



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÌA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**Análisis del Proceso de Pago de Nómina en la Empresa  
“Sweet Cupcakes”**

Autora:

Génesis Cristelle Piguave Méndez

Tutor:

Ing. Ángel Mendoza Olea

Guayaquil, Ecuador

2015



## 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: **“Análisis del Proceso de Pago de Nómina en la Empresa Sweet Cupcakes”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

### TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **Establecer los procesos que inciden en el pago de nómina en la empresa “Sweet Cupcakes” para aumentar el rendimiento de los colaboradores.**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada: **Génesis Cristelle Piguave Méndez**

Tutor:

**Ing. Ángel Mendoza Olea**



## **AUTORÍA NOTARIADA**

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: “Análisis del Proceso de Pago de Nómina en la Empresa Sweet Cupcakes” de la carrera Administración De Empresas del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autora:

Génesis Cristelle Piguave Méndez

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de tesis a los pilares fundamentales de mi vida.

A primera instancia Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presenta sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora.

A mi hermana, por ser mi compañía, mi apoyo y mi fuerza para seguir adelante.

A mi esposo, gracias por todo tu apoyo, tu paciencia y tu amor infinito.

A mis profesores, a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias por prepararnos para un futuro competitivo no solo como los mejores profesionales sino también como mejores personas.

Génesis Cristelle Piguave Méndez

## **AGRADECIMIENTO**

A mi Dios, por bendecirme y permitirme llegar hasta donde he llegado porque hizo realidad este sueño anhelado.

A mis padres por tantos consejos grabados en mi mente, pero hay uno en especial que siempre lo recordare es el TU SI PUEDES.

Y este es el resultado que para mí es la mejor de las herencias, por eso mil GRACIAS, pues en mis triunfos va parte de su existencia.

A los profesores del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su calidad académica demostrada en todos los años de mi carrera, por todos sus consejos y por su paciencia.

Génesis Cristelle Piguave Méndez

## **Contenido**

CARÁTULA .....	i
<b>CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....</b>	<b>ii</b>
AUTORÍA NOTARIADA.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1 Ubicación del problema en un contexto.....	1
1.2 Situación y Conflicto.....	3
1.3 Delimitación del Problema.....	4
1.4 Formulación del Problema.....	4
1.5 Variable de Investigación .....	5
1.6 Objetivos .....	5
1.6.1 Objetivo General.....	5
1.6.2 Objetivos Específicos.....	5
1.7 Evaluación del problema .....	5
1.8 Justificación de la investigación.....	6
CAPITULO II.....	7
MARCO TEÓRICO .....	7
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
La Microempresa .....	14
Equipo de trabajo.....	14
Evaluación organizacional .....	14
2.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	17
Objetivos Nacionales para el Buen Vivir .....	17

2.3 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.4 DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	19
3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
<b>Objetivos</b> .....	23
<b>Valores</b> .....	24
<b>La investigación Científica</b> .....	24
3.1.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	24
3.1.2 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	25
3.1.3 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	28
3.1.4 TIPOS DE TÉCNICAS .....	28
3.1.5 El método experimental .....	29
Encuesta .....	31
Bibliografía.....	53
Anexos .....	55

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Gráfico # 1.....	15
Gráfico # 2.....	34
Gráfico # 3.....	35
Gráfico # 4.....	36
Gráfico # 5.....	37
Gráfico # 6.....	38
Gráfico # 7.....	39
Gráfico # 8.....	40
Gráfico # 9.....	41
Gráfico # 10.....	42
Gráfico # 11.....	43
Gráfico # 12.....	44
Gráfico # 13.....	45
Gráfico # 14.....	46
Gráfico # 15.....	48

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Cuadro #1 Población.....	26
Cuadro #2 Muestra .....	27
Cuadro #3.....	34
Cuadro #4.....	35
Cuadro #5.....	36
Cuadro #6.....	37
Cuadro #7.....	38
Cuadro #8.....	39
Cuadro #9.....	40
Cuadro #10.....	41
Cuadro #11.....	42
Cuadro #12.....	43
Cuadro #13.....	44
Cuadro #14.....	45
Cuadro #15.....	46



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración De Empresas

**Tema**

Análisis del Proceso de Pago de Nómina en la Empresa “**Sweet Cupcakes**”

**Autora:** Génesis Cristelle Piguave Méndez

**Tutor:** Ing. Ángel Mendoza Olea

**RESUMEN**

Este trabajo de tesis se realizó con el objetivo de gestionar el problema que existe en la microempresa familiar “Sweet Cupcakes” ya que el problema se refiere al atraso de pagos de sueldos a los colaboradores, lo cual genera malestar dentro del personal.

Este problema tiene casi un año generándose dentro de la microempresa y no había ninguna opción a solucionarse el autor aportara con una solución dentro de la microempresa la cual le permita resolver el problema en el cual se encuentra, y llegar a un resultado satisfactorio para los colaboradores y la microempresa.

Para el desarrollo de la solución del problema vamos utilizar los métodos como capacitaciones al personal de finanzas, también vamos a actualizar los equipos para que así sea más rápida la tecnología y no tarden tanto, así conseguiremos mejores resultados para satisfacer al colaborador en sus pagos puntuales.





**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración De  
Empresas

**Tema**

Análisis del Proceso de Pago de Nómina en la Empresa “**Sweet Cupcakes**”

**Autora:** Génesis Cristelle Piguave Méndez

**Tutor:** Ing. Angel Mendoza Olea

**Abstract**

This thesis was carried out with the aim of managing the problem in the family micro "Sweet Cupcakes" since the problem relates to overdue salary payments to employees, which creates discomfort among staff.

This problem is almost a year generated within the microenterprise and there was no option solved the author produced a solution within microenterprises which will help solve the problem in which it is located, and to reach a satisfactory outcome for employees and microenterprises. For the development of the solution of the problem we use the methods as training to finance staff, we will also upgrade equipment so that faster technology and not take so long, so get best resulted to meet the employee in his time payments.

Company

Department

Finance

Sales

### **¿Porque es importante el pago a tiempo en las empresas?**

Es lo que impulsa a dar lo mejor de sí alcanzar sus metas y objetivos, esto no es más que un fiel reflejo de la personalidad del individuo y el impacto que tengan como motivación para ellos.

El problema de la microempresa se debe a la falta de capacitaciones y sistemas actualizados, desde el punto de vista del trabajador como es la necesidad, conducta, insatisfacción, irresponsabilidad por parte del empleado.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

Algunas empresas tienen por costumbre no pagar oportunamente el sueldo a sus trabajadores, llegándose a presentar retardo de un mes o más.

¿Existe sanción para estos casos? Desafortunadamente la ley no prevé una sanción expresa para situaciones así. El artículo 65 considera una sanción por el pago retardado de salarios y prestaciones, pero aplica exclusivamente cuando el contrato de trabajo ha terminado, sea por justa o injusta causa, pero cuando el contrato está vigente, como en el supuesto que nos ocupa, esta norma no aplica. Esto hace que el trabajador no tenga herramientas suficientes para obligar a la empresa a que le pague oportunamente sus salarios mes a mes.

La ley si prevé sanciones para la empresa que no pague oportunamente los sueldos al trabajador, pero su aplicación suele resultar más costosa que el mal que se pretende emendar, por lo que en la mayoría de los casos resulta inocua.

El artículo 62 del código sustantivo del trabajo, establece que el trabajador puede terminar el contrato de trabajo con justa causa cuando el empleador

incumple con las obligaciones contenidas en el artículo 57 del mismo código, entre las cuales está pagar el sueldo en los periodos pactados.

Significa esto que si la empresa no paga oportunamente al trabajador sueldo, este puede terminar unilateralmente el contrato de trabajo justificadamente, lo cual supone que la empresa deba pagar la indemnización por despido injustificado contemplada en el artículo 64 del código sustantivo del trabajo.

Pero como se observa, para que el trabajador haga valer sus derechos, debe quedar sin trabajo, y es un lujo que no muchos pueden darse, de allí que muchas empresas impune y deliberadamente retrasan el pago del sueldo del trabajador con el objetivo de utilizar esos recursos para otros asuntos más rentables.

Otra herramienta que tiene el trabajador para conseguir el pago oportuno de su sueldo, es la acción de tutela, pero esta no siempre procede, ya que se debe probar la afectación del mínimo vital, que no siempre es posible.

De acuerdo al problema que existe en el país por el atraso de pago de sueldos en las empresas, vemos que hay leyes que protegen al trabajador como también a la empresa pero también hay consecuencias con el trabajador que es el posible despido directo de la empresa por presentar la queja de atraso de sueldo.

Desde la generalidad las microempresas familiares por lo general se las conoce por los problemas que presenta dentro de su administración o con sus trabajadores.

En esta microempresa han surgido muchos problemas desde el principio hasta ahora los cuales algunos se han podido corregir pero hay otros que todavía no encuentran la solución.

Este punto es uno de los principales problemas en las microempresas familiares.

**Finanzas poco claras.** Por lo general, el fundador da a sus descendientes puestos innecesarios con sueldos elevados que se estiman no por su desempeño, sino para que les alcance a mantener un ritmo de vida, lo que genera problemas financieros al interior de la empresa. Con el tiempo, si no se toman medidas drásticas, "la empresa se vuelve una olla de presión que explota, perdiendo los atributos que la habían llevado a ser un negocio rentable y en crecimiento", dijo Rizo. (RIZO, 2013)

En la actualidad nuestra microempresa presenta un problema el cual los trabajadores están muy inconformes por el pago de sueldos ya que no son cancelados a la fecha indicada sino cuando la empresa piensa que es necesario.

Lo que genera molestias en nuestros trabajadores y eso provoca bajo rendimiento en su trabajo, la solución que podemos dar es capacitar al departamento administrativo para así obtener una mejor organización en sus pagos.

## **1.2 Situación y Conflicto**

La empresa "Sweet Cupcakes" se dedica a la elaboración de postres, bocaditos, pasteles y su especialidad son los Cupcakes personalizados, es una empresa familiar, y la cual también está sufriendo muchos inconvenientes en el pago de sueldos de su personal.

Con todas estas debilidades presentes es obvio que actualmente esta empresa atraviesa por la presencia de notables deficiencias, acrecentadas en aquellas empresas que su servicio se extienden a los lugares más lejanos e intrincado, a donde a veces es difícil el acceso hasta ellos. Una de estas empresas es precisamente "Sweet Cupcakes" situada en el cantón Duran,

que hoy recopila significativas grupos de inconformidades y quejas de sus colaboradores por:

- ✓ Falta de cancelación a tiempo.
- ✓ Acumulación de avisos de pagare.
- ✓ Bajo rendimiento en los colaboradores.
- ✓ Muchas quejas por parte de los colaboradores.
- ✓ Deficiencia en el personal administrativo.

Todas estas inconformidades expresadas hacen que la empresa mantenga una representativa de pasivos acumulados atrasados.

### **1.3 Delimitación del Problema**

**País:** Ecuador  
**Región:** Costa  
**Provincia:** Guayas  
**Cantón:** Duran  
**Dirección:** Ferroviaria 3 Mz O S 10  
**Campo:** Administración de Empresas  
**Área:** Financiera  
**Aspecto:** Nomina de Pago  
**Espacio:** Microempresa Familiar  
**Periodo:** 2015

### **1.4 Formulación del Problema**

¿Deficiencia de los procesos en el pago de roles del personal para aumentar el rendimiento de los colaboradores en la empresa “Sweet Cupcakes” en el periodo 2015?

**Causa:** Proceso en el pago de roles.

**Efecto:** Aumentar el rendimiento.

## 1.5 Variable de Investigación

**Variable Dependiente:** Aumentar el rendimiento.

**Variable Independiente:** Procesos en el pago de roles.

## 1.6 Objetivos

### 1.6.1 Objetivo General

Establecer los procesos que inciden en el pago de nómina en la empresa “Sweet Cupcakes” para aumentar el rendimiento de los colaboradores.

### 1.6.2 Objetivos Específicos

- ✓ Fundamentar los aspectos teóricos del proceso de pago de nómina.
- ✓ Diagnosticar el estado actual de cómo se realiza el pago de nómina.
- ✓ Proponer un plan de mejora para aumentar el rendimiento de los colaboradores.

## 1.7

### Evaluación del problema

**Delimitado.-** Delimitado conocimiento de atrasos de pagos de sueldos en nuestro país.

**Claro.-** Buscamos una solución rápida de solucionar el problema dentro de la empresa.

**Evidente.-** Que la empresa está pasando por un problema muy grande el cual puede perjudicarla y llegar al punto de perder a nuestros trabajadores.

**Concreto.-** La solución que la empresa presenta es de la siguiente manera capacitando al personal de finanzas para así obtener un mejor desempeño de rapidez de parte de ellos y se puede cancelar a tiempo a nuestros trabajadores.

**Relevante.-** De acuerdo al área en el que estamos trabajando también es muy importante que la comunidad se favorezca de esto ya que los micros empresas sufren de un atraso en pago de sueldos.

**Original.-** Porque es una solución adecuada para cada una de las empresas y para que nuestros trabajadores se sientan complacidos con el servicio que le estamos brindados, así ellos podrán trabajar en un ambiente limpio y adecuado.

### **1.8 Justificación de la investigación**

La presente investigación pretende resolver como elemento identificador de la empresa “Sweet Cupcakes” que permite conocer los factores intervinientes en el atraso de pago de roles, dentro de un marco que dé a conocer los inconvenientes que presente la empresa. Todo esto también en función de contribuir a que la empresa de nuevas generaciones se apropien de este elemento característico a la empresa como una ayuda o solución que se apropie a la empresa para así obtener un resultado satisfactorio para los colaboradores de una manera rápida de pagar sus roles de pago.

Este estudio es consecuencia de la necesidad planteada en la línea de investigación de las empresas que obtienen este mismo problema, desarrollada por los administradores o personal del departamento financiero, que pretenden tener todo bajo control cuando en realidad no se actualizados con un sistema más ágil para el bienestar de la empresa y satisfacción de sus empleados y a la vez como elemento diversificado de la empresa.

Es importante resolver este problema que presenta la empresa por el bienestar de sus colaboradores y su rendimiento y para los futuros colaboradores que ingresen a la empresa.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

##### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

Quienes fundaron y construyeron grandes empresas con su propio esfuerzo y sacrificio personal, saben lo difícil que es dejar en manos de “particulares” ese negocio que vieron nacer, criaron, alimentaron y vieron crecer.

Todo empresario desea que sean sus hijos quienes tomen la bandera y continúen la empresa. Es más, desean ver que esa empresa crecer aún más en manos de ellos.

Sin embargo, quienes están por hacerlo, quiénes lo están haciendo y quienes ya lo hicieron saben que esto es mucho más difícil, más complejo y más doloroso de lo que quisiéramos.

Sin duda hay muchas trampas en este proceso. Reconocerlas a tiempo te puede ayudar a que esta transición sea exitosa.

Para empezar, debes aceptar que sí es cierto. Es una realidad y se han comprobado que la tasa de fracaso es muy alta. Al pasar de una generación

a otra, muchas empresas exitosas fracasan o empiezan a decaer con el tiempo hasta desaparecer.

Una empresa de propiedad familiar, puede y debe pasar exitosa de primera a segunda generación, igualmente de segunda a tercera generación.

Un artículo de este tamaño no puede abarcar la complejidad de este problema, tampoco puede pretender presentar todas las trampas en que pueden caer los bien intencionados empresarios que tantos deseos tienen de ver sus empresas en manos de sus hijos y nietos. Aun así, les escribiré esto en dos partes y trataré de sintetizarlo lo más posible. Así que no olvides leer la segunda parte, al final te dejo el link.

Les aseguro que he visto de todo en estos treinta años trabajando con empresas familiares, pequeñas y medianas. Muchas experiencias, la mayoría han sido muy positivas y tremendamente inspiradoras.

He tenido que escuchar a un “Arturito” diciéndole a su papá -el cual había fundado un negocio hace 15 años, que le permitió a este muchacho estudiar en las mejores universidades sin tener que trabajar-: “Papi, deja que hable don Enrique, tú no sabes ni de lo que estás hablando”.

Pocos de esos casos he tenido que presenciar, pero sí muchos como el de Kelly, “hija de papi”, que vivía una vida holgada sin mayores compromisos, enfrenta una situación que cambia su vida completamente. Su padre fundó una empresa comercial hacía 25 años, el negocio es pequeño, viene creciendo, muy rentable, tanto como para crear una buena economía familiar. El padre sufre una enfermedad terminal y Kelly, de pronto se convierte “por necesidad” en empresaria. Pero detrás de esa jovencita universitaria, había una líder impresionante. Tomó las riendas del negocio, obtuvo una maestría y con gran vigor, liderazgo efectivo y buenas decisiones

logró que esa empresa llegara a ser diez veces más grande y exitosa que aquella que había recibido por parte de su padre.

Retomando entonces el tema de las trampas, esos problemas y errores en que caen las empresas familiares: Te entregaré ahora algunas de estas trampas. En otros artículos más adelante te hablaré de otras y profundizaré en algunos aspectos de estas. (montenegro, 2015)

Sweet Cupcakes, es una empresa organizada legalmente como conformada por socios, los cuales tienen participación directa en la empresa así un único propietario. La razón social es dar la oportunidad a las personas de expresarse por medio de detalles como lo son los cupcakes.

Sweet Cupcakes fue fundada con el propósito de tener una microempresa propia y subsistir de esta por medio de CUPCAKES, para satisfacer las necesidades de todos los clientes que sea un producto agradable al cliente y de bajo costo.

En el futuro la empresa se caracterizará por ser agradable y esto logrará satisfacer a los clientes. Además espera expandirse en otras áreas como en toda la región.

La presente investigación está orientada hacia estrategias para mejorar el pago de sueldos de los colaboradores de la empresa "Sweet Cupcakes", el cual consiste en describir y analizar cuán importante es para la empresa; en contribuir a mejorar el desempeño laboral mediante la satisfacción individual de cada empleado en función de optimizar la calidad de servicio y por ende el cumplimiento y logro de los objetivos, dirigiendo acciones a los miembros de esta microempresa.

Si una empresa familiar anhela competir con éxito en el cambiante escenario económico, debe caracterizarse por un eficiente funcionamiento del sistema formado por las relaciones accionistas-órganos de administración. Sin embargo, para muchas de estas empresas sus carencias acaban por convertirse en una barrera para el crecimiento y desarrollo.

Las empresas familiares son muy importantes en la economía de cualquier país, aunque no se tiene data exacta, para valorar la importancia de la empresa familiar en Ecuador. El liderazgo de su fundador apoyado en su lema "Servicio a la comunidad ofreciendo productos de primera calidad a precios accesibles", determina la visión de permanencia en el tiempo de INE Industria Nacional de Especerías. Para cumplir con este objetivo se apoya en la tecnología incorporando nuevos sistemas de envasado, automatizando los procesos que le permite cubrir con agilidad la creciente demanda del mercado nacional, con una imagen mejorada. Una importante acción del fundador fue capacitar a sus hijos, desde adolescentes en la parte técnica y administrativa. Les dio a conocer los procesos, tanto en la creación de maquinaria como en las adquisiciones en el exterior, para lo cual en la negociación incluía que la empresa vendedora capacite en el ensamblaje de las máquinas a sus hijos y sean ellos quienes reciban la maquinaria; de esta manera se formaba un equipo de técnicos, capacitados y siempre listos en la empresa. Su fundador inculcó el trabajo a la segunda generación y supo transmitir la visión de futuro de expansión y crecimiento, que la innovación sea la constante y la importancia de cuidar los dos pilares fundamentales que son la Producción y el Mercado, de proyectar el futuro con la transformación de su empresa a la constitución de Industria Lojana de Especerías ILE Ltda. en 1984. Con esto se protegía la disgregación del negocio. Antes de observar las características de la propiedad y la gestión de este grupo de empresas familiares, es importante señalar que inicialmente como en la mayoría de casos, la idea es solo emprender un negocio. Posteriormente debido a la

buena gestión, se obtiene un significativo crecimiento que da origen a nuevas empresas familiares como negocios complementarios, ya sea de forma horizontal para comercializar sus productos, o en forma vertical para proveer materia prima y suministros de envases y servicios a ILE C. A

(Ruiz, 2011).

La sucesión familiar es un tema que aún es considerado tabú, tomando en cuenta que están relacionados temas como la muerte y el dinero, los cuales se evitan dentro del plano familiar; de igual forma la sucesión familiar Empresas Familiares: ¿Son tan sencillas como parecen? Una explicación teórica sobre su composición y las decisiones dentro de ellas Danny Barbery Montoya es considerada por algunos como “el dejar su trabajo en manos de su bebé” El proceso sucesorio es la clave para la continuidad de la empresa y el desarrollo de ella, siempre que se mantenga un orden por fases que pretenda realizar la transferencia exitosa (Martin, 2007).

### **Antecedentes referenciales**

El Dr. Fernando Carrión, en su análisis micro empresarial opina;

“Que las ideas locales deben fundamentar la socialización de nuevas formas económicas de sustento familiar o asociativo que sean la máxima expresión del desarrollo familiar o de un conjunto de individuos que desean un éxito personal”

De acuerdo a la opinión del Dr. Fernando Carrión a la tutora le parece importante para su empresa ya que el pagar el sueldo a fecha correcta es lo justo para cada uno de los trabajadores por el sustento de sus familias.

---

Un grupo de ex empleados de la firma Proyectiva puso en conocimiento de crhoy.com que mientras trabajaron con la empresa sufrieron atrasos en

sus salarios de hasta tres meses y hasta una dosificación de sus pagos (crhoy, 2015).

De acuerdo a la queja de todos estos ex empleados nos basamos al problema que está pasando nuestra empresa, también nuestros empleados se quejan de este dicho atraso en sus pagos.

- Raúl Serebrenik, Columnista Online.

“Considero muy preocupantes las conclusiones del reciente estudio realizado por el equipo de investigación de la Corporación Universitaria de Salamanca (Barranquilla-Colombia), en relación al desempeño financiero de las empresas familiares, comparado con el de las no familiares en la industria de la imprenta y de la comunicación gráfica.”

Referente a las opiniones de Raúl Serebrenik para nuestra empresa es un poco adecuada ya que en la mayoría de empresas familiares hay este tipo de situaciones porque muchas veces nos confundimos y pensamos que como somos familias no podemos acceder a todos los beneficios de la ley.

"la empresa se vuelve una olla de presión que explota, perdiendo los atributos que la habían llevado a ser un negocio rentable y en crecimiento", dijo Rizo (RIZO, 2013).

Respecto al comentario del Sr. Rizo, vemos que tiene la razón ya que las microempresas siempre tienen problemas familiares ya sea porque una parte de socios no está de acuerdo y la otra si y es desde ahí donde comienzan los conflictos y los resultados con los trabajadores.

“Por otra parte, autores como García-Borbolla muestran las pocas diferencias que pueden existir entre las empresas familiares y no familiares desde el punto de vista estratégico, es decir, el carácter familiar no incide en el comportamiento organizacional. (García-Borbolla, 2009)

Por una parte el comentario de este autor bien un poco de razón porque los problemas familiares no deberían incidir en la microempresa ya que eso afecta el crecimiento de la misma.

### **Antecedentes Teóricos**

El Dr. Fernando Carrión, en su análisis micro empresarial opina;

“Que las ideas locales deben fundamentar la socialización de nuevas formas económicas de sustento familiar o asociativo que sean la máxima expresión del desarrollo familiar o de un conjunto de individuos que desean un éxito personal”

La implementación este prototipo de un cambio de actitud a la inclusión economía – financiera de una sociedad de tal forma que ciertos grupos de personas puedan acceder a un pago de sueldos a tiempo y al desarrollo socioeconómico y tecnológico de la empresa.

La empresa (Herbert & Moore, C.A. , 2015) contará con la optimización completa en cuanto al proceso de nómina ya que será factible a la hora de realizar los cálculos de asignación y deducciones de la misma. Además la aplicación de dicha optimización no generará un gasto sino un costo o inversión para la empresa.

La incorporación de un sistema permitirá al Departamento de Nómina minimizar las fallas actuales en el proceso de elaboración nóminas. Por lo tanto, de no ponerse en ejecución el mismo el trabajo se seguirá realizando de una manera lenta y retrasada, entre otras cosas, ocasionaría a la microempresa pérdida de dinero, colaboradores inconformes, manejo de sistemas obsoletos, además de desventajas frente a la competencia, lo que a la larga puede generar un colapso general de la empresa por resistirse al uso de nuevas tecnologías.

## La Microempresa

Charles W. L. (2001) "Administración Estratégica" dice: "La microempresa es una organización que busca nuevas alternativas para lograr una mejor economía local, regional o nacional; aprovechando las capacidades locales y poner en operación los recursos organizacionales, humanos, materiales, financieros, técnicos para transformar materias primas o insumos en productos, bienes o servicios terminados de acuerdo a la naturaleza de la microempresa".

La microempresa está compuesta por un grupo pequeño de personas ya sean familiares o particulares se ha generado por emprendedores que buscan un mejor futuro.

Una Microempresa, es toda unidad económica constituida por una persona natural (conocida también como conductor, empresa unipersonal o persona natural con negocio) o jurídica (Lorena, 2014).

## Equipo de trabajo

Un grupo de personas o empleados a los que se les asigna ciertas funciones y actividades, la cuales son desempeñadas en forma conjunta bajo la supervisión directa de un jefe de grupo. El grupo de trabajo suele constituirse mediante la reunión de individuos que tienen conocimientos especializados y experiencia suficiente para los trabajos encomendados.

Un equipo de trabajo es responsabilizarse por las metas que vaya a cumplir la dicha empresa con el fin de cumplir los objetivos establecidos.

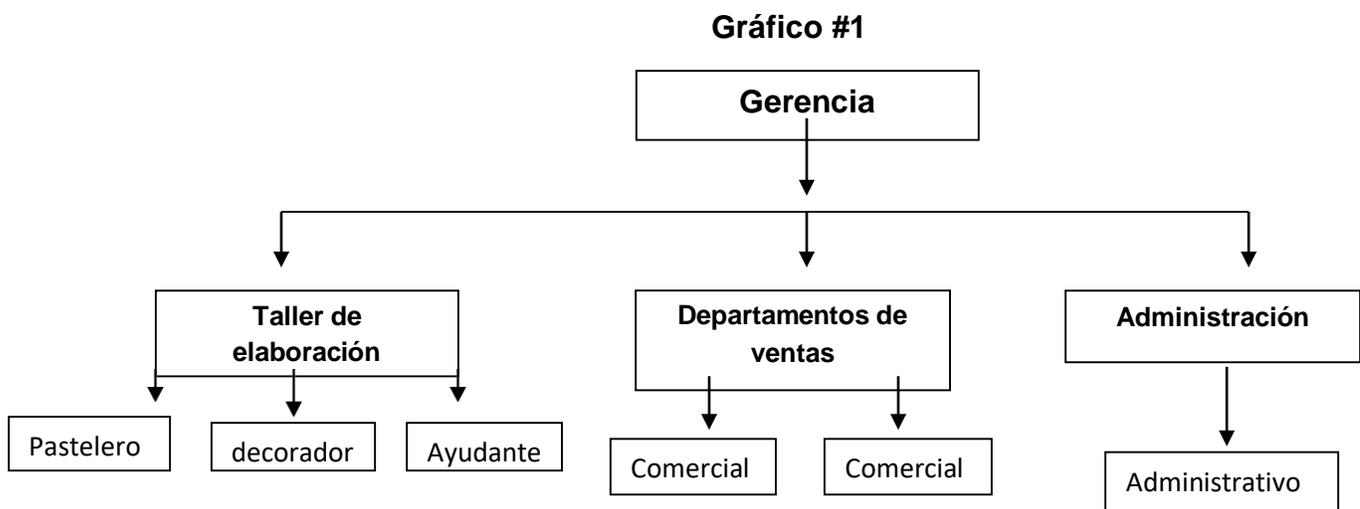
## Evaluación organizacional

Será importante resaltar los cuatro siguientes puntos: para lograr los objetivos que se propone el proyecto es fundamental orientar los esfuerzos y administrar los recursos disponibles de la manera más adecuada a dichos objetivos. La instrumentación de esto se lograr a través del componente

administrativo de la organización, el cual debe integrar tres variables básicas para su gestión:

a) Las unidades organizativas.

Es como esta derivada la empresa desde el primer departamento hasta el último de una manera equitativa.



b) Los recursos humanos, financieros, materiales.

Los recursos humanos son un factor primordial para la marcha de una empresa de ellos depende el manejo y el funcionamientos de los demás recursos.

Los recursos financieros son todo los que posee la empresa de carácter monetario para el desarrollo de sus actividades.

Por ejemplo el dinero en efectivo las aportaciones de los socios y las utilidades.

Los recursos materiales son todos los bienes tangibles que posee la empresa. Por ejemplo las instalaciones como edificios, terreno los equipos como maquinarias, herramientas y vehículos.

c) Los planes de trabajo.

Sirve para ordenar y estructurar la información necesaria para el desarrollo de la empresa.

La totalidad de actividades que implica la ejecución del proyecto y su posterior operación debe ser programada, coordinada y controlada por alguna instancia que el proyecto debe proveer lo cual será el tipo de organización administrativa que tendrá el mismo. La estructura organizativa deberá definir distintas opciones de procedimientos administrativos de forma que permita un adecuado desarrollo del proyecto considerando las características propias del proyecto, el volumen de operación es, la magnitud de inversiones, número de socios, aspectos legales, laborales y tributarios del sector. Sistema de una empresa conjunto de elementos, atributos identificables, relaciones entre elementos y objetivo común.

Sin duda uno de los retos más grandes de las empresas familiares es su proceso de profesionalización. Si hablamos por ejemplo en el deporte del fútbol, que está de moda ahora porque está cercano el inicio del mundial de fútbol en Brasil, alguien como Lionel Messi o Cristiano Ronaldo, podemos decir que son profesionales, porque son expertos en la práctica de su deporte, tienen competencias o habilidades que otras personas no han desarrollado, ellos además, reciben dinero por practicarlo. Los beneficios y éxitos que han logrado son con base en un gran esfuerzo y a su dedicación (Gomez, 2015).

Sistema de administración y finanzas Representados por todos aquellos subsistemas que se derivan de los dos sistemas anteriores: ejemplo: inversiones, cuentas por pagar, compras, activos fijos, inventarios, bancos, recursos humanos, contabilidad, y los que se derivan de estos.

Las claves del buen gobierno de la empresa familiar Para un buen gobierno corporativo el directorio convendrá contar con miembros externos e independientes que aporten las competencias profesionales que el negocio requiere y los miembros familiares no tienen.

Luego, será necesario lograr que los familiares aprendan a trabajar en equipo y a resolver los conflictos propios por el solapamiento de roles familiares con los laborales y de dirección.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **Objetivos Nacionales para el Buen Vivir**

#### **2.-Mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía.**

Trabajamos por el desarrollo de los y las ciudadanas, fortaleciendo sus capacidades y potencialidades a través del incentivo a sus sentimientos, imaginación, pensamientos, emociones y conocimientos.

**6.-Garantizar el trabajo estable, justo y digno, en su diversidad de formas.** Garantizamos la estabilidad, protección, promoción y dignificación de las y los trabajadores, sin excepciones, para consolidar sus derechos sociales y económicos como fundamento de nuestra sociedad.

## **9.-Garantizar la vigencia de los derechos y la justicia.**

Garantizamos a todas las personas el respeto a los derechos humanos y el acceso a la justicia. Queremos una igualdad entre hombres y mujeres que proteja, en forma integral, a niñas, niños y adolescentes. Promovemos una justicia social, solidaria, imparcial, democrática, intergeneracional y transnacional.

Es necesario señalar que la única indemnización que prevé el Código Sustantivo del Trabajo, se contempló en el artículo 65, modificado por el artículo 29 de la Ley 789 de 2002, para el evento en que el empleador al terminar el contrato de trabajo, le adeude indicando sobre el particular:

"Indemnización por falta de pago:

1. Si a la terminación del contrato, el empleador no paga al trabajador los salarios y prestaciones debidas. Debe pagar al asalariado, como indemnización, una suma igual al último salario diario por cada día de retardo, hasta por veinticuatro (24) meses, o hasta cuando el pago se verifique si el período es menor. Si transcurridos veinticuatro (24) meses contados desde la fecha de terminación del contrato, el trabajador no ha iniciado su reclamación por la vía ordinaria o si presentara la demanda, no ha habido pronunciamiento judicial. El empleador deberá pagar al trabajador intereses moratorios a la tasa máxima de créditos de libre asignación certificados por la Superintendencia Bancaria, a partir de la iniciación del mes veinticinco (25) hasta cuando el pago se verifique.

Dichos intereses los pagará el empleador sobre las sumas adeudadas al trabajador por concepto de salarios y prestaciones en dinero.

## **2.3 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

**Variable Dependiente:** Aumentar el rendimiento.

El propósito de la empresa es aumentar el rendimiento de sus colaboradores ya que por el incidente de falta de pago a tiempo los colaboradores no trabajan adecuadamente, el propósito de la empresa es mejorar el problema para así obtener un mejor rendimiento.

**Variable Independiente:** Procesos en el pago de roles.

Aumentar la capacidad del personal administrativo para conseguir un pago de roles a tiempo esto se lo puede lograr con actualizando equipos de tecnología avanzada y con capacitaciones que le sirva al personal de finanzas para un mejor desempeño.

## **2.4 DEFINICIONES CONCEPTUALES**

### **a) Definición de procesos.**

Las empresas familiares pueden ser de cualquier tamaño y desarrollar cualquier tipo de actividad, por ejemplo, hay grandes corporaciones alimentarias nacionales y extranjeras que son empresas familiares al 100%. Esto nos hace pensar que debe existir alguna razón para que esta forma de empresa sea tan común.

Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. El concepto puede emplearse en una amplia variedad de contextos, como por ejemplo en el ámbito jurídico, en el de la informática o en el de la empresa. Es importante en este sentido hacer hincapié que los procesos son ante todo procedimientos diseñados para servicio del hombre en alguna medida, como una forma determinada de accionar.

## **b) Definición de pago de nóminas.**

A medida que aumentan los negocios, aumentan también los problemas de RR. HH. Y pago de nóminas. A menudo, no se trata solamente de un mayor número de empleados, los problemas podrían ser múltiples si implican una fusión o adquisición. Conseguir que dos sistemas diferentes funcionen como un único proceso sin problemas requiere tanto una planificación cuidadosa como un duro trabajo práctico.

En la contabilidad, el término nómina indica la cantidad pagada a los empleados por el trabajo que han hecho en la empresa durante un período determinado de tiempo, normalmente mensual o trimestral.

## **d) Contabilización de la nómina.**

Una vez liquidada la nómina., se debe contabilizar cada uno de los conceptos determinados. En este ejemplo, se supone que el empleado pertenece a la parte administrativa, por lo que se utilizara la cuenta 51.

Para la contabilización de la nómina, utilizaremos los valores determinados en la Liquidación de la nómina.

En el proceso de contabilización se utilizaran los siguientes grupos de cuentas.

1105 (Bancos).

2370 (Retenciones y aportes de nómina).

2610 (Provisiones para obligaciones laborales).

5105 (Gastos de personal).

Es importante que todos los empleados se les paguen con exactitud y oportunamente con las retenciones y deducciones correctas, tanto en beneficio del perceptor, como de la misma empresa para asegurarse que las retenciones y deducciones son presentadas de una manera apropiada.

#### **e) Definición de talento humano**

La organización, para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos, estos son elementos que, administrados correctamente, le permitirán o le facilitarán alcanzar sus objetivos. Existen tres tipos de recursos:

Recursos materiales: Aquí quedan comprendidos el dinero, las instalaciones físicas, la maquinaria, los muebles, las materias primas.

Talento humano: No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud.

#### **f) Definición del departamento de finanzas**

Una operación financiera, siempre puede ser vista desde dos puntos de vista diferentes, pero complementarios, desde el punto de vista la inversión y desde el punto de vista del financiamiento.

#### **g) Definición de roles de pago**

El rol de pagos, por lo tanto, es el registro que lleva una compañía para detallar los pagos y los descuentos que tiene que hacer cada mes a sus empleados. Lo habitual es que se registren dos columnas: por un lado se mencionan los diferentes conceptos que forman los ingresos del trabajador

(el salario, las comisiones.) y, por el otro, se indican los descuentos (aportes jubilatorios, obra social, eventuales anticipos).

#### **h) Definición de incentivos al personal**

Para la economía, un incentivo es un estímulo que se ofrece a una persona, una empresa o un sector con el objetivo de incrementar la producción y mejorar el rendimiento. Por ejemplo: a un trabajador se le ofrece un incentivo de 200 dólares al mes si logra alcanzar una determinada cuota de venta. Un incentivo para una empresa podría ser el recorte de impuestos en caso de que contrate nuevos trabajadores.

## **CAPITULO III METODOLOGÍA**

### **3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **Visión**

“Sweet Cupcakes” será reconocida como la mejor en postres en la industria de pastelillos logrando ser competitivos y cubriendo a nivel regional el mercado. Estar siempre presente en la mente del consumidor con un producto de calidad y un buen servicio, con una continua innovación para satisfacer al cliente.

#### **Misión**

La empresa “Sweet Cupcakes” es especialista en el servicio y atención al cliente, analiza sus necesidades y las toma en cuenta para satisfacerlas, con la calidad del producto que no se compara con otro.

#### **Objetivos**

- ✓ Obtener ingresos de cierta cantidad para un año determinado.
- ✓ Disminuir el porcentaje de desperfectos.
- ✓ Los objetivos de mercadeo pueden ir direccionados hacia una estrategia de mercadeo

## Valores

- ✓ Esfuerzo
- ✓ Constancia
- ✓ Dedicación
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Respeto
- ✓ Tolerancia
- ✓ Interés

## La investigación Científica

Podemos decir que la investigación científica se define como la serie de pasos que conducen a la búsqueda de conocimientos mediante la aplicación de métodos y técnicas y para lograr esto nos basamos en los siguientes (Hernandez, 2015).

### 3.1.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

**Exploratoria:** Son las investigaciones que pretenden darnos una visión general de tipo aproximativo respecto a una determinada realidad. Este tipo de investigación se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, y cuando aún, sobre él es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad. Suelen surgir también cuando aparece un nuevo fenómeno, que precisamente por su novedad, no admite todavía una descripción sistemática, o cuando los recursos que dispone el investigador resultan insuficientes como para emprender un trabajo más profundo.

**Descriptivas:** Su preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su

estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada.

**Explicativas:** Son aquellos trabajos donde, se centra en determinar los orígenes o las causas de un determinado conjunto de fenómenos, donde el objetivo es conocer por que suceden ciertos hechos a través de la delimitación de las relaciones causales existentes o al menos, de las condiciones en que ellas producen. Este es el tipo de investigación que más profundiza nuestro conocimiento de la realidad, porque nos explica la razón, el porqué de las cosas, y es por lo tanto más complejo y delicado pues el riesgo de cometer errores aumenta considerablemente.

La autora utilizo la investigación descriptiva porque es la que más se basa a su problema empresarial ya que con esta investigación se analiza las características fundamentales de la empresa y también el comportamiento de la misma la cual le permitirá llegar a una realidad estudiada.

### **3.1.2 POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población se distribuye de manera irregular en las distintas partes del mundo; en esto influyen las condiciones naturales (ejemplo: el clima, el relieve), los recursos (ejemplo: disponibilidad de agua), la forma en que fue ocupado el territorio. Las llanuras y los valles (preferentemente de clima templado) a lo largo de la historia y por los factores nombrados anteriormente, han sido el sitio donde se han asentado grandes cantidades de población. Por otro lado las zonas en donde se hallan cordilleras o las que se ubican cerca de los polos, presentan condiciones difíciles para ser habitadas, y por lo tanto, tienen una menor población.

Existen gráficos, llamados pirámides de población, cuya función es representar la situación demográfica de una determinada población (como por ejemplo los integrantes de un país). Podemos distinguir tres modelos

básicos de pirámides de población: pirámide progresiva (tasas elevadas de natalidad y mortalidad. Propia de los países subdesarrollados), pirámide estacionaria (posee tasas de natalidad y mortalidad más bajas que la anterior. Es característica de países en vía de desarrollo o desarrollados) y pirámide regresiva (Tiene poca natalidad y mucha esperanza de vida, por lo que gran parte de la población es gente adulta o anciana. Perteneciente a países plenamente desarrollados o de primer mundo) (sobreconceptos, 2003).

### CUADRO #1 Población

Ítem	Información	Población
1	Gerente	1
2	Empleados	49
	<b>Total</b>	50

**Fuente:** Investigación de campo

**Autora:** Cristela Piguave

**Muestra** - Una muestra es una parte o una porción de un producto que permite conocer la calidad del mismo. Por ejemplo: “Ayer solicité una muestra del nuevo perfume que publicitan en la televisión”, “Me han pedido una nota de muestra para una revista mexicana”, “Necesito una muestra de telas, por favor” La parte extraída de un conjunto que se considera como una porción representativa de él también recibe el nombre de muestra: “El 86% de los brasileños aprueban la gestión de Lula da Silva, de acuerdo a la encuesta realizada a una muestra de 10.000 personas de diversas clases sociales”. La muestra estadística es el subconjunto de los individuos de una población estadística. Estas muestras permiten inferir las propiedades del total del conjunto.

De esta forma, también podemos exponer que existe una expresión que se utiliza frecuentemente en el ámbito coloquial. Nos estamos refiriendo a botón de muestra. En concreto, podemos decir que se emplea para decir que algo está funcionando como ejemplo de una cosa. Una frase que deja claro el significado citado es el siguiente: “El cantante interpretó una parte de una canción para que sirviera como botón de muestra de todo su arte”. Muestra es, además, el ejemplar que debe copiarse o imitarse: “Les pedí a mis alumnos que copien el dibujo de muestra en sus cuadernos”, “Por favor, tengan en cuenta esta muestra a la hora de diseñar las maquetas”.

Tampoco podemos olvidar que existen las llamadas ferias de muestras. Estas son eventos que tienen como eje central la exposición de diversos productos y artículos para darlos a conocer al público. De esta manera, se incentivará no sólo el conocimiento de los mismos sino también su venta (Definicion.de, 2015).

### CUADRO #2 Muestra

Ítem	Información	Muestra
1	Gerente	1
2	Empleados	49
	<b>Total</b>	50

**Fuente:** Investigación de campo

**Autora:** Cristela Piguave

### **3.1.3 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Son procedimientos metodológicos y sistemáticos que se encargan de operatividad e implementar los métodos de Investigación y que tienen la facilidad de recoger información de manera inmediata, las técnicas son también una invención del hombre y como tal existen tantas técnicas como problemas susceptibles de ser investigados.

Las Técnicas tienen ventajas y desventajas al mismo tiempo, y ninguna de ellos puede garantizar y sentirse más importante que otros, ya que todo depende del Nivel del problema que se investiga y al mismo tiempo de la capacidad del investigador para utilizarlas en el momento más oportuno. Esto significa entonces que las técnicas son múltiples y variables que actúan para poder recoger información de manera inmediata.

### **3.1.4 TIPOS DE TÉCNICAS**

Dependiendo del tipo de Investigación que se realiza las Técnicas de recolección de Información están suscritas a dos formas muy conocidas: La Primera a aquella que puede utilizar la Información existente denominada Información Secundaria y la Segunda que trabaja con información de primera mano debido a la escasez de Información existente acerca de determinado Tema llamada Información Primaria.

#### **De obtención de información:**

- ✓ Encuesta
- ✓ Material didáctico

La encuesta que vamos a realizar es para ver el porcentaje de cada trabajador si está de acuerdo en el que el pago se atrase o sea en la fecha indicada ya que cada opinión o inquietud que presente el trabajador es muy importante para la empresa y para la solución del problema. El material didáctico que nos va ayudar son los libros y páginas web para obtener más información adecuada a nuestra investigación.

### **3.1.5 El método experimental**

El experimento dentro de los métodos empíricos resulta el más complejo y eficaz; este surge como resultado del desarrollo de la técnica y del conocimiento humano, como consecuencia del esfuerzo que realiza el hombre por penetrar en lo desconocido a través de su actividad transformadora. El experimento es el método empírico de estudio de un objeto, en el cual el investigador crea las condiciones necesarias o adecua las existentes, para el esclarecimiento de las propiedades y relaciones del objeto, que son de utilidad en la investigación. El experimento es la actividad que realiza el investigador donde:

- Aísla el objeto y las propiedades que estudia, de la influencia de otros factores no esenciales que puedan enmascarar la esencia del mismo en opinión del investigador.
- Reproduce el objeto de estudio en condiciones controladas.
- Modifica las condiciones bajo las cuales tiene lugar el proceso o fenómeno de forma planificada.

El objetivo del experimento puede ser: esclarecer determinadas leyes, relaciones o detectar en el objeto una determinada propiedad; para verificar una hipótesis, una teoría, un modelo. Un mismo experimento puede llevarse a cabo con variados fines. El experimento siempre está indisolublemente unido a la teoría. En la teoría el problema se formula esencialmente como un

problema teórico, un problema que se refiere al objeto idealizado de la teoría y que se experimenta para comprobar en un plano dialéctico, los conceptos teóricos pertenecientes a la teoría. Las condiciones que rodea el objeto son aquellas condiciones naturales o artificiales creadas por el investigador bajo la cual se realiza el experimento con los medios e instrumentos adecuados para la misma.

El hecho de que en el experimento el investigador provoca el proceso o fenómeno que desea abordar, hace que el método experimental presente toda una serie de ventajas sobre los restantes métodos empíricos, estas son:

- Separación y aislamiento de las propiedades en las cuales presta atención para su estudio, del medio que pueda ejercer influencia sobre ellas.
- Posibilidad de estudio del proceso o fenómeno en condiciones variadas.
- Reproducir el experimento.

La experimentación en el Proceso de la Investigación Científica crea la posibilidad de estudiar exhaustivamente los nexos o relaciones entre determinados aspectos del mismo, y poner de manifiesto las causas condicionantes de la necesidad de dicho fenómeno.

## **Encuesta**

### **Análisis del Proceso de Pago de Nómina**

La información que se le pide en la siguiente encuesta se maneja bajo absoluta reserva.

#### **1.-Goza de todo los beneficios en su empresa**

Si....

No....

#### **2.- Cuanto cobra**

- Menos del básico....
- El básico....
- Más del básico....

#### **3.- Cuando cobra su sueldo**

Quincena

fin de mes

#### **4.- Cuanto tiempo se demoran en cancelarle**

- No se atrasan....
- 3 días....
- 6 días....
- Más de 8 días....

#### **5.- ¿Está de acuerdo a que se le cancele atrasado?**

Si....

No....

#### **6.- ¿Cuántas veces del año se le canceló atrasado?**

- 2 veces....
- 5 veces....
- 8 veces....



## **CAPÍTULO IV**

### **4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **4.1 Análisis e Interpretación de Resultados**

La información aplicada en esta investigación es auténtica, clara y concisa enlazada a nuestro proyecto para demostrar parcialmente las necesidades que acontecen en la empresa “Sweet Cupcakes” , pudiendo demostrar de esta manera la falta de organización dentro de la empresa, la misma que generará que los trabajadores progresen en su rendimiento.

Cabe resaltar que la muestra utilizada se calculó según el sistema de procesamiento de la información obtenida para la medición de la representatividad y confiabilidad de datos fidedignos para la realización de la propuesta. Aplicando 50 encuestas, las mismas que fueron realizadas a los trabajadores de la empresa. Los resultados se representan a continuación mediante la utilización de cuadros y gráficos los mismos que serán interpretados conforme el criterio de la autora.

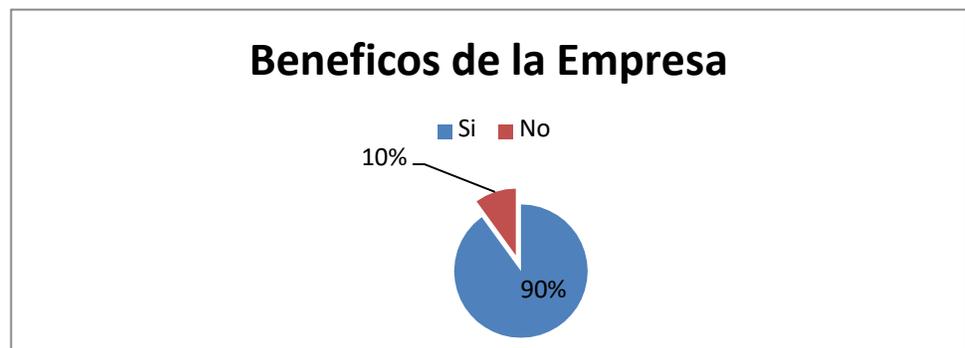
## 1.- Goza de todo los beneficios en su empresa

Cuadro #3

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	45	90%
NO	5	10%
<b>TOTAL</b>	50	100%

**Fuente:** Investigación de campo  
**Autora:** Cristela Piguave

Gráfico #2



### ANALISIS E INTERPRETACION

En la pregunta # 1 analizamos los beneficios que brinda la microempresa a sus colaboradores, en el cual obtuvimos un 90% que aseguró que ellos si gozan de todos los beneficios y un 10% indicaron que no cuenta con beneficios dentro de la microempresa. Con el resultado obtenido, podemos comprobar que la empresa si cumple con todos los beneficios que estipula la ley, a tal punto que lo colaboradores están satisfechos con la cancelación de los mismos.

## 2.-Cuanto cobra usted

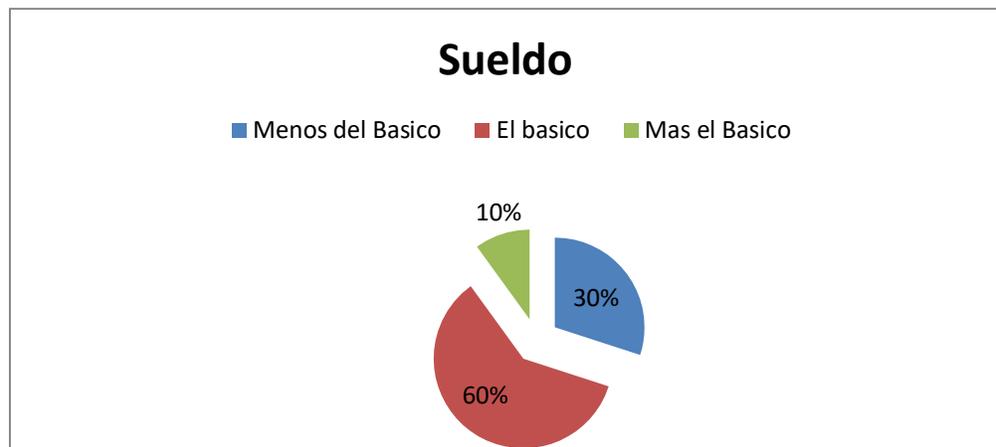
**Cuadro #4**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EL BÁSICO	30	60%
MENOS DEL BÁSICO	15	30%
MAS DEL BASICO	5	10%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Autora:** Cristela Piguave

**Gráficos #3**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo en la pregunta # 2 es de cuanto es el sueldo mensual de cada uno de los colaboradores y observamos diferentes rangos de sueldo. En el análisis nos dimos cuenta que el 60% de los colaboradores cobra el sueldo básico, el 30% cobra menos del sueldo básico y hay un 10% que cobra más del sueldo básico. De acuerdo con el resultado, determinamos que la microempresa cumple con la mayoría de cancelarles el sueldo básico como lo establece la ley.

### 3.- ¿Cuándo cobra su sueldo?

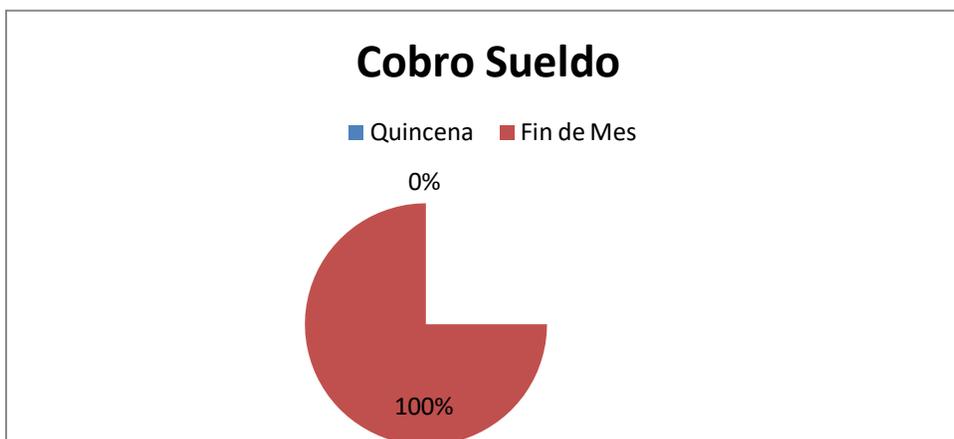
**Cuadro #5**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUINCENA	0	0%
FIN DE MES	50	100%
<b>TOTAL</b>	50	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Autora:** Cristela Piguave

**Gráficos #4**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la pregunta #3 observamos cuando cobran su sueldo los colaboradores de la microempresa, obtuvimos un 0% en quincena ya que así entendimos que solo son actos a un solo pago que son los fines de mes en el cual obtuvimos un 100% que si cobran en fin de mes.

Con respecto al resultado obtenido vemos claramente que la microempresa no está cancelando de una manera correcta ya que solo hace un solo pago y no es en la fecha correspondiente.

#### 4.- Cuanto tiempo se demoran en cancelarle

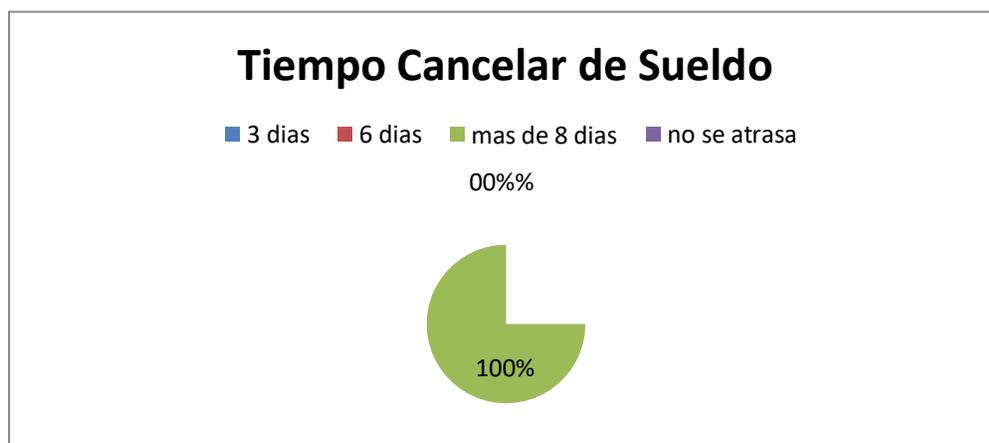
**Cuadro #6**

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
NO SE ATRASAN	0	0%
3 DIAS	0	0%
6 DIAS	0	0%
MAS DE 8 DIAS	50	100%
<b>TOTAL</b>	50	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Autora:** Cristela Piguave

**Gráficos #5**



#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En la pregunta # 4 analizamos los días de atraso que tiene la microempresa con los colaboradores, el cual el 100% estuvo de acuerdo con una opción en general que es la mora de más de 8 días de atraso, mientras las demás opciones dieron un 0% de respuesta. Con el resultado obtenido nos damos cuenta, que la empresa se atrasa mucho días el porcentaje más alto estuvo de acuerdo con la cancelación demasiada atrasada

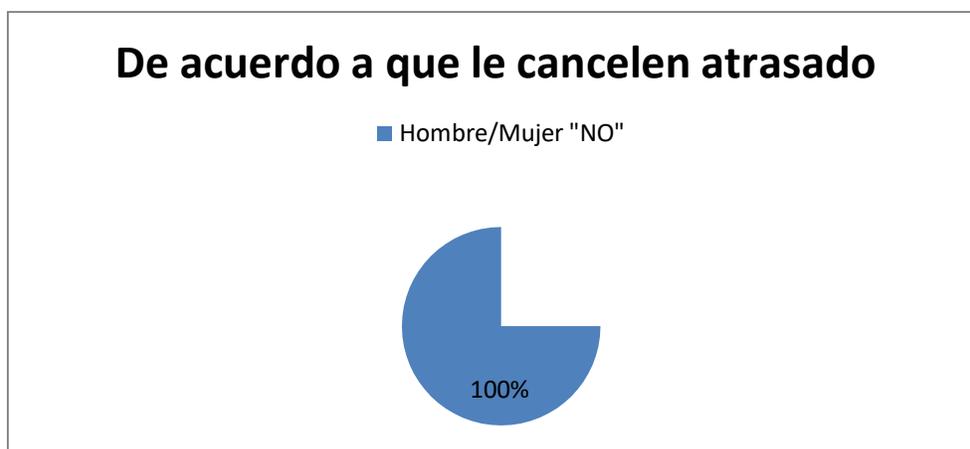
## 5.- ¿Usted está de acuerdo a que se le cancele atrasado?

**Cuadro #7**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	50	100%
<b>TOTAL</b>	50	100%

**Fuente:** Investigación de campo  
**Autora:** Cristela Piguave

**Gráficos #6**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Con respecto a la pregunta # 5, esta direccionada si el personal está de acuerdo con que la microempresa les cancele atrasado con el cual obtuvimos un 100% que los colaboradores no están de acuerdo con el pago atrasado. En el siguiente resultado nos damos cuenta que los colaboradores no están de acuerdo con que la microempresa cancele de manera atrasado, ahí notamos que la manera en que está trabajando la microempresa no es la correcta.

## 6.- ¿Cuántas veces del año se le canceló atrasado?

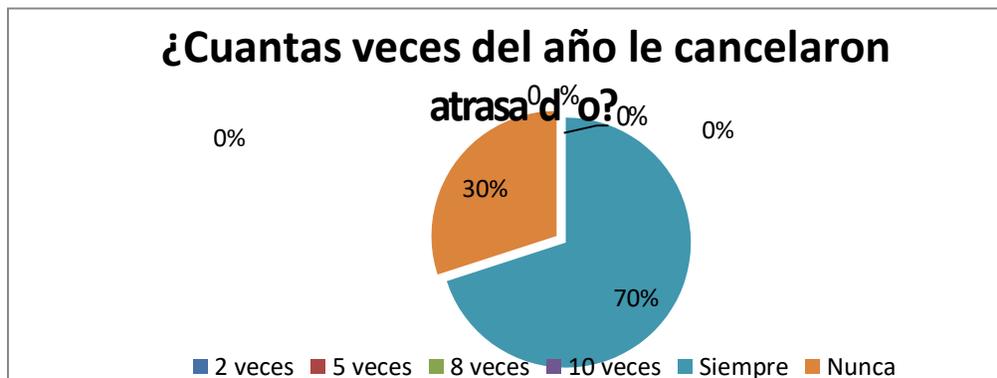
Cuadro #8

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2 VECES	0	0%
5 VECES	0	0%
8 VECES	0	0%
10 VECES	0	0%
SIEMPRE	35	70%
NUNCA	15	30%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo

Autora: Cristela Piguave

Gráficos #7



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la pregunta # 6 analizamos las veces que les cancelaron atrasados en el año a los colaboradores, en el cual obtuvimos un 70% estuvieron de acuerdo que siempre les cancelan atrasados y un 30% no estuvo de acuerdo que nunca les cancelan atrasados. De acuerdo al resultado obtenido podemos darnos cuenta que la microempresa no está cancelando de manera correcta, ya que por ese inconveniente existe malestar en los colaboradores.

## 7.- A usted le molesta que le cancelen atrasado

**Cuadro #9**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	50	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	50	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Autora:** Cristela Piguave

**Gráficos #8**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En la pregunta # 7 se refiere si al colaborador le molesta que le cancelen atrasado y obtuvimos un 100% que les molesta que le cancelen atrasados. Referente al resultados obtenido nos podemos dar cuenta que la microempresa está causando incomodidad con los colaboradores referente al pago atrasado de sus roles.

## 8.-Como usted recibe su pago

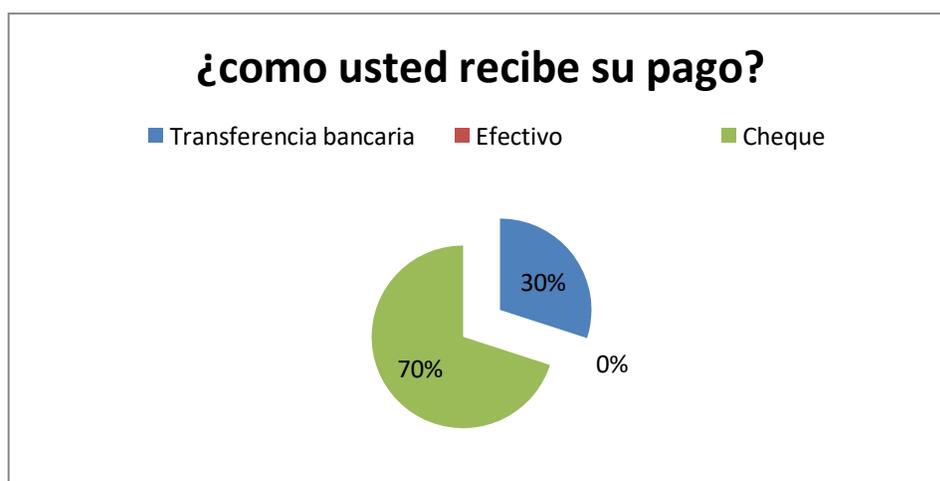
**Cuadro #10**

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
TRANSFERENCIA BANCARIA	15	30%
EFFECTIVO	0	0%
CHEQUE	35	70%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Autora:** Cristela Piguave

**Gráficos #9**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Referente a la pregunta # 8 de como reciben los pagos los colaboradores, observamos que un 70% reciben su pago por medio de cheque y un 30% lo recibe por medio de transferencia bancaria. De acuerdo al resultado de esta pregunta, nos damos cuenta que la microempresa, está un poco indecisa ya que solo a un porcentaje paga por cheque y al restante con transferencia bancaria.

## 9.-Usted hace horas extras en su empresa

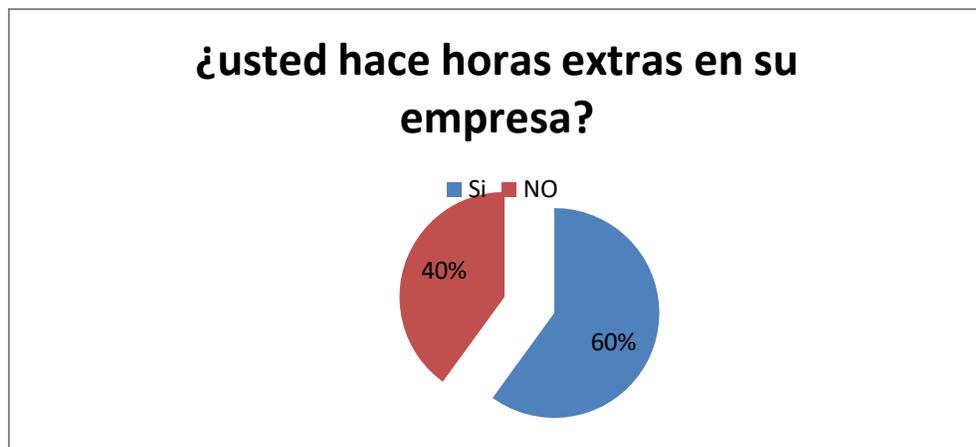
Cuadro #11

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	60%
NO	20	40%
<b>TOTAL</b>	50	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Autora:** Cristela Piguave

Gráficos #10



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la pregunta # 9 se refiere si los colaboradores realizan horas extras en la microempresa y obtuvimos un 60% que si realizan horas extras y un 40% que no realizan. Con el resultado de la siguiente pregunta observamos que los colaboradores cumplen con horas extras ya que está muy bien x parte de la microempresa.

## 10.- Son pagadas sus horas extras

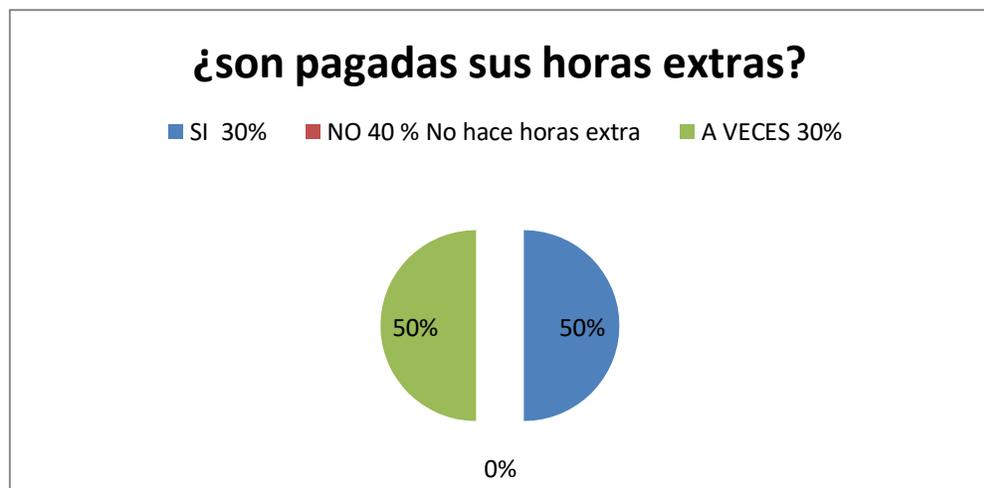
Cuadro #10

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	30%
NO	20	40%
A VECES	15	30%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo

Autora: Cristela Piguave

Gráfico #11



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la pregunta #10 se le pregunta al colaborador si sus horas extras son pagadas y obtuvimos las siguientes respuestas el 40% de los colaboradores no realizan horas extras, más que el 30% admiten que sin son pagadas esas horas y el otro 30% asume que a veces son pagadas. Referente al resultado de la siguiente pregunta la microempresa no está disciplinada para poder cancelar las horas extras ya que a veces se pagan y a veces no.

## 11.-Se siente a gusto en su empresa

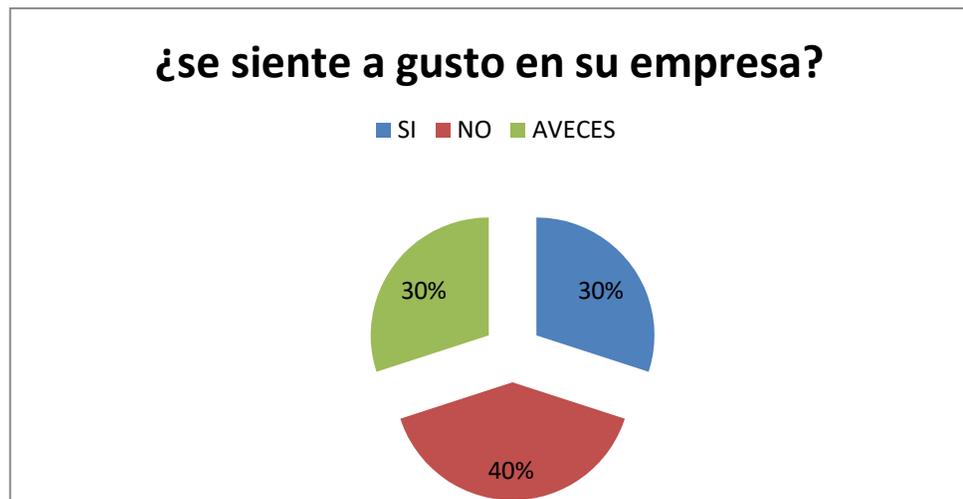
Cuadro #13

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	30%
NO	20	40%
A VECES	15	30%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Autora:** Cristela Piguave

Gráficos #12



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la pregunta #11 esta direccionada si los colaboradores se sienten a gusto de su trabajo y obtuvimos un 30% que si se siente a gusto dentro de la microempresa y otro 30% que a veces se siente a gusta, pero el porcentaje mayor es el 40% que coincidió en que no se sienten a gusto dentro de su lugar de trabajo.

## 12.- Como califica a su empresa

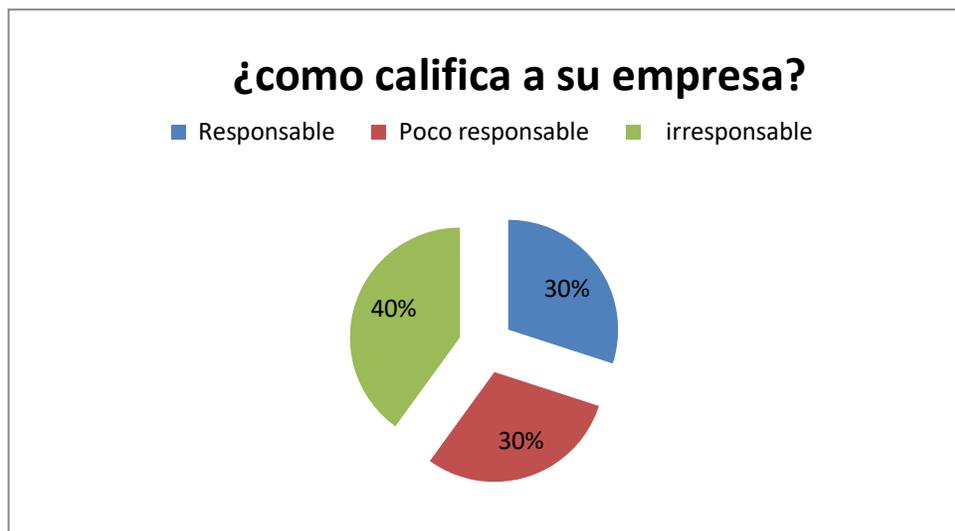
**Cuadro #14**

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
RESPONSABLE	15	30%
POCO RESPONSABLE	15	30%
IRREPONSABLE	20	40%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Autora:** Cristela Piguave

**Gráficos #13**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En la pregunta # 12 analizamos como los colaboradores califican a la microempresa, y obtuvimos los siguientes resultados un 30% estuvo de acuerdo con que la microempresa es responsable y otro 30% concordó que era poco responsable, pero el 40% dispuso que era irresponsable.

13.- Como usted cree que mejoraría el proceso de pagos a tiempo en la empresa.

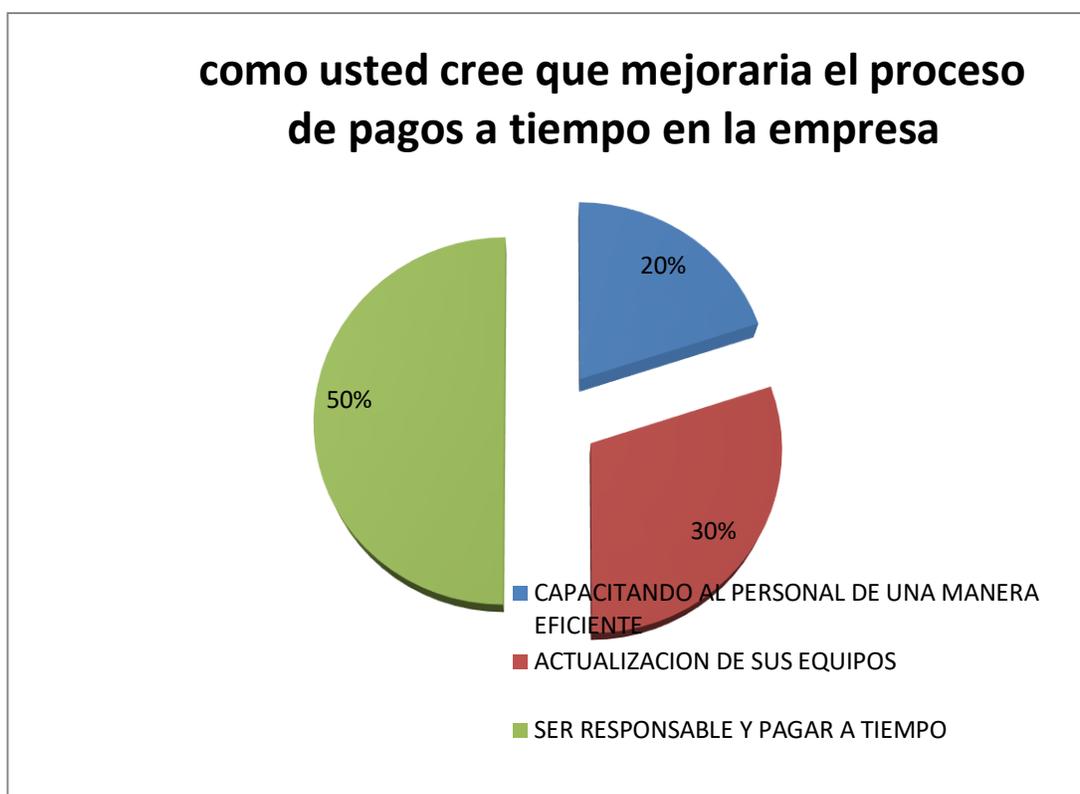
Cuadro #15

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAPACITANDO AL PERSONAL DE UNA MANERA EFICIENTE.	10	20%
ACTUALIZACION DE SUS EQUIPOS.	15	30%
SER RESPONSABLE Y PAGAR A TIEMPO.	25	50%
<b>TOTAL</b>	50	100%

Fuente: Investigación de campo

Autora: Cristela Piguave

Gráficos #14



## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En la pregunta # 13 se le pide la opinión de como creen los colaboradores que mejoraría el proceso de pagos en la empresa. Obtuvimos los siguientes resultados un 20% opino que si realizan capacitaciones al personal de una manera eficiente obtendría un pago más rápido, el 30% dijo que si se actualizaban los equipos fuera más rápido el pero el 50% restante resalto que si fueran responsable y pagaran a tiempo no tuvieran este inconveniente. Con el resultado obtenido llegamos a la conclusión de que la microempresa debería de recibir unas capacitaciones de acuerdo al que el personal del departamento de finanzas sea un poco más eficiente al momento de cancelarles a la fecha indicada a los colaboradores.

## COMPORTAMIENTO DE LA EMPRESA EN LOS ÚLTIMOS AÑOS

La empresa tiene el problema desde hace ya algún tiempo, el problema es en el atraso de roles de pago que presenta la empresa primero cancelaban un 30% en quincena y el resto en fin de mes pero eso sucedió dos meses, luego el pago se extendió a un solo pago que sería en fin de mes pero del cual no se cancelan en la fecha indicada sino unos tres o cuatro días atrasado ese es el inconveniente que presenta esta microempresa y ese produce malestar en sus colaboradores ya que ellos exigen dar un mayor rendimiento siempre y cuando se le cancele a tiempo.

La solución que presentara la autora es de dar un curso de capacitación al personal de finanzas para así ver de donde proviene el problema si por falta de personal o por irresponsabilidad de parte de ese departamento.

Que conseguiremos dando ese curso pues el rendimiento del personal y la actualización de sus programas los cuales manejan dentro del departamento.

**Gráficos #15**



**Fuente:** Investigación de campo

**Autora:** Cristela Piguave

## **PLAN DE MEJORA**

En el plan de mejora que ofrece la autora es rendir fuentes de tecnología avanzadas para un mejor manejo y brindar unas capacitaciones para el personal de todos los departamentos de la microempresa para que los colaboradores se instruyan de un sistema más actualizados para poder hacer los pagos al resto del personal de una manera rápida y al tiempo destinada de es cada fin de mes y así no tener inconvenientes por atrasos que incomodan al resto del personal.

La presenté investigación tiene gran importancia, dado que de lograrse los objetivos planteados se pondrá en funcionamiento el nuevo sistema de nómina, y de esa forma se mejoraran las operaciones que se desarrollan en el proceso de elaboración de nóminas agilando el pago a los colaboradores y en consecuencia se minimizaran los riesgos de que le impongan a la microempresa una demanda por retraso en los pagos.

Hacemos este plan de mejora con finalidad de que la microempresa crezca pero que también sea una microempresa responsables con todos sus colaboradores y así sea muy eficiente con respecto a los pagos puntuales.

La razón por la cual los clientes prefieren productos del extranjero, es la actitud de los dirigentes empresariales o vendedores ante los reclamos por errores que se comentan: ellos aceptan sus errores como algo muy normal y se disculpan ante el cliente, para ellos el cliente siempre tiene la razón es lo que también busca nuestra empresa.

### **El Proceso de Mejoramiento**

La búsqueda de la excelencia comprende un proceso que consiste en aceptar un nuevo reto cada día. Dicho proceso debe ser progresivo y continuo. Debe incorporar todas las actividades que se realicen en la empresa a todos los niveles y con todo los empleados.

El proceso de mejoramiento es un medio eficaz para desarrollar cambios positivos que van a permitir ahorrar dinero tanto para la empresa como para los clientes, ya que las fallas de calidad cuestan dinero.

Asimismo este proceso implica la inversión en nuevas maquinaria y equipos de alta tecnología más eficientes, el mejoramiento de la calidad del servicio a los clientes, el aumento en los niveles de desempeño del recurso humano a través de la capacitación continua, y la inversión en investigación y desarrollo que permita a la empresa estar al día con las nuevas tecnologías y así poder brindar un mejor servicio.

El entorno donde se desarrolla la empresa es bastante competitivo por tanto siempre se trabaja para buscar la excelencia marcada en los factores de éxito y en las ventajas competitivas.

El plan de mejora que presenta la autora para su proyecto es capacitar al departamento de finanzas para que así sea más rentable y más eficiente con el pago de roles de sus trabajadores y tenga una mejor organización dentro de la microempresa como vamos a desarrollar este plan de mejora será de la siguiente manera dirigiéndonos a los siguiente puntos.

- Capacitaciones actualizadas al departamento de finanzas
- Abastecer los equipos de alta y nueva tecnología
- Realizar pruebas cada cierre de mes al personal

Los costos que se incurren en el plan de mejora son:

*Actualización de 3 equipos	\$1,900
*Capacitaciones al personal	<u>\$ 700</u>
<b>Total de costos</b>	<b>\$2,600</b>

## **CONCLUSIONES**

El objetivo del estudio es proponer un diseño de estrategias administrativas para ayudar a los Propietarios de las Microempresas Familiares a solucionar los problemas relacionados con el atraso de pagos de roles a los empleados. Mediante el uso de estas estrategias claves las Microempresas familiares pueden lograr una alternativa que genere la mayor riqueza posible para el negocio y para la familia. Los Administradores de las Microempresas Familiares que desean que el negocio siga perteneciendo a la familia tienen la obligación de desarrollar un plan de sucesión que permita a la organización seguir siendo competitiva aun cuando el Fundador abandone la Microempresa. Las estrategias presentadas en este estudio deben ser promovidas por el Creador de la Microempresa Familiar quien debe encargarse de dirigir a su equipo directivo rumbo al éxito y continuidad de su Patrimonio.

Dada la importancia de este tipo de empresas en la mayoría de las economías, se pretende contribuir a cubrir esta laguna; por tanto, el objetivo del presente trabajo es identificar aquellos aspectos propios de las pequeñas empresas familiares de primera generación que pueden dificultar o favorecer la adopción de un comportamiento socialmente responsable.

## **RECOMENDACIONES**

Para efectos de mejorar los resultados obtenidos o en su defecto mantenerlos, es importante que se tomen algunas recomendaciones posteriores al desarrollo del trabajo de titulación.

- Como una empresa comercializadora de Cupcakes debe estar en constantes actualización de sabores y tendencias en el área de postres.
- Utilizar el marketing para tener un mejor acercamiento con los clientes, de esta manera conoce las necesidades, gustos y preferencias.
- Evaluar constantemente el servicio a los clientes con sus trabajadores brindan en su proceso de venta para así llevar un registro de sus mejores empleados.

## Bibliografía

al., G.-B. e. (16 de 5 de 2009). *file:///C:/Users/SPEEDMID/Downloads/22-90-1-PB%20(1).pdf*.

ceibal. (10 de agosto de 2015).

*http://www.ceibal.edu.uy/contenidos/areas\_conocimiento/mat/estadistica/poblacion\_y\_muestra.html*.

ceibal. (16 de agosto de 2015).

*http://www.ceibal.edu.uy/contenidos/areas\_conocimiento/mat/estadistica/poblacion\_y\_muestra.html*.

crhoy. (10 de 8 de 2015). Obtenido de *ww.crhoy.com/exempleados-de-empresa-denuncian-atraso-en-pago-de-salarios-y-prestaciones/*

Definicion.de. (2015). *http://definicion.de/muestra/*. Obtenido de *http://definicion.de/muestra/*

García-Borbolla. (16 de 5 de 2009). *file:///C:/Users/SPEEDMID/Downloads/22-90-1-PB%20(1).pdf*.

Gomez, J. E. (2 de 07 de 2015).

*http://www.itesm.mx/wps/wcm/connect/snc/portal+informativo/opinion+y+analisis/firmas/dr.+jorge+eduardo+gomez+villanueva/o*.

Herbert & Moore, C.A. . (2015).

Hernandez, F. G. (7 de septiembre de 2015). *http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/306/INVESTIGACION%20CIENTIFICA.htm*. Obtenido de *http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/306/INVESTIGACION%20CIENTIFICA.htm*.

Jaqueline. (14 de julio de 2010). Obtenido de

*http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html*.

Jorge. (s.f.).

Lorena, A. (20 de marzo de 2014). *http://www.deperu.com/abc/regimen-laboral-especial/560/que-es-una-microempresa*. Obtenido de *http://www.deperu.com/abc/regimen-laboral-especial/560/que-es-una-microempresa*.

Martin, C. y. (1 de 8 de 2007). *file:///C:/Users/SPEEDMID/Downloads/22-90-1-PB%20(1).pdf*.

montenegro, E. n. (3 de 6 de 2015).

*<http://www.fundapymes.com/blog/author/fundapymes/>*.

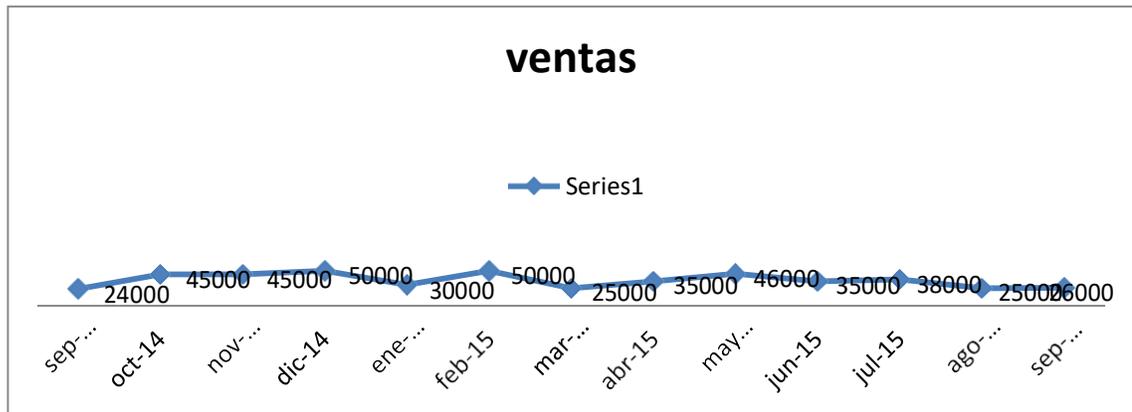
RIZO. (13 de 9 de 2013). *<http://www.cnnexpansion.com/emprendedores/2013/09/12/8-errores-de-las-empresas-familiares>*.

Ruiz, A. G. (09 de 2011).

*[http://www.espae.espol.edu.ec/images/documentos/publicaciones/publicaciones\\_medios/empresasfamiliares.pdf](http://www.espae.espol.edu.ec/images/documentos/publicaciones/publicaciones_medios/empresasfamiliares.pdf)*. Obtenido de *[http://www.espae.espol.edu.ec/images/documentos/publicaciones/publicaciones\\_medios/empresasfamiliares.pdf](http://www.espae.espol.edu.ec/images/documentos/publicaciones/publicaciones_medios/empresasfamiliares.pdf)*.

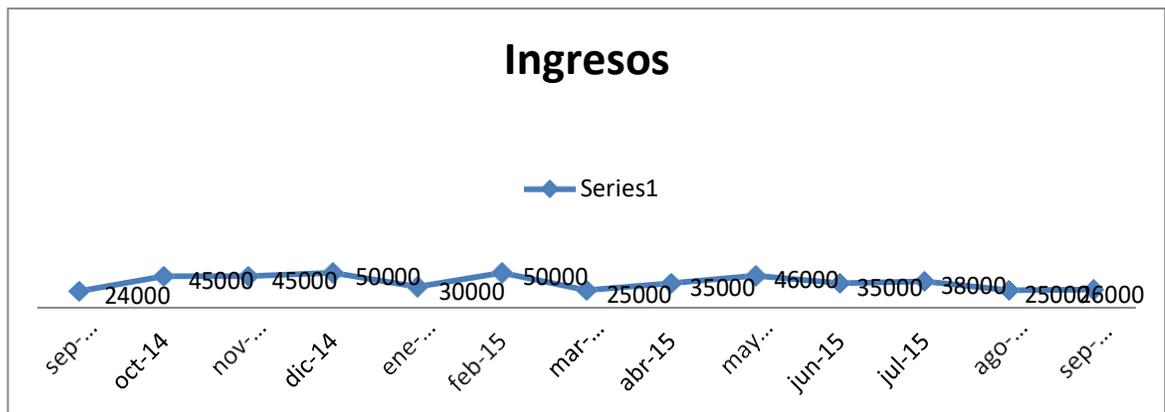
sobreconceptos. (3 de 08 de 2003). *<http://sobreconceptos.com/poblacion>*. Obtenido de *<http://sobreconceptos.com/poblacion>*

## Anexos



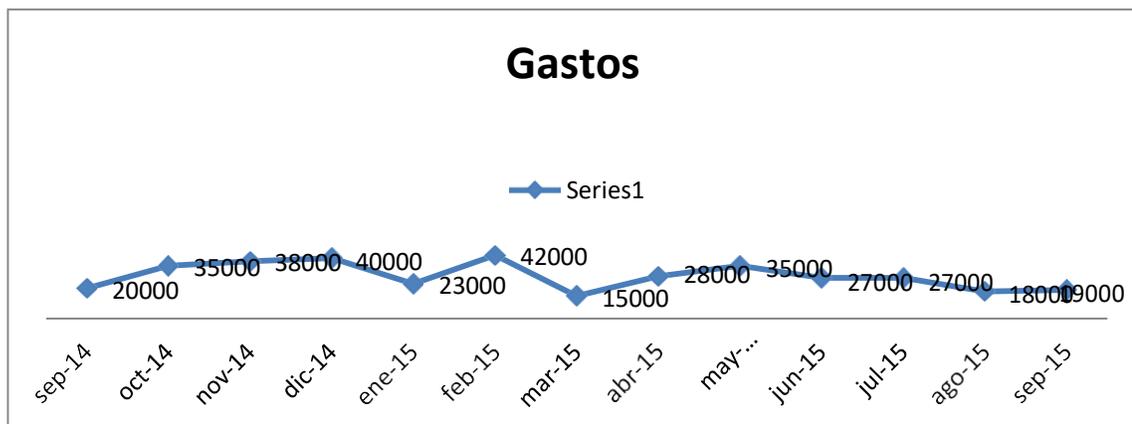
**Fuente:** Investigación de campo

**Autora:** Cristela Piguave



**Fuente:** Investigación de campo

**Autora:** Cristela Piguave



**Fuente:** Investigación de campo

**Autora:** Cristela Piguave