecuencia de consumo de bebidas gaseosas



Fuente: Elaborado por la autor

Análisis.- Pertinente a la frecuencia de consumo de bebidas gaseosas en los encuestados obtenemos un 79% que consume una o más veces a la semana, un 14% una vez al mes, y un 7% que manifestó que nunca consume bebidas gaseosas.

Interpretación.- Esto quiere decir que existe un alto índice de clientes que consumen las bebidas gaseosas.

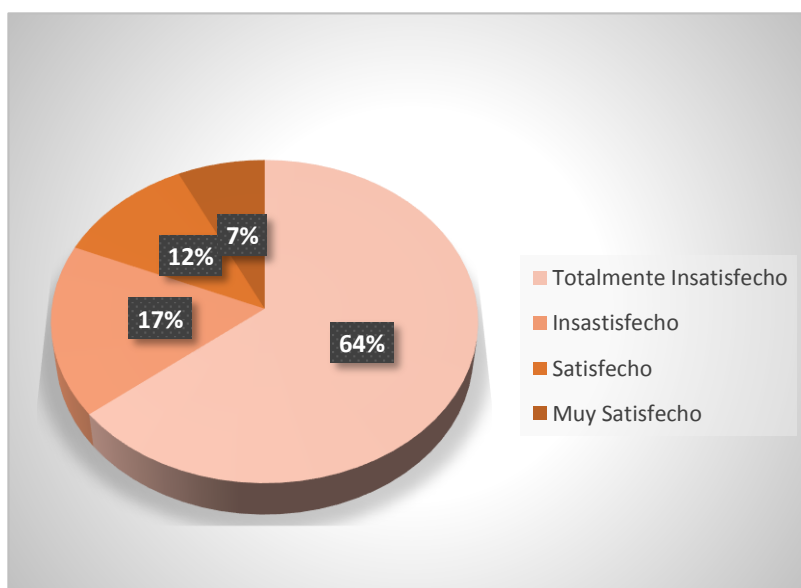
8. ¿Estime el grado de satisfacción del servicio que brinda la empresa?

Tabla 11 - Grado de Satisfacción del servicio que brinda la empresa

Respuesta	Cantidad	%
Totalmente Insatisfecho	45	64
Insatisfecho	12	17
Satisfecho	8	11
Muy Satisfecho	5	7
Total	70	100

Fuente: Elaborado por la autor

Gráfico 11 Grado de satisfacción del ser vicio que brinda la empresa



Fuente: Elaborado por la autor

Análisis.- Pertinente al grado de satisfacción del servicio que brinda la empresa en los encuestados obtenemos un 64% que consideran totalmente insatisfecho, un 17% insatisfecho, un 11% satisfecho y un 7% muy satisfecho.

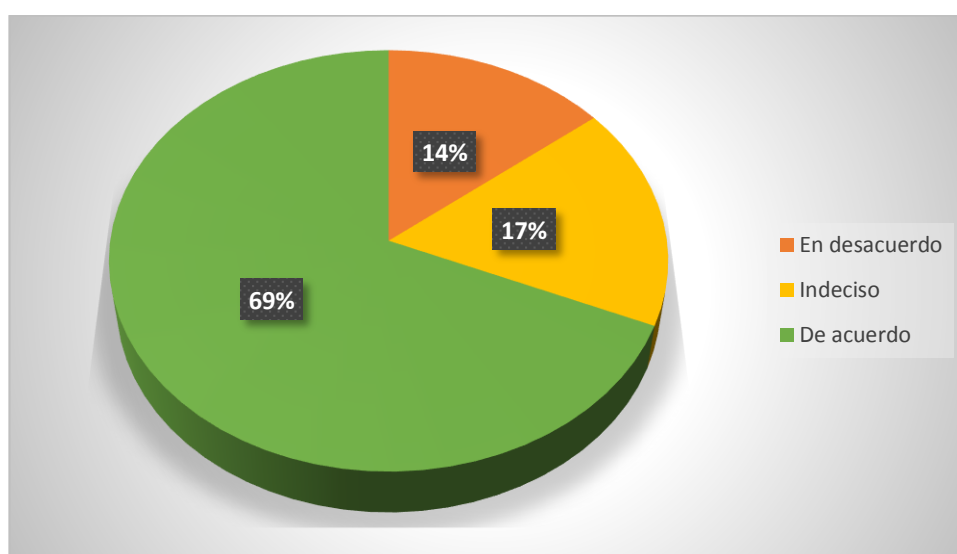
Interpretación.- Esto quiere decir que se deben tomar medidas para efectuar el correcto cumplimiento a la satisfacción de los clientes.

9. ¿Considera usted que mejorando la atención a nuestros clientes, incrementará la fidelización de los mismos?

Tabla 12 - Mejorando la atención a los clientes, incrementara fidelización de los mismos		
Respuesta	Cantidad	%
En desacuerdo	10	14
Indeciso	12	17
De acuerdo	48	69
Total	70	100

Fuente: Elaborado por la autor

Gráfico 12 mejorando la atención a los clientes, incrementará la fidelización de los mismos



Fuente: Elaborado por la autor

Análisis.- Pertinente al mejoramiento de la atención a los clientes, incrementara la fidelización de los mismos en los encuestados obtenemos un 145 que está en desacuerdo, un 17% su criterio estaba indeciso y un 69% está de acuerdo.

Interpretación.- Esto quiere decir que particularmente mejorando la atención de los clientes ayudará a incrementar la fidelización de los mismos.

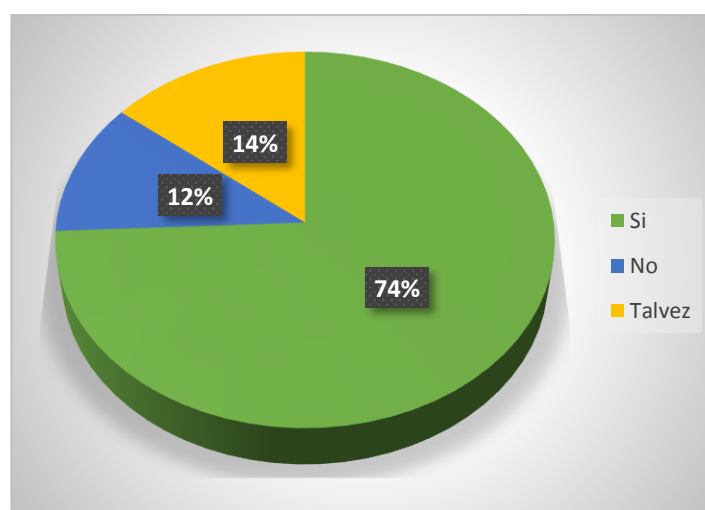
10. ¿Es efectiva y amigable la comunicación que se transmite al cliente?

Tabla 13 - Es efectiva y amigable la comunicación que se transmite al cliente

Respuesta	Cantidad	%
Si	52	74
No	8	12
Tal vez	10	14
Total	70	100

Fuente: Elaborado por la autor

Gráfico 13 Es efectiva y amigable la comunicación que se transmite al cliente



Fuente: Elaborado por la autor

Análisis.- Pertinente a que si es efectiva y amigable la atención que se transmite al cliente en los encuestados obtenemos un 74% que su criterio fue si, un 12% dijeron que no, y un 14% que tal vez.

Interpretación.- Esto quiere decir que llevando una efectiva y amigable comunicación con los clientes mejoran las relaciones entre los mismos.

Tabla 14 Tabla de propuesta

PROPUESTA

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cuándo?	¿Quién? ¿Dónde?	¿Costo?
Mejorar el proceso de control del personal que conforma la empresa.	Llevar los datos personales y un control de la asistencia permisos, entre otros, de los trabajadores crea un sin número de beneficios como la organización y eficiencia laboral.	Durante todo el año.	En los directivos y en el departamento de Talento Humano.	
Capacitar al personal de acuerdo a su área de trabajo.	Mejorará el conocimiento, el desempeño y el ambiente laboral, la empresa será más competitiva.	Capacitacion es un mes por cada semestre, por año.	Capacitador profesional. A todas las áreas de la empresa.	\$320

Capacitar al personal con charlas de cómo comunicarse y atender al cliente	Los colaboradores obtendrán nuevas herramientas a utilizar en el momento de la venta.	Capacitación es un mes por cada trimestre, por año.	Capacitador profesional Personal de venta	\$160
Trazar estrategias que tengan como fin cumplir con los objetivos definidos de la empresa.	Permitirá aclarar hacia dónde y a quienes está dirigida la empresa, así como para preparar planes de contingencia y los más importantes, circunstancias que se deben aprovechar.	Durante cada año.	Toda la empresa.	Predeterminado

Fuente: Elaborado por la autor

CONCLUSIONES

- La mayor parte del personal que cuenta la empresa es masculino.
- La empresa posee personal con un nivel de estudio poco considerable para el desempeño de sus actividades.
- La empresa de bebidas de gaseosas no maneja un adecuado proceso de control de personal.
- El personal que conforma la empresa no está capacitado por lo cual tiene un bajo rendimiento en las actividades delegadas.
- La empresa si establece estrategias para el cumplimiento de sus objetivos las cuales buscan el mejoramiento continuo de las mismas.
- En la empresa no existen políticas definidas para realizar los procesos y actividades planteadas.
- La atención que brinda la empresa no es la adecuada.
- Existe un alto índice de clientes que consumen las bebidas gaseosas.
- Los clientes no se sienten completamente satisfechos.
- Mejorando la atención de los clientes ayudará a incrementar la fidelización de los mismos.
- Si es efectiva y amigable la atención que se transmite al cliente.

RECOMENDACIONES

- ✓ incentivar al personal a que terminen sus estudios y así puedan estar desempeñar mejor sus actividades
- ✓ manejar un debido proceso y atención al control del personal esto ayudará a evitar irregularidades en la empresa
- ✓ Constante capacitación al personal para que su rendimiento incremente y pueda desempeñarse mejor en su deber laboral.
- ✓ Seguir mejorando e innovando las estrategias implementadas para el cumplimiento de los objetivos.
- ✓ Definir políticas para realizar los procesos y actividades planteadas.
- ✓ La empresa debe mejorar el servicio que brinda en cuanto a la atención al cliente.
- ✓ Se deben tomar medidas para efectuar el correcto cumplimiento a la satisfacción de los clientes.
- ✓ Seguir llevando una efectiva y amigable comunicación con los clientes, esto ayudara a la fidelización de los mismos.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilar, A. S. (2004). *Capacitacion y desarrollo del Personal*. Mexico: Limusa.

Aguilera, E. (10 de 07 de 2015). *Aguilera, Eliz*. Obtenido de Aguilera, Eliz.

Alan, A. (12 de 10 de 2015). *Alan, Alache* . Obtenido de Alan, Alache .

Alles, M. (15 de 03 de 2014). *Alles, Marcos* . Obtenido de Alles, Marcos .

Ampuero, A. (20 de 06 de 2015). *Ampuero, Adrian* . Obtenido de Ampuero, Adrian

Armijo, S. (10 de 02 de 2016). *Armijo, Sall*. Obtenido de Armijo, Sall.

Asamblea Nacional, P. N. (15 de 02 de 2017). *Asamblea Nacional, Plan Nacional del Buen Vivir* . Obtenido de Asamblea Nacional, Plan Nacional del Buen Vivir .

Ayala, H. (06 de 10 de 2014). *Ayala, Hernesto* . Obtenido de Ayala, Hernesto .

Bruzon, V., & Velasquez, Z. (2009). *Eumed*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2009b/vbvz.htm>

Buelvas Villala, P. (29 de Julio de 2002). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/metodos-de-evaluacion-del-desempeno-laboral/>

Davalos, F. (10 de 08 de 2015). *Davalos, Frank*. Obtenido de Davalos, Frank.

Davila, F. (10 de 04 de 2014). *Davila, Federico*. Obtenido de Davila, Federico.

Davila, G. (20 de 04 de 2015). *Davila, Gabino* . Obtenido de Davila, Gabino .

Dessler, G. (10 de 04 de 2014). *Dessler, Gary* . Obtenido de Dessler, Gary .

Encalada, F. (11 de 11 de 2014). *Encalada, Freddy* . Obtenido de Encalada, Freddy .

Garibaldi, F. (23 de 09 de 2015). *Garibaldi, Frank* . Obtenido de Garibaldi, Frank .

Gavilanes, T. (30 de 06 de 2014). *Gavilanes, Tomas* . Obtenido de Gavilanes, Tomas .

Icaza, I. (18 de 10 de 2014). *Icaza, Isarel* . Obtenido de Icaza, Isarel .

Kate, L. (10 de 05 de 2015). *Kate, Lui* . Obtenido de Kate, Lui .

Kate, M. (10 de 09 de 2015). *Kate, Maor* . Obtenido de Kate, Maor .

Ley del consumidor, C. (20 de 05 de 2016). *Ley del consumidor, Constitucion*.
Obtenido de Ley del consumidor, Constitucion.

Loren, S. (10 de 02 de 2014). *Loren, Samuel* . Obtenido de Loren, Samuel .

Matis, F. (08 de 05 de 2015). *Matis, Feder* . Obtenido de Matis, Feder .

Montero, R. (20 de 08 de 2015). *Montero, Ricardo* . Obtenido de Montero, Ricardo .

Pereira, L. (09 de 12 de 2015). *Pereira, Lue*. Obtenido de Pereira, Lue.

Sad, G. (30 de 10 de 2014). *Sad, Gael* . Obtenido de Sad, Gael .

Sandoval, A. (08 de 02 de 2014). *Sandoval, Ariel* . Obtenido de Sandoval, Ariel .

Santander, V. (10 de 09 de 2015). *Santander, Victor* . Obtenido de Santander, Victor .

Santos, A. (10 de 09 de 2014). *Santos, Alvaro* . Obtenido de Santos, Alvaro .

Soriano, M. (17 de 03 de 2014). *Soriano, Mishel*. Obtenido de Soriano, Mishel.

West, G. (21 de 05 de 2014). *West, Gabino* . Obtenido de West, Gabino .

Xill, A. (12 de 03 de 2016). *Xill, Alan* . Obtenido de Xill, Alan .

ANEXOS

Datos generales de la encuesta

N° 170

Objetivo de la encuesta: Mejoras de desempeño del personal de una empresa de bebidas gaseosas en la satisfacción del cliente.

Género: Femenino () Masculino ()

Edad: 18 a 25 años () 26 a 30 años () 31 a 35 años ()

36 a 45 años () 46 y más ()

Nivel de estudio: Básico () Medio () Superior ()

1. ¿Cree usted que el proceso de control de personal que maneja la empresa de bebidas gaseosas es el adecuado?

Si ()
No ()
Tal vez ()

2. ¿Considera usted que la empresa de bebidas gaseosas presta una apropiada atención al control de personal?

Probablemente no ()
Definitivamente no ()
Indeciso ()
Probablemente sí ()
Definitivamente sí ()

3. ¿Piensa usted que el personal que conforma la empresa está totalmente capacitado para tener un buen rendimiento en las tareas delegadas?

Totalmente en desacuerdo ()
En desacuerdo ()
Indeciso ()
Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()

4. ¿La empresa establece estrategias para el cumplimiento de sus objetivos?

Siempre ()
Casi siempre ()
Algunas veces ()
Nunca ()

5. ¿En la empresa de bebidas gaseosas existen políticas definidas para efectuar los procesos y actividades planteados?

Si ()
No ()
Tal vez ()

6. ¿La atención que brinda la empresa de bebidas gaseosas a los clientes es adecuada?

Muy inadecuada ()
Inadecuada ()
Ni adecuada, ni inadecuada ()
Adecuada ()
Muy adecuada ()

7. ¿Con que frecuencia consume bebidas gaseosas?

Una o as veces a la semana ()
Una vez al mes ()
Nunca ()

8. ¿Estime el grado de satisfacción del servicio que brinda la empresa?

Totalmente insatisfecho ()
Insatisfecho ()
Satisfecho ()
Muy satisfecho ()

9. ¿Considera usted que mejorando la atención a nuestros clientes, incrementará la fidelización de los mismos?

En desacuerdo ()
Indeciso ()
De Acuerdo ()

10. ¿Es efectiva y amigable la comunicación que se transmite al cliente?

Si ()
No ()
Tal vez ()







Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: Propuesta de mejoras de desempeño del personal de la empresa de bebidas gaseosas en la satisfacción del cliente, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: Ineficiente proceso de control de personal, genera insatisfacción del cliente en la fábrica de gaseosas Erika de la ciudad de Guayaquil durante el año 2016". El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresado:

Hugo Marino Bautista Pacheco

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, Hugo Marino Bautista Pacheco en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejoras de desempeño del personal de la empresa de bebidas gaseosas en la satisfacción del cliente 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*.

Hugo Marino Bautista Pacheco

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0917526451

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más



Factura: 002-992-000020874



20170901009D01104

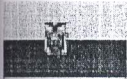
DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901009D01104

Ante mí, NOTARIO(A) RICARDO RENATO VASQUEZ LEIVA de la NOTARÍA NOVENA , comparece(n) HUGO MARINO BAUTISTA PACHECO portador(a) de CÉDULA 0917526451 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , 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 Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 29 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (14:31).

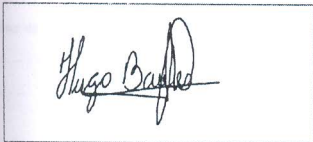
HUGO MARINO BAUTISTA PACHECO
CÉDULA: 0917526451

NOTARIO(A) RICARDO RENATO VASQUEZ LEIVA
NOTARÍA NOVENA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0917526451

Nombres del ciudadano: BAUTISTA PACHECO HUGO MARINO

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO
/CONCEPCION/

Fecha de nacimiento: 27 DE AGOSTO DE 1977

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

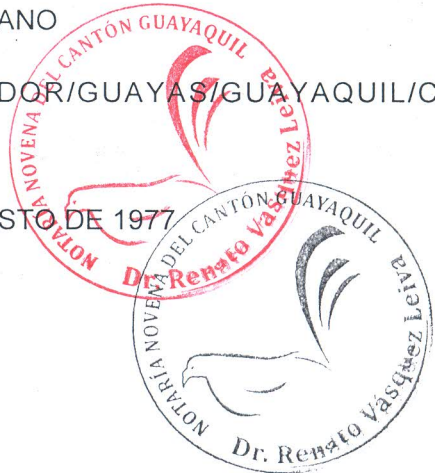
Nombres del padre: BAUTISTA HERIBERTO

Nombres de la madre: PACHECO YENNY CATALINA

Fecha de expedición: 7 DE ENERO DE 2010

Información certificada a la fecha: 29 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: ANA MARIA REAL GONZALEZ - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 9 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 175-073-73410



175-073-73410

Ing. Jorge Troya Fuertes
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CEDULA DE CIUDADANÍA No. **091752645-1**



APELLIDOS Y NOMBRES
BAUTISTA PACHECO HUGO MARINO
 LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS GUAYAQUIL
PEDRO CARBO / CONCEPCION
 FECHA DE NACIMIENTO **1977-08-27**
 NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
 SEXO **M**
 ESTADO CIVIL **Soltero**


INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN **ESTUDIANTE** V4344 V421

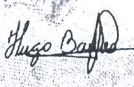
APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
BAUTISTA HERIBERTO


APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
PACHECO YENNY CATALINA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL 2010-01-07

FECHA DE EXPIRACIÓN
2020-01-07

 DIRECTOR GENERAL

 FIRMA DEL CEDULADO




CERTIFICADO DE VOTACIÓN
 ELECCIONES GENERALES 2017
 2 DE ABRIL 2017



034 JUNTA No. **034 - 133** NUMERO **0917526451** CÉDULA

BAUTISTA PACHECO HUGO MARINO
 APELLIDOS Y NOMBRES



GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN: 1
 GUAYAQUIL CANTÓN ZONA: 1
 FEBRES CORDERO PARROQUIA




ECUADOR ELIGE CON TRANSPARENCIA

ELECCIONES **2017**
 GARANTIZAMOS TU DECISION

CIUDADANA (O):

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN LAS ELECCIONES GENERALES 2017

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS





Dr. Renato Vásquez Leiva

IMP. IGM.MJ



Doy FE: que la(s) copia(s) que antecede(n) constante(s) en _____ foja(s) útiles es fiel y exacta(s) al ORIGINAL que me fue exhibido y que devuelvo al interesado.

29 NOV. 2017

Dr. Renato Vásquez Leiva
 NOTARÍA NOVENA DEL CANTÓN GUAYAQUIL