



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**Propuesta de un plan de acción de cumplimiento de las obligaciones  
a empleados de la empresa ADICOLOR S.A.**

**Autora:**

**Segura Obregón Anlly Leonor**

**Tutor:**

**Ing.com Marlo López Perero Mba.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2017**



## **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 un plan de acción de cumplimiento de las obligaciones a empleados de la empresa ADICOLOR S.A.”, 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: Alto incumplimiento de las obligaciones a los colaboradores, lo que genera un ineficiente clima laboral. El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Autora:

Anlly Leonor Segura Obregón

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

## **AUTORÍA NOTARIADA**

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: “Propuesta de un plan de acción de cumplimiento de las obligaciones a empleados”, 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:

**Anlly Leonor Segura Obregón**

C.C. 0953924156

## **DEDICATORIA**

Con todo el esfuerzo realizado en estos años de estudio, este proyecto está dedicado a Dios, por mostrarme día a día que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible. A mi familia por su apoyo significativo en el trascurso de mis estudios. Con todo el amor que les tengo dedico este proyecto a ustedes: Mi esposo mi mamá y mi hermana.

**Anlly Leonor Segura Obregón**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por bendecirme una vez más dándome esta oportunidad de poder cumplir con mis metas. A mi mamá por darme su ejemplo constante de que las cosas se pueden lograr cuando existe determinación y constancia, a mi hermana por sus palabras de aliento cuando existía desanimo. Y a mi compañero de vida, mi amado esposo, por estar conmigo durante todo este transcurso de tiempo; por su amor y comprensión cuando había dificultades pues él me anima a ser una mejor persona y quien está en todo momento para darme su amor apoyo y corrección cuando fue necesario. A mis compañeros de estudio que han formado parte de mi vida profesional, les agradezco por sus consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles. A los profesores del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su calidad académica demostrada en todos los años de mi carrera.

**Anlly Leonor Segura Obregón**

## ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA .....	II
AUTORÍA NOTARIADA .....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO .....	V
ÍNDICE GENERAL .....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
ÍNDICE DE CUADROS.....	IX
RESUMEN.....	X
Abstract .....	XI

### CAPÍTULO I EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1 Ubicación del problema en un contexto .....	1
1.2 Situación conflicto.....	2
1.3 Delimitación del problema .....	3
1.3.1 Formulación del problema .....	3
1.3.2 Evaluación del problema.....	3
1.4 Variables de la investigación.....	4
1.4.1 OBJETIVOS .....	4
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	4

**CAPITULO 2**  
**MARCO TEÓRICO**

<b>2.1 Antecedentes históricos.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2 Antecedentes referenciales .....</b>	<b>9</b>
<b>2.3 Fundamentación Legal.....</b>	<b>12</b>
<b>2.4 Variables de investigación .....</b>	<b>34</b>

**CAPÍTULO 3**  
**METODOLOGÍA**

<b>3.1 DATOS DE LA EMPRESA.....</b>	<b>37</b>
<b>3.2 Estructura de la Empresa.....</b>	<b>38</b>
<b>3.3 Diseño De La Investigación .....</b>	<b>38</b>
Investigación exploratoria .....	39
Investigación descriptiva .....	40
Investigación Explicativa.....	40
Investigación Correlacional .....	40
Característica de la población .....	42
Concepto de población .....	42
Tipo de muestra .....	44
Muestra probabilística.....	44
Tamaño de la muestra .....	46
Técnicas e instrumentos .....	46
Análisis documental .....	49

## CAPÍTULO 4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

<b>4.1 Aplicación a las técnicas de instrumentos .....</b>	<b>51</b>
4.2 Análisis documental .....	51
<b>4.3 PLAN DE MEJORAS .....</b>	<b>58</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>60</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>61</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>62</b>
Anexos .....	63

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Figura N°- 1 Organigrama .....	38
Figura N°- 3 Tiempo Laborando .....	52
Figura N°- 4 Causas .....	53
Figura N°- 5 Beneficios.....	54
Figura N°- 6 Capacitaciones.....	55
Figura N°- 7 Estrategia .....	56
Figura N°- 8 Problemática .....	57
Figura N°- 9 Campo Laboral.....	58
Figura N°- 10 Cliente.....	59
Figura N°- 11 Venta al Público .....	60
Figura N°- 12 Plan de Acción .....	61

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Tabla N°- 1 Colaboradores de la empresa.....	38
Tabla 2. Distribución de la población.....	43
Tabla 3. Población maestra.....	46
Tabla N°- 4 Tiempo Laborando.....	51
Tabla N°- 5 Causas.....	52
Tabla N°- 6 Beneficios.....	53
Tabla N°- 7 Capacitaciones .....	54
Tabla N°- 8 Estrategia.....	55
Tabla N°- 9 Problemática.....	56
Tabla N°- 10 Campo Laboral .....	57
Tabla N°- 11 Cliente.....	58
Tabla N°- 12 Venta al Público.....	59
Tabla N°- 13 Plan de Acción.....	60



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

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

**Tema:**

“Propuesta de un plan de acción de cumplimiento de las obligaciones a empleados de la empresa ADICOLOR S.A.”

**Autora:** Anlly Leonor Segura Obregón

**Tutor:** Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

**RESUMEN**

En la Provincia del guayas, ciudad de Guayaquil, Cantón Duran, el primero de Octubre del año 2012, inicia sus operaciones la empresa ADICOLOR S.A. Dedicada a la venta al por mayor y menor de toda clase de productos químicos, desde sus inicios esta obtuvo un amplio crecimiento. En los últimos meses del año 2016 presentó problemas por el alto incumplimiento de las obligaciones a sus empleados, así como un trato déspota a los mismos. Lo que afecto a su clima laboral.

Se planteó como objetivo de la investigación proponerse un plan de acción que permitió el cumplimiento de las obligaciones y con esto mejorar el clima laboral, se aplicó la técnica de marco lógico, partimos con el planteamiento del problema, situación negativa donde se usaron tipos de investigación, descriptivo, explicativo y correlacional, para luego convertirlo en situación positiva mediante un árbol de objetivos, posteriormente levantamos información primaria mediante encuestas en el sitio, estas son tabuladas y analizadas para determinar las posibles soluciones para el problema identificado.

Clima laboral

Incumplimiento

Ingresos

Egresos



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

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

**Tema**

“Propuesta de un plan de acción de cumplimiento de las obligaciones a empleados de la empresa ADICOLOR S.A.”

**Autora:** Anlly Leonor Segura Obregón

**Tutor:** Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

**Abstract**

In the Province of Guayas, city of Guayaquil, Canton Duran, the first of October of the year 2012, ADICOLOR S.A. Dedicated to the wholesale and minor of all kinds of chemical products, from its beginnings this obtained a great growth. In the last months of 2016 he presented problems due to the high non-fulfillment of the obligations to his employees, as well as a despot treatment to them. What affected your work climate.

The objective of the research was to propose an action plan that allowed the fulfillment of the obligations and with this to improve the working environment, the technique of logical framework was applied, we started with the approach of the problem, negative situation where the types of research were used , Descriptive, explanatory and correlational, to then convert it into a positive situation through a target tree, then we raise primary information through surveys at the site, these are tabulated and analyzed to determine possible solutions to the identified problem.

Work climate

Obligations

Income

Expenses

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

El estudio de clima laboral parte de la comprobación de que toda persona la percibe de modo distinto en el contexto en el que se desenvuelve, y que dicha percepción influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva.

Se han realizado diversos estudios acerca de clima laboral y estos han ofrecido una amplia gama de definiciones del concepto. Así pues tenemos a diversos investigadores que han definido este campo, Forehand y Gilmer (1964), estos autores coinciden que el clima laboral es el conjunto de características que describen a una organización y que a su vez la distinguen de otras similares, dichas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas que laboran en la organización, no considerando otros factores.

Por otro lado, la postura operacionalita o “fenomenológica” considera al clima laboral como una dimensión fundada a partir de las percepciones de las personas, y que tiene existencia en cuanto que hay una visión compartida, extendida en el grupo o la organización, el clima laboral está fundamentada en un cierto nivel de acuerdo en la forma de percibir el ambiente, si bien no

es un constructo individual, sino grupal u organizacional que coincide con la visión socio cognitiva de las organizaciones”, (Hernandez S. P., 2011)

Esos diversos aspectos, si se entrelazan en la vida de una persona, pueden hacerle ver la misma situación en positivo o en negativo, que viene siendo la percepción, abordada anteriormente. Los empleados, en muchas ocasiones no son plenamente objetivos, sino que sus opiniones están condicionadas por el cúmulo de todas esas circunstancias personales señaladas.

Las variables que se pueden considerar que intervienen en el clima laboral, pueden ser, muchas. Pero de una manera general en la presente investigación se someterá y se desarrollara variable del cumplimiento con las obligaciones a empleados y se medirá de qué manera afecta al clima laboral en la empresa ADICOLOR S.A.

## **1.2 Situación conflicto**

En la en la empresa ADICOLOR S.A. del Cantón Duran, se viene observando constantemente un alto incumplimiento de las obligaciones a los colaboradores, lo que genera un pésimo clima laboral, además se observa una alta deserción del personal producido por el atraso en sus haberes, ya que los recursos de la empresa son direccionados a cubrir gastos que no son de la empresa y eso provoca que los empleados se desmotiven, sean impuntuales y no cumplan con sus obligaciones con una buena disposición. Sumado a lo anterior los directivos de la empresa no demuestran interés en solucionar los problemas de los empleados, lo que se evidencia en el rechazo de atender la solicitud de proporcionar anticipos a su

suelo para cubrir sus necesidades emergentes, lo que provoca un atraso intencionado a sus empleados.

### 1.3 Delimitación del problema

<b>Campo:</b>	Clima laboral
<b>Área:</b>	Cumplimiento de las obligaciones
<b>Aspecto:</b>	Talento Humano
<b>Contexto:</b>	ADICOLOR S.A.

#### 1.3.1 Formulación del problema

¿Cómo contribuir al cumplimiento de las obligaciones a empleados para mejorar el clima laboral de la empresa ADICOLOR S.A., del Cantón Duran, en el ejercicio económico 2016?

#### 1.3.2 Evaluación del problema

Los aspectos generales de evaluación son:

**Delimitado.-** La población está conformada por los empleados de la empresa ADICOLOR S.A. del cantón Duran, el periodo de tiempo de la investigación está comprendido en el año 2016.

**Evidente.-** En la problemática identificamos la necesidad de un estudio del clima laboral para determinar el incumplimiento de los trabajadores de la empresa ADICOLOR del cantón Duran.

**Relevante.-** Es de suma importancia al servicio del clima laboral porque se

debe lograr la satisfacción de los trabajadores.

**Factible.-** este proyecto es factible porque cuenta con el apoyo de los jefes de cada departamento de la empresa y sus colaboradores

**Original.-** Dentro de la empresa ADICOLOR S.A. del cantón Duran, ya se ha realizado un estudio para solucionar las falencias que existen en el clima laboral.

#### **1.4 Variables de la investigación.**

- Variable independiente: Cumplimiento de las obligaciones
- Variable dependiente: Clima laboral.

##### **1.4.1 OBJETIVOS**

###### **Objetivo general:**

- Propuesta de un plan de acción de cumplimiento de las obligaciones de los empleados, para mejorar clima laboral de la empresa ADICOLOR S.A.

###### **Objetivos específicos:**

- Fundamentar teóricamente el clima laboral.
- Diagnosticar la situación actual cumplimiento de las obligaciones a empleados y su incidencia en el clima laboral
- Propuesta de un plan de acción para el cumplimiento de las obligaciones a los colaboradores.

#### **JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Analizar el clima laboral permite estudiar la percepción que los empleados tienen de su organización, el ambiente laboral y por ende se estima que también afecta el desempeño empresarial, el cual tiene un efecto en la conducta de sus integrantes (Calva & Hernández, 2004).

Una de las debilidades u omisiones de las organizaciones es el no considerar a los clientes internos (los empleados), olvidando que ellos reflejan los valores, la calidad y el servicio que otorga la empresa hacia los usuarios o clientes externos de la empresa; por lo tanto, el clima laboral tiende a ser ignorado por la mayoría de las organizaciones, ya que dan por hecho que se le proporcionan las herramientas básicas a sus empleados (clientes internos) para desarrollar su trabajo y esto será suficiente para que se desempeñen adecuadamente. (Calva & Hernández, 2004).

De acuerdo a lo anterior, el implementar un diagnóstico de clima laboral es de vital importancia para identificar las áreas de oportunidad que se tienen dentro de la organización, una vez identificadas se podrá elaborar un plan de mejora como propuesta a la dependencia, teniendo como principal finalidad alcanzar un mejor ambiente laboral.

Se considera que al lograr un equilibrio en el clima laboral los servidores trabajan de una manera más eficaz, hay más sentimiento de satisfacción, compromiso con la organización, sentimiento de pertenencia, etc. Y esto hace que se brinde un mejor servicio al cliente externo proyectando a su vez una mejor imagen a la organización.

Además tomando en cuenta que el comportamiento del grupo está condicionado por la percepción que tenga este de la organización y de sí mismo, se considera importante crear un buen equilibrio entre los dos grupos de referencia y mejorar el ambiente laboral.

Con este estudio se pretende iniciar el rumbo hacia una mejora continua en dicha organización, para establecer un compromiso de reflexión integral ante las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal, teniendo presente el hecho de que el buen clima laboral es un factor determinante en la eficiencia de la gestión.

La investigación se incrementa ya que en esta última década se inserta en el mundo de los negocios esta terminología que es muy dinámica lo que obliga a las instituciones a estar en constante mejora continua y desarrollando actividades que busquen la fidelidad de los clientes, innovando constantemente para satisfacer sus expectativas. A medida que se desarrollan nuevas iniciativas estas deben de ser analizadas, para determinar el nivel de impacto que han tenido estas en nuestros clientes reales. Igual si cumplieron sus expectativas, tendríamos que en un corto plazo identificar nuevas necesidades para ir las aplicando.

La metodología a aplicar es la correlacional que me permite relacionar causa efecto y buscar diferentes alternativas de solución, aplicando la técnica de la encuesta levantara información primaria que permitirá tener diferentes alternativas de solución, para lo cual mediante la aplicación de un muestro intencional determinare el número de encuestas a desarrollar.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACION TEÓRICA**

##### **2.1 Antecedentes históricos.**

El interés suscitado por el campo del clima laboral está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla, el comportamiento está en función de la interacción del ambiente y la persona, como ya se mencionó en el apartado de comportamiento organizacional.

Los orígenes de la preocupación por el clima organizacional se sitúan en los principios de la corriente cognitiva en psicología, en el sentido de que el agotamiento de las explicaciones del comportamiento humano desde la perspectiva conductista produjo una reconciliación de la caja negra en que se había convertido a la persona. Ello plantea razonar acerca de la medida en que la percepción influye en la realidad misma. Esta idea comenzó a moverse por todos los campos en los que la psicología tenía su papel, entre los que se halla, por supuesto, el campo del clima laboral.

La reacción ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene ésta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva.

Entonces, la preocupación por el estudio de clima laboral parte de la comprobación de que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se desenvuelve, y que dicha percepción influye en el comportamiento

del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva.

Desde 1960, el estudio acerca de clima laboral se ha venido desarrollando, ofreciendo una amplia gama de definiciones del concepto. Así pues tenemos a diversos autores que han definido este campo.

El clima laboral es el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización. Es una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización.

Por otro lado, la postura operacionalista o “fenomenológica” considera

“al clima laboral como una dimensión fundada a partir de las percepciones de las personas, y que tiene existencia en cuanto que hay una visión compartida, extendida en el grupo o la organización, el clima laboral está fundado en un cierto nivel de acuerdo en la forma de percibir el ambiente, si bien no es un constructo individual, sino grupal u organizacional que coincide con la visión socio cognitiva de las organizaciones”.

Por otro lado, el clima laboral se ve influido por una multitud de variables. Y, además, estas variables o factores interaccionan entre sí de diversa manera según las circunstancias y los individuos. La apreciación que éstos hacen de esos diversos factores está, a su vez, influida por cuestiones internas y externas a ellos. Así, los aspectos psíquicos, anímicos, familiares, sociales, de educación y económicos que rodean la vida de cada individuo, intervienen en su consideración del clima laboral de su empresa.

Esos diversos aspectos, que se entrelazan en la vida de una persona, pueden hacerle ver la misma situación en positivo o en negativo, que viene siendo la percepción, abordada anteriormente. Los empleados, en muchas ocasiones no son plenamente objetivos, sino que sus opiniones están condicionadas por el cúmulo de todas esas circunstancias personales señaladas.

Pero, aunque se tenga en cuenta todo eso, es posible efectuar una medición de clima laboral. Ésta va reflejar lo que hay en la mente y en los sentimientos de los empleados que participen.

Los variables que se puede considerar intervienen en el clima laboral son, evidentemente, muchas. Pero de una manera general y somera se desarrollarán las más señas por algunos autores del comportamiento organizacional.

## **2.2 Antecedentes referenciales**

El Clima Laboral puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa y puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran, por lo tanto, su conocimiento desarrollando mecanismo para determinar el proceso de acuerdo al comportamiento organizacional, ya que esto permite introducir cambios planificados, así como en la conducta de los individuos de acuerdo a su satisfacción dentro de la estructura organizacional

Partimos de la idea de que un mejoramiento en el Clima Laboral por iniciativa y acciones de la empresa, es decir por la implementación de políticas y prácticas adecuadas de Recursos Humanos, redundará en una mejora en la eficacia y eficiencia de la organización, un mejor manejo de los

recursos humanos, así como también mayores oportunidades para que las personas hagan de su trabajo una ocasión de dignificación.

Para tal fin se intenta conocer las percepciones y motivaciones del individuo frente a su trabajo, para determinar luego, el grado de satisfacción de los mismos y su incidencia en el clima laboral y cómo esto deriva en situaciones de conflicto, bajas en la productividad, bajo rendimiento, rotación, ausentismos, estrés, entre otros.

Según Robbins Stephen (2000) Es la percepción por el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de darle un significado a su ambiente. Es decir, la forma en que seleccionamos, organizamos e interpretamos la entrada sensorial para lograr la comprensión de nuestro entorno.

Según el autor (Sala, 2014), dice que “El clima laboral es el componente interno de una organización, la atmosfera que existe en cada organización incluye diferentes aspectos de la situación que sobreponen mutuamente en diversos grados, como son los tipos de organización, tecnología, políticas de compañías, metas operacionales, reglamentos internos refiriéndose a factores estructurales, además de las actitudes, sistemas de valores, formas de comportamiento sociales que son sancionadas como los factores sociales”, es decir que el clima laboral en una empresa determina mucho factores donde influye el comportamiento del trabajador y llega hasta la toma de decisiones de los subordinados, con el cual determina un elemento o factor en una empresa.

Los autores que anticipan, coinciden que el clima laboral es un espacio geográfico donde los colaboradores de una institución desarrolla desarrollan sus actividades diarias el mismo que debe de tener todas las facilidades y

adecuaciones para el desarrollo de todas las potencialidades de los colaboradores.

El tema de la presente investigación tiene como finalidad de renovar el desarrollo del clima laboral que tiene como problemática alto conflictos en el ambiente laboral a la hora de trabajar, para proyectar los beneficios en el clima laboral; satisfacción laboral se justifica obteniendo en cuenta que:

Su desarrollo resulta conveniente pues desarrolla un acercamiento a un estudio en el proceso del clima laboral interno, lo cual orienta a una eliminación de muchos problemas ocasionados en el ámbito laboral por los altos conflictos entre el personal de la empresa.

El clima laboral tiene aspecto y una relevancia social de mucha importancia, ya que desempeña el papel fundamental para que los colaboradores permanezcan en sus fuentes de labores, de esa manera ayudará para el ingreso familiar de sus hogares.

El trabajo tiene implicaciones prácticas mediante las cuales se ayudará a solucionar problemas internos en el ámbito laboral que posee la empresa Veterinaria Naranjal S.A que está disminuyendo a la eficiencia de cada tarea que realiza día a día el trabajador.

El valor metodológico permite construir mejoras en el clima laboral para la empresa, en cuanto al estudio del clima laboral se obtendrán soluciones, estrategias, y propuestas de mejoras esta investigación se utilizará de referencia para otras investigaciones similares en otras empresas.

## **2.3 Fundamentación Legal**

Todas las actividades productivas que desarrollan en La Republica del Ecuador están normadas por lo que establece la carta magna del estado es decir lo que establece la constitución vigente 2008, y las demás leyes pertinentes, de acuerdo a la actividad productiva a la que se refiera, además se debe considerar lo que establece el plan nacional del buen vivir 2017 2021, elaborado por la secretaria de planificación y desarrollo, en el lineamiento que dan los 12 objetivos establecidos, que según esta institución son la guía o carta de ruta, a la que deben de contribuir todos los ciudadanos ecuatorianos en el desempeño de sus actividades, la autora también considera lo que establece el código de trabajo, las reformas laborales y lo que señala el instituto ecuatoriano de seguridad social.

### **Constitución de la República del Ecuador**

El artículo treinta y cinco de la constitución vigente, enseña que el trabajo es un deber de que todo ciudadano debe cumplir y un derecho donde se ejerce el cumplimiento de acuerdo a la ley. Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su decencia, una existencia decorosa y una retribución justa que cubra sus necesidades y las de su familia. Se regirá por varias normas fundamentales

Además el artículo treinta y seis señala que el Estado favorecerá la incorporación de las mujeres al trabajo retribuido, en paralelismo de derechos y oportunidades, avalando idéntica remuneración por trabajo de igual valor. Velará especialmente por el respeto a los derechos laborales y reproductivos para el mejoramiento de sus condiciones de trabajo y el acceso a los sistemas de seguridad social, especialmente en el caso de la

madre gestante y en período de lactancia, de la mujer trabajadora, la del sector informal, la del sector artesanal, la jefa de hogar y la que se encuentre en estado de viudez.

Se prohíbe todo tipo de discriminación laboral frente a la mujer. El trabajo del cónyuge o conviviente en el hogar, será tomado en consideración para compensarle equitativamente, en situaciones especiales en que aquél se encuentre en desventaja económica. Se reconocerá como labor productiva, el trabajo doméstico no remunerado.

### **El Plan Nacional del Buen Vivir (Plan Nacional para el Buen Vivir, 2017-2021)**

La Constitución en el artículo doscientos ochenta señala que el Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector

Público e indicativo para los demás sectores.

En el artículo doscientos noventa y tres de la constitución, señala la formulación y la ejecución del Presupuesto General del Estado se sujetarán al Plan Nacional de Desarrollo. Los presupuestos de los gobiernos autónomos descentralizados y los de otras entidades públicas se ajustarán a los planes regionales, provinciales, cantonales y parroquiales,

respectivamente, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo, sin menoscabo de sus competencias y su autonomía.

El Plan Nacional de Desarrollo, para el período 2017-2021, se organiza en tres Ejes Programáticos y nueve Objetivos Nacionales de Desarrollo, sobre la base de la sustentabilidad ambiental y del desarrollo territorial.

El primer eje, “Derechos para todos durante toda la vida”, implanta la defensa de las personas más delicadas, afirma la plurinacionalidad e interculturalidad, programa la erradicación de la pobreza y de todo tipo de segregación e intimidación, y garantiza los derechos de la naturaleza.

El segundo eje, “Economía al servicio de la sociedad”, proyecta consolidar el método económico social y solidario, desarrollar la productividad y competitividad, generar ocupación digna, preservar la dolarización, y redistribuir imparcialmente la riqueza; además busca garantizar la soberanía alimentaria y el progreso rural integral.

Finalmente, el tercer eje, “Más sociedad, mejor Estado”, siembra la participación ciudadana y la reconstrucción de una nueva ética social basada en la transparencia y la solidaridad, un Estado adyacente con servicios de calidad y calidez, así como la dominación y la paz, posicionando estratégicamente al Ecuador en el mundo. Con este Plan “planificamos para toda una vida”, para las presentes y futuras generaciones. Se trata de un Plan corto, concreto y diáfano, para que todas y todos lo logremos leer y usar; que produce el diálogo sobre los grandes Objetivos Nacionales de Desarrollo; que se restablece con los aportes ciudadanos; y que direcciona la gestión pública para el cumplimiento de los programas de gobierno y el logro de metas nacionales.

De los tres ejes de la hoja de ruta de los ecuatorianos, el tema objeto de estudio se relaciona con el segundo eje “Economía Al servicio de la sociedad” y específicamente con el cinco que se refiere al impulsar la

productividad y competitividad para el crecimiento económico sustentable de manera redistributiva y solidaria. (Secretaría, 2017)

### **Código del trabajo, Disposiciones fundamentales**

El artículo uno destaca que 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 del trabajo.

Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en casos específicos a los que ellas se refieren

El artículo dos indica la obligatoriedad de trabajo, indica que el trabajo es un derecho y deber social, el trabajo es obligatorio, en forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

El artículo tres trata de la libertad de trabajo y contratación es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita a quien bien tenga es decir que ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos salvo que se presente alguna urgencia extraordinaria una necesidad de inmediato.

Si no se presentaran esos casos nadie estaría obligado a realizar trabajos gratuitos sin un contrato y la remuneración correspondientes.

El artículo cuatro marca la irrenunciabilidad de derechos de los trabajadores es decir que un trabajador nunca puede renunciar a sus derechos y así se anulara todo lo contrario.

El artículo Quinto dice la protección judicial administrativa los cuales los funcionarios judiciales y administrativos tienen la obligación de prestar al trabajador una oportuna y debida protección para garantizar su eficacia de sus derechos

El artículo seis puntea las leyes supletorias que no estuvieren expresamente escritos en este código ya que se aplicaran las disposiciones del código civil y de procedimiento civil.

El artículo siete se refiere a las aplicaciones favorables para el trabajador es decir los funcionarios y administrativos aplicaran en el sentido más favorable a sus trabajadores las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral.

### **Del Contrato Individual De Trabajo**

El artículo ocho denuncia que contratos individuales de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete a prestar su servicio bajo su dependencia, por una remuneración que es fijada en el contrato colectivo o la de costumbre.

Según el artículo uno de ley orgánica para la justicia laboral y reconocimiento del trabajo en el hogar actualizado se sustituye el artículo once por la siguiente señala la clasificación el contrato de trabajo puede ser:

- a) Expreso o tácito, y el primero, escrito o verbal
- b) A sueldo a jornal en participación y mixto
- c) Por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional
- d) Por obra cierta, por obra o servicio determinado dentro del giro del negocio, tarea y a destajo

e) Individual, de grupo o por equipo

Según el artículo dos de la ley orgánica para la justicia laboral y reconocimiento del trabajo en el hogar actualizado se sustituye el artículo catorce por el siguiente contrato tipo y excepciones indica que el contrato individual de trabajo a tiempo indefinido es la modalidad típica de la contratación laboral estable o permanentemente, su extinción se producirá únicamente por las causas y los procedimientos establecidos en este código.

- a) Los contratos por obra cierta, que no sean habituales en la actividad de la empresa o empleador
- b) Los contratos eventuales, ocasionales y de temporada
- c) Los de aprendizaje
- d) Los demás que determine la ley

Según el artículo tres de la ley orgánica para la justicia laboral y reconocimiento del trabajo actualizado se sustituye el artículo quince por el siguiente que señala periodo de prueba. En todo contrato de plazo indefinido, cuando se celebre por primera vez, podrá señalar un tiempo de prueba, de duración máxima de noventa días.

Es decir que no podrá establecer más de un periodo de prueba entre el mismo trabajador y empleador y empleador, sea cual sea la modalidad de contratación.

Mediante el tiempo que dure el periodo de prueba, cualquiera de las dos partes lo puede dar por terminado libremente.

## **DE LA CAPACIDAD PARA CONTRATAR**

El artículo treinta y cinco indica que quienes pueden contratar son hábiles para celebrar de trabajo todos los que la ley reconoce con capacidad civil para obligarse. Sin embargo, los adolescentes que han cumplido quince años de edad tienen la capacidad legal para suscribir su contrato de trabajo sin la necesidad de autorización alguna y recibirán directamente su remuneración.

### **Capítulo III**

#### **DE LOS EFECTOS DEL CONTRATO DE TRABAJO**

El artículo cuarenta Indica que los derechos exclusivos del trabajador es decir que el empleador no podrá hacer efectivas las obligaciones contraídas por el trabajador en los contratos que, debiendo haber sido celebrados por escrito, no lo hubieren sido; pero el trabajador si podrá hacer valer los derechos emanados de dichos contratos.

### **Capítulo IV**

#### **DE LAS OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR Y DEL TRABAJADOR**

El artículo cuarenta y dos relata las Obligaciones del Empleador las cuales son:

- 1) Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código

- 2) Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad
- 3) Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este código
- 4) Establecer comedores para los trabajadores cuando estos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa y los locales del trabajo

Los empresarios que no dan cumplimiento a esta obligación serán sancionados con multa de \$4.00 a \$20.00 de los Estados Unidos de América diarios, tomando en consideración la capacidad económica de la empresa y el número de trabajadores afectados, sanción que subsistirá hasta que se cumpla la sanción.

Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; dirección domiciliaria, correo electrónico y cualquier otra información adicional que facilite su ubicación este registro se lo actualizara con los cambios que se produzcan.

Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que este sea realizado.

Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que el tiempo no exceda de cuatro horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la dirección del seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales, tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones.

### **De la duración máxima de la jornada de Trabajo, de los descansos Obligatorios y de las Vacaciones, de las Jornadas y Descanso**

El artículo cuarenta y siete explica la jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo el caso que la disposición de acuerdo a la ley en lo contrario. El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será en horas diarias, solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.

El artículo cincuenta y cinco describe la remuneración por horas suplementarias y extraordinarias, por convenio escrito entre las partes, la jornada de trabajo podrá exceder del límite fijado en los artículos cuarenta y siete y cuarenta y nueve de este código, siempre que se proceda con autorización del inspector de trabajo y se observen las siguientes prescripciones:

1. Las horas suplementarias no podrán exceder de cuatro en un día, ni de doce en la semana
2. Si tuvieren lugar durante el día o hasta las 24H00, el empleador paga la remuneración correspondiente a cada una de las horas suplementarias con más de un cincuenta por ciento de recargo dichas horas estuvieren comprendidas entre las 24H00 y las 06H00, el trabajador tendrá derecho a un cien por ciento de recargo, para calcularlo se tomara como base la remuneración que corresponda a la hora de trabajo diurno.

El artículo cincuenta y seis describe la prohibición por contrato podrá estipularse mayor duración de trabajo diario que la establecida en el artículo que antecede. Cuando ocurriere algunos de los casos previstos en el numeral primero del Art. 52 de este código, se podrá aumentar la jornada debiendo el empleador dar parte del hecho al inspector de trabajo, dentro del mismo plazo, bajo igual sensación y con las mismas restricciones que se indica en el citado artículo.

El artículo cincuenta y siete muestra la división de la jornada ordinaria del trabajo podrá ser dividida en dos partes, con reposo de hasta de dos horas después de las cuatro primeras horas de labor, pudiendo ser única si a juicio del Director Regional del Trabajo, así lo impusieron las circunstancias.

El artículo cincuenta y nueve señala la Indemnización al empleador, si el trabajador sin justa causa, dejara de laborar las ocho horas de jornada ordinaria, perderá la parte proporcional de la remuneración.

En el caso de labores urgentes paralizadas por culpa del trabajador, el empleador tendrá derecho a que te le indemnice el perjuicio ocasionado, correspondiendo al empleador probar la culpa del trabajador.

El artículo sesenta y cuatro describe el reglamento interno las fábricas y todos los establecimientos de trabajo colectivo elevaran a la Dirección Regional del trabajo en sus respectivas jurisdicciones, copia legalizada del horario y del reglamento interno para su aprobación.

Si tal aprobación, los reglamentos no sufrirían efecto en todo lo que perjudiquen a los trabajadores, especialmente en lo que se refiere a sanciones

El Director Regional del Trabajo reformara, de oficio, en cualquier momento, dentro de su jurisdicción, los reglamentos del trabajo que estuvieren aprobadas con el objeto de estos contengan todas las disposiciones necesarias para la regulación justa de los intereses de empleadores y trabajadores y el pleno cumplimiento de las prescripciones legales pertinentes.

### **De las Vacaciones**

El artículo sesenta y nueve describe las vacaciones anuales todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un periodo interrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborales los trabajadores que hubieren prestado servicios por más de cinco años en la misma empresa o al mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de un día de

vacaciones por cada uno de los años excedentes o recibirán en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes.

El trabajador recibirá por adelantado la remuneración correspondiente al periodo de vacaciones.

Los días de vacaciones adicionales por antigüedad no excederán de quince, salvo que las partes, mediante contrato individual o colectivo, convinieren en ampliar tal beneficio.

El artículo setenta y tres señala la fijación del periodo vacacional en el contrato se hará constar el periodo en el que trabajador comenzara a gozar de vacaciones. No habiendo contrato escrito o tal señalamiento, el empleador hará conocer al trabajador, con tres meses de anticipación, el periodo en que le concederá la vacación.

El artículo setenta y cinco determina la acumulación de vacaciones el trabajador podrá no hacer uso de las vacaciones hasta por tres años consecutivos, a fin de acumularlas en el cuarto año.

El artículo setenta y seis establece con la compensación por vacaciones, si el trabajador no hubiere gozado de las vacaciones tendrá derecho al equivalente de las remuneraciones que correspondan al tiempo de las no gozadas, sin cargo

## CAPITULO VI

### **De los salarios, de los sueldos, de las utilidades y de las bonificaciones y remuneraciones adicionales.**

El artículo setenta y nueve explica la igualdad de remuneración a trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad o diferencia de cualquier otro índole, más la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración

El artículo ochenta indica el salario y sueldo es el estipendio que paga el empleador al obrero en virtud del contrato de trabajo y sueldo, la remuneración que por igual concepto corresponde al empleado.

El salario se paga por jornadas de labor y en tal caso se llama jornal, por unidades de obra o por tareas. El sueldo, por meses sin suprimir los días no laborables.

El artículo noventa y siete señala la participación de trabajadores en utilidades de la empresa el empleador o empresa reconocerá en beneficio de sus trabajadores el 15% de las utilidades líquidas. Este porcentaje se distribuirá así:

- a) El 10% se dividirá para los trabajadores de la empresa, sin consideración a las remuneraciones recibidas por cada uno de ellos durante el año correspondiente al reparto y será entregado directamente al trabajador
  
- b) El 5% restante será entregado directamente a los trabajadores de la empresa, en proporción a sus cargas familiares entendiéndose por el cónyuge o convivientes en unión de hecho, los hijos menores de dieciocho años y los hijos minusválidos de cualquier edad.

Según la ley orgánica para la justicia laboral y reconocimiento del trabajador en el hogar actualizado a continuación del Art. 97 agréguese el siguiente artículo.

La bonificación a la que se refiere el inciso anterior se pagara también a los jubilados por sus empleadores, a los jubilados del IEES, pensionistas del seguro militar y de la policía nacional.

Si un trabajador, por cualquier causa, saliere o fuese separado de su trabajo antes de las fechas mencionadas, recibirá la parte proporcional de la décima cuarta a remuneración al momento del retiro o separación.

## **Del trabajo de Mujeres y Menores**

El artículo ciento cincuenta y tres, expresa la protección de mujer embarazada no se podrá por terminado el contrato de trabajo por causa del embarazo de la mujer trabajadora y el empleador no podrá reemplazarla definitivamente dentro del periodo de doce semanas que fija el artículo anterior.

Durante este lapso la mujer tendrá derecho a percibir la remuneración completa, salvo el caso de lo dispuesto en la ley de seguridad social, siempre que cubra en forma igual o superior los amparos previsto en este código.

## **De la Terminación del Contrato de Trabajo**

El artículo ciento sesenta y nueve describe las causas para la terminación del contrato individual, el contrato individual de trabajo termina:

1. Por las causas legalmente previstas en el contrato
2. Por acuerdo de las partes
3. Por la conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato
4. Por muerte o incapacidad del empleador o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiera representante legal o sucesor que continúe la empresa o negocio
5. Por muerte del trabajador o incapacidad permanente y total del trabajo
6. Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto, tempestad, explosión, plagas de campo, guerra y

en cualquier extraordinario que los contratantes no pudieron prever o previsto no pudieron evitar.

#### 7. Por desahucio presentado por el trabajador

El artículo ciento setenta y siete explica la obligación del trabajador de comunicar su enfermedad el trabajador que adoleciere de enfermedad no profesional deberá comunicar este particular, por escrito, al empleador y a la enfermedad. Si no cumpliera esta obligación se presumirá que no existe la enfermedad.

### **Del Desahucio y del Despido**

Según el artículo treinta de la ley orgánica para la justicia laboral y reconocimiento del trabajo en el hogar actualizado refórmese el artículo ciento ochenta y cuatro, señala el desahucio es el aviso por escrito con el que una persona trabajadora le hace saber a la parte empleadora que su voluntad es la de dar por terminado el contrato de trabajo, incluso por medios electrónicos.

Dicha notificación se realizara con al menos quince días del cese definitivo de las labores, dicho plazo puede reducirse por la aceptación expresa del empleador al momento del aviso. También se pagara la bonificación de desahucio en todos los casos en los cuales las relaciones laborales terminen de conformidad al numeral dos del Art. 169 de este código

El artículo ciento noventa y cuatro, indica el caso de cumplimiento del contrato por el trabajador cuando el trabajador rehuyere la ejecución o la conclusión de la obra, podrá ser comprendido por la respectiva autoridad del trabajo a llevarla a cabo a indemnizar al empleador mediante la rebaja del

uno por ciento sobre el precio pactado, por cada día de retardo, hasta la fecha de la entrega.

De acuerdo al artículo treinta y cinco de la ley orgánica para la justicia laboral y reconocimiento del trabajo en el hogar actualizado añádanse a continuación del artículo ciento noventa y cinco los siguientes artículos:

El artículo ciento noventa y cinco, expresa la prohibición de despido y declaratoria de ineficaz se considerara ineficaz el despido intempestivo de personas trabajadoras en estado de embarazo o asociado a su condición de gestación o maternidad, en razón del principio de inamovilidad que les ampara.

El artículo ciento noventa y cinco .Dos acción de despido ineficaz. Una vez producido el despido, la persona trabajadora afectada deberá deducir su acción ante la jueza o el juez del trabajo de la jurisdicción correspondiente al lugar donde este se produjo, en el plazo máximo de treinta días.

El artículo ciento noventa y cinco .tres Efectos declarada la ineficacia, se entenderá que la relación laboral no se ha interrumpido por el hecho que la ha motivado y se ordenara el pago de las remuneraciones pendientes con el diez por ciento (10%).

### **Reformas Laborales Del IESS**

Según el artículo dos de la Reformas a la ley del Instituto de Seguridad social actualizado nos Indica lo siguiente:

#### **a. Universalización de la Seguridad Social:**

- i. Derecho a la seguridad social

- ii. Afiliación voluntaria de trabajadores: procedimientos
- iii. Afiliación de trabajadores por cuenta propia: regulaciones
- iv. Afiliación de amas de casa: procesos y aspectos de la jubilación

#### **b. Responsabilidad patronal**

- i. Responsabilidad patronal en los seguros de enfermedad, muerte e invalidez
- ii. Responsabilidad patronal en la maternidad y en los subsidios
- iii. Responsabilidad patronal en el seguro de cesantía
- iv. Mora patronal

#### **c. Sistema único de Salud Pública**

#### **d. Jubilación**

- i. Edad de jubilación: regulaciones

La Ley de Justicia Laboral y Reconocimiento del Trabajo No Remunerado del Hogar aparece hoy, 20 de abril del 2015, en la versión en línea del Registro oficial, con lo cual entró en vigencia.

En lugar del subsidio del 40%, la Ley propone un artículo general que si bien dice que el Estado garantizará las pensiones "cuando haga falta" no dice en cuánto ni cómo lo hará.

A más de la eliminación del 40% del aporte estatal para el pago de las pensiones jubilares, la Ley aclara que las pensiones del IESS no subirán anualmente más allá de la inflación, pues antes se subían hasta el 16, 16%.

La Ley también establece techo para las utilidades de los trabajadores. El artículo 15 de la norma establece que el tope es de 24 salarios básicos unificados (en el 2015 es de USD 8 496). La cantidad limita este beneficio en especial para los trabajadores de las empresas telefónicas, quienes han cuestionado este punto porque significa una pérdida de sus derechos.

Otro tema es la eliminación del contrato de trabajo a plazo fijo.

Ahora solo habrá un periodo de prueba de 90 días y luego se convertirá en contrato indefinido. Antes se permitía un contrato a plazo de un año, renovable por otro período similar.

El establecimiento de las brechas salariales también fue cuestionado durante el debate del proyecto en la Asamblea. Con la Ley aprobada, el Ministerio de Trabajo fijará los límites para las remuneraciones de gerentes o altos directivos. La Ley también crea una pensión jubilar para las amas de casa, quienes aportarán en función de los ingresos del hogar y recibirán un subsidio del Estado, de acuerdo a una tabla que no consta en la Ley. Las amas de casa solo recibirán una pensión jubilar, pero no tendrán derecho a recibir atención médica en los hospitales del IESS, ni otros beneficios del seguro social.

### **Código De Comercio**

El artículo uno señala que el Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles, y los actos y contratos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

El artículo dos indica que los que son comerciantes los que, teniendo la capacidad para contratar, hacen del comercio su profesión habitual.

Según el artículo que continúa del anterior, explica que se consideraran comerciantes a las personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeras domiciliarias en el Ecuador, que intervengan en el comercio de muebles e inmuebles, que realicen servicios relacionados con actividades comerciales, y que, teniendo capacidad para contratar, hagan del comercio su profesión

habitual y actúen con un capital en giro propio y ajeno, mínimo de treinta mil sucres para la jurisdicción de las cámaras de comercio de Quito y Guayaquil de ocho mil sucres para Cuenca, Manta y Bahía de Caraquez, y de cinco mil sucres para los demás cantones.

El artículo tres explica que son actos de comercio, ya de parte de todos los contratantes, ya de parte de alguno de ellos solamente:

1. La compra o permuta de cosas muebles, hecha con ánimo de revenderlas o permutarlas en la misma forma o en otra distinta, y la reventa o permuta de estas mismas cosas. Pertenecen también a la jurisdicción mercantil las acciones contra los agricultores y criaderos, por la venta de los frutos de sus cosechas y ganados, mas no las intentadas contra los comerciantes para el pago de lo que hubieren comprado, mas no las intentadas contra los comerciantes para el pago de lo que hubieren comprado para su uso y consumo particular, o para el de sus familias.
2. La compra y la venta de un establecimiento de comercio y de las acciones de una sociedad mercantil
3. La comisión o mandato comercial
4. Las empresas de almacenes, tiendas, bazares, fondas, cafés, y otros establecimientos semejantes
5. El transporte por tierra, ríos o canales navegables, de mercaderías o de personas que ejerzan el comercio o viajen por alguna operación de trafico
6. El depósitos de mercaderías, las agencias de negocios mercantiles y las empresas de martillo
7. El seguro
8. Todo lo concerniente a letras de cambio o pagares a la orden, aun entre no comerciantes, las remesas de dinero de una plaza a otra,

hechas en virtud de un contrato de cambio y todo lo concerniente a libranzas entre comerciantes solamente.

9. Las operaciones de Banco
10. Las operaciones de correduría
11. Las operaciones de bolsa
12. Las operaciones de construcción y carena de naves y la compra o venta de naves o de aparejos y vituallas
13. Las asociaciones de amadores
14. Las expediciones, transportes, depósitos o consignaciones marítimas
15. Los fletamentos, préstamos a la gruesa y más contratos concernientes al comercio marítimo
16. Los hechos que producen obligación en los casos de averías, naufragios y salvamento,

### **Normativas de Rentas – Facturación**

#### **Reglamento de Facturación de los Comprobantes de Venta**

El artículo uno, señala que los comprobantes de venta para los fines de este reglamento, se entiende por comprobante de venta todo documento que acredite la transferencia de bienes o la prestación de servicios.

En consecuencia, quedan comprendidos bajo este concepto los siguientes documentos:

- a) Facturas
- b) Notas o boletas de venta
- c) Liquidaciones de compra de bienes o prestación de servicios
- d) Tiquetes o vales emitidos por máquinas registradoras

- e) Los autorizados referidos en el Art. 10 de este reglamento
- f) Notas de Crédito y Notas de Debito
- g) Otros que por su contenido y sistema de emisión, permitan un adecuado control por parte del Servicio de Rentas Internas y se encuentren previa y expresamente autorizados por dicha institución

El servicio de Rentas Internas autorizara la impresión de los comprobantes de venta a través de los establecimientos gráficos autorizados, en los términos y bajo las condiciones del presente reglamento, de igual forma el Servicio de Rentas Internas podrá limitar o restringir la impresión de los comprobantes de venta, en función del grado de cumplimiento de las obligaciones del contribuyente que haya solicitado su impresión.

El artículo dos, indica la obligación de emisión de comprobantes de venta:

- Están obligados a emitir comprobantes de venta todos los sujetos pasivos de los impuestos a la renta, al valor agregado o a los consumos especiales, sean sociedades o personas naturales, incluyendo las sucesiones indivisas, obligados o no llevar contabilidad, en los términos establecidos por la ley de Régimen Tributario Interno

El artículo tres, de los comprobantes y de las oportunidades de emisión:

- Expresa el sustento del Crédito Tributario para ejercer el derecho al crédito tributario en el caso del impuesto al valor agregado
- Se considerara validos las facturas, las liquidaciones de compra de bienes o adquisición de servicios, los pasajes expedidos por las empresas de aviación por el servicio de transporte aéreo de

personas y los comprobantes emitidos por las empresas de seguros y por las empresas de telecomunicaciones.

- Sustentarán el crédito tributario aquellos comprobantes de venta que fueren autorizados expresamente, mediante resolución por el Servicio de Rentas Internas.

## **2.4 Variables de investigación**

**Variable independiente: Cumplimiento de las obligaciones a empleados.-** Los trabajadores deberán, en particular: Cooperar con el empresario para garantizar unas condiciones de trabajo seguras, Cumplir con las ordenes e instrucciones relativas a la prevención y protección de riesgos, Informar de inmediato sobre las situaciones que, a su juicio, entrañen riesgos para la seguridad de los trabajadores, Comunicar al empresario las situaciones de salud incompatibles con su trabajo.

**Variable dependiente: Mejora del clima laboral.-** Todos los estudios afirman que un ambiente estimulante reduce el estrés laboral, favorece la productividad y retiene el talento. Existen multitud de formas de crear un clima laboral positivo que no necesitan una gran inversión y que atienden a 5 aspectos fundamentales: el espacio físico, la actitud positiva, la interacción personal, la transparencia y la conciliación.

### **Definiciones conceptuales**

Flexibilidad: el grado en que los individuos perciben restricciones o flexibilidad en la organización, es decir, hasta qué punto las reglas, políticas,

procedimientos o prácticas son innecesarios o interfieren con la ejecución del trabajo. También, refleja la medida en que se aceptan nuevas ideas.

Responsabilidad: el grado en que los individuos perciben que se les delega autoridad y pueden desempeñar sus trabajos sin tener que consultar constantemente al supervisor y la medida en que sienten que la responsabilidad del resultado está en ellos.

Recompensas: el grado en que los individuos perciben que son reconocidos y recompensados por un buen trabajo y que esto se relaciona con diferentes niveles de desempeño.

Claridad: el grado en que los individuos perciben que las metas, los procedimientos, las estructuras organizativas y el flujo de trabajo están claramente definidos, de manera que todo el mundo sabe que tiene que hacer y a relación que estos guarda con los objetivos generales de la organización.

Espíritu de equipo: el grado en la gente se siente orgullosa de pertenecer a la organización y sienten que todos están trabajando hacia un objetivo común.

Enfoque dimensional: se asume que el clima es una percepción “multidimensional”, lo que explicaría la variedad de percepciones -por la

variabilidad en el desarrollo de cada dimensión- en las distintas áreas de la organización según sus diversas circunstancias.

Enfoque tipológico: en el que el clima tendría una configuración total, aún integrada por distintas propiedades, lo que explicaría la existencia de un macro clima global de la organización, y la inercia de éste.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 DATOS DE LA EMPRESA**

ADICOLOR S.A. es una empresa de capital 100% Ecuatoriano dedicada a la comercialización de productos aditivos alimenticios, maquinaria y equipos relacionados con la industria en general. Contamos con proveedores de primera línea a nivel nacional e internacional, en costa y sierra, ya que cuentan con oficinas en Quito y Duran con las cuales se atienden diferentes zonas y son las ventanas de atención para los clientes en general. Sus instalaciones están en el Cantón Duran, inicio sus actividades el 1º de octubre del año 2012.

#### **Misión**

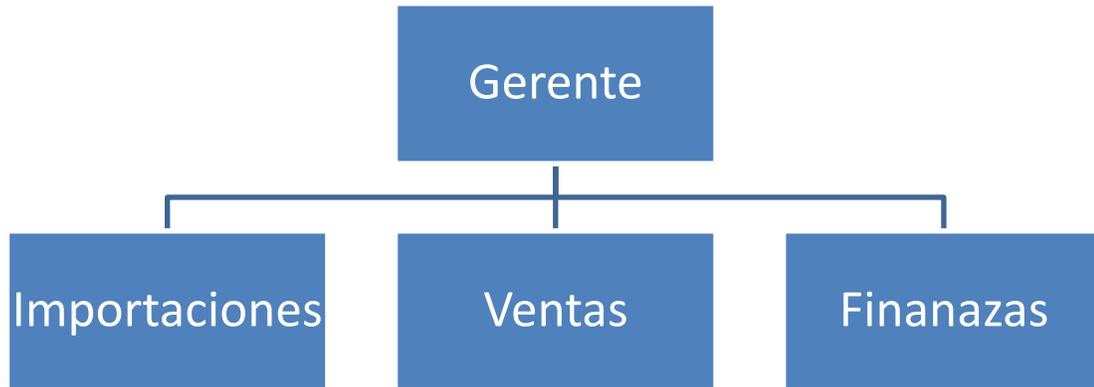
Satisfacer a nuestros clientes entregando productos de excelente calidad a precios muy competitivos en el mercado local y hacer de nuestros clientes socios estratégicos de nuestra empresa y que se sientan parte de la misma, para generar la confianza necesaria en nuestros clientes y medios finales.

#### **Visión**

Consolidarnos como líderes en un corto plazo a nivel nacional entregando productos de una alta calidad, y asegurar nuestro crecimiento y el de nuestros socios estratégicos

### 3.2 Estructura de la Empresa

Gráfico N°- 1 Organigrama



Fuente: Elaboración de la autora

#### Proveedores

Tabla N°- 1 Colaboradores de la empresa

<b>Cargos</b>	<b>Personas</b>
Gerente	1
Secretarias	4
<b>Vendedores</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

Fuente: elaboración del autor

### 3.3 Diseño De La Investigación

Según Trochim (2005), el diseño de la investigación "es el pegamento que mantiene el proyecto de investigación cohesionado. Un diseño es utilizado para estructurar la investigación, para mostrar como todas las partes principales del proyecto de investigación funcionan en conjunto con el objetivo de responder a las preguntas centrales de la investigación." El

diseño de la investigación es como una receta. Así como una receta ofrece una lista de ingredientes y las instrucciones para preparar un platillo, el diseño de la investigación ofrece los componentes y el plan para llevar a cabo el estudio de manera satisfactoria. Se considera que el diseño de la investigación es la "columna vertebral" del protocolo de investigación.

Los estudios de investigación son diseñados de una manera particular para incrementar las oportunidades de recolectar la información necesaria para responder a una pregunta en particular. La información recolectada durante una investigación sólo es útil si el diseño de investigación es sólido y sigue el protocolo de investigación. El seguir cuidadosamente los procedimientos y las técnicas delineadas en el protocolo de investigación incrementará la probabilidad de que los resultados de la investigación sean exactos y significativos para otras personas.

Seguir el protocolo de investigación y, por lo tanto, el diseño del estudio, es también importante porque los resultados pueden ser repetidos posteriormente por otros investigadores. Cuanto más a menudo se reproducen los resultados, mayores posibilidades hay de que los investigadores y las personas en general acepten estos resultados como ciertos. Además, el diseño de la investigación debe clarificar los procedimientos utilizados para asegurar la protección de los sujetos de investigación, sean humanos o animales, y para mantener la integridad de la información recaudada en el estudio.

### **Investigación Exploratoria**

Es la que pretende 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 más aun, sobre él, es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad.

### **Investigación Descriptiva**

Describe situaciones y eventos, es decir como es y se manifiesta determinado fenómeno, los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupo, comunidades y cualquier otro fenómeno que sea sometido a un análisis de medición o evaluación de diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. El método descriptivo es la busca de un conocimiento inicial de la realidad que se produce de la observación directa del investigador y del conocimiento que se obtiene mediante la lectura o estudio de las informaciones aportadas por otros autores.

### **Investigación Explicativa**

Es aquella que tiene relación casual, no solo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo además existen diseños experimentales y no experimentales.

### **Investigación Correlacional**

Con la investigación correlacional se persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual determinar el grado en el cual las variaciones de uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores. La existencia y fuerza de esta variación normalmente se determina estadísticamente por medio de coeficientes de correlación. Es conveniente tener en cuenta que esta variación no significa que entre los valores existan

relaciones de causalidad, pues estas se determinan por otros criterios que, además de la variación, hay que tener en cuenta.

### **3.4 Pasos para la investigación:**

La empresa ADICOLOR S.A del cantón Duran dedicada a la comercialización de productos alimenticios, maquinarias y equipos relacionados con la industria, presenta en la actualidad un déficit tanto del personal que no labora adecuadamente y económico. Surge la problemática por cuestiones Administrativos, tanto él Gerente principal, tiene el problema principal ya que él no se enfoca en los pagos respectivos del personal que labora en el establecimiento lo cual es un problema para los empleados, por este motivo es que ellos no cumplen con todo lo relacionado al trabajo y le dan poco importancia y no atienden de manera correcta al cliente.

La falencia del gerente es que no se enfoca en su negocio si no que toma como primera orden las necesidades de su familia, por las cuales gasta el recurso (pago) de los empleados en cosas personales, esto es la amonestaciones que tienen los empleados por lo que no trabajan a conciencia. El empleado se da cuenta que ni a su propio Gerente le importa el bienestar de la empresa, para que ellos se vayan a preocupar con tal de que les paguen, aunque sea atrasado. (Alfred Duipont, 2007)

Se va a llevar a cabo un plan de Acción para mejorar el Clima Laboral, por lo cual se mejorara la atención al empleado brindándole todos los beneficios de ley y cumpliendo con sus pagos respectivos en las fechas correspondientes.

Los clientes tendrán otra visión de la empresa por lo que mejoría la atención para el mismo, lo cual esto nos beneficiara en el incremento de las ventas por la buena atención recibida por parte de los empleados del establecimiento.

Se capacitara a todo el personal que elabora en la empresa ADICOLOR S.A. desde el gerente hasta los subordinados. En esta capacitación se dará a conocer los beneficios que brindarán la empresa y las metas propuestas para este año, por lo tanto todos se sentirán comprometidos para llegar a la meta deseada. (Ainscow, 2010)

## Característica de la población

### Concepto de población

Representa todas las unidades de la investigación que se estudia de acuerdo a la naturaleza del problema, es decir, la suma total de las unidades que se van a estudiar, las cuales deben poseer características comunes dando origen a la investigación. Arias (1999), señala que “es el conjunto de elementos con características comunes que son objetos de análisis y para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación”. (p.98).

Para el desarrollo de esta investigación, se necesitó realizar un estudio de la población de la empresa, para poder saber cómo aplicar la propuesta y como afectaba y beneficiaba a cada integrante de la misma. Por consiguiente, la población de la presente investigación estuvo integrada por un grupo de

cinco (15) personas, en efecto se dividen en (04) secretarias y un (01) gerente, quienes están ligadas directamente en la problemática de estudio. (Ver Cuadro 5

**Tabla 2. Distribución de la población**

<b>Cargos</b>	<b>Personas</b>
Gerente	1
Secretarias	4
<b>Vendedores</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

Fuente: elaboración del autor

### **Concepto de muestra**

Es una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo. Para Balestrini (1997), La muestra “es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población” (p.138). Para Hurtado (1998), consiste: “en las poblaciones pequeñas o finitas no se selecciona muestra alguna para no afectar la valides de los resultados”. (p.77).

En vista de que la población es pequeña se tomará toda para el estudio y esta se denomina muestreo censal, López (1998), opina que “la muestra es censal es aquella porción que representa toda la población”. (p.123)

## Tipo de muestra

Una **muestra** es una porción representativa de una determinada población. Cuando no se puede realizar un censo, se recurre al muestreo, que es la herramienta que se utiliza para determinar qué porción de la realidad se estudiará. Existen distintos tipos de técnicas para conformar una muestra, entre ellas:

### Muestra probabilística

El muestro probabilístico es una técnica de muestreo en virtud de la cual las muestras son recogidos en un proceso que brinda a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionados. (Ayala, 2013)

En esta técnica de muestreo, el investigador debe garantizar que cada individuo tenga las mismas oportunidades de ser seleccionado y esto se puede lograr si el investigador utiliza la aleatorización.

La ventaja de utilizar una muestra aleatoria es la ausencia de sesgos de muestreo y sistemáticos, si la selección aleatoria se hace correctamente, la muestra será representativa de toda población. El efecto de esto es un riesgo sistemático ausente o mínimo que es la diferencia entre los resultados de la muestra ausente o mínimo que es la diferencia entre los resultados de la muestra y los resultados de la población. El sesgo de muestreo también se elimina ya que los sujetos son elegidos al azar. (Duarte, 2015)

### **Muestreo no Probabilístico**

El muestreo probabilístico, la muestra no probabilística no es un fruto de un proceso de selección aleatoria. Los supeditados en una muestra no probabilística habitualmente son seleccionados en función de su accesibilidad o a criterio personal e intencional del investigador. (Hernandez C. , 2014)

Las desventajas del método de muestreo no probabilístico es que no se usurpan pruebas de una porción desconocida de la localidad. Esto implica que la muestra puede simbolizar a toda población con precisión o no, por lo tanto las consecuencias de la investigación no pueden ser utilizadas en generalizaciones respecto de toda población.

### **Tipos de muestreo no probabilístico**

#### **Muestreo por conveniencia**

El muestreo por conveniencia es probablemente la técnica de muestreo más común, en el muestreo por conveniencia, las muestras son seleccionadas porque son accesibles para el investigador. Los sujetos son elegidos simplemente porque son fáciles de reclutar. Esta técnica es considerada la más fácil, la más barata y la que menos tiempo lleva. (Hernandez C. , 2014)

#### **Muestreo Consecutivo**

El muestreo consecutivo es muy parejo al muestreo por conveniencia, excepto que intenta incluir a todos los sujetos accesibles como parte de la muestra. Esta práctica de muestreo no probabilístico puede ser razonada la mejor muestra no probabilística, ya que incluye a todos los sujetos que están disponibles, lo que hace que la muestra constituya mejor a toda la población.

## Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra de una muestra estadística es el número de observaciones que la componen.

El tamaño de la muestra normalmente es representado por "n" y siempre es un número entero positivo. No se puede hablar de ningún tamaño exacto de la muestra, ya que puede variar dependiendo de los diferentes marcos de investigación. Sin embargo, si todo lo demás es igual, una muestra de tamaño grande brinda mayor precisión en las estimaciones de las diversas propiedades de la población. (Fabra, 2005)

**Tabla 3. Población maestra**

<b>Cargos</b>	<b>Personas</b>
Gerente	1
Secretarias	2
Vendedores	8
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

Fuente: elaboración del autor

## Técnicas e instrumentos

Efectuar una investigación requiere, como ya se ha mencionado, de una selección adecuada del tema objeto del estudio, de un buen planteamiento de la problemática a solucionar y de la definición del método científico que se utilizara para llevar a cabo dicha investigación.

Aunado a esto se requiere de técnicas y herramientas que auxilien al investigador a la realización de su estudio, las técnicas son de hecho, recursos o procedimientos de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento y se apoyan en instrumentos para

acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento y se apoyan en instrumentos para guardar la información tales como:

- El cuaderno de notas para el registro de observación y hechos
- El diario de campo
- Mapas
- Cámara fotográfica
- Grabadoras
- Filmadoras
- Software

Elementos estrictamente indispensables para registrar lo observado durante el proceso de investigación. (Jimenez, 2011)

### **La observación**

La observación es la acción de observar, de mirar detenidamente, en el sentido del investigador es la experiencia, es el proceso de mirar detenidamente, o sea en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación.

Observación significa también el conjunto de cosas observadas, el conjunto de datos y conjunto de fenómenos. En este sentido, que pudiéramos llamar objetivo, observación equivale a dato, a fenómeno, a hechos

En opinión de Sabino, la observación es una técnica antiquísima, cuyos primeros aportes sería imposible rastrear, a través de sus sentidos, el hombre capta la realidad que lo rodea, que luego organiza intelectualmente y agrega: La observación puede definirse, como el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación.

La observación es directa cuando el investigador forma parte activa del grupo observado y asume su comportamiento, recibe el nombre de observación participante. Cuando el observador no pertenece al grupo y solo se hace presente con el propósito de obtener la información, la observación recibe el nombre de no participante o simple.

En la investigación social la observación de fenómenos sociales, señala (Paladines, 2014), son las conductas humanas, conducta quiere decir una entidad o grupos de entidades determinados, esas acciones o actos ocurren siguiendo una secuela que aparece repetida con las mismas características en otras entidades de esa clase, la información y la comunicación ha elegido entre las conductas humanas aquellas que transmiten un mensaje de un individuo o grupo de individuos en todos los casos las observaciones, los datos, los fenómenos son las conductas que transmiten o reciben un mensaje. En conclusión la observación permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos.

### **La encuesta**

La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, así por ejemplo. Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas (Grasso, 2006:13)

Al respecto, (Diaz, 2014) describe a la encuesta como la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener y posteriormente reúne estos datos que desea obtener y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados.

Para ello, el cuestionario de la encuesta debe contener una serie de preguntas o ítems, respecto a una o más variables a medir (Salomon, 2014), se refiere que básicamente se consideran dos tipos de preguntas:

- Cerradas
- Abiertas

Las preguntas cerradas contienen categorías fijas de respuesta que han sido delimitadas, las respuestas incluyen dos posibilidades (dicotómicas) o incluir varias alternativas. Este tipo de preguntas permite facilitar previamente la codificación (valores numéricos) de las respuestas de los sujetos.

Las preguntas abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, se utiliza cuando no se tiene información sobre las posibles respuestas. Estas preguntas no permiten pre codificar las respuestas, la codificación se efectúa después que se tienen las respuestas.

## **Diseño de la encuesta**

### **Análisis documental**

Dentro de las Ciencias de la Información, así como dentro de los diferentes programas de Gestión Documental, se distingue al Análisis Documental como una de las operaciones más importantes, en cuanto al desarrollo de estrategias encaminadas a lograr una rápida recuperación de los documentos conservados, en miras de garantizar su consulta práctica y eficiente.

En este sentido, las disciplinas orientadas hacia la Bibliotecología y la Archivología han definido el Análisis Documental como el conjunto de

operaciones y procedimientos en donde un profesional entra en contacto con el contenido intelectual de un documento, a fin de analizarlo y producir un segundo documento, en el cual de forma precisa sea expuesto el contenido del original. De esta forma, todo investigador que se acerque a consultar el material contenido en una biblioteca o archivo, podrá consultar de forma rápida, con los materiales generados por el Análisis Documental, si el contenido que está buscando se encuentra en el material o no, haciendo entonces que el objetivo de una consulta rápida y eficiente se cumpla a cabalidad.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Aplicación a las técnicas de instrumentos

En este capítulo, nos enfocaremos en las conclusiones obtenidas a lo largo de su realización y expuesto en el capítulo anterior, de manera que presentaran sus técnicas y herramientas aplicadas. Al término de este capítulo se expondrán las falencias encontradas durante la evaluación del proyecto.

#### 4.2 Análisis documental

En este capítulo se expondrá los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a 10 empleados por el método de la Encuesta y una Entrevista al Gerente de la empresa ADICOLOR S.A.

#### 1.- ¿Cuánto tiempo tiene usted laborando en la empresa ADICOLOR S.A?

**Tabla N°- 4 Tiempo Laborando**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
DE 6 Meses a 1 año	5	50
DE 1 Año A 3 año	3	30
De 3 a 5 años	1	10
De 5 en adelante	1	10
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaborado por Segura Obregón Anlly Leonor

**Figura N°- 3 Tiempo Laborando**



Fuente: Elaborado por Segura Obregón Anlly Leonor

**Análisis:**

Como observamos en la figura N°- 1, el 50% de los empleados laboran de 6 meses a 1 año, el 30% de 1 año a 3 años y un 20% que son antiguos en el cargo, lo cual esto conlleva a que la empresa tenga un crecimiento bajo porque el personal es nuevo.

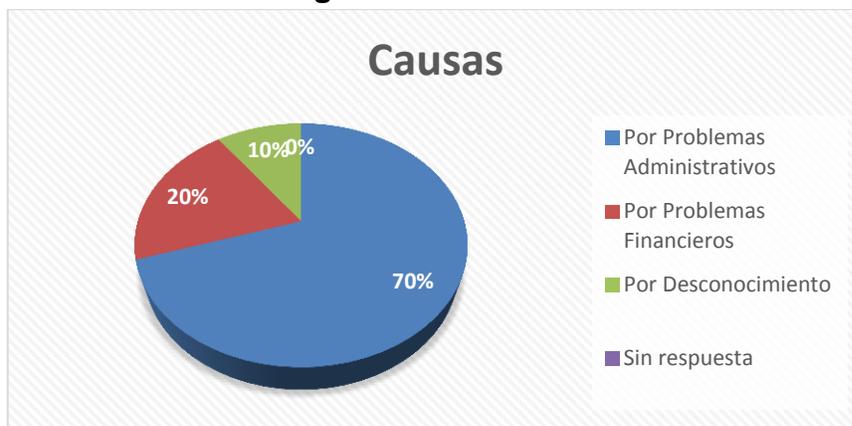
**2.- ¿Cuál cree usted que son las causas por las cuales el gerente no les brinda una atención adecuada?**

**Tabla N°- 5 Causas**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Por Problemas Administrativos	7	70
Por Problemas Financieros	2	20
Por Desconocimiento	1	10
Sin respuesta	0	0
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaborado por Segura Obregón Anlly Leonor

**Figura N°- 4 Causas**



Fuente: Elaborado por Segura Obregón Anlly Leonor

**Análisis:**

Como observamos en la figura N°- 2, el 70% de los encuestados manifestaron que la causa es por problemas administrativos, el 20% dicen que por problemas financieros y el resto de los encuestados desconocen del tema, esto implica conflicto en el ambiente laboral.

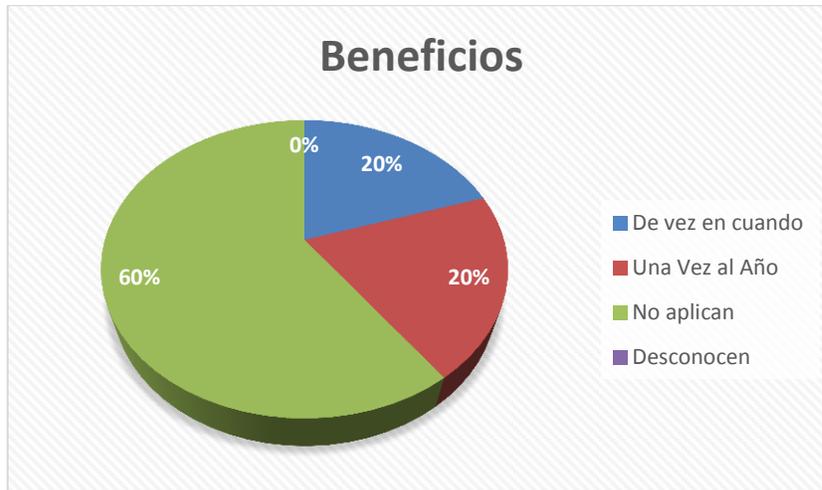
**3.- ¿Usted recibe todos los beneficios de Ley?**

**Tabla N°- 6 Beneficios**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
De vez en cuando	2	20
Una Vez al Año	2	20
No aplican	6	60
Desconocen	0	0
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaborado por: Segura Obregón Anlly Leonor

**Figura N°- 5 Beneficios**



**Fuente: Elaborado por: Segura Obregón Anlly Leonor**

**Análisis:**

Como observamos en la figura N°- 3, el 60% de los encuestados manifestaron que no reciben los beneficios de ley que les corresponden, un 20% una vez al año y el resto de vez en cuando, esto es lo que genera la problemática en la empresa con los trabajadores porque no cumplen con la ley establecida para el trabajador esto hace que los empleados no cumplan al cien por ciento.

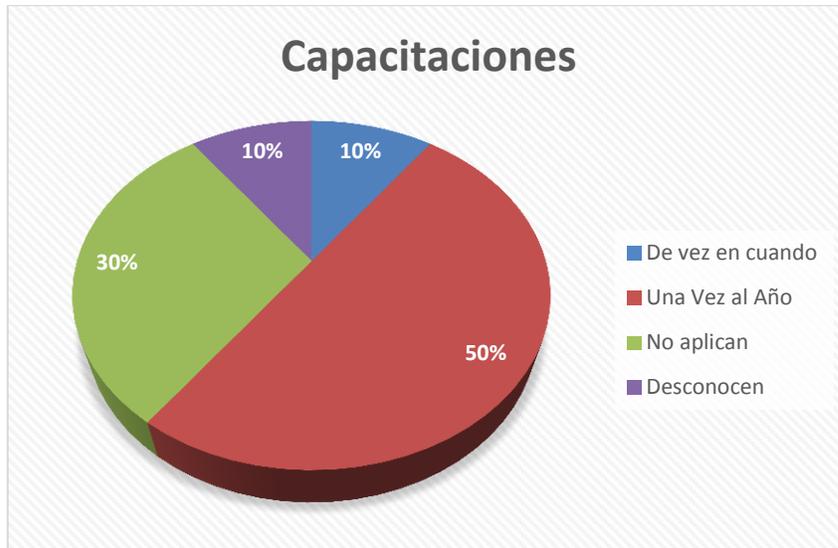
**4.- ¿Recibe usted capacitaciones por parte de la empresa ADICOLOR S.A?**

**Tabla N°- 7 Capacitaciones**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FECUENCIA ABSOLUTA
De vez en cuando	1	10
Una Vez al Año	5	50
No aplican	3	30
Desconocen	1	10
TOTAL	10	100%

**Fuente: Elaborado por: Segura Obregón Anlly Leonor**

**Figura N°- 6 Capacitaciones**



Fuente: Elaborado por: Segura Obregón Anlly Leonor

**Análisis:**

Como podemos observar en la figura N°- 4, EL 50% de los encuestados manifestaron que solo una vez al año los capacitan, un 30% que no aplica y un 20% que no saben, lo cual les falta capacitar al personal.

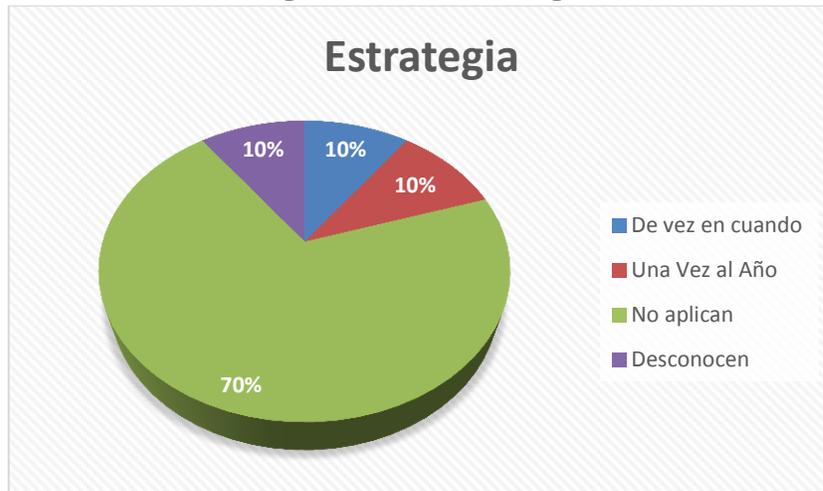
**5.- ¿La empresa ADICOLOR S.A, aplica alguna estrategia para que mejore la atención al cliente?**

**Tabla N°- 8 Estrategia**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FECUENCIA ABSOLUTA
De vez en cuando	1	10
Una Vez al Año	1	10
No aplican	7	70
Desconocen	1	10
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaborado por: Segura Obregón Anlly

**Figura N°- 7 Estrategia**



Fuente: Elaborado por: Segura Obregón Anlly

**Análisis:**

Como podemos observar en la figura N°- 5, el 70 % de los encuestados dicen que no aplican ninguna estrategia para mejorar la atención al cliente, y un 30 % de vez en cuando esto conlleva a que la empresa no surja.

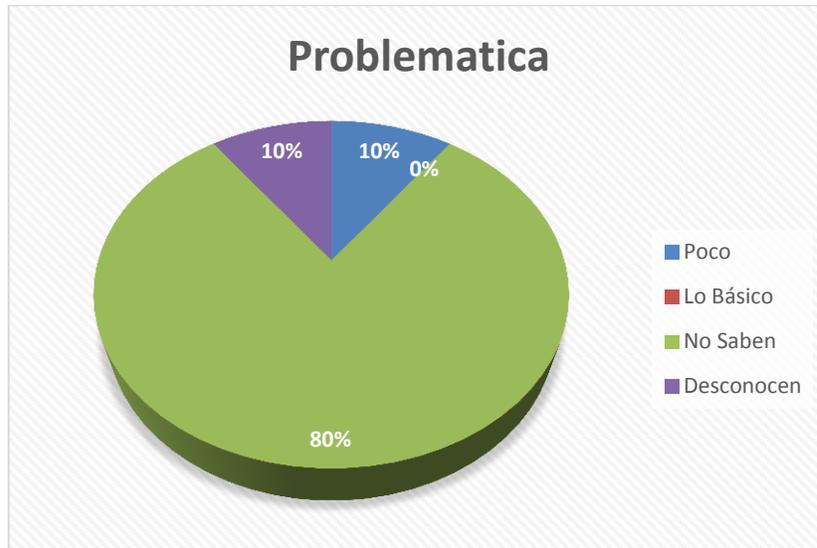
**6.- ¿Sabe usted cual es el problema principal que mantiene la empresa ADICOLOR S.A?**

**Tabla N°- 9 Problemática**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FECUENCIA ABSOLUTA
Poco	1	10
Lo Básico	0	0
No Saben	8	80
Desconocen	1	10
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaborado por: Segura Obregón Anlly

**Figura N°- 8 Problemática**



Fuente: Elaborado por: Segura Obregón Anlly

**Análisis:**

Como podemos observar en la figura N°- 6, el 80% d los encuestados manifestaron que no saben de la problemática que mantiene la empresa, el resto de los encuestados no saben. Esto es lo que está pasando en la empresa por falta de un control administrativo por parte del gerente y los colaboradores.

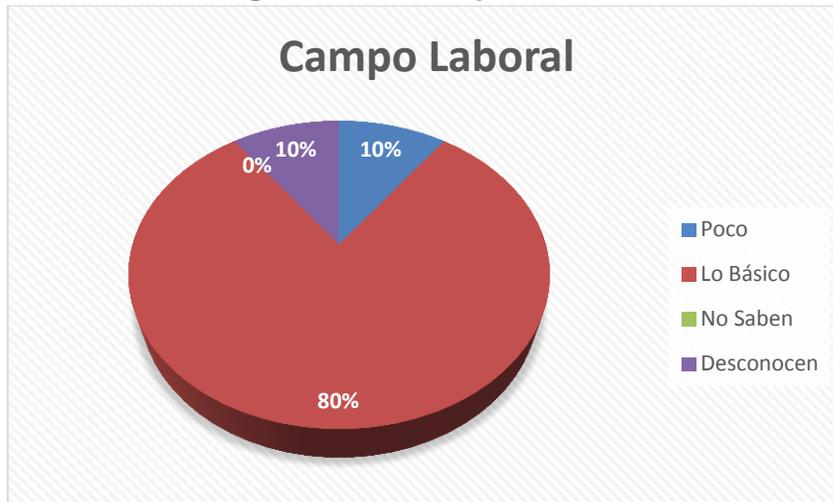
**7.- ¿Conoce usted todos los productos que la empresa ofrece en el campo laboral?**

**Tabla N°- 10 Campo Laboral**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FECUENCIA ABSOLUTA
Poco	1	10
Lo Básico	8	80
No Saben	0	0
Desconocen	1	10
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaborado por: Segura Obregón Anlly

**Figura N°- 9 Campo Laboral**



**Fuente: Elaborado por: Segura Obregón Anlly**

**Análisis:**

Como podemos observar en la figura N°- 7, El 80 % de los encuestados manifestaron que solo conocen lo básico de los productos que oferta la empresa, el resto no sabe. Se debería impartir charlas acerca de todo los productos que ofertan para que brinden un servicio completo hacia el cliente.

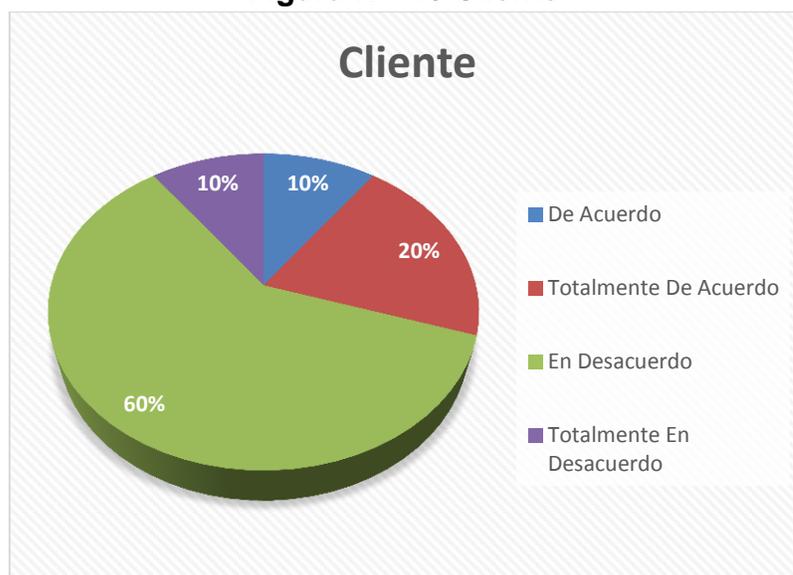
**8.- ¿Cree usted que el cliente está satisfecho con la atención que usted le brinda?**

**Tabla N°- 11 Cliente**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
De Acuerdo	1	10
Totalmente De Acuerdo	2	20
En Desacuerdo	6	60
Totalmente En Desacuerdo	1	10
TOTAL	10	100%

**Fuente: Elaborado por: Segura Obregón Anlly**

**Figura N°- 10 Cliente**



**Fuente: Elaborado por: Segura Obregón Anlly**

**Análisis:**

Como podemos observar en la figura N°- 8, el 60% de los encuestados manifestaron que los clientes están en total desacuerdo con la atención que le brindan ya que no es la adecuada para ellos, un 20% están totalmente de acuerdo y un 20% en desacuerdo. Este problema es uno de los principales para la empresa.

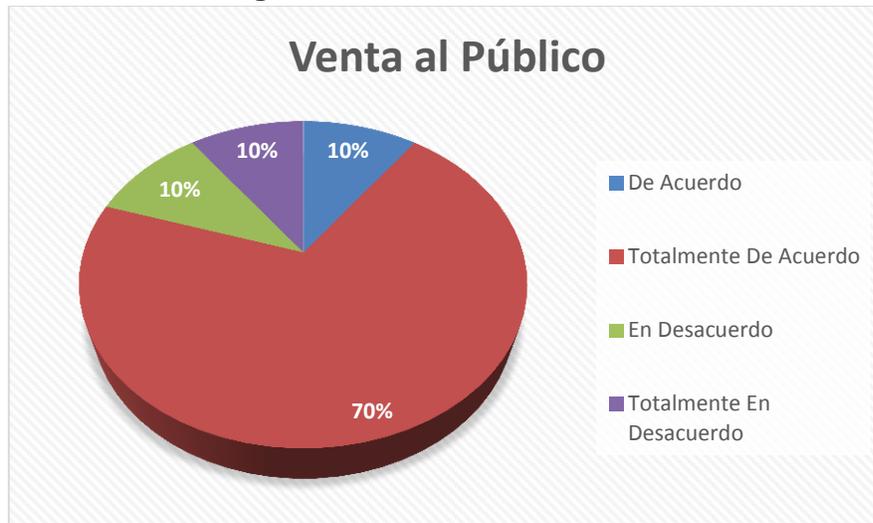
**9.- ¿Los productos que ustedes venden al público cumplen con todos los registros necesarios?**

**Tabla N°- 12 Venta al Público**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FECUENCIA ABSOLUTA
De Acuerdo	1	10
Totalmente De Acuerdo	7	70
En Desacuerdo	1	10
Totalmente En Desacuerdo	1	10
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaborado por: Segura Obregón Anlly

Figura N°- 11 Venta al Público



Fuente: Elaborado por: Segura Obregón Anlly

**Análisis:**

Como podemos observar en la figura N°- 9, El 70% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con los productos porque cumplen con todos los registros necesarios, el resto de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo.

**10.- ¿Está usted de acuerdo que la empresa ADICOLOR S.A, implemente un Plan de Acción para mejorar su situación administrativa?**

Tabla N°- 13 Plan de Acción

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FECUENCIA ABSOLUTA
De Acuerdo	1	10
Totalmente De Acuerdo	9	90
En Desacuerdo	0	0
Totalmente En Desacuerdo	0	0
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaborado por: Segura Obregón Anlly

**Figura N°- 12 Plan de Acción**



**Fuente: Elaborado por: Segura Obregón Anlly**

**Análisis:**

Como podemos observar en la figura N°- 10, el 90% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con la implementación de un Plan de Acción para mejorar la situación administrativa, un 10 % no están de acuerdo. Implementando este Plan las cosas mejorarían para la empresa ADICOLOR S.A.

**4.3 PLAN DE MEJORAS  
TECNICAS DE PLANIFICACIÓN 5W+ 2H**

¿Qué?	¿PORQUE?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Costo?
Se recomienda aplicar un Plan de Acción, para mejorar toda la parte administrativa de la empresa ADICOLOR S.A.	No existe un plan que límite a los colaboradores a que cumplan con todo los trabajos del día	Mediante la colaboración del equipo de trabajo	Se ejecutara el 20 de marzo del 2018	El gerente y sus colaboradores	En las instalaciones de la empresa ADICOLOR S.A de la ciudad de Durán	<b>\$1200</b>
Capacitar al personal con líderes en venta y atención al cliente para	El nivel de preparación de los empleados es sumamente bajo y esto	Contratando a un motivador capacitado en el medio y cambie la forma de	Se ejecutara el 20 de marzo del 2018	El profesional contratado junto al gerente y los colaboradores	En las instalaciones de la empresa ADICOLOR S.A de la ciudad de	<b>\$800</b>

que los empleados estén acorde a todos los requerimientos del comprador.	hace que no brinde la atención adecuada al cliente	pensar de los empleados y puedan trabajar en equipo			Durán	
Atender al cliente brindándole un buen servicio, tomar pedidos y controlar que el pedido sea rápido y eficaz para el cliente	Dar prioridad al cliente, que sienta satisfecho para que así influya una buena relación interpersonal fluyente para el ingreso de la empresa	Planificando capacitación para el equipo de trabajo, dándoles seguridad y motivación para el buen servicio al cliente	Se ejecutara el 20 de marzo del 2018	El gerente y los colaboradores	En las instalaciones de la empresa ADICOLOR S.A de la ciudad de Durán	<b>\$200</b>

## CONCLUSIONES

### 4.4. Estrategia de la Propuesta

La estrategia para la propuesta se llevara a cabo en el área administrativa tanto para el Gerente como empleados y son las siguientes:

- ❖ Se recomienda aplicar un Plan de Acción, para mejorar toda la parte administrativa de la empresa **ADICOLOR S.A.**
- ❖ Capacitar al personal con líderes en venta y atención al cliente para que los empleados estén acorde a todos los requerimientos del comprador
- ❖ Brindar un buen servicio de atención al cliente al momento de hacer su pedido, darles un servicio rápido acorde al tiempo del cliente.
- ❖ Se capacitara al Gerente con un curso Gerencial para que pueda saber llevar a cabo todos los procedimientos que le conlleva a la empresa realizar
- ❖ Dialogar con el cliente para saber que requerimientos necesitan y estar pendientes de las falencias que ameriten

## RECOMENDACIONES

Se recomienda al Gerente que aplique estrategias de marketing para que sus empleados puedan llegar al cliente.

Implementación de un Plan de Acción para que mejore la parte Administrativa de la empresa.

Capacitar a todo el personal para que este idóneo en el cargo y pueda cumplir con todos los requerimientos del cliente al momento de su compra.

Impartir charlas con los clientes para saber las falencias que la empresa mantiene.

Brindar una atención permanente aceptable para el beneficio del cliente y la empresa para así darle a conocer todos los productos que la misma oferta y a bajos costos del mercado competitivo.

Aplicando todas estas recomendaciones la empresa tiene pronosticado cumplir con todos los parámetros legales la cual se beneficiará a los colaboradores como todo el personal administrativo porque surgirían más ventas las cuales les va a incrementar los ingresos.

El Gerente mejorará el salario de los empleados los cuales también recibirán unas capacitaciones para que estén acorde a los puestos previstos y puedan llegar al cliente con mayor cautela y precisión.

## Bibliografía

- 2007-2008, A. N. (2008). *Constitución de la República del Ecuador de 2008*. Palacio Legislativo, Quito, Ecuador.
- Ainscow, M. (2010). *Hacia escuelas eficaces para todos*. Madrid: Narea.
- Alfred Duipont, C. (2007). *Estrategia y Estructura*. Mexico: McGrawHill.
- Ayala, S. A. (2013). *Análisis y crítica de la metodología para la realización de planes*. Mexico : Universidad Veracruzana.
- censos, I. I. (2010). *Censo de población y vivienda*. Guayaquil: Nacional .
- Chiavenato, I. (2001). *Administración, proceso administrativo*. Mexico: MacGrawhill.
- CODIFICACION, L. C. (2005). *LEY ORGANICA DE SERVICIO CIVIL Y CARRERA ADMINISTRATIVA, CODIFICACION*. Quito: H. CONGRESO NACIONAL LA COMISION DE LEGISLACION Y CODIFICACION.
- Duarte, E. (2015). *Análisis de una organización con el enfoque gerencial moderno*. . Costa Rica : Universidad de Costa Rica .
- Eduards., D. W. (2007). 14 puntos de la gerencia de calidad total. En D. W. Eduards., *14 puntos de la gerencia de calidad total* (pág. 320). Washington Dc.: Gestipolis.
- Fabra, M. (2005). *Técnicas de grupo*. Barcelona: CEAC.
- Hernandez, C. (2014). *Metodología de la investigación*. Lima: El libro.
- Hernandez, S. P. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial, enfoque basado en competencias*. Mexico d.f. : McGrawHill educacuín .
- Jimenez, A. (2011). *La gestión integral para incrementar la productividad en las pymes*. Bogota: Paidós.
- Plan Nacional para el Buen Vivir*. (2009-2013).
- Secretaría, N. d. (2017). *Plan nacional de desarrollo 2017 2021 planificamos para toda una vida*. Quito : Semplades .

### **Anexos**

Encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa ADICOLOR S.A

1.- ¿Cuánto tiempo tiene usted laborando en la empresa ADICOLOR S.A?

2.- ¿Cuál cree usted que son las causas por las cuales el gerente no les brinda una atención adecuada?

3.- ¿Usted recibe todos los beneficios de Ley?

4.- ¿Recibe usted capacitaciones por parte de la empresa ADICOLOR S.A?

5.- ¿La empresa ADICOLOR S.A, aplica alguna estrategia para que mejore la atención al cliente?

6.- ¿Sabe usted cual es el problema principal que mantiene la empresa ADICOLOR S.A?

7.- ¿Conoce usted todos los productos que la empresa ofrece en el campo laboral?

8.- ¿Cree usted que el cliente está satisfecho con la atención que usted le brinda?

9.- ¿Los productos que ustedes venden al público cumplen con todos los registros necesarios?

10.- ¿Está usted de acuerdo que la empresa ADICOLOR S.A, implemente un Plan de Acción para mejorar su situación administrativa?



Entrevista realizada al Gerente de la empresa ADICOLOR S.A de la ciudad de Duran.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva usted laborando en el mercado local?

---

---

2.- ¿Cuáles son sus aspiraciones en el transcurso del año?

---

---

3.- ¿Está usted capacitado para ser Gerente de la Empresa?

---

---

4.- ¿Cómo es el ambiente laboral con sus colaboradores?

---

---

5.- ¿Cree usted que a su empresa le falta un Plan de Acción que agilite los procesos con sus colaboradores?

---

---

6.- ¿Estaría usted de acuerdo que se capacite con charlas motivacionales y administrativas con atención al cliente a todo su personal eh incluido usted como Gerente?

---

---

7.- ¿Su empresa brinda todos los beneficios de ley a sus colaboradores?

---

---

8.- ¿Permitirá usted que se le ayude con una asesoría Gerencial para que se actualice con todo los beneficios ADMINISTRATIVOS, y allí surjan nuevos ideales, por lo tanto saldrían beneficiada su empresa?

---

---



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 un plan de acción de cumplimiento de las obligaciones a empleados de la empresa ADICOLOR S.A.", 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: Alto incumplimiento de las obligaciones a los colaboradores, lo que genera un ineficiente clima laboral.

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

Autora:

Anlly Leonor Segura Obregón

Tutor:

Ing. Com. Mario López Perero Mba.

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

### CERTIFICO:

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

Luis Alberto Alzate

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

Luis Alzate P.

Firma



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



Yo, Anlly Leonor Segura Obregón en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **PROPUESTA DE UN PLAN DE ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES A EMPLEADOS DE LA EMPRESA ADICOLOR S.A.**, de la modalidad presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Anlly Segura Obregón

Nombre y Apellidos del Autor

Anlly Segura Obregón

Firma

No. de cedula: 095392415-6



Factura: 001-003-000005214



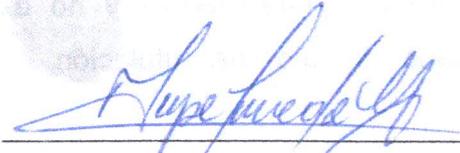
20170901024D00418

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901024D00418**

Ante mí, NOTARIO(A) SUPLENTE LUPITA LEONOR PINEDA MERINO de la NOTARÍA VIGÉSIMA CUARTA EN RAZÓN DE LA ACCIÓN DE PERSONAL 18009-DP09-2017-JS, comparece(n) ANLLY LEONOR SEGURA OBREGON portador(a) de CÉDULA 0953924156 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(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 28 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (17:39).

*Anlly Segura O.*

ANLLY LEONOR SEGURA OBREGON  
CÉDULA: 0953924156

NOTARIO(A) SUPLENTE LUPITA LEONOR PINEDA MERINO

NOTARÍA VIGÉSIMA CUARTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

AP: 18009-DP09-2017-JS



# CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



**Número único de identificación:** 0953924156

**Nombres del ciudadano:** SEGURA OBREGON ANLLY LEONOR

**Condición del cedulao:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/MANABI/PAJAN/LASCANO

**Fecha de nacimiento:** 24 DE SEPTIEMBRE DE 1994

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** SUPERIOR

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** CASADO

**Cónyuge:** VILLACRES JARRO JERRY ISRAEL

**Fecha de Matrimonio:** 20 DE OCTUBRE DE 2016

**Nombres del padre:** SEGURA CARRANZA FELIX BENJAMIN

**Nombres de la madre:** OBREGON ROSADO OLGA BACILIA

**Fecha de expedición:** 18 DE NOVIEMBRE DE 2016

Información certificada a la fecha: 28 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: GUSTAVO ALFREDO MORALES VELIZ - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 24 - GUAYAS - GUAYAQUIL

Anlly Segura D.



N° de certificado: 175-073-50055



175-073-50055

Ing. Jorge Troya Fuertes




**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
 IDENTIFICACIÓN Y CEBULACIÓN

N° 095392415-6



CÉDULA DE CIUDADANÍA  
 APELLIDOS Y NOMBRES  
**SEGURA OBREGON ANLLY LEONOR**  
 LUGAR DE NACIMIENTO  
 MANABI PAJAN LASCANO  
 FECHA DE NACIMIENTO 1994-09-24  
 NACIONALIDAD ECUATORIANA  
 SEXO MUJER  
 ESTADO CIVIL CASADO  
 JERRY ISRAEL VILLACRES JARRO





INSTRUCCIÓN **SUPERIOR** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **SEGURA CARRANZA FELIX BENJAMIN**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **OBREGON ROSADO OLGA BACILIA**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN **GUAYAQUIL 2016-11-18**

FECHA DE EXPIRACIÓN **2026-11-18**

V4443V4442





**Anlly Segura D.**

DIRECCIÓN GENERAL      FIRMA DEL CEDULADO