

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de  
investigación previo a la obtención del Título de  
Ingeniera de Empresas**

**TEMA: “Employee experience y su impacto en el  
desempeño laboral en el sector textil de la provincia  
de Tungurahua”**

**AUTORA: Lucia Elena Trujillo Culqui**

**TUTOR: Ing. Eufemia Alejandrina Ramos Viteri**



**AMBATO – ECUADOR**

**Marzo 2018**

## APROBACIÓN DEL TUTOR

**Ing. Eufemia Alejandrina Ramos Viteri**

### **CERTIFICA:**

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Employee experience y su impacto en el desempeño laboral en el sector textil de la provincia de Tungurahua**” presentado por la señorita **Lucia Elena Trujillo Culqui** para optar por el título de Ingeniera de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 28 de marzo de 2018



**Ing. Eufemia Alejandrina Ramos Viteri**

**C.I. 1801085505**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, **Lucia Elena Trujillo Culqui**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniera de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

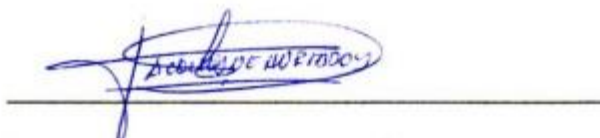
A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, enclosed within a faint, light blue rectangular border.

**Lucia Elena Trujillo Culqui**

**C.I.1804035028**

## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



**Ing. Mg. Jaqueline del Pilar Hurtado Yugcha**

**C.I.1803022639**



**Ing. Mgs. Jorge Iván Carrillo Hernandez**

**C.I.0603775693**

Ambato, 28 de marzo de 2018

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, centered on a light blue background.

**Lucia Elena Trujillo Culqui**

**C.I.1804035028**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi esposo y mi hija por ser el pilar fundamental. A mis padres por estar siempre pendientes de mí, por enseñarme en la vida a ser perseverante. De igual forma dedico a mis suegros por su apoyo incondicional. A mis hermanos por sus consejos para lograr mis metas.

Lucia Elena Trujillo Culqui

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por estar ahí conmigo en mi caminar de todos los días.

También agradezco a mi esposo, mi hija, mis padres, mis suegros, mis hermanos, por ser mis guías para llegar alcanzar tan anhelado título.

Quiero mostrar mi más sincero agradecimiento a mi tutora Eufemia por dedicar su tiempo con mucho esmero a la realización de este trabajo.

Lucia Elena Trujillo Culqui

## ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	Pág.
<b>PORTADA.....</b>	<b>I</b>
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR.....</b>	<b>II</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....</b>	<b>III</b>
<b>APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO .....</b>	<b>IV</b>
<b>DERECHOS DE AUTOR .....</b>	<b>V</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>VI</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>VII</b>
<b>ÍNDICE TABLAS .....</b>	<b>X</b>
<b>ÍNDICE GRÁFICOS .....</b>	<b>XII</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>XIII</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>XIV</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>XV</b>
<b>1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1. - Contextualización.....	1
<b>2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>11</b>
2.1.    Objetivo general. ....	11
2.2.    Objetivos específicos.....	11
<b>3. MARCO TEÓRICO. ....</b>	<b>12</b>
3.1 Antecedentes Investigativos .....	12
3.2. Fundamentación Bibliográfica .....	18
3.2.1. El employee experience .....	19
3.2.2. Los componentes del employee experience.....	22
3.2.3. Estrategias para el employee experience .....	23
3.2.4. Ambiente Laboral .....	24
3.2.5. Seguridad Laboral.....	26
3.2.6. Desempeño Laboral .....	30
3.2.7. Como se calcula el desempeño laboral .....	40
3.2.8. Motivación laboral.....	42
3.3. Hipótesis .....	43
<b>4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. ....</b>	<b>44</b>
4.1. Enfoque .....	44



4.2. Modalidad básica de la investigación.....	44
4.2.1. Investigación de campo .....	44
4.2.2. Investigación bibliográfica documental.....	44
4.2. Nivel o tipo de investigación.....	45
4.2.1. Investigación descriptiva .....	45
4.3. Población .....	45
4.4. Muestra.....	47
<b>5. RESULTADOS.....</b>	<b>55</b>
<b>6. CONCLUSIONES.....</b>	<b>79</b>
<b>7. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>80</b>
<b>PROPUESTA. ....</b>	<b>81</b>
<b>8. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>90</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>94</b>

## ÍNDICE TABLAS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
Tabla 1.- Tejido empresarial relacionado con el cuero.....	9
Tabla 2.- Actividad Principal a siete Dígitos CIIO .....	467
Tabla 3. Operacionalización de la variable independiente.....	50
Tabla 4. Operacionalización de la variable dependiente.....	51
Tabla 5. Procedimiento de recolección de información.....	53
Tabla 6.- Tabulación de variables según la hipótesis.....	53
Tabla 7.- Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones .....	55
Tabla 8: Employee Experiencee.....	56
Tabla 9: Quejas de los empleados.....	57
Tabla 10: Recomendaciones de los empleados.....	58
Tabla 11: Oportunidades de Desarrollo .....	59
Tabla 12: Comunicación Interna.....	60
Tabla 13: Trabajo en Equipo.....	61
Tabla 14: Recursos Necesarios .....	62
Tabla 15: Desarrollo Personal.....	63
Tabla 16: Objetivos de la Empresa .....	64
Tabla 17: Ambiente Empresarial .....	65
Tabla 18: Misión y Visión .....	66
Tabla 19: Comunicación con los Empleados.....	67
Tabla 20: Motivación .....	68
Tabla 21: Servicios de la Empresa.....	69
Tabla 22: Comodidad.....	70
Tabla 23: Nivel de Satisfacción .....	71
Tabla 24: Satisfacción del Jefe.....	72
Tabla 25: Área de Trabajo.....	73
Tabla 26: Valoración del Trabajo .....	74
Tabla 27: Necesidades Personales .....	75
Tabla 28: Desempeño Laboral .....	76
Tabla 29: Opciones de Respuesta .....	77
Tabla 30: Frecuencia Observada.....	78

Tabla 31: Frecuencia Esperada .....	78
Tabla 32: Frecuencia Observada y Frecuencia Esperada.....	79
Tabla 33: Plan employee experiencia para el desempeño laboral.....	82
Tabla 34 Chi cuadrado calculado .....	116

## ÍNDICE GRÁFICOS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
Gráfico 1.- Número de Establecimientos .....	10
Gráfico 2.- Presentación visual del porcentaje.....	54
Gráfico 3: Employee Experiencee .....	56
Gráfico 4: Quejas de los empleados.....	57
Gráfico 5: Recomendaciones de los empleados.....	58
Gráfico 6: Oportunidades de Desarrollo .....	59
Gráfico 7.- Comunicación Interna.....	60
Gráfico 8: Trabajo en Equipo.....	61
Gráfico 9: Recursos Necesarios .....	62
Gráfico 10: Desarrollo Personal.....	63
Gráfico 11: Objetivos de la Empresa .....	64
Gráfico 12: Ambiente Empresarial .....	65
Gráfico 13: Misión y Visión .....	66
Gráfico 14: Comunicación con los Empleados.....	67
Gráfico 15: Motivación .....	68
Gráfico 16: Servicios de la Empresa.....	69
Gráfico 17: Comodidad.....	70
Gráfico 18: Nivel de Satisfacción .....	71
Gráfico 19: Satisfacción del Jefe.....	72
Gráfico 20: Área de Trabajo .....	73
Gráfico 21: Valoración del Trabajo .....	74
Gráfico 22: Necesidades Personales .....	75
Gráfico 23: Desempeño Laboral .....	76
Gráfico 24: Organigrama Estructural.....	83
Gráfico 25: Organigrama Funcional .....	84
Gráfico 26.- Árbol de problemas .....	97

## RESUMEN EJECUTIVO

La investigación se desarrolló en el sector textil de la Provincia de Tungurahua. El presente diagnóstico empresarial tuvo como objetivo, identificar las experiencias de los empleados y de qué forma impacta en el desempeño laboral en las empresas del sector.

El talento humano ha evolucionado, de aquí la importancia de analizar las temáticas relacionadas al employee experience, el cual permite relacionarnos con las habilidades del personal para poder conocer el tipo de personas que la empresa necesita en sus diferentes áreas de trabajo con un buen desarrollo y a la estimulación del talento, una apuesta largo plazo con una estrategia organizacional mejorando el nivel de producción, de esta manera logrando un óptimo desempeño laboral, el cual se retribuirá a la empresa en manera de réditos económicos.

La investigación de campo nos arrojó datos, los cuales argumentan la necesidad de implementar un modelo de employee experience para la empresa, ya que de esta manera se promueve un mejor desempeño laboral de sus trabajadores y personal en general.

La propuesta planteada engloba a todo el personal de la empresa los mismos que tiene relación de dependencia de la misma excluyendo únicamente a los propietarios, promoviendo de esta manera un óptimo ambiente laboral, al tomar en cuenta sus recomendaciones, quejas y sugerencias, logrando de esta manera potencializar el desempeño laboral de los mismos.

**PALABRAS CLAVE:** INVESTIGACIÓN, EMPLOYEE EXPERIENCE, TALENTO HUMANO, DESEMPEÑO LABORAL, SECTOR TEXTIL.

## **ABSTRACT**

The research is in the textile sector of the Tungurahua Province. The objective of this business diagnosis was to identify the experiences of employees and how they impact on job performance in companies in the sector.

Human talent has evolved, hence the importance of analyzing the issues related to the employee experience, which allows us to relate to the skills of the staff to know the type of people that the company needs in their different areas of work with a good development and the stimulation of talent, a long-term bet with an organizational strategy improving the level of production, in this way achieving an optimal work performance, which will be rewarded to the company in the form of economic returns.

The field research gave us data, which argues the need to implement an employee experience model for the company, since this way it promotes a better job performance of its workers and staff in general.

The proposal includes all the staff of the company who have a relationship of dependence on it, including only the owners, thus promoting an optimal work environment, and taking into account their recommendations, complaints and suggestions, achieving this way to boost their work performance.

**KEYWORDS:** INVESTIGATION, EMPLOYEE EXPERIENCE, HUMAN TALENT, JOB PERFORMANCE, TEXTILE SECTOR.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación con el tema “El employee experience y su impacto en el desempeño laboral en el sector textil de la provincia de Tungurahua”, está conformado por los siguientes capítulos:

**Definición del problema de investigación:** En el cual se detalla la temática de estudio, su contextualización a nivel macro, meso y micro.

**Objetivos de la investigación:** El mismo que trata de los objetivos planteados de la investigación para poder dar solución a la problemática planteada.

**El marco teórico:** Donde se podrá observar antecedentes investigativos fundamentaciones, en la cuales se detallan conceptualizaciones de otros expertos con respecto a nuestras variables de estudio, el planteamiento de la hipótesis.

**Metodología de la investigación:** En el cual se indica la forma de obtener la información en base a los objetivos planteados, para de esta manera argumentar la problemática planteado y encontrar la solución idónea a la misma.

**Resultados:** En este capítulo se desarrolló la tabulación de la información obtenida de la investigación realizada.

**Conclusiones y recomendaciones:** Damos respuesta a los objetivos planteados.

**Propuesta:** Es la solución a la investigación planteada.

# 1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.

## 1.1. - Contextualización

### Macro

Según Morgan (2016). Que hace algunas décadas nadie se preocupaba de lo que un empleado pudiera pensar o sentir acerca de su empresa. Todo el poder estaba en manos de los jefes, la gente necesitaba un trabajo para poder sobrevivir por lo que las quejas de los descontentos se quedaban en un pequeño círculo de familiares y amigos. Sin embargo, las cosas han cambiado mucho y muy rápido. La llegada de nuevas generaciones, la aparición de la web 2.0., además de otros factores han conseguido que la fuerza de trabajo actual tenga mucho más poder en sus manos de la que tuvieron sus padres. Las nuevas generaciones están mejor formadas, tienen más opciones y sus motivaciones laborales van más allá que las de tener estabilidad y un salario alto. Hoy en día, los empleados buscan una interacción con la marca similar a la que buscan los consumidores, es ahí donde nace el employee experience. Las empresas tienen que pasar de crear lugares de trabajo a los que los empleados tienen que ir, a desarrollar lugares en los que quieran permanecer. No podemos olvidar que los millennials ya suponen más de la mitad de la plantilla en muchas empresas y que estos son conocidos por tratarse de la generación menos comprometida, por lo que la guerra de atracción y retención de talento está en pleno apogeo. ¿La solución? Empecemos a aprovechar el employee experience.

Como menciona Ekos (2017) brindar una experiencia placentera asociada al trabajo deja de ser una tendencia para convertirse en una necesidad. Es así que en la nueva relación empresa colaborador, las personas valoran características que en otros entornos no son tan relevantes. Asimismo, cobra cada vez mayor relevancia en entornos corporativos el equilibrio entre vida y trabajo con la generación de espacios alternos como un gimnasio en oficinas, espacios ergonómicos y atractivos en las que el hecho de trabajar puede contener experiencias memorables a ser contadas por ellos mismos, interiorizando el respaldo a su marca.



Patricia Camacho, Gerente General de PC International, empresa especializada en headhunting, considera que el 2017 será complejo y se deberán aplicar medidas alternas. Parte de esta consigna es contar con líderes dentro de la compañía que despierten motivación al trabajo diario; como reflejo de ese impulso está el fijar incentivos no monetarios. El reconocimiento, la flexibilidad de horarios, recrear espacios de esparcimiento como salones de juego o descanso, son alternativas que motivan y generan vínculo entre el colaborador y la empresa. El reconocimiento al equipo, celebraciones, jornadas outdoor, entre otras alternativas también son muy valoradas. Un claro ejemplo está en Palo Alto-California. En Google no son empleados, sino googlers. El horario de trabajo es flexible, la vestimenta se inclina hacia la comodidad y las oficinas son iluminadas, con áreas de descanso y hasta cuentan con videojuegos y salas de masaje. Es como trabajar en casa. Otro caso es el de American Express con presencia en 200 países. La compañía ofrece programas de salud, apoyo psicológico y legal además disponen de charlas de mentoría impartidas por los directivos y talleres para el desarrollo de competencias.

Soler (2017) las grandes empresas ya trabajan para implementar esta tendencia sobre el employee experience. General Electric remarca la importancia tras la experiencia del empleado para un progreso adecuado de cualquier empresa. El concepto para ellos implica “ver el mundo a través de los ojos de sus trabajadores” con ojo crítico, pero también de valoración.

Esta empresa es consciente de la vital importancia que tiene esta experiencia para conseguir objetivos y luchar por sus nuevos retos. Además, tienen claro que es una manera más de inculcar la cultura de la empresa en sus trabajadores. Las ventajas son numerosas, y aprender a incluir la digitalización y la totalidad de la experiencia supone una evolución y un avance continuo para ellos y para cualquier departamento de recursos humanos.

Las nuevas generaciones han desarrollado con más motivación laboral a comparación de la década pasada, sirviéndoles para un mejor crecimiento con una estabilidad y una mejor remuneración en cada uno de sus labores con mejores promociones en sus productos destacándolos con sus diferentes modelos de

elaboración brindando al empleado confianza respetando sus derechos y horarios de trabajo para un mejor desarrollo.

Para Condo; Jenkins; Figueroa; Obando; Morales y Reyes (2004, pp. 3-4) la actividad textil se ha convertido en una de las principales generadoras de empleo y de divisas de Latinoamérica. Esta región se ha posicionado como el segundo proveedor internacional de prendas de vestir para el mercado estadounidense después de Asia con el 32.8% del volumen de las importaciones realizadas por este país en el 2003. En la última década las cantidades exportadas se han cuadruplicado, pasando de 1,542 millones de SME1 en 1992 a 6,193 millones en el 2003, un crecimiento anual promedio del 13.5%. El sector textil se convirtió en muchos países en un sector clave para diversificar las exportaciones, que en la década de los ochenta se concentraban casi en su totalidad en productos agrícolas tradicionales. El impacto social de la actividad textil en América Latina se refleja en los altos niveles de empleo de los países seleccionados. La máquina textil genera aproximadamente millones de empleos directos.

Según Textiles (2017) análisis de la Cámara de la Cadena de Algodón, Fibras, Textil y Confecciones de la Asociación Nacional de Industriales (Andi), en 2016 ingresaron 388 millones de metros cuadrados de textiles a precios bajos, 18 millones de kilos de confecciones, 37 millones de kilos de hilados y 18 millones en fibras. Específicamente, en lo que se refiere a textiles se registró un incremento de 126% en importaciones a precios bajos, 81% en fibras, mientras que la confección decreció 18%, como consecuencia de las medidas adoptadas por el Gobierno para frenar las importaciones de prendas de vestir a precios irrisorios.

### **Meso**

Para Villamizar, Duque, Vargas y Castaño (2015, pp. 2-7) el sector textil confección tiene marcada relevancia en la economía nacional. Muestra de ello es que para el año 2014, este sector tuvo una participación del 9,2% en el PIB de la industria manufacturera. Dada la importancia del sector, a través del presente informe, la Superintendencia de Sociedades quiere dar a conocer su situación económica y financiera por medio del análisis comparativo de los últimos tres años

(2012 - 2014). Para el año 2014, la industria manufacturera representó el 12,3% del PIB Nacional. Por su parte, el sector textil-confecciones tuvo una participación del 9,2% en el PIB de la industria manufacturera. Las actividades de preparación de hilaturas y tejedura de productos textiles, y de fabricación de tejidos y prendas de vestir, presentaron una variación negativa del 3,2% y 1,6% respectivamente. Contrario a esta situación, la actividad de fabricación de otros productos textiles evidenció un aumento del 2,9%, la industria manufacturera, durante el año 2014 el valor de las ventas y la producción aumentó para los tres subsectores, destacándose la actividad de comercio al por menor de prendas vestir, la cual incrementó 7,7%. Así mismo, esta actividad presentó el mejor nivel de valor agregado (8,1%), las importaciones del sector textil-confección mostraron un comportamiento creciente durante los últimos 4 años, especialmente en los subsectores de fabricación e hilatura de fibras textiles y de fabricación de tejidos y artículos de punto y ganchillo, con un aumento del 13,9% y 17,58%, respectivamente.

Según Inec (2012) en el Ecuador existen tres grandes grupos de actividades que componen el sector textil, de acuerdo a los datos arrojados por el Censo Nacional Económico 2010: Manufactura, Comercio y Servicios. Las actividades de Manufactura cuentan con 11.006 establecimientos, de los cuales el 74,2% corresponde a la fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel; el 8,2% a fabricación de artículos confeccionados de materiales textiles, excepto prendas de vestir; el 8,2% a fabricación de calzado y el 9,5% restante a otras actividades de manufactura<sup>2</sup>. Mientras que en las actividades de Servicios se registran 4.054 establecimientos, de los que el 56% se dedican a la Reparación de calzado y artículos de cuero, y el 44% restante se dedica al Lavado y limpieza de productos textiles y de piel. El personal ocupado total de las actividades relacionadas al sector textil asciende a 115.937 personas (68.215 mujeres y 47.722 hombres). En los establecimientos de Comercio se encuentran ocupadas 62.352 personas, en Manufactura 46.562 y en Servicios 7.023.

Según Vistazo (2012) la industria afrontó un 2015 complicado por el entorno económico del país, lo cual se manifestó en la caída de las exportaciones e importaciones de materia prima y productos textiles. Sin embargo, mantuvo su aporte al PIB y una considerable participación en la generación de plazas de

trabajo. 2.400 millones de dólares destinan los hogares ecuatorianos para la compra de productos textiles (hilados y tejidos) y sus confecciones (hogar, vestimenta, calzado y productos elaborados con cuero). La compleja situación macroeconómica que atraviesa el Ecuador se traslada rápidamente a los negocios, a la microeconomía, al sector privado. Para la industria textil y confección ecuatoriana este fenómeno ocurre desde 2012, año en el cual cayó un 7,67 por ciento en su Producto Interno Bruto (PIB) real frente al año inmediatamente anterior. En 2013 y 2014, según las mismas cifras, el sector creció 3,28 y 2,92 por ciento, pero hasta el tercer trimestre de 2015 vuelve a tener un decrecimiento de 2,64 por ciento. Las exportaciones textiles en 2015 hasta octubre tuvieron una caída cercana al 30 por ciento frente al mismo mes del 2014. A pesar de que las cifras de ventas recién se conocerán oficialmente a mediados de 2016, todo hace pensar que el año pasado se redujo -en promedio- un 15 por ciento dentro de este sector.

Soler (2017) menciona en el caso de Ecuador El ritmo global va en esta dirección y Ecuador es parte, aunque todavía faltan muchas lecciones por conocer. El país ha evolucionado gracias a la conectividad a las prácticas globales. Según la Asociación de Gestión Humana, las tendencias mundiales también se viven localmente y las más importantes son: diversidad, movimientos laterales y énfasis en el desarrollo y crecimiento visto como una responsabilidad del colaborador con un esquema 70%, 20% y 10%:

**Experiencia (70%):** aprendizaje y desarrollo a través de las tareas del día a día, los retos y la práctica.

**Exposición (20%):** adquisición del conocimiento con y a través de otros. Mediante entrenamiento informal, la explotación de las redes personales y otras acciones de colaboración.

**Educación (10%):** estudio y crecimiento a través de cursos y programas estructurados.

Según Soler (2017) en el caso local, por ejemplo, Ecopacific presenta varios ascensos en el área de fortalecimiento y retención del talento, así lo ratifica Wilma Tufiño, Gerente de Talento Humano. “En 2016 invertimos en una nueva

herramienta que nos permite conocer las habilidades blandas de las personas y poder cerrar brechas bajo el perfil que la empresa requiere. Para este 2017 desarrollaremos un plan carrera para el personal clave, programas de teletrabajo al igual que la creación de más espacios recreacionales”. Por su parte en AMC Ecuador ven al crecimiento y a la motivación del talento una apuesta a largo plazo. Es así que se proponen como línea estratégica organizacional contar con jugadores A en su equipo. Por ‘jugadores A’ se refieren no solo a personas con un buen perfil profesional, sino a colaboradores que le guste lo que hacen, comprometidos con la empresa y los objetivos establecidos, así lo asegura Andrés Moreno C, Gerente General. “Desde el día en que una persona ingresa a la empresa nos enfocamos en que se sienta parte de la familia AMC a través de un proceso de inducción completo”.

Por su parte, Andrea Mulky, Gerente de Gestión Humana de Belcorp cuenta que la empresa se enfocará en alinear cada una de las estrategias de gestión de talento a los objetivos de negocio que se han planteado, para hacer que los colaboradores aceleren al máximo sus capacidades para concluir los retos que vienen.

Para Cerbino y Belotti (2016, pp. 51-55) en Ecuador, siguiendo un plan de muestreo intencional y seleccionando se procedió con el consentimiento informado de los entrevistados hasta llegar a la saturación de datos y redundancia de información. En ambos casos, exploramos la génesis y los propósitos de los proyectos comunicacionales; las actividades y programación con particular atención a las temáticas de interés compartido con la comunidad; la organización interna y relaciones externas focalizándonos en los intercambios con las audiencias y el entorno social; las estrategias de sostenibilidad; la postura asumida frente a las reformas y la definición propia de lo comunitario. En el caso de Ecuador, se trabajó en todo el país exclusivamente con radio, por ser el medio más difundido y con mayor cobertura. Específicamente, consideramos algunas radios que integran la Coordinadora de Medios Comunitarios, Populares y Educativos del Ecuador (CORAPE), por ser el organismo más representativo de los MPAC ecuatorianos, entrevistando a directores, editores, reporteros y productores de los diversos programas. Esta lógica de producción de contenidos articulada en procesos organizativos de diverso tipo permite a los MPAC generar una agenda temática

propia, que hace de contrapeso a las que presentan los medios convencionales y entra en relación con los temas de interés personal de cada uno de los ciudadanos. En última instancia, esto contribuye a la generación de argumentos y corrientes de opinión no alineadas con el capital financiero ni con las posiciones hegemónicas, lo que ayuda a la generación de una opinión pública con mayores niveles de autonomía y criticismo. Se trata de espacios que activan una especie de circuito virtuoso por el cual los mismos ciudadanos que desde los MPAC visibilizan sus demandas alimentan un pensamiento crítico y activo de otros ciudadanos que, a su vez, se sentirán habilitados a tomar la palabra. Por esta razón, consideramos los MPAC como herramientas de empoderamiento cívico en tanto espacios de ejercicio de la ciudadanía comunicativa: ponen en escena la capacidad de los ciudadanos de ser sujetos de derecho en el terreno de la comunicación pública.

El talento humano ha evolucionado en el cual permite relacionarnos con las habilidades del personal para poder conocer el tipo de personas que las empresas necesitan en sus diferentes áreas de trabajo con un buen desarrollo y a la estimulación del talento una apuesta largo plazo con una estrategia organizacional mejorando el nivel de producción.

### **Micro**

Para Ministerios de Industrias y Productividad (2011, pp. 6-7) las provincias de mayor actividad en lo relacionado a las actividades artesanales de curtiembre, productos de cuero y calzado serían Tungurahua, Imbabura, Azuay y Cotopaxi. La provincia del Tungurahua representaría 75,6% de la actividad artesanal total del sector. Sus principales talleres se localizan en los cantones de Ambato en Quisapincha, Baños y Cevallos. La provincia de Imbabura representaría 13,2%; Azuay, 4,3%; y Cotopaxi 4,0%. En las restantes provincias del Ecuador, la producción de artesanías de cuero y afines es mínima: 2,9%. Según la información disponible, el centro más importante de producción de calzado de cuero que constituye el objetivo específico de este Boletín- se encuentra en la ciudad de Ambato, con 35% del total de empresas del sector. Le siguen en importancia las ciudades de Quito y Guayaquil, con 23% y 18%, respectivamente. Según la Cámara de Calzado del Tungurahua, en 2004 se estimó que la media nacional de consumo

era de unos 2,5 pares de zapatos por habitante por año. Esto implicaría una demanda anual de unos 33 millones de pares de zapatos, de la cual 45% sería de calzado de cuero, 25% de calzado inyectado (bota llanera, inyectado en lona), 15% de calzado deportivo y 15% de calzado de plástico.

Como indica Camara de Industrias de Tungurahua (2016) la provincia de Tungurahua abarca la producción del 44% a nivel nacional, esto significa que 44 de cada 100 pares de zapatos elaborados en el país fueron hechos en Tungurahua, en donde existe una amplia gama de productores micro, pequeños y medianos empresarios que mantienen sus talleres y fábricas en parroquias rurales del cantón Ambato como Ambatillo, Atahualpa, Huachi, Izamba, Martínez, Picaihua, Quisapincha y Totoras. Dado el impulso al sector a través de las salvaguardas arancelarias impuestas por el régimen para la importación del calzado la industria nacional ha debido incrementar su producción en el 40%, porque paralelamente sus ventas crecieron un 30% anual. Según el INEC el consumo per cápita de calzado en Ecuador es de 2,7 pares de zapatos al año, sus precios en el mercado oscilan entre 15 y 70 dólares según la calidad, diseño, procedencia y sitio de comercialización. En el contexto provincial, según el Banco Central del Ecuador (cuentas provinciales) la industria manufacturera (en donde se encuentra el sector cuero y calzado) aporta a la producción total de Tungurahua en un 43%, mientras que el sector representa el 1,09% del Producto Interno Bruto del Ecuador.

En cuanto al sector textil es el segundo de Ecuador que genera más empleo, con 174125 puestos de trabajo que representan el 21 % de los que produce la industria manufacturera del país, dijo el miércoles 15 de marzo del 2017 el ministro de Industria y Productividad, Santiago León. Las ventas del sector textil fueron de USD 1 313 millones en 2016 y representaron el 5 % del sector manufacturero, señaló el titular de esa cartera, quien agregó que se trata de un área prioritaria para la economía nacional, que supuso el 8 % del producto interno bruto (PIB) industrial entre 2007 y 2015.

Para La Hora (2013) la actividad textilera ecuatoriana en los últimos seis años ha tenido un crecimiento considerable, mediante las salvaguardias puestas por el Gobierno Nacional y posteriormente al propio desarrollo del sector.

La implantación tecnológica y el mejoramiento de procesos productivos han permitido la dinamización de la industria textil, sin embargo aún no se ha logrado un resultado positivo en la sustitución de importaciones en lo que se refiere a telas, maquinaria e insumos. Los países vecinos siguen siendo muy fuertes en sus exportaciones, pues la variedad de materias primas e insumos para la confección es superior a la del Ecuador, creando así un déficit en la balanza comercial y a la vez un reto para los empresarios nacionales, quienes buscan mejoras de calidad y eficiencia en la productividad.

A pesar de ello, existen expertos que aseguran que aún falta impulso para que esta industria en el país empiece a levantar vuelo. Ello, debido a que los involucrados en esta área productiva del país aseguran que están en desventaja frente a la industria internacional. Como la Asociación de Industriales Textiles del Ecuador (AITE) siempre lo ha sostenido, la principal motivación a tener entre quienes conforman el país es contar con un empleo estable que permita, en la medida de lo posible, cubrir las necesidades básicas de todos.

La actividad textilera ha ido evolucionando en el Ecuador de manera favorable generando empleo a muchas personas, dependiendo del paradigma de las empresas permitiendo el crecimiento de la industria textil siendo muy fuertes en sus envíos pues la variedad de materias primas e insumos para la confección son de mejor calidad y validez.

**Tabla 1.-** Tejido empresarial relacionado con el cuero.

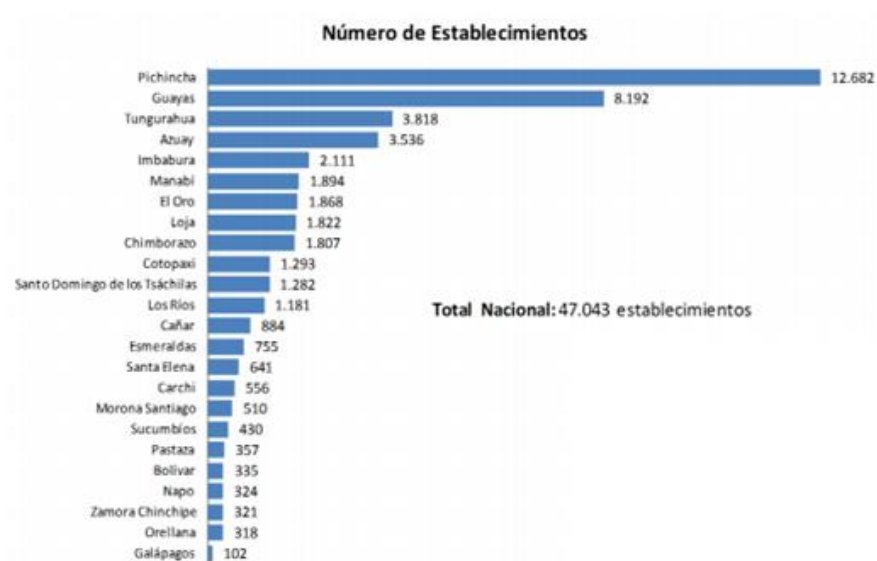
<b>Tejido empresarial relacionado con el cuero, según principales ciudades</b>					
	Calzado	Curtidoras	Material y maquinaria	Manufacturas	Total
Quito	27	2	2	7	38
Machachi	1				1
Ambato	61	27	23		111
Latacunga	1	1			2
Salcedo	1				1
Guano				1	1
Gualaceo	8				8
Cuenca	22	2		5	29
Chordeleg	9				9
Guaranda	1				1
Guayaquil	21	2	8		31
Machala	5				5
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>34</b>	<b>33</b>	<b>13</b>	<b>237</b>

**Fuente:** Revista Técnica Cueros

**Elaborador por:** Lucia Trujillo



**Gráfico 1.-** Número de Establecimientos



**Fuente:** Inec 2010

**Elaborador por:** Lucia Trujillo

Al analizar la problemática planteada en la cual se menciona la escasa desvalorización del employee experience, se origina las siguientes causas: El pésimo entorno de retención de talento humano, aplicación de técnicas empíricas o tradicionales, Ineficiencia en gestión del personal, lo que ocasiona un malestar general del talento humano impidiéndoles de esta manera lograr un óptimo desempeño.

De no dar solución a la problemática planteada, podría desencadenar en efectos negativos para las empresas del sector textil tales como: intención de renuncia por parte del personal, bajo compromiso con la empresa de parte del talento humano, y un personal desmotivado, todos estos aspectos se verán afectados en términos de productividad para la empresa lo que ocasionaría niveles bajos de producción y mismo afectaría a índices de rentabilidad de las empresas del textil y obligándolos a cerrar las mimas provocando el desempleo de sus trabajadores.

## **2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **2.1. Objetivo general.**

Determinar el employee experience y su impacto en el desempeño laboral en el sector textil de la provincia de Tungurahua.

### **2.2. Objetivos específicos.**

- Argumentar teóricamente las variables de estudio como el employee experience y desempeño laboral.
- Definir la situación actual del sector textil en relación a los factores que están inmersos en el desempeño laboral.
- Diseñar un plan de employee experience para mejorar el desempeño laboral del sector.

### 3. MARCO TEÓRICO.

#### 3.1 Antecedentes Investigativos

Vives (2013, pp. 16-31) las empresas, como parte de su responsabilidad ante la sociedad, pueden y deben contribuir al empleo y el emprendimiento. Pueden contribuir a través de la creación de empleos directos, en condiciones compatibles con la dignidad humana, y en particular a la reducción del desempleo juvenil a través de su participación en programas de aprendizaje y entrenamiento. Indirectamente pueden hacerlo a través de su involucramiento en la educación para el empleo. Pueden contribuir a la creación de empresas como parte del desarrollo de la cadena de valor y como parte del desarrollo local en las comunidades donde opera. Puede y debe además contribuir el emprendimiento directo a través de acciones de filantropía estratégica y la incorporación de emprendimientos en sus empleados e indirectamente través de mentorías y el apoyo a las instituciones y políticas. Pero todo esto requiere de un ecosistema que apoye estas actividades, en particular de políticas públicas conducentes, especialmente en educación y en el desarrollo del sistema financiero y marco legal. Estas actividades se deben potenciar a través de alianzas entre empresas y entre éstas y los gobiernos y la sociedad civil, tanto para las políticas como para las acciones. Con las siguientes conclusiones:

- La creación y mejora de la calidad del empleo y el fomento del emprendimiento son parte de la responsabilidad social de la empresa ya que contribuyen a una sociedad más próspera y equitativa, lo que en definitiva beneficia a la empresa en el largo plazo.
- Aun cuando las empresas pueden jugar un papel muy importante para promover el empleo y el emprendimiento, el problema es de tal magnitud que su contribución individual es relativamente pequeña pero colectivamente y en alianza y coordinación con el sector público y la sociedad civil tiene el potencial de tener gran impacto. Pero la efectividad de su actuación requiere de un ecosistema de apoyo con políticas e instituciones conducentes, donde prevalezcan las facilidades para que la empresa pueda actuar, más que el direccionamiento y el apoyo financiero ocasional por parte del gobierno.

Rodríguez (2004, pp. 43-52) identificar las organizaciones que trabajan los esquemas de participación directa de sus empleados en los procesos de toma de decisiones en países en donde la crisis obliga a sus directivos a ejercer papeles autoritarios es algo llamativo. Pero aún existe este tipo de instituciones donde la búsqueda del bienestar individual de sus empleados y la satisfacción de sus necesidades genera un clima laboral enfocado hacia las personas, que ha permitido incrementar los niveles de productividad y afrontar la crisis de una forma diferente. Este es el caso de la compañía Saeta International Sport Wear, empresa que hace algunos años, no más de siete, confeccionaba los uniformes a los equipos de fútbol más importantes de Colombia, pero con la globalización del deporte de fútbol, más allá de las negociaciones con los jugadores, la oferta de algunas entidades por plasmar sus marcas en las camisetas hizo que Saeta perdiera sus clientes. El presente artículo pretende indicar cómo el empeño de sus directivos y la participación de los empleados en la toma de decisiones ha sacado a la compañía de la crisis generada por la velocidad y ferocidad de los procesos de internacionalización. Indicando las siguientes conclusiones:

- La naturaleza de la competencia y las fuentes de ventaja competitiva difieren mucho de unos sectores a otros, e incluso, entre los segmentos de un mismo sector. Las empresas consiguen y mantienen ventajas competitivas en el mercado internacional mediante el mejoramiento, perfeccionamiento y la innovación. La innovación, como se apuntó anteriormente, incluye tanto el empleo de la tecnología como los nuevos métodos de producción, las nuevas formas de comercialización y la identificación de nuevos grupos de clientes, entre otros. Las innovaciones que dan lugar a la ventaja competitiva comprenden una acumulación de pequeños pasos y esfuerzos prolongados tanto como descubrimientos espectaculares.

- Los competidores mundiales frecuentemente llevan a cabo algunas actividades de la cadena del valor fuera de su país de origen. Esto significa que la tarea no es explicar por qué una empresa que opera exclusivamente en la nación tiene éxito internacional, sino las razones por las que la nación sea una base central más o menos deseable para competir en un sector. La base central es dónde se determina la estrategia, tiene lugar el desarrollo de los productos, los procesos fundamentales y las técnicas esenciales propias de la empresa.

Las condiciones económicas de los empleados han ido sobresaliendo por los empleados para el desarrollo en cada uno de los procesos destacando la innovación, donde les permiten a las organizaciones ser más competitivas con sus habilidades y movimientos de gestión para una mejor innovación de rendimiento con una superioridad en sus producciones con los diferentes medios comunicativos.

Para Guadaño (2012, pp. 22-41) las empresas propiedad de sus trabajadores despiertan un renovado interés como fórmulas para el mantenimiento del empleo y sostenibilidad del tejido productivo del entorno donde se ubican. También hay un interés creciente en la literatura económica por medir el desempeño empresarial e inferir, a partir de las posibles diferencias, pautas que permitan incrementar la eficiencia, competitividad y productividad empresarial. Por ambos motivos este trabajo analiza el desempeño medido a través de diferentes indicadores económicos de las empresas propiedad de sus trabajadores y compara los resultados con los obtenidos por las empresas capitalistas convencionales. Estos resultados constatan diferencias significativas en diversas variables económico-financieras congruentes con las diferentes estructuras de propiedad del capital de ambas formas societarias, pero que no son determinantes para abogar por un modelo de gobierno corporativo laboral. El objetivo de este trabajo es identificar si hay diferencias significativas de desempeño medido a través de diferentes indicadores económicos entre las empresas propiedad de sus trabajadores y las empresas capitalistas convencionales debido a las diferencias inherentes en la estructura de propiedad del capital, con la finalidad de abogar o no por un modelo de gobierno empresarial caracterizado por la participación de los trabajadores en los flujos financieros e informativo decisionales. Indicando su metodología con su clasificación de las empresas de la muestra se hizo distinguiendo entre las que son propiedad mayoritaria de sus trabajadores de las que no lo son, dando lugar a dos series: una para las sociedades limitadas laborales (SLL) y otra para las sociedades de responsabilidades limitadas (SRI). Mediante las siguientes conclusiones:

- La actual crisis económica ha renovado el interés por las empresas propiedad de sus trabajadores porque se consideran una fórmula para mantener el empleo y una opción estratégica para la sostenibilidad del tejido productivo del

territorio donde se ubican. En crisis anteriores han sabido demostrar que frente al despido, más utilizado como factor de ajuste en las empresas capitalistas convencionales, el reparto del trabajo, la reducción de jornadas, la disminución de salarios son alternativas que caracterizan a las empresas propiedad de los trabajadores.

- Por tanto, ante el renovado interés que han suscitado, propiciado por la situación actual, se ha querido comprobar en este trabajo si realmente las empresas propiedad de sus trabajadores tienen un mejor desempeño económico y financiero que las empresas capitalistas convencionales.

- No obstante, la Unión europea, consciente desde hace tiempo de su importancia, sí que realiza un reconocimiento institucional y promueve diferentes fórmulas de participación financiera de los trabajadores en los diferentes estados miembros como instrumento para avanzar en la construcción de la economía social de mercado y aumentar, entre otros factores, la productividad de las empresas, ya que considera que tienden a reunir lo mejor de los puntos de vista de capital y trabajo.

Rodríguez, Paz y Lizana, Cornejo (2011, pp. 220-231) existe consenso respecto a que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables fundamentales dentro de la gestión de las organizaciones. Sin embargo, no está claro cuáles son los efectos específicos que tienen dichas variables sobre el desempeño laboral en general, ni tampoco sobre los aspectos específicos del desempeño, tales como el comportamiento normativo, la productividad y las relaciones sociales. El objetivo de este estudio es determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas. Se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional y de satisfacción laboral de un organismo público. Los cuestionarios fueron contestados de forma individual y en un solo momento. Esta aplicación fue realizada junto al proceso de evaluación anual de desempeño de la institución. En esta evaluación se aplicó un cuestionario confeccionado por la institución cuyo objetivo era evaluar tres dimensiones del desempeño de los funcionarios (“comportamiento funcionario, condiciones personales, rendimiento y productividad). Se evidencia que existe una

relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Y que el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el rendimiento y la productividad. Con las siguientes conclusiones:

- La relación encontrada entre clima, satisfacción y desempeño en la empresa, es que tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral son predictores significativos del desempeño organizacional, sin embargo el clima predice y se relaciona de forma positiva y significativa con aspectos normativos (comportamiento funcionario), y condiciones personales del desempeño, mientras que la satisfacción con el rendimiento y productividad. Estos resultados encontrados en un servicio público nacional, pueden ser un aporte para comenzar a aclarar la relación entre las variables, ya que los estudios o modelos que describen la relación del clima y satisfacción con aspectos específicos del desempeño, lo han medido más bien económica y unidimensionalmente (desempeño general, porcentaje de ganancias, etc.).
- Es más relevante aún aportar con nuevos conocimientos en esta área y que estén más cercanos a establecer causalidad entre las variables, por lo que se sugiere replicar este estudio en muestras más grandes, que permitan realizar análisis más finos de la relación de las variables, como los modelos de ecuaciones estructurales, que son un paso previo a los estudios causales, pues permiten ver más finamente la relación entre las variables, por ejemplo permitirían ver si existe mediación pueda tener el clima y satisfacción en dimensiones de resultado o del desempeño.
- Se relaciona además con el hecho de que la interpretación del clima organizacional y los resultados que se obtengan, evidentemente dependen mucho de las dimensiones del clima que se incluyen en los estudios.

Como menciona Ruiz, Neif y Vanga (2008, pp. 419-440) las organizaciones ha incrementado su vigencia paralelamente con el afianzamiento de la empresa en la sociedad contemporánea. Las empresas han alcanzado un posicionamiento clave

porque son las generadoras de las riquezas además de ser el lugar que concentra un tiempo considerable de la gente y también el espacio esencial del aprendizaje de las personas por lo que no existen acontecimientos en la sociedad que no tengan una directa y explícita relación con el mundo de las organizaciones. Se agrega lo imposible que resulta no asociar la actividad humana con las connotaciones éticas y en la actualidad ha renovado su vigencia dicho tema, toda vez que la complejidad del entorno. El propósito es determinar la relación entre la ética empresarial y el desempeño laboral a través de lo cual se busca una manera de ofrecer oportunidades de crear, compartir y consultar información para reforzar los valores, creencias y principios y al mismo tiempo facilitar a toda organización alcanzar la ética empresarial deseada. Para las organizaciones el desempeño laboral no ha sido una novedad debido a que el individuo ha mantenido desde hace mucho tiempo una relación con su trabajo. De tal forma el desempeño laboral se puede entender como el mérito que puede mejorar tanto a las organizaciones como al personal que las conforman. Mencionando las siguientes conclusiones:

- Al momento de identificar los componentes de mayor importancia en el personal adscrito, los niveles de importancia de la mayoría de los componentes éticos por lo que en este caso se puede concluir que el personal en posición gerencial tiene una percepción favorable sobre su equipo de trabajo en relación a los elementos éticos encontrados en el personal.
- A pesar de la marcada tendencia hacia el alto desempeño evidencia en las dimensiones que componen la variable desempeño laboral y el mejoramiento académico es oportuno sugerir una orientación de los esfuerzos internos a fin de proporcionar al empleado una mayor participación a cursos de capacitación, talleres o charlas donde se compartan conocimientos entre los mismo integrantes de la organización.
- El compromiso con un comportamiento ético y la disposición para aplicar instrumentos que permitan medir su cumplimiento se hacen prioritarios y no solo para esperar reducir los márgenes de errores en las tomas de decisiones y formas de actuación para evitar manchas irreversibles en la reputación de la empresa.

El desempeño laboral tienen diferentes pautas donde les permitan incrementar su eficiencia, competitividad y productividad industrial despertando un renovado



interés para el mantenimiento del empleo y sostenibilidad en el lugar que se encuentren identificando las diferencias del desempeño a través de diferentes áreas de los indicadores económicos entre las empresas y de sus trabajadores.

### **3.2. Fundamentación Bibliográfica**

Matos (2013) la evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran). Es útil para determinar la existencia de problemas en cuanto se refiere a la integración de un empleado/a en la organización. Identifica los tipos de insuficiencias y problemas del personal evaluado, sus fortalezas, posibilidades, capacidades y los caracteriza. Mediante la apropiada evaluación del personal se puede evaluar a los trabajadores a fin de que continúen trabajando en la empresa. Es importante porque permite el mejoramiento de las relaciones humanas entre superiores y subordinados:

- La evaluación de personal es una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa.
- Facilita la información básica para la investigación de los recursos humanos. Promueve el estímulo a la mayor productividad.
- Logra una estimación del potencial de desarrollo de los trabajadores.
- La valoración del desempeño es una herramienta al servicio de los sistemas de gestión de recursos humanos. Los resultados de la evaluación se pueden utilizar para desarrollar o mejorar otros programas.

Sembrena (2008) la evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar, para el funcionamiento, desarrollo y movilización de las personas que nuestra organización

necesita para alcanzar sus objetivos. Acorde con la misión establecida y la visión vaticinada, tomando en cuenta nuestras características y especificidades y sobre todo el agresivo entorno. Ventajas de la evaluación del desempeño:

- Mejora el desempeño, mediante la retroalimentación.
- Políticas de compensación: puede ayudar a determinar quiénes merecen recibir aumentos.
- Decisiones de ubicación: las promociones, transferencias y separaciones se basan en el desempeño anterior o en el previsto.
- Necesidades de capacitación y desarrollo: el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar, o un potencial no aprovechado.
- Planeación y desarrollo de la carrera profesional: guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.
- Imprecisión de la información: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre el análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal.
- Errores en el diseño del puesto: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto.
- Desafíos externos: en ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos como la familia, salud, finanzas, etc., que pueden ser identificados en las evaluaciones.

La valoración desempeño se lo utiliza para demostrar el grado del desempeño con los objetivos presentados a nivel individual formando el proceso donde se estima el beneficio global del empleado mediante su trabajo para decidir las acciones que deben tomar con sus actividades, desarrollo y movilización de las personas en la organización.

### **3.2.1. El employee experience**

Según Wilde (2016, pág. 2) employee experience hace referencia a la suma de interacciones significativas y memorables que definen la relación entre una persona trabajadora y la organización, desde el reclutamiento hasta la eventual

desvinculación. Como toda experiencia, se configura a partir del recuerdo de momentos especialmente importantes, pero también a partir de factores más inefables del día a día: la configuración del espacio, la comida, la tecnología que se emplea. El término se ha tomado prestado del marketing donde hace tiempo que se habla de experiencia del consumidor o del cliente. Esa atención al detalle y al componente emocional de las interacciones se está proponiendo ahora como una posible vía para reinventar y reforzar la función de RH. Algunas organizaciones, como Adobe Systems, han llegado a crear un equipo conjunto de experiencia del cliente y del empleado. Naturalmente, esta concepción de los RH está muy vinculada a la atracción y retención del talento, al estímulo del compromiso y a la búsqueda de niveles óptimos de productividad. Estas tres áreas a menudo se han trabajado desde frentes diferentes, sin tener en cuenta que están muy condicionadas por la percepción que las personas empleadas tienen de su experiencia entendida como un todo.

Para Rivilla (2017) la profunda transformación derivada de nuevas necesidades, tanto de consumidores como de empleados. Hemos de ser capaces de aprovechar las nuevas posibilidades que la tecnología nos da para poder interactuar de una forma más eficaz. Un área de pro experience, basada en la forma de seleccionar personal y qué tipo de experiencia le das al candidato, pero también en cómo posicionas tu compañía desde un punto de vista de employee brand awareness versus otros competidores, todo ello siempre intentando adaptar el ciclo de vida del cliente con nosotros. Un área de pro experience, basada en la forma de seleccionar personal y qué tipo de experiencia le das al candidato, pero también en cómo posicionas tu compañía desde un punto de vista de employer brand awareness versus otros competidores, todo ello siempre intentando adaptar el ciclo de vida del cliente con nosotros.

Como indica Recursos Humanos (2017) es un modelo de gestión basado en la experiencia de los empleados. Las acciones de la compañía se diseñan teniendo en cuenta lo que viven y sienten cada uno de sus colaboradores. Teniendo en cuenta la gran competitividad que hay actualmente para atraer talento, cada vez más

empresas deciden apostar por diseñar una experiencia del empleado que marque la diferencia. Su misión es promover lo siguiente:

- Un contexto de trabajo más dinámico e innovador, apoyado en nuevas herramientas digitales.
- Una cultura de colaboración, transparencia y participación
- Una toma de decisiones, a todos los niveles, más sencilla y eficiente.
- Un mejor acceso y gestión de la información en el trabajo
- Un adecuado desarrollo profesional y humano.

Employee Experience es una de las interacciones reveladoras y notables que concretan la relación entre una persona trabajadora y la organización está vinculada con la conservación del talento y a la búsqueda de niveles amplios mediante su productividad en cada empresa optan por mejorar la experiencia del empleado para marcar la diferencia con un trabajo más motivador y exigente.

Para Moreno (2015) permite desarrollar habilidad de realizar el trabajo sin requerir que el supervisor esté detrás recordando las responsabilidades los colaboradores han aprendido a detectar nuevas opciones que permitan ahorrar recursos en la organización y sacar resultados con eficiencia y eficacia. Además, si ha desempeñado puestos de responsabilidad o dirigiendo equipos, tendrá capacidad de toma de decisiones para resolver dificultades, desarrollando el sentido de compromiso con el trabajo y el equipo entendiendo que el logro es de todos los actores involucrados en cada escena de la obra que se tiene a cargo, considerando siempre que una buena formación puede ser la llave hacia el trabajo soñado y sí es parte de la preparación para buscar las oportunidades laborales lo cual vale así estamos llamados a estudiar una carrera o más pero ello no lo es todo a la hora de ser contratado, pues el cúmulo de conocimiento práctico obtenido y habilidades que ya se han desarrollado en el campo de trabajo, sirve para completar el perfil del candidato y hacerlo más capaz, más elegible.

El employee experience permite al trabajador desarrollar sus capacidades y habilidades hacia el trabajo que realizan obteniendo experiencia laboral con un mejor desempeño para ser elegido en un puesto de trabajo más obteniendo más

conocimiento asumiendo responsabilidades cada vez mayores y para desempeñarse.

### **3.2.2. Los componentes del employee experience**

Para Morgan (2016) indica los siguientes componentes:

- Entorno físico: los expertos han confirmado que la configuración y el diseño de los espacios de trabajo influyen de manera crítica en la productividad y bienestar de los empleados. Se debe optar por entornos de trabajo flexibles con espacios comunes que facilitan el intercambio de información. Además estos espacios deben ser tranquilos para concentrarse mejor. Estas cuestiones, además de otras cuantas impactan de forma directa en el día a día de los empleados, reducen el estrés y previenen enfermedades.
- Entorno tecnológico: al hablar de entorno tecnológico nos estamos refiriendo a todas las herramientas que los empleados utilizan para hacer su trabajo. Estos van desde dispositivos como los portátiles y móviles al software y las apps que empleamos cada día. La tecnología es el sistema nervioso de una organización, por lo que es lógico afirmar que tiene un gran impacto en el employee experience. Los empleados esperan trabajar con tecnología intuitiva y rápida que no ralentice sus tareas. Además, los millennials requieren cada vez más la integración de tecnología móvil a la hora de trabajar.
- Entorno cultural: se trata de uno de los elementos más importantes a la hora de diseñar el employee experience, ya que la cultura corporativa de una empresa puede tanto motivar como agotar a los empleados. Son muchos los factores que engloba, como el comportamiento de los líderes, el ambiente que se respira al entrar en una habitación, el salario y los beneficios que ofrece un puesto, los objetivos y estrategia de la compañía... En resumen, el entorno cultural influye en todos los aspectos que a pesar de no ser físicos, se pueden percibir.

Los componentes del employee experience son divididos mediante entornos los cuales tienen un beneficio ayudando que el trabajo influye de manera productiva para un mejor bienestar de los empleados para que los empleados puedan trabajar

con tecnología rápida que no interrumpa su trabajo obteniendo un buen liderazgo en las diferentes áreas de encargo.

### **3.2.3. Estrategias para el employee experience**

Como indica Morgan (2016) el employee experience cumple con las siguientes estrategias:

- **Personalización.** Consiste en encontrar un equilibrio entre las necesidades de la compañía y las características únicas de los individuos que trabajan en ella. Muchas compañías buscan maneras de que sus empleados logren desarrollarse social y profesionalmente en sus puestos de trabajo. Esto puede darse por ejemplo, a través del aprendizaje personalizado.
- **Transparencia.** Los empleados quieren saber qué está ocurriendo en la empresa y cómo su trabajo está contribuyendo en los objetivos de la misma. Una buena manera de demostrar transparencia puede ser a través de una plataforma social como Net&Market, en donde los empleados puedan mantener un feedback con los altos cargos, recibir información útil sobre la empresa y establecer diálogo entre los diferentes departamentos.
- **Simplicidad.** Muchas compañías tienen problemas a la hora de adaptarse a las nuevas tecnologías, lo que hace que el flujo de trabajo sea más complejo, ya que ha supuesto un cambio en los procedimientos y en la toma de decisiones. En las organizaciones debe primar la simplificación de los esfuerzos, y se deben eliminar todos aquellos procesos que no añadan valor para crear un ambiente de trabajo positivo.
- **Autenticidad.** Resulta imprescindible alinear el employee experience a los valores y cultura de la organización. Estas pueden demostrar valores corporativos de muchas maneras, desde el diseño físico de las oficinas hasta la organización de eventos corporativos.
- **Feedback.** Mantener una comunicación bidireccional con los empleados en donde la información fluya libremente es un factor determinante a la hora de crear compromiso en tus empleados. Además, prestar atención a lo que tus empleados

dicen pueden ayudarte a ganar insight de la empresa, descubrir ideas innovadoras y mejorar la productividad.

Las estrategias para el employee experience sobresalen por medio de personalidad para encontrar un equilibrio entre las necesidades de la compañía, transparencia donde la empresa sube si alguna trampa de trabajo, simplicidad a la hora adaptarse a los sucesos tecnológicos, autenticidad es necesario para alinear el employee experience para los valores de la organización y feedback sirve para comunicación con los empleados.

#### **3.2.4. Ambiente Laboral**

Para Miranda y Rodriguez (2003, p. 22) todo modelo de previsión social esta acuerdo con una realidad socio laboral, teniendo en cuenta las características de la economía en que debe operar. La economía de mercado imperante y la rápida incorporación de la tecnología en todos los sectores de la actividad han conducido a un cambio de la estructura laboral. Cada vez más partes componentes de un proceso de producción se desagregan para ser operadas de manera separada a cargo de empresas independientes. Conjuntamente se incrementa la discontinuidad laboral, salarial, los periodos de desocupación real y el desplazamiento de trabajadores a actividades generalmente temporales. El nuevo sistema productivo genera un cuadro en el que la contratación por periodos fijos, con frecuencia de corto plazo, con pagos a honorarios o por obra vendida es cada vez más generalizada.

Como menciona Gan Busto y Triginé Prats (2010 , p. 275) el ambiente laboral desarrolla la tradición en los estudios e investigaciones acerca del factor humano en empresas y organizaciones. Por razones evidentes, el clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza sin

agotar ni muchísimo menos la larga lista de factores que inciden y focalizan el ambiente laboral. Planteando los diversos instrumentos de:

- Análisis laboral
- Análisis de la satisfacción laboral
- Implicación como jefe en el clima laboral de su ámbito
- Mejora del clima laboral

Moya, Oleas y Funes, (2015, p. 7) los recursos intangibles, tales como la creatividad, el talento o una perspectiva innovadora puede generar ventajas competitivas sostenibles dado que son únicos difíciles de imitar el proceso por el cual la organización aprende de sus mejores prácticas para evitar repetir errores, las necesidades y expectativas de los diversos agentes que interactúan en la empresa como clientes, proveedores, empleados, propietarios, competencia, gobierno, social en general y el proceso creación de valor con la posibilidad de operar en un entorno complejo e incierto generando entre todos los que forman parte de la organización. En la generación de empleo siendo el sector de las microempresas las más sobresalientes ya que cada 100 puestos de trabajo existen 44 son por empresas, 17 son generados por las pequeñas y 14 puestos de trabajo por medianas empresas.

Alencastro y Ortega (2013, p. 3) en el ambiente laboral se destaca la industria textil siendo un sector de la economía donde se producen hilos, telas ropa y producto relacionados dentro de los cuales incluyen el calzado coincidiendo con lo identifica por la Asociación de Industrias textiles del Ecuador (AITE), siendo hilados y tejidos los que alcanzan mayor volumen la producción de confesiones, prendas de vestir y manufacturas del hogar han ganado espacios importantes, prendas tejidas, trajes finos, pantalones clásicos y deportivos constituyen una fuente sustancial generadora de empleo donde contribuye el crecimiento del sector manufacturero.

El ambiente laboral está relacionado con la conjuntura social donde se diseña y estructurarse un contexto socio laboral teniendo en cuenta la economía siendo un



guía fundamental en la vida de la empresarial por varias normas de funcionamiento destacándose en sus diferentes áreas de la empresa beneficiando con su crecimiento económico y profesional.

### **3.2.5. Seguridad Laboral**

Según Estacio (2003, p. 54) la seguridad laboral de la propia empresa pero está claro que su eficiencia de cara a prevenir accidentes o enfermedades es muy limitada ya que depende de la buena voluntad del empresario. Puede ser que este detecte fallos importantes en seguridad, pero no quiera gastarse dinero para subsanarlos. Para ello hace falta el control externo, sería bastante estéril legislar sobre una materia si no se estableciesen al mismo tiempo unos procedimientos claros de control de su cumplimiento donde aparece la figura del inspector de Trabajo y Seguridad Social. Donde un inspector debe acudir a un centro de trabajo a iniciativa propia o a instancias de los trabajadores para supervisar las garantías de seguridad de los puestos de trabajo en una empresa. Donde pueden ser de tres tipos: leves, graves y muy graves. Pueden suspender al empresario una multa, una indemnización o incluso una condición penal.

Para Prado (2017) es el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto evitar y, en su caso, eliminar o minimizar los riesgos que pueden conducir a la materialización de accidentes con ocasión del trabajo, es decir, evitar lesiones y los efectos agudos producidos por agentes o productos peligrosos. Podemos decir que esta seguridad desde el punto de vista preventivo presenta varias acepciones, entre ellas cabe destacar las siguientes:

- La seguridad laboral como uno de los objetivos de la Ley de Prevención.
- La seguridad laboral como especialidad de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- La seguridad laboral como función organizativa y trabajo colectivo en la empresa para que no ocurran accidentes.
- La seguridad laboral como cometido dentro de una organización, ejercido por profesionales de la prevención.
- La seguridad laboral como profesión de libre ejercicio.

- La seguridad laboral como condición o cualidad de las personas o las cosas.

Como menciona Ferrer y Valdemoro (2012, p. 7) la seguridad laboral es único independiente de la diversas denominaciones que pueden recibir. La seguridad laboral resume en que un individuo debe trabajar bajo condiciones seguras; estas no deben suponer una amenaza a su integridad física aunque fuera parcial y temporal. Dado que esta seguridad se limita el ámbito laboral, los trabajadores deben estar suficientemente protegidos para que se reduzca al mínimo la posibilidad de sufrir un daño durante su actividad laboral. Los trabajadores asalariados desempeñan tareas atributarías por su superior jerárquico o por el empresario de forma que son estos quienes deben garantizar que esas tareas se desarrollen limitando al máximo el peligro.

Para IEES, trabajadores y empresarios fortalecen la seguridad y la salud laboral. (2016) la seguridad y salud laboral; fomentar una cultura de prevención en riesgos del trabajo, el IEES capacitó a trabajadores y empresarios para disminuir las enfermedades y accidentes laborales en empresas privadas e instituciones públicas. Mediante la participación de autoridades del IEES y más de 200 trabajadores de varias empresas: Servientrega, Holcim Ecuador S.A, Swissotel, Coca Codo Cinclair, Escuela Politécnica del Ecuador, TotalTek, NoreForce, Fiscalía, SRI, MEPAL Ecuador, DIGOIL, entre otras. La directora general del IEES, Geovanna León, destacó la importancia de la capacitación para que se ejecuten actividades preventivas y se genere una cultura en la gestión de la seguridad y salud laboral. "Hay que prevenir antes que lamentar" enfatizó al referirse a eventuales desastres, como los ocurridos el mes anterior en el país. Fausto Rovalino Tello, director del Seguro General de Riesgos del Trabajo (SGRT) explicó los avances del IEES en las capacitaciones, como las virtuales. "Estamos trabajando en una herramienta informática de e-learning, para que las capacitaciones dictadas por el SGRT sean recibidas a través del internet".

Según IEES (2016) el afiliado al IEES que aporta para el seguro de riesgos del trabajo está protegido cuando tiene un accidente laboral o adquirió una enfermedad

profesional por la actividad que realiza. Los efectos que producen los accidentes o enfermedades profesionales u ocupacionales a los afiliados pueden ser: incapacidad temporal; incapacidad permanente parcial; incapacidad permanente total; incapacidad permanente absoluta o la muerte; para cada uno existen condiciones, requisitos, plazos, que están determinados en el actual reglamento del seguro de riesgos, resolución C.D. Podrán ingresar al Seguro General Obligatorio, como asegurados al IESS, los afiliados calificados con las siguientes incapacidades: permanente parcial (no requieren autorización del IESS); permanente total pueden volver a aportar al Seguro General Obligatorio sin perder su renta de riesgos, únicamente para realizar una actividad distinta a la que ocasionó la incapacidad( si el IESS detecta que el asegurado además de la pensión por incapacidad permanente total recibe una remuneración por ejecutar la misma ocupación por la que ocasionó la incapacidad, el IESS suspende le suspende la prestación.

La seguridad laboral es un proceso que toda empresa debe realizar con los diversas procedimientos que pueden recibir una persona que debe trabajar bajo condiciones seguras para el empresario si no cumple con eso tendría que pagar una multa o una condición penal siendo un derecho indispensable para todas los trabajadores que pertenecen a una empresa.

Para la Ley de Seguridad Social (2011, págs. 1-3) indica los siguientes artículos relacionados con la seguridad laboral:

Art. 1.- PRINCIPIOS RECTORES.- El Seguro General Obligatorio forma parte del sistema nacional de seguridad social y, como tal, su organización y funcionamiento se fundamentan en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Para efectos de la aplicación de esta Ley: Solidaridad es la ayuda entre todas las personas aseguradas, sin distinción de nacionalidad, etnia, lugar de residencia, edad, sexo, estado de salud, educación, ocupación o ingresos, con el fin de financiar conjuntamente las prestaciones básicas del Seguro General Obligatorio. Obligatoriedad es la prohibición de acordar cualquier afectación, disminución, alteración o supresión del deber de solicitar y el derecho de recibir la protección del Seguro General Obligatorio. Universalidad es

la garantía de iguales oportunidades a toda la población asegurable para acceder a las prestaciones del Seguro General Obligatorio, sin distinción de nacionalidad, etnia, lugar de residencia, sexo, educación, ocupación o ingresos. Equidad es la entrega de las prestaciones del Seguro General Obligatorio en proporción directa al esfuerzo de los contribuyentes y a la necesidad de amparo de los beneficiarios, en función del bien común. Eficiencia es la mejor utilización económica de las contribuciones y demás recursos del Seguro General Obligatorio, para garantizar la entrega oportuna de prestaciones suficientes a sus beneficiarios. Subsidiariedad es el auxilio obligatorio del Estado para robustecer las actividades de aseguramiento y complementar el financiamiento de las prestaciones que no pueden costearse totalmente con las aportaciones de los asegurados. Suficiencia es la entrega oportuna de los servicios, las rentas y los demás beneficios del Seguro General Obligatorio, según el grado de deterioro de la capacidad para trabajar y la pérdida de ingreso del asegurado.

Art. 4.- RECURSOS DEL SEGURO GENERAL OBLIGATORIO: Las prestaciones del Seguro General Obligatorio se financiarán con los siguientes recursos:

- a. La aportación individual obligatoria de los afiliados, para cada seguro;
- b. La aportación patronal obligatoria de los empleadores, privados y públicos, para cada seguro, cuando los afiliados sean trabajadores sujetos al Código del Trabajo;
- c. La aportación patronal obligatoria de los empleadores públicos, para cada seguro, cuando los afiliados sean servidores sujetos a la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa;
- d. La contribución financiera obligatoria del Estado, para cada seguro, en los casos que señala esta Ley;
- e. Las reservas técnicas del régimen de jubilación por solidaridad intergeneracional;
- f. Los saldos de las cuentas individuales de los afiliados al régimen de jubilación por ahorro individual obligatorio;
- g. Los ingresos provenientes del pago de los dividendos de la deuda pública y privada con el IESS, por concepto de obligaciones patronales;
- h. Los ingresos provenientes del pago de dividendos de la deuda del Gobierno Nacional con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social;

- i. Las rentas de cualquier clase que produzcan las propiedades, los activos fijos, y las acciones y participaciones en empresas, administrados por el IESS;
- j. Los ingresos por enajenación de los activos de cada Seguro, administrados por el IESS;
- k. Los ingresos por servicios de salud prestados por las unidades médicas del IESS, que se entregarán al Fondo Presupuestario del Seguro General de Salud;
- l. Los recursos de cualquier clase que fueren asignados a cada seguro en virtud de leyes especiales para el cumplimiento de sus fines;
- m. Las herencias, legados y donaciones.

### **3.2.6. Desempeño Laboral**

Para Chiavenato (2007, p. 243) es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. La evaluación de los individuos que desempeñan papeles dentro de una organización se hace aplicando varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etc., es un concepto dinámico, porque las organizaciones siempre evalúan a los empleados, formal o informalmente, con cierta continuidad. Además, la evaluación del desempeño representa una técnica de administración imprescindible dentro de la actividad administrativa. Es un medio que permite detectar problemas en la supervisión del personal y en la integración del empleado a la organización o al puesto que ocupa, así como discordancias, desaprovechamiento de empleados que tienen más potencial que el exigido por el puesto, problemas de motivación, etc. Esto depende de los tipos de problemas identificados, la evaluación del desempeño servirá para definir y desarrollar una política de recursos humanos acorde con las necesidades de la organización.

Según Chiavenato (2007, pág. 244) los primeros pasos del encargado de la función de administración de recursos humanos dirigidos a implantar la evaluación del desempeño deben ser:

1. Garantizar que exista un clima laboral de respeto y confianza entre las personas.
2. Propiciar que las personas asuman responsabilidades y definan metas de trabajo.
3. Desarrollar un estilo de administración democrático, participativo y consultivo.
4. Crear un propósito de dirección, futuro y mejora continua de las personas.
5. Generar una expectativa permanente de aprendizaje, innovación, desarrollo personal y profesional.
6. Transformar la evaluación del desempeño en un proceso de diagnóstico de oportunidades de crecimiento, en lugar de que sea un sistema arbitrario, basado en juicios.

Como Indica Chiavenato (2007, pp. 244-246) responsabilidades en la evaluación del desempeño.- de acuerdo con la política de recursos humanos que adopte la organización, la responsabilidad de la evaluación del desempeño de las personas será atribuida al gerente, al propio individuo, al individuo y a su gerente conjuntamente, al equipo de trabajo, al área encargada de la administración de recursos humanos o a una comisión de evaluación del desempeño. Cada una de estas seis alternativas implica una filosofía de acción.

a) El gerente.- En casi todas las organizaciones, el gerente de línea asume la responsabilidad del desempeño de sus subordinados y de su evaluación. En ellas, el propio gerente o el supervisor evalúan el desempeño del personal, con asesoría del área encargada de administrar a las personas, la cual establece los medios y los criterios para tal evaluación. Como el gerente o el supervisor no cuentan con conocimientos especializados para proyectar, mantener y desarrollar un plan sistemático de evaluación de las personas, el área encargada de la administración de las personas desempeña una función de staff y se encarga de instituir, dar seguimiento y controlar el sistema, si bien cada jefe conserva su autoridad de línea y evalúa el trabajo de los subordinados por medio del esquema que marca el sistema.

b) b) La propia persona En las organizaciones más democráticas, el propio individuo es el responsable de su desempeño y de su propia evaluación. Esas

organizaciones emplean la autoevaluación del desempeño, de modo que cada persona evalúa el propio cumplimiento de su puesto, eficiencia y eficacia, teniendo en cuenta determinados indicadores que le proporcionan el gerente o la organización.

c) El individuo y el gerente Actualmente, las organizaciones adoptan un esquema, avanzado y dinámico, de la administración del desempeño. En este caso, resurge la vieja administración por objetivos (APO), pero ahora con una nueva presentación y sin aquellos conocidos traumas que caracterizaban su implantación en las organizaciones, como la antigua arbitrariedad, la autocracia y el constante estado de tensión y angustia que provocaba en los involucrados. Ahora, la APO es, en esencia, democrática, participativa, incluyente y muy motivadora.

d) d) El equipo de trabajo Otra alternativa sería pedir al propio equipo de trabajo que evalúe el desempeño de sus miembros y que, con cada uno de ellos, tome las medidas necesarias para irlo mejorando más y más. En este caso, el equipo asume la responsabilidad de evaluar el desempeño de sus participantes y de definir sus objetivos y metas.

e) El área de recursos humanos Esta alternativa es común en las organizaciones más conservadoras, pero que se está abandonando debido a su carácter extremadamente centralizador y burocrático. En este caso, el área encargada de la administración de recursos humanos es la responsable de evaluar el desempeño de todas las personas de la organización. Cada gerente proporciona información sobre el desempeño pasado de las personas, la cual es procesada e interpretada para generar informes o programas de acción que son coordinados por el área encargada de la administración de recursos humanos. Como todo proceso centralizador, éste exige reglas y normas burocráticas que restringen la libertad y la flexibilidad de las personas involucradas en el sistema.

f) La comisión de evaluación En algunas organizaciones, la evaluación del desempeño es responsabilidad de una comisión designada para tal efecto. Se trata de una evaluación colectiva hecha por un grupo de personas. La comisión generalmente incluye a personas que pertenecen a diversas áreas o departamentos y está formada por miembros permanentes y transitorios. Los miembros permanentes y estables (como el presidente de la organización o su representante,

el dirigente del área encargada de la administración de recursos humanos y el especialista en evaluación del desempeño) participan en todas las evaluaciones y su papel consiste en mantener el equilibrio de los juicios, el cumplimiento de las normas y la permanencia del sistema. Los miembros transitorios son el gerente de cada evaluado y su superior. A pesar de la evidente distribución de fuerzas, esta alternativa también es criticada por centralizadora y por su espíritu de enjuiciamiento, y no de orientación y de mejora continua del desempeño.

f) Evaluación de 360° La evaluación del desempeño de 360° se refiere al contexto general que envuelve a cada persona. Se trata de una evaluación hecha, en forma circular, por todos los elementos que tienen algún tipo de interacción con el evaluado. Participan en ella el superior, los colegas y/o compañeros de trabajo, los subordinados, los clientes internos y los externos, los proveedores y todas las personas que giran en torno al evaluado con un alcance de 360°. Es una forma más rica de evaluación porque la información que proporciona viene de todos lados. La evaluación de 360° ofrece condiciones para que el administrador se adapte y se ajuste a las muy distintas demandas que recibe de su contexto laboral o de sus diferentes asociados.

**Rendimiento:** Es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía Como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: así, cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. Workmeter (2012)

**Servicios:** son un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos. General (2013)

**Productividad:** Se define como la cantidad de producción de una unidad de producto o servicio por insumo de cada factor utilizado por unidad de tiempo. Moro (2009)



Contribución: Son tributos cuya obligación se deriva de la obtención de beneficios especiales individualizados derivados de las inversiones del Estado en obras públicas, prestaciones sociales, salud y otras actividades. Redacción (2017)

Para Pedraza (2010, p. 494) los cambios que se han generado en los diferentes entornos laborales en la actualidad, han llevado a las organizaciones a acelerar su ritmo de trabajo para poder lograr ser competitivas y exitosas. Para alcanzar el éxito, las organizaciones deben gestionar adecuadamente su talento humano, considerando los procesos a que ellos son sometidos dentro de estas instituciones. Uno de los más importantes al respecto, lo constituye el desempeño laboral de los empleados. Las organizaciones en la actualidad deben diseñar y aplicar sistemas de evaluación del desempeño que les permitan identificar de manera oportuna y eficaz las fallas y limitaciones que se registran para corregirlas y garantizar el alcance de los objetivos institucionales. En este contexto, hay que considerar al respecto que uno de los principales factores que incide en el rendimiento laboral es la remuneración que los trabajadores perciben a cambio de su labor, junto a la estabilidad laboral que ofrece la empresa. Se persigue la creación de un ambiente favorable para el ejercicio y la estabilidad laboral, mediante la negociación y aprobación de contratos colectivos ajustados a las normas legales existentes y que incorporen salarios dignos que satisfagan a los trabajadores y que repercutan en sus rendimientos. Por lo tanto, se hace necesario precisar el desempeño del personal contratado, la estabilidad laboral que ofrece la organización y la relación entre ambas variables como parte de un proceso de evaluación y consolidación del funcionamiento de las organizaciones.

Como menciona Pedraza (2010, pp. 498-499) el sentido de la estabilidad es proteger al trabajador de los despidos arbitrarios. A través del régimen de estabilidad se pretende limitar la libertad incondicional del empleador evitando despidos arbitrarios que sumen en caos e inseguridad al trabajador, cuya única fuente de ingreso es su trabajo, conllevando la insatisfacción de necesidades y un estado de angustia de su familia. Ante esa incertidumbre, la estabilidad laboral pasa de ser un concepto absoluto para convertirse en uno más abierto y relativo, donde tanto las empresas como los empleados tendrán igual responsabilidad para garantizar su

presencia. En lo que respecta a la persona, ésta poseerá estabilidad laboral siempre y cuando no pierda su capacidad de innovar y pueda garantizar que agregará de manera constante valor a las organizaciones que se interesen en sus servicios, independientemente de su condición social, edad o credo, pues no ha de ser filtrado a través de los mismos paradigmas que hoy se manejan para poder contratar al individuo. Por lo tanto, mientras sea empleable poseerá estabilidad laboral, ya que ellos será la verdadera garantía de estabilidad. Con relación a las empresas, éstas deberán garantizar al Estado la valoración y contratación del talento empleable, sin las limitaciones que hoy interponen, basado en sus competencias, lo que permitirá mantener abierto el mercado para todo aquel que se preocupe por mantener activo, actualizado y con visión de futuro. La estabilidad laboral debería ser entendida como la responsabilidad compartida que posee tanto el patrono como el empleado o el candidato de asegurar su participación efectiva en el ambiente laboral mientras ambas partes garanticen la adición de valor a los procesos, productos o servicios que ofrezcan o generen. Existe diversidad de criterios sobre esta estabilidad laboral, en razón de variadas concepciones doctrinales e interpretaciones legislativas se clasifica de la siguiente manera:

Por la Naturaleza:

- a. Estabilidad Absoluta: es la posesión o posición vitalicia del empleo hasta la jubilación o retiro por parte del trabajador de su cargo o función laboral. El contrato puede sólo disolverse si se acreditan las causales indicadas en la ley: de lo contrario la elección que al efecto toma el empleador.
- b. Estabilidad Absoluta Flexible: admite el despido mediante justa causa, así como en caso de no probarse la reposición o pago de la indemnización, lo decide la autoridad.
- c. Estabilidad Absoluta Rígida: admite como causales de despido, sólo la determinada por Ley; admite la reposición o indemnización a elección del trabajador, en el caso de no haberse probado la causal que lo motivó.
- d. Estabilidad Casi Absoluta: se presenta este tipo de estabilidad cuando el trabajador sólo puede ser despedido por haber incurrido en falta grave o existir trámite probado de reducción de personal o cierre de la empresa o negocio por razones técnicas o falencia económica. No admitiéndose ninguna otra causal no

determinada por la ley, que configuraría el abuso del derecho, no admisible en nuestro sistema legal.

e. Estabilidad Relativa: es la durabilidad. Considera que da lugar la subsistencia normal o indefinida de un contrato de trabajo y afirma: La estabilidad relativa permite al patrono o empresario poner término al vínculo contractual abonando una indemnización. La estabilidad relativa puede ser:

a. Estabilidad Relativa Propia: es igual a la estabilidad absoluta, pero no procede la reinstalación contra la voluntad del empleador. El trabajador puede realizar las mismas acciones que en el caso que la estabilidad absoluta, los salarios caídos proceden hasta la reincorporación del trabajador en su cargo o extinción del contrato.

b. Estabilidad Relativa Propia: es la decisión del empleador aún sin causa (arbitraria), produce la extinción de la relación contractual (eficacia), el hecho da lugar al pago de una indemnización. La estabilidad relativa permite el patrón o empresario poner término al vínculo contractual abonando una indemnización.

Según Ruiz (2008, pp. 427-428) las organizaciones, el desempeño laboral no ha sido una novedad debido a que el individuo ha mantenido desde hace tiempo una relación con su trabajo. De tal forma, el desempeño laboral se puede entender como el mérito que puede mejorar tanto a las organizaciones como al personal que las conforman. El desempeño laboral, es cuando ocurre en un contexto laboral, rodeado y regulado por normas, restricciones, expectativas de otros, exigencias, incentivos y probablemente recursos o ayudas necesarias para asegurar la calidad desempeño-resultado. El desempeño laboral intervienen factores o condiciones relacionados dentro del llamado contexto del desempeño, y son en primer lugar las condiciones antecedentes las cuales constituyen una fuente de causalidad desde remota o mediata del desempeño, que actúan sobre factores llamados intervinientes conformados por 3 categorías: las características de las condiciones sociales (status, roles), culturales (valores, creencias y actitudes) y demográficas (edad, ocupación, nivel socio-económico, estado civil, salud y educación); las categorías de los factores de personalidad: incluyen un conjunto de tenencias, patrones de comportamiento y reacciones de la persona; y las categorías de las características

del puesto de trabajo: constituyen circunstancias o hechos externos a las personas; sus especificaciones y características inducen a ciertos patrones de acción en las personas que desempeñan el cargo.

Mendoza (2017, p. 2) en los negocios cuyo economía que considera pequeña, se demanda que las organizaciones, fundamentalmente las privadas poseen ventajas frente a sus oponentes y desean aumentar su mercado. Esto implica que cada día exige la búsqueda de la competitividad la generación de productividad de los trabajadores siempre ha sido una preocupación constante de los administradores para aumentar su radio de acción y lograr penetrar en los mercados. La productividad entienda como el rendimiento de la actividad productiva de los hombres expresada por la correlación entre el gasto de trabajo (escala de la sociedad, de una rama, de una empresa o de un solo trabajador) igual cantidad de bienes materiales producidos. Se ha determinado que una de las principales debilidades es la falta de formalidad en las relaciones laborales con sus colaboradores, lo que provoca una alta rotación del personal el mismo que al momento de abandonar la organización se lleva consigo un cúmulo de experiencias de aprendizaje personal que se conoce como conocimiento tácito, provocando con ello que es la Organización tengo que incurrir nuevos costos de preparación, capacitación y desarrollo.

Solys, Gavilanes y Azogue (2017, p. 267) la competitividad e innovación de las naciones se originan en las industrias a través dl esfuerzo y capacidades para desarrollarse en los mercados internacionales con ventajas competitivas que generan valor agregado en sus productos, la actividad textil promueve la generación de empleo siendo de vital importancia considerar aspectos relacionados con su entorno económico, político, social, tecnológico y procesos de gestión, donde identifica la necesidad de desarrollar productos de valor agregado a fin de evitar la pérdida de competitividad, siendo necesario ejecutar estrategias de innovación que sean menos nocivos con el medio ambiente generando criterios de diferenciación

que sean menos nocivos con el medio ambiente generando reducción en los costos de producción que traduce su mayor rentabilidad.

El desempeño laboral es considerado por cada uno de sus factores que indican el rendimiento en los trabajadores mediante su estabilidad profesional que ofrece la empresa para el mejoramiento de las organizaciones como para el personal que las conforman diferentes factores o condiciones dentro del contexto en el desempeño los cuales constituyen una fuente de causalidad desde remota o indirecta indicando el comportamiento de cada persona.

Como indica Ruiz (2015) puede ser definido como la destreza o habilidad con la que las personas realizan una actividad es el producto de un conjunto de conocimientos, experiencias previas, sentimientos, actitudes, valores, motivaciones entre otras características que actúan directamente o influyen sobre el logro de los objetivos planeados es el nivel de rendimiento demostrado por el trabajador en la ejecución de sus tareas diarias dentro de la empresa y están directamente relacionadas tanto con las exigencias técnicas, productivas, como con los resultados de servicios que la empresa espera de él.

Desempeño laboral permite a la empresa para la mejora de sus actividades productivas a través de ella se puede detectar el potencial de desarrollo de los empleados basándose en el rendimiento del trabajador en sus actividades.

Para Romero, Mendoza y Torres (2014, p. 28) se refiere al nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas propuestas dentro de una organización en un tiempo determinado. Por tanto todo recurso humano que interactúa dentro de una organización tiene un comportamiento que influye en los resultados de sus actuaciones. Cada actividad que realiza conlleva a un propósito, una sinergia global, con el fin de optimizar la productividad a través del establecimiento de objetivos y metas específicas en un período de tiempo determinado, comprende todas aquellas actividades y tareas que realiza o ejecuta un determinado trabajador en una determinada empresa u organización. Igualmente,

el desempeño laboral aborda el nivel de ejecución logrado por el trabajador en el cumplimiento de sus tareas encomendadas de manera muy significativa, repercute en el éxito de las metas y los objetivos planeados por la empresa.

Depende de las habilidades intelectuales o físicas que el trabajador requiere, para el eficiente desempeño de sus funciones, haciéndose de este modo necesario el estudio actualizado del perfil de los mismos, las personas constituyen el recurso más valioso para las organizaciones. Por ende el efectivo desempeño del recurso humano constituye una de las claves de éxito de toda institución, por ello es necesario la evaluación de los individuos que desempeñan los diferentes roles dentro de la organización, para determinar su aporte a la eficiencia organizacional. Romero, Mendoza y Torres (2014, p. 28)

Según Ruiz, Silva y Vanga (2008, págs. 427-428) el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabaja eficazmente para alcanzar metas comunes sujeto de reglas básicas establecidas con anterioridad, visualiza el punto hasta el cual un empleado puede realizar una labor aclarando que dicho desempeño no solo incluye la producción de unidades tangibles sino también las no tangibles como lo es el pensar en forma creativa inventar un producto nuevo resolver un conflicto entre otros o vender un bien servicio, cuando ocurre en un contexto laboral rodeado y regulado por normas restricciones expectativas de otros exigencias incentivos y probablemente recursos o ayudas necesarias para asegurar la calidad desempeño resultados, intervienen factores condiciones relacionados dentro del llamado contexto del desempeño y son en primer lugar las condiciones antecedentes las cuales constituyen una fuente de causalidad desde remota o mediada del desempeño que actúan sobre factores llamados intervinientes conformados por tres categorías:

- Condiciones sociales
- Culturales
- Monográficas

Como menciona Mazariegos (2015, p. 26-27) es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual, explican que en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral son:

- Desempeño de las tareas

Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas.

- Civismo

Se refiera a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respecto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.

- Falta de productividad

Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

### **3.2.7. Como se calcula el desempeño laboral**

Para Workmeter (2012) el cálculo de la productividad del trabajo que han realizado los empleados debe ser utilizando nuevas tecnologías como la métrica de productividad objetiva que analiza, cualifica y cuantifica el trabajo. Que los empleados vean reflejado su comportamiento numéricamente en los resultados de la empresa, lo que los psicólogos denominan “efecto espejo”, puede ser positivo para que cambien sus hábitos. Con las métricas automáticas se consiguen grandes mejoras del nivel de dedicación a las actividades más productivas, además de

gestionar mucho mejor el tiempo, dando cabida a iniciativas como el horario flexible o el teletrabajo, ayudando a la conciliación de la vida profesional y personal, y, por lo tanto, mejorando la productividad final de los empleados. Pero no se debe olvidar la necesidad de medir la productividad de un individuo o una empresa desde varias perspectivas y se deben tener en cuenta otros indicadores de negocio o rendimiento personal. También hay que tener en cuenta que no toda la responsabilidad está en el lado de los empleados. Aspectos como el estilo de gestión, la involucración de las personas, la transparencia, los valores o la sensación de equipo son claves para obtener buenos rendimientos productivos, y todo ello es responsabilidad de la empresa.

Según Muñoz (2017) puede definir como la relación que existe entre los resultados obtenidos en el trabajo y los recursos que han sido empleados para alcanzarlos. Es por ello que se puede medir respecto a dos variables diferentes: el volumen físico del trabajo realizado o bien por el valor generado por los bienes o servicios que se han producido la medición de la productividad laboral debe ir más allá de los resultados, ya que esta puede depender de otros muchos aspectos que pueden ser muy importantes a la hora de valorar el rendimiento de un determinado empleado. Hablamos por ejemplo de su contribución al buen ambiente de trabajo en la compañía, el nivel de satisfacción de los clientes con los que trabaja, el apoyo a los compañeros. Consejos para definir la productividad laboral:

1. Para cada uno de los perfiles de la empresa se deben definir aquellos parámetros que se considere puedan estar relacionados con un buen desempeño en el puesto de trabajo. En estos parámetros se pueden incluir los relacionados directamente con los resultados obtenidos, pero también otros aspectos como los mencionados anteriormente, que si bien son más difíciles de medir, pueden llegar a ser muy valiosos.
2. Para cada uno de los parámetros identificados, es necesario definir uno o varios indicadores que sirvan para medir el desempeño respecto a dichos parámetros. Estos indicadores deben ser 100 % objetivos y fáciles de interpretar, con el fin de que su uso sea lo más operativo posible.



3. Es necesario que se mida la productividad laboral de todos los empleados, siendo fundamental hacer ver que dicha medida no se hace con otro objetivo que poder identificar oportunidades de mejora, ya que en caso contrario se pueden encontrar retenciones en la plantilla.

El cálculo del desempeño laboral se realiza mediante la productividad que es realizada por los empleados manejando nuevas tecnologías para una mejor productividad en donde se analiza la responsabilidad e integridad laboral para un rendimiento determinado con un buen contexto de trabajo en la empresa para obtener la satisfacción de los clientes.

### **3.2.8. Motivación laboral**

Para Sánchez (2015) la motivación laboral consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, por esto es necesario pensar en qué puede hacer uno por estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos, en tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios. Es la propiedad percibida por los miembros de la empresa y que influye en el comportamiento para que la organización produzca los resultados esperados, el administrador debe desempeñar funciones activadoras y emplear los incentivos adecuados, de real interés de los subordinados, para lograr motivar a los empleados. Sin embargo trabajar en equipo es algo difícil de lograr, y por lo tanto no todos los grupos de trabajo obtienen el éxito deseado, esto se debe a que existen variables como la capacidad de los miembros, la intensidad de los conflictos a solucionar y las presiones internas para que los miembros sigan las normas establecidas, además la versatilidad humana es diversa (Cada persona es un fenómeno multidimensional, sujeto a la influencia de muchas variables) El Haz de diferencias, en cuanto a actitudes, es amplio y los patrones de comportamiento aprendidos son infinitos. Las organizaciones no disponen de datos o medios para comprender la complejidad total de su personal, de estos, es decir, los aspectos internos de la organización conducirán a despertar diferentes clases de motivación pero en términos más prácticos

Como menciona Mordan (2013) la palabra Motivación deriva del latín Motivus, que significa “causa del movimiento”, el concepto motivación lo conforma la palabra MOTIVO y ACCION, eso significa que para que un empleado se encuentre motivado y este comprometido con la empresa y rinda al 110% debe tener un motivo que lo lleve a la acción. Existen varios motivos posibles, como no sentirse bien remunerado, la mala relación con el superior, con otros compañeros o cliente, la falta de reconocimiento, la falta de desarrollo profesional, la rutina, los problemas personales, etc. Para enfrentar a esta situación debemos volver a crear la ilusión del primer día en el empleado, volver a enamorarlo, entusiasmarlo y ayudarlo a encontrar el MOTIVO que lo lleve a la ACCION. Sugerencias que pueden mejorar esta situación son:

- 1.- Mejorar la comunicación entre empleados y empresa
- 2.- Respeto mutuo
- 3.- Buscar la conciliación entre trabajo y familia
- 4.- Reconocer el trabajo de los empleados
- 5.- Mostrar interés por las necesidades del empleado
- 6.- Establecer retos constantes para evitar la rutina
- 7.- Crear equipo
- 8.- Instaurar entrevistas personales y evaluación de satisfacción.

En la motivación laboral en debemos mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño de la organización mediante las entrevistas personales y la evaluación de satisfacción con el trabajo en equipo para lograr el éxito deseado sintiéndose comprometido con la entidad para lograr el crecimiento deseado.

### **3.3. Hipótesis**

La aplicación del employee experience mejorará el desempeño laboral en el sector textil de la provincia de Tungurahua.

## **4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **4.1. Enfoque**

Según Hernandez, Fernández & Baptista (2014, p. 16) menciona: La investigación cuantitativa nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y las magnitudes de éstos. Asimismo, nos brinda una gran posibilidad de réplica y un enfoque sobre puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares.

### **4.2. Modalidad básica de la investigación**

#### **4.2.1. Investigación de campo**

Según Hernandez (2008, pág. 11) en su investigación “Consideraciones sobre técnicas de investigación documental en el ámbito jurídico” menciona a la investigación de campo:

Es aquella en que el mismo objeto de estudio sirve como fuente de información para el investigador; consiste en la observación directa y en vivo de cosas, comportamiento de personas, circunstancias en que ocurren ciertos hechos; las técnicas normalmente empleadas son: la encuesta, la entrevista, la grabación, la filmación, la fotografía, entre otros.

#### **4.2.2. Investigación bibliográfica documental**

Según Govea & Vilela (2015) en su artículo científico “Gestión académica de calidad en las universidades ecuatorianas menciona a la investigación bibliográfica: Es el proceso sistemático y secuencial de recolección, selección, clasificación, evaluación y análisis de contenido del material empírico impreso y gráfico, físico y/o virtual que servirá de fuente teórica, conceptual y/o metodológica para una

investigación científica determinada; que permite conocer una realidad, estableciendo las causas principales que provocan los inconvenientes y proporciona a una organización las estrategias para la eliminación de esas dificultades.

## **4.2. Nivel o tipo de investigación**

### **4.2.1. Investigación descriptiva**

Según Hernandez, Fernández & Baptista (2010, p. 80) menciona a la investigación descriptiva: “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.”

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **4.3. Población**

Según Galindo (2013) en su publicación “Metodología de investigación, pautas para hacer tesis señala que Tamayo (2012) define que la población es:

La totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

**Tabla 2.- Actividad Principal a siete Dígitos CIIO**

<b>Actividad Principal a siete Dígitos CIIU</b>	<b>TUNGURAHUA</b>
Hilatura y fabricación de hilados e hilos para tejedura o costura, para el comercio o para procesamiento posterior, textiles	2
Fabricación de tejidos (telas) anchos de algodón, lana, lana peinada o seda, incluidos los fabricados a partir de mezcla	6
Fabricación de otros tejidos (telas) anchos de lino, ramio, cáñamo, yute y fibras blandas y de hilados especiales.	1
Servicio de blanqueo y teñido de fibras, hilados, tejidos (telas) y artículos textiles, incluido prendas de vestir: pantalones, entre otros	3
Servicio de estampado serigráfico de productos textiles y prendas de vestir, realizado por terceros a cambio de una retribución	20
Fabricación de tejidos (telas) aterciopelados y de rizo de punto o ganchillo.	0
Fabricación de artículos confeccionados con cualquier tipo de material textil, incluidos tejidos (telas) de punto.	5
Fabricación de accesorios confeccionados para el hogar: cortinas, cenefas, visillos.	24
Fabricación de artículos de lona o encerados: tiendas de campaña, artículos de acampada, velas, toldos de protección con	17
Fabricación de tapices tejidos a mano.	1
Fabricación de banderas, gallardetes, estandartes, etcétera.	0
Fabricación de fundas (forros) o cobertores de asientos para automóviles, fundas para maquinarias, muebles, neumáticos,	1
Fabricación de otros artículos confeccionados con textiles: paños para desempolvar, paños de cocina y artículos similares	0
Fabricación de cubrimientos para pisos de materiales textiles: tapices, alfombras, estereras, recuadros de moqueta (alfombras)	5
Fabricación de cuerdas, cordeles, bramantes e hilos de fibras textiles o de cintas o similares, estén o no impregnados,	2
Fabricación de tejidos (telas) estrechos, incluidos los de urdimbre sin trama sujetos por una sustancia adhesiva: marbet	38
Fabricación de otros productos textiles: adornos para vehículos automotores, cinta-tejido sensible a la presión, etc.	3
Fabricación de prendas de vestir de cuero o cuero regenerado, incluidos accesorios de trabajo de cuero, como mandiles.	87
Fabricación de prendas de vestir de telas tejidas, de punto y ganchillo, de telas no tejidas, entre otras, para hombres,	373
Fabricación de ropa interior y ropa de dormir de telas tejidas, de punto y ganchillo, de encaje, etcétera, para hombres,	50
Actividades de confección a la medida de prendas de vestir (costureras, sastres).	77
Fabricación de otros accesorios de vestir: gorros y sombreros (incluido los de piel y paja toquilla), guantes, cinturones	13

Fabricación de artículos de piel (con pelo natural): prendas y accesorios de piel.	2
Fabricación de artículos diversos de piel (con pelo natural): alfombras, pufés sin relleno, paños para pulimento industrial.	1
Fabricación de artículos de confección de punto y ganchillo: jerseys, suéteres, chalecos, camisetas y artículos similares	5
Fabricación de medias, incluidos calcetines, leotardos y pantimedias.	2
Actividades de descarnadura, tundido, depilado, engrase, curtido, blanqueo, teñido, adobo de pieles y cueros de pieles f	31
Fabricación de cueros gamuzados y apergaminados, charol y cueros metalizados.	8
Fabricación de cueros regenerados (artificiales).	0
Fabricación de maletas, bolsos de mano, mochilas y artículos similares, de cuero, cuero regenerado o cualquier otro mate	44
Fabricación de artículos de talabartería y guarnicionería: sillas de montar, arreos, látigos y fustas.	1
Fabricación de otros artículos diversos de cuero o cuero regenerado: correas de transmisión, cordones de cuero para zapa	10
Fabricación de calzado, botines, polainas y artículos similares para todo uso, de cualquier material y mediante cualquier método	161
Fabricación de partes de cuero para calzado: palas y partes de palas, suelas y plantillas, tacones, etcétera.	8
<b>TOTAL</b>	<b>1001</b>

**Fuente:** Base CENEC INEC - 2010

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

#### 4.4. Muestra

Según López (2004, pág. 11) en su artículo Población, Muestra y Muestreo menciona:

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros. La muestra es una parte representativa de la población.

El proyecto de investigación y desarrollo tiene una población de estudio y para calcular la muestra se usa la fórmula de Béjar (2010):

n= tamaño de la muestra

N= tamaño del universo (o de la población)

P= probabilidad de ocurrencia (homogeneidad del fenómeno)

O, porcentaje de respuesta viables o confiables, generalmente p=0.5)

Q=1-p=probabilidad de no ocurrencia (respuesta no fiables).

ME= margen de error o precisión admisible con que se toma la muestra

(Generalmente se elige del 0.01 al 0.15) el más usual es 0.05

NC= nivel de confianza o exactitud con que se generaliza los resultados a la población.

Una forma de plantear MC y NC es en porcentajes ME + NC es decir:

ME= 5%= 0.05 o sea al 95% de confianza NC=1.96

$$n = + \frac{Npq}{(N - 1) \frac{ME^2}{NC^2} + PQ}$$
$$n = + \frac{1001 * 0,5 * 0,5}{(1001 - 1) \frac{0,05^2}{1,96^2} + 0,5 * 0,5}$$

**n=278**

## **OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Según Carrasco (2009, p. 226) menciona:

Es un proceso metodológico que consiste en descomponer deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico; es decir que estas variables se dividen (si son complejas) en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, índices, subíndices, ítems; mientras si son concretas solamente en indicadores, índices e ítem.

## Operacionalización de la variable independiente

**Tabla 3.** Operacionalización de la variable independiente

VARIABLE DEPENDIENTE: <u>Employee Experience</u>				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
Es un modelo de gestión basado en la experiencia de los empleados. Las acciones de la compañía se diseñan teniendo en cuenta lo que viven y sienten cada uno de sus colaboradores. Teniendo en cuenta la gran competitividad que hay actualmente para atraer talento, cada vez más empresas deciden apostar por diseñar una experiencia del empleado que marque la diferencia.	Modelo de gestión en base a la experiencia de los trabajadores	Experiencias	¿Aplican el <u>employee experience</u> en su empresa?  ¿Existe una plataforma de quejas para los empleados?  ¿Toma en cuenta las recomendaciones de los empleados?	Encuesta
		Talentos	¿En la empresa se comunica de forma clara las oportunidades de desarrollo profesional?  ¿Tiene los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?	

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Lucia Trujillo



## Operacionalización de la variable dependiente

Tabla 4. Operacionalización de la variable dependiente

<b>VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño laboral</b>				
<b>CONCEPTUALIZACIÓN</b>	<b>CATEGORÍAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS BÁSICOS</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b>
El desempeño laboral, es cuando ocurre en un contexto laboral, rodeado y regulado por normas, restricciones, expectativas de otros, exigencias, incentivos y probablemente recursos o ayudas necesarias para asegurar la calidad desempeño-resultado, cumplen con 3 categorías: las características de las condiciones sociales (status, roles), culturales (valores, creencias y actitudes) y demográficas (edad, ocupación, nivel socio-económico, estado civil, salud y educación);	Normas, restricciones, expectativas, exigencias e incentivos	Satisfacción laboral	<p>¿Estimulan el desarrollo personal y profesional en su empresa?</p> <p>¿El ambiente de la empresa es confortable?</p>	Encuesta
		Cumplimiento	<p>¿Tiene la información suficiente sobre la estrategia y objetivos de la empresa?</p> <p>¿La empresa está claramente definida por su misión y visión?</p>	

Fuente: Propia

Elaborado por: Lucia Trujillo

## **RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Metodológicamente para Herrera y otros (2002, pp.174-178 y 183-185) la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

### **Plan para la recolección de información**

- Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados. Se obtendrá información a través de fuentes secundarias.
- Según Abril (2006) menciona sobre las técnicas de recolección de datos como: Conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga.
- En la presente investigación se utilizará la técnica de la encuesta.
- Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.

Según Abril (2006) en el documento técnicas de investigación dice sobre la observación:

Consiste en la percepción sistemática y dirigida a captar los aspectos más significativos de los objetos, hechos, realidades sociales y personas en el contexto donde se desarrollan normalmente. Proporciona la información empírica necesaria para plantear nuevos problemas, formular hipótesis y su posterior comprobación.

- Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.

**Tabla 5.** Procedimiento de recolección de información

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTO
Encuesta	¿Cómo? Con la aplicación del método deductivo.
	¿Dónde? Empresas del sector textil
	¿Cuándo? 2017-2018

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

## PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

### Plan de procesamiento de información

- **Revisión crítica de la información recogida.** Es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- **Repetición de la recolección.** En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- **Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.** Los resultados se presentarán a través de la siguiente tabla:

**Tabla 6.-** Tabulación de variables según la hipótesis.

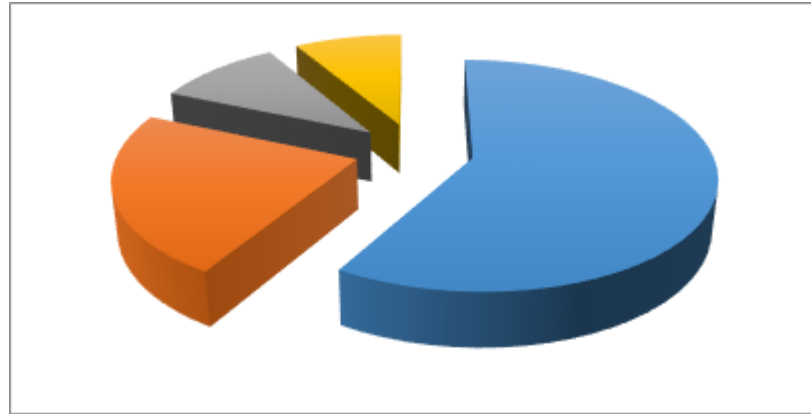
OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
	2	50
No	2	50
Total	4	100

**Fuente:** Investigación de campo, encuesta

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

- **Representaciones gráficas.** Se emplearán gráficos de pasteles para la presentación visual porcentual de los resultados cuantificados en la tabla anterior.

**Gráfico 2.-** Presentación visual del porcentaje.



**Fuente:** Investigación de campo, encuesta

**Elaborado por:** Lucía Trujillo

### **Plan de análisis e interpretación de resultados**

- **Análisis de los resultados estadísticos.** Destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis (lectura de datos).
- **Interpretación de los resultados.** Con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- **Comprobación de hipótesis.** Según (Sheahan, 2013) menciona sobre la comprobación de la hipótesis:

La comprobación de una hipótesis a menudo se refiere a dos tipos de hipótesis: la hipótesis nula y la alternativa. La hipótesis nula es la afirmación que se pondrá a prueba. La hipótesis alternativa es el resultado de respaldo que solo juega una parte en la prueba si la hipótesis nula conduce a un rechazo de la hipótesis. Para los efectos de probar una hipótesis de tres formas distintas, hay que saltarse la hipótesis alternativa y centrarse solo en la nula.

- **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.**

Una vez terminada la presente investigación se procederá a dar las respectivas conclusiones y recomendaciones en base al objetivo general y a los objetivos específicos. Para la visualización global, se utilizara la siguiente tabla:

**Tabla 7.-** Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones

<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
Argumentar teóricamente las variables de estudio como <u>Employee experience</u> y desempeño laboral.		
Definir la situación actual del sector textil en relación a los factores que están inmersos en el desempeño laboral.		
Diseñar un plan de <u>employee experience</u> para mejorar el desempeño laboral del sector.		

**Fuente:** Investigación de campo, encuesta

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

## 5. RESULTADOS.

### 1.- ¿Aplican el employee experience en su empresa?

**Tabla 8:** Employee Experience

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Si	28	10%
No	250	90%
Total	278	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Gráfico 3:** Employee Experience



**Fuente:** Tabla 8

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Análisis.-** Las encuestas realizadas a 278 personas a las cuales se les efectuó la encuesta, 28 que representan el 10% manifestaron que si aplican el employee experience en su empresa y las 250 personas que representa un 90% señalaron que no.

**Interpretación.-** Mediante las respuestas obtenidas la mayoría de las personas indicaron el beneficio que obtienen al aplicar employee experience sirve poder crear un ambiente inspirador en el que las personas puedan desarrollarse con seguridad con una guía básica para construir la participación, satisfacción y la productividad empresarial.

## 2.- ¿Existe una plataforma de quejas para los empleados?

**Tabla 9:** Quejas de los empleados

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Si	110	40%
No	168	60%
Total	278	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Gráfico 4:** Quejas de los empleados



**Fuente:** Tabla 9

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Análisis.-** De las 278 personas a las cuales se les efectuó la encuesta, 110 que representa el 40% mencionaron que si existe una plataforma de quejas para los empleados y 168 personas que representa al 60% indicaron que no.

**Interpretación.-** Mediante las respuestas obtenidas indicaron que no tienen una plataforma que les permita dejar sus comentarios sobre la empresa que pertenecen siendo una herramienta de evaluación para saber los aspectos mejorar e irregularidades, lo cual merma el desempeño laboral al sentirse poco escuchados con sus quejas y sugerencias.

### 3.- ¿Toma en cuenta las recomendaciones de los empleados?

**Tabla 10:** Recomendaciones de los empleados

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Siempre	8	3%
Casi siempre	20	7%
A veces	100	36%
Nunca	150	54%
Total	278	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Gráfico 5:** Recomendaciones de los empleados



**Fuente:** Tabla 10

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Análisis.-** Como indican las 278 personas, 8 que representa el 3% manifestaron siempre toman en cuenta las recomendaciones de los empleados, 20 que representan el 7% indicaron que casi siempre, 100 que representan el 36% aludieron que a veces y 150 que representa el 54% indicaron que nunca.

**Interpretación.-** Las respuestas obtenidas aludieron hay que tener recomendaciones sobre la ayuda hacia la empresa para una mayor información posible a la hora de realizar el trabajo solicitado o tratar temas de seleccionar el personal para un determinado puesto de trabajo.



#### 4.- ¿En la empresa le permiten desarrollar sus destrezas y habilidades?

**Tabla 11:** Oportunidades de Desarrollo

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Si	78	28%
No	200	72%
Total	278	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Gráfico 6:** Oportunidades de Desarrollo



**Fuente:** Tabla 11

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Análisis.-** De las 278 personas a las cuales se realizó la encuesta, 78 que representa el 28% responden que en la empresa si se comunica de forma clara las oportunidades de desarrollo profesional y 200 que corresponde al 72% respondieron no.

**Interpretación.-** Nos podemos dar cuenta que la mayoría de las personas respondieron que la empresa no se comunica sobre las oportunidades del desarrollo personal siendo una fase del crecimiento personal donde obedece las necesidades de auto superación que experimenta el personal en cada una empresas que a través de su trabajo las engrandecen, lo cual desmotiva al personal al no contar con oportunidades de desarrollo o crecimiento dentro de la empresa.

## 5.- ¿Cómo define usted la comunicación interna con la empresa?

**Tabla 12:** Comunicación Interna

CANTIDAD	CATEGORIA	FRECUENCIA %
Muy buena	10	4%
Buena	78	28%
Regular	100	36%
Mala	90	32%
Total	278	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Gráfico 7.-** Comunicación Interna



**Fuente:** Tabla 12

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Análisis.-** Mediante 278 personas a las cuales se les efectuó la encuesta, 10 que representan el 4% manifestaron que es muy buena la comunicación interna en su empresa, 78 que representa 28% aludieron que buena, 100 que representa un 36% mencionaron que regular y las 90 personas que representan un 32% indicaron que mala.

**Interpretación.-** En base a las respuestas obtenidas la mayoría de las personas indicaron que la comunicación interna de la empresa no es la adecuada, siendo una herramienta estratégica clave para las empresas mediante la información corporativa donde se puede transmitir correctamente a los empleados los objetivos y valores estratégicos que promueve la organización lo cual genera fidelidad y sentido de pertenencia hacia la empresa.

## 6.- ¿Cuál es la participación de trabajo en equipo en la empresa?

**Tabla 13:** Trabajo en Equipo

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Muy buena	15	5%
Buena	73	26%
Regular	90	32%
Mala	100	36%
Total	278	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Gráfico 8:** Trabajo en Equipo



**Fuente:** Tabla 13

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Análisis.-** De las 278 personas a las cuales se les efectuó la encuesta, 15 que representan el 5% manifestaron que es muy buena la calidad de trabajo en equipo en la empresa, 73 que representa 26% aludieron que buena, 90 que representa un 32% mencionaron que regular y las 100 personas que representan un 36% indicaron que mala.

**Interpretación.-** Las personas encuestadas indicaron que no tienen un buen trabajo en equipo, siendo beneficiosa para la empresa porque que encierra la cohesión, unión y transformación de una organización donde se desarrolla por medio de la productividad, competitividad y logro de objetivos basándose fundamentalmente en la necesidad de mejoramiento continuo y cambios que se dan dentro de las estructura organizacional para dar cumplimiento a la misión y visión establecida y que permita orientar el comportamiento de máxima calidad.

## 7.- ¿Tiene los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?

**Tabla 14:** Recursos Necesarios

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Siempre	78	28%
Casi siempre	100	36%
A veces	100	36%
Nunca	0	0%
Total	278	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Gráfico 9:** Recursos Necesarios



**Fuente:** Tabla 14

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Análisis.-** Con las 278 personas a las cuales se les efectuó la encuesta, 78 que representan el 28% manifestaron que siempre tienen los recursos necesarios para desarrollar sus funciones y 100 que representa 36% aludieron que es casi siempre y a veces.

**Interpretación.-** En las encuestas aplicadas las personas indicaron que consiste en precisar la organización de la empresa para diseñar los puestos de trabajo sus funciones y responsabilidades prever las necesidades de personal, es decir que si cuentan con los medios y recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades.

## 8.- ¿Estimulan el desarrollo personal y profesional en su empresa?

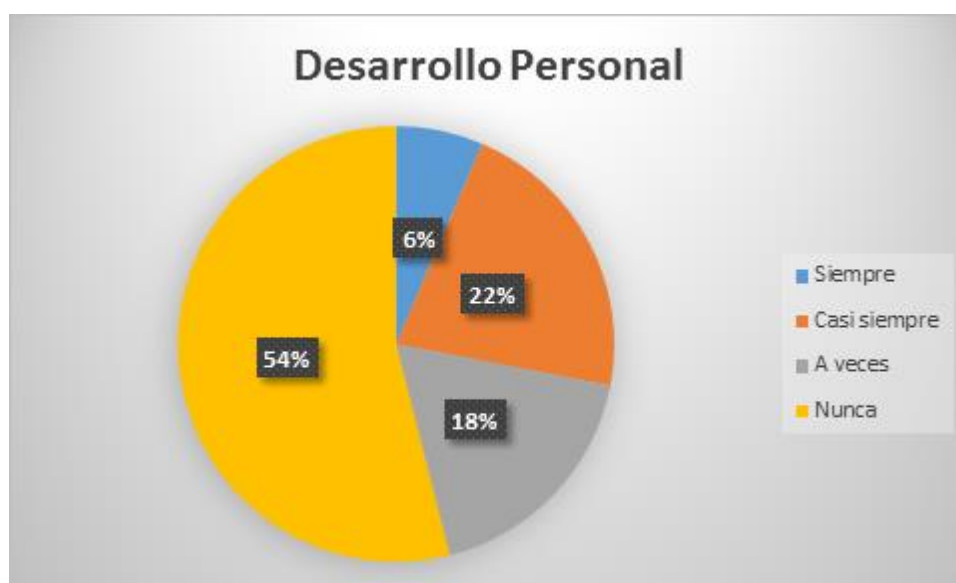
**Tabla 15:** Desarrollo Personal

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Siempre	18	6%
Casi siempre	60	22%
A veces	50	18%
Nunca	150	54%
Total	278	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Gráfico 10:** Desarrollo Personal



**Fuente:** Tabla 15

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Análisis.-** Las 278 personas a las cuales se les efectuó la encuesta, 18 que representan el 6% manifestaron siempre estimulan el desarrollo personal y profesional en su empresa, 60 que representa 22% aludieron que casi siempre, 50 que representa un 18% mencionaron que a veces y las 150 personas que representan un 54% indicaron que nunca.

**Interpretación.-** Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados mencionaron que no son tomados en cuenta para obtener un mejor desarrollo y crecimiento personal para afrontar los cambios y aprender de todas las circunstancias de lecciones que los proporcionan los fracasos tanto desde el punto de vista personal como profesional.

## 9.- ¿Tiene la información suficiente sobre la estrategia y objetivos de la empresa?

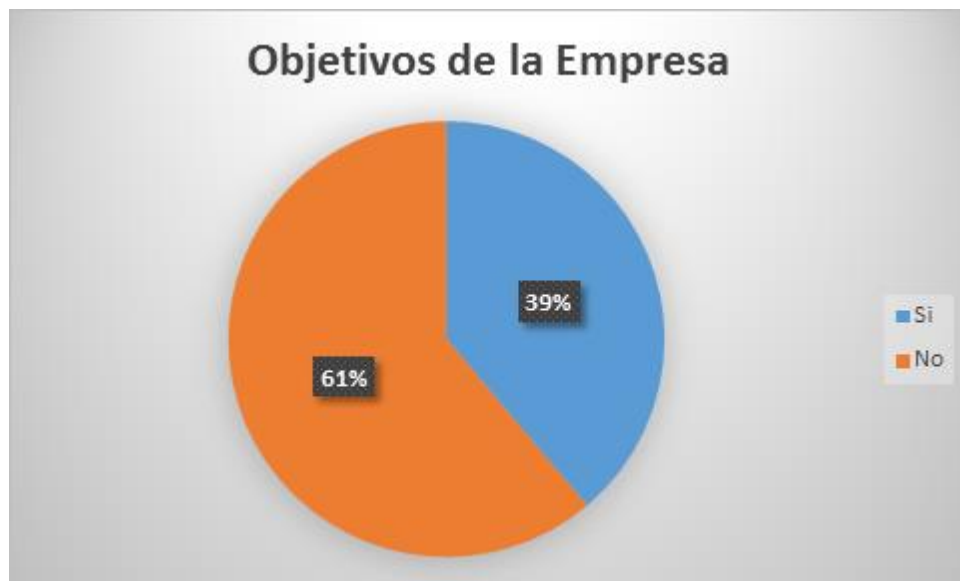
**Tabla 16:** Objetivos de la Empresa

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Si	108	39%
No	170	61%
Total	278	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Gráfico 11:** Objetivos de la Empresa



**Fuente:** Tabla 16

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Análisis.-** En las encuestas establecidas 278 personas a las cuales se les efectuó la encuesta, 108 que representan el 39% manifestaron que si tienen la información suficiente sobre la estrategia y objetivos de la empresa y el 170 personas que representa un 61% señalaron que no.

**Interpretación.-** Las respuestas obtenidas la mayoría indicaron que la empresa si tiene estrategias y objetivos para precisar con exactitud y cuidado la misión que se va a seguir con el fin de alcanzar una rentabilidad por medio de las estrategias exitosas por medio de los resultados que una empresa pretende alcanzar a corto mediano y largo plazo.

## 10.- ¿El ambiente de la empresa es confortable?

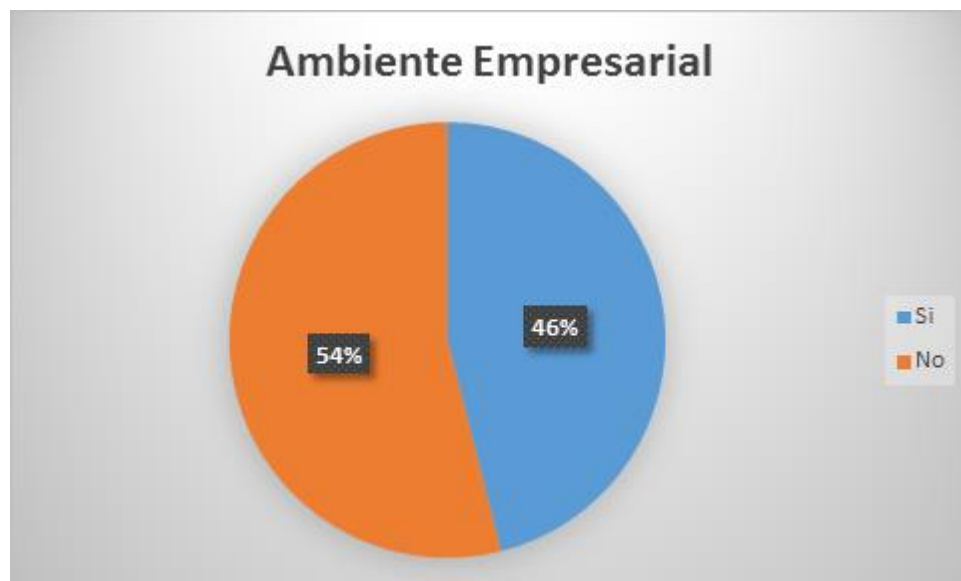
**Tabla 17:** Ambiente Empresarial

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Si	128	46%
No	150	54%
Total	278	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Gráfico 12:** Ambiente Empresarial



**Fuente:** Tabla 17

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Análisis.-** En las encuestas establecidas 278 personas a las cuales se les efectuó la encuesta, 128 que representan el 46% manifestaron que el ambiente de la empresa si es confortable y 150 personas que representa un 54% señalaron que no.

**Interpretación.-** Se observa que en su mayoría de personas indicaron que uno de los aspectos más importantes para una empresa es el conjunto de condiciones sociales para un mejor desempeño de los empleados al sentirse involucrados en un ambiente confortable para poder trabajar de manera óptima, lo cual en nuestra investigación no es una realidad.

## 11.- ¿La empresa tiene definida la cultura corporativa?

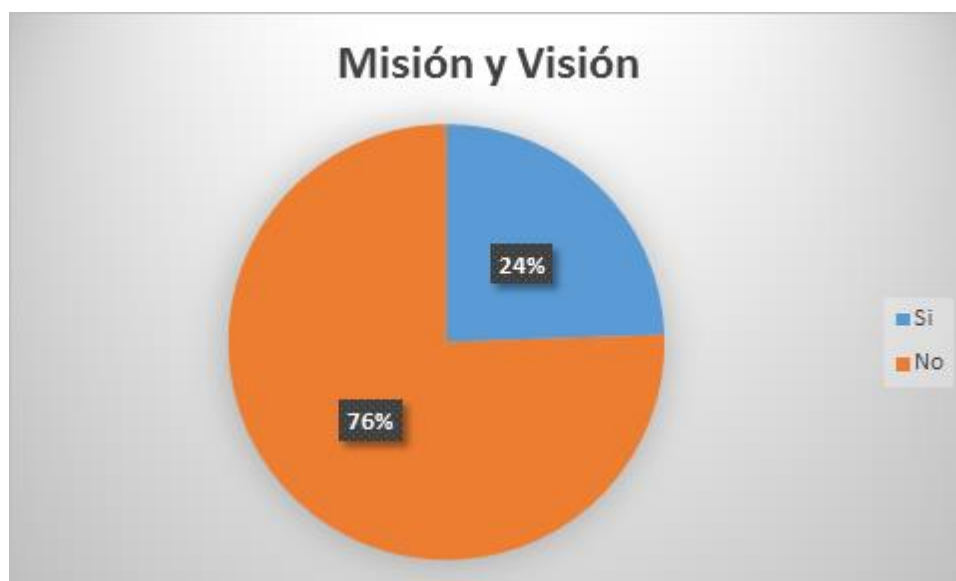
**Tabla 18:** Misión y Visión

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Si	68	24%
No	210	76%
Total	278	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Gráfico 13:** Misión y Visión



**Fuente:** Tabla 18

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Análisis.-** Mediante las 278 personas a las cuales se les hizo la encuesta, 68 que representa el 24% indicaron que la empresa si está claramente definida por su misión y visión y el 210 que representa 76% aludieron que no.

**Interpretación.-** Como indican la mayoría de las personas encuestadas ellos no tienen el conocimiento los procesos de la entidad que son visión y misión de la empresa siendo identidad corporativa lo que le da coherencia, autenticidad y originalidad.



## 12.- ¿Tiene buena comunicación con sus empleados?

**Tabla 19:** Comunicación con los Empleados

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Si	134	48%
No	144	52%
Total	278	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Gráfico 14:** Comunicación con los Empleados



**Fuente:** Tabla 19

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Análisis.-** Podemos ver que 278 personas a las cuales se les efectuó la encuesta, 134 que representan el 48% manifestaron que si tienen buena comunicación con sus empleados y con un 144 con el 52% indicaron que no.

**Interpretación.-** Con las respuestas obtenidas se observa que los encuestados llevan una buena comunicación con sus empleados para un mejor desarrollo para aplicar de manera eficiente una estrategia de trabajo hacia las diferentes empresas.

### 13.- ¿Utiliza alguna motivación hacia los empleados por su buen trabajo?

**Tabla 20:** Motivación

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Si	84	30%
No	194	70%
Total	278	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Gráfico 15:** Motivación



**Fuente:** Tabla 20

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Análisis.-** De las 278 personas a las cuales se les efectuó la encuesta, 84 que representan el 30% manifestaron que si utilizan alguna motivación hacia los empleados por su buen trabajo y el 194 con un 70% indicaron que no.

**Interpretación.-** Las respuestas obtenidas se observa que la mayoría de las personas no realizan una motivación hacia sus empleados el cual puede tener alguna consecuencia en ámbito laboral, siendo una herramienta fundamental para la productividad de la empresarial donde les permiten crear dinámicas motivacionales para los diferentes grupos de trabajo.

**14.- ¿Los trabajadores están satisfechos con los servicios que la empresa proporciona?**

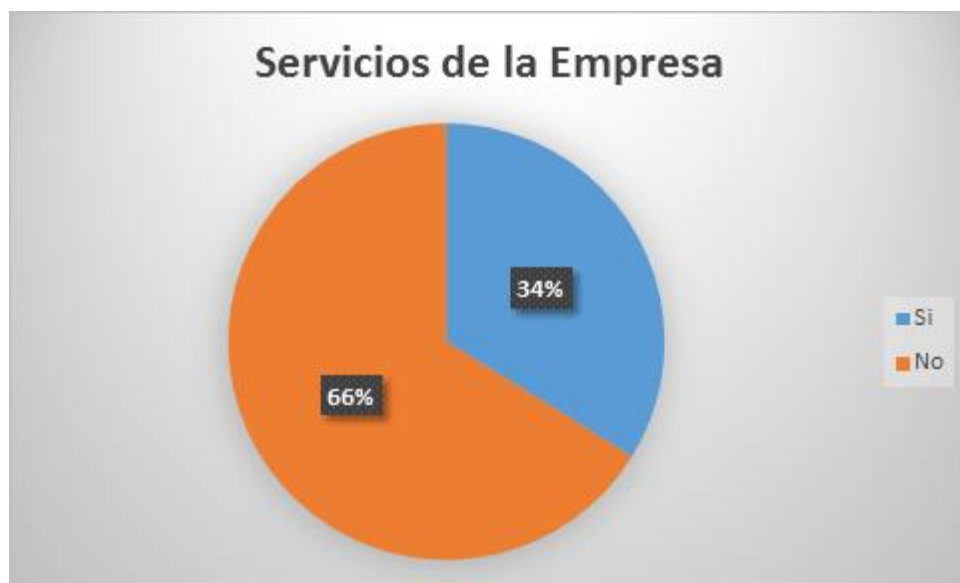
**Tabla 21:** Servicios de la Empresa

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Si	94	34%
No	184	66%
Total	278	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Gráfico 16:** Servicios de la Empresa



**Fuente:** Tabla 21

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Análisis.-** Mediante las 278 personas a cuales se les efectuó la encuesta, 94 que representan el 34% manifestaron que los trabajadores si están satisfechos con los servicios que la empresa proporciona y con el 184 representa un 66% aludieron que no.

**Interpretación.-** Con las respuestas la mayoría de los trabajadores se encuentra insatisfechos con los servicios donde la empresa siempre tener en cuenta que el trabajador tiene un compromiso hacia la empresa cuando es contratado con un compromiso con su profesión y su carrera.

## 15.- ¿Se siente cómodo en su área de trabajo?

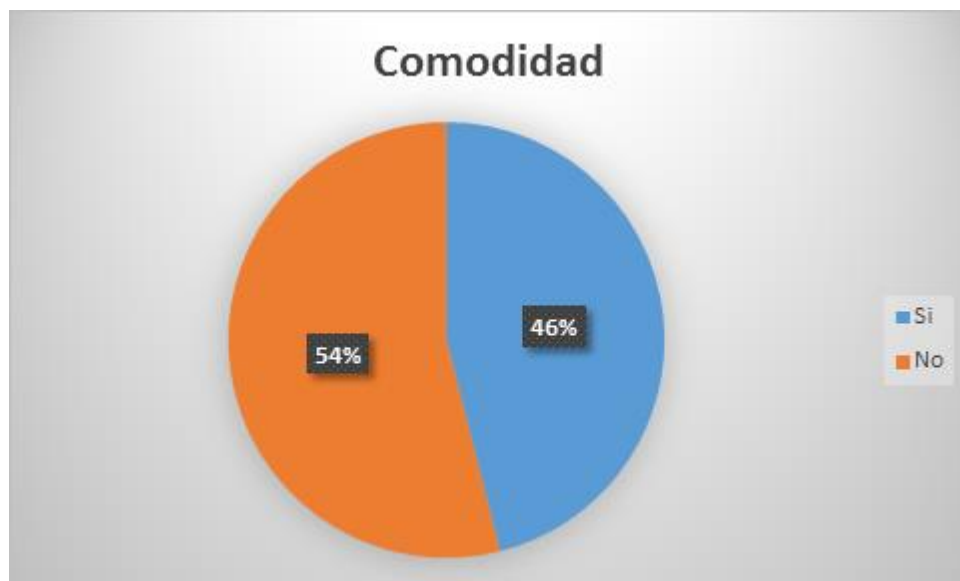
**Tabla 22:** Comodidad

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Si	128	46%
No	150	54%
Total	278	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Gráfico 17:** Comodidad



**Fuente:** Tabla 22

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Análisis.-** Podemos ver que 278 personas a las cuales se les hizo la encuesta, 128 que representa el 46% manifestaron que si se sienten cómodos en su área de trabajo y el 150 que representa 54% aludieron que no.

**Interpretación.-** La encuesta realizada la mayoría de los encuestados manifiesta que no se sienten cómodos con su trabajo donde es fundamental para la salud mental de los trabajadores van a ser más productivos que los que no, los empleados que se sientan conformes depende de una serie de factores y de manera considerable.

**16.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la empresa con el rendimiento del empleado?**

**Tabla 23:** Nivel de Satisfacción

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Muy satisfecho	71	26%
Satisfecho	150	54%
Insatisfecho	50	18%
Muy insatisfecho	7	3%
Total	278	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Gráfico 18:** Nivel de Satisfacción



**Fuente:** Tabla 23

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Análisis.-** De las 278 personas a las cuales se les efectuó la encuesta 71 que representa el 26% manifestaron que están muy satisfechos por el nivel de satisfacción en la empresa, 150 que representan 54% aludieron que están satisfechos, 50 que representan un 18% indicaron que están insatisfechos y con un 7 que representa un 3% mostraron que muy insatisfechos.

**Interpretación.-** De la información obtenida en las encuestas realizadas se obtuvo que la mayoría de las personas se encuentra satisfechos en su empresa en el cual una persona se identifica con su trabajo y participa con un buen desempeño para la valoración propia.

### 17.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con su jefe en la comunicación?

**Tabla 24:** Satisfacción del Jefe

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Muy satisfecho	100	36%
Satisfecho	100	36%
Insatisfecho	30	11%
Muy insatisfecho	48	17%
Total	278	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Gráfico 19:** Satisfacción del Jefe



**Fuente:** Tabla 24

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Análisis.-** Podemos ver que 278 personas a las cuales se les efectuó la encuesta 100 que representa el 36% manifestaron que están muy satisfechos y satisfechos por el nivel de satisfacción con su jefe, 30 que representan 11% aludieron que están insatisfechos y con un 48 que representa un 17% mostraron que muy insatisfechos.

**Interpretación.-** La mayoría de las personas están conformes con su jefe donde les permite desarrollarse en cada una de las áreas para tener más conocimientos en los diferentes lugares de trabajo obteniendo más experiencia laboral.

## 18.- ¿Mencionan lo que esperan de usted en el área de trabajo?

**Tabla 25:** Área de Trabajo

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Si	150	54%
No	128	46%
Total	278	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Gráfico 20:** Área de Trabajo



**Fuente:** Tabla 24

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Análisis.-** De las 278 personas a las que se les realizó la encuesta, 150 que representa al 54% menciona que si mencionan lo que esperan de usted en el área de trabajo y 128 personas que representa el 46% señalaron que no.

**Interpretación.-** En las encuestas aplicadas a las personas en su mayoría indicaron que cuando son contratados les indican el tipo de trabajo que deben realizar con un buen desenvolvimiento y crecimiento empresarial.

## 19.- ¿En la empresa valoran su trabajo?

**Tabla 26:** Valoración del Trabajo

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Siempre	70	25%
Casi siempre	80	29%
A veces	128	46%
Nunca	0	0%
Total	278	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Gráfico 21:** Valoración del Trabajo



**Fuente:** Tabla 26

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Análisis.-** Podemos ver que 278 personas a las cuales se les efectuó la encuesta 20 que representa el 25% manifestaron siempre en la empresa valoran su trabajo, 80 que representan 29% aludieron casi siempre y con un 128 que representa un 46% mostraron que a veces.

**Interpretación.-** Los resultados muestran que la mayoría no se siente valorado en el ámbito laboral, siendo un proceso básico para trabajar correctamente donde algunas empresas desconocen sobre los valores que cada empleado donde debe ser valorado más por el desempeño laboral que cada uno realiza.



## 20.- ¿El horario de trabajo le permite atender sus necesidades personales?

**Tabla 27:** Necesidades Personales

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Siempre	110	40%
Casi siempre	80	29%
A veces	78	28%
Nunca	10	4%
Total	278	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Gráfico 22:** Necesidades Personales



**Fuente:** Tabla 27

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Análisis.-** Para las 278 personas a las cuales se les efectuó la encuesta 110 que representa el 40% manifestaron siempre el horario de trabajo le permite atender sus necesidades personales, 80 que representan 29% aludieron casi siempre, 78 que representa el 28% aludieron que a veces y con un 10 que representa un 4% mostraron que nunca.

**Interpretación.-** Las respuestas obtenidas la mayoría indicaron su horario si les permiten atender sus necesidades personales permitiéndoles cubrir necesidades y deseos materiales y mejorar las situaciones de vida.

**21.- ¿Cree usted que el desempeño laboral por el personal de la empresa en términos generales es aceptable?**

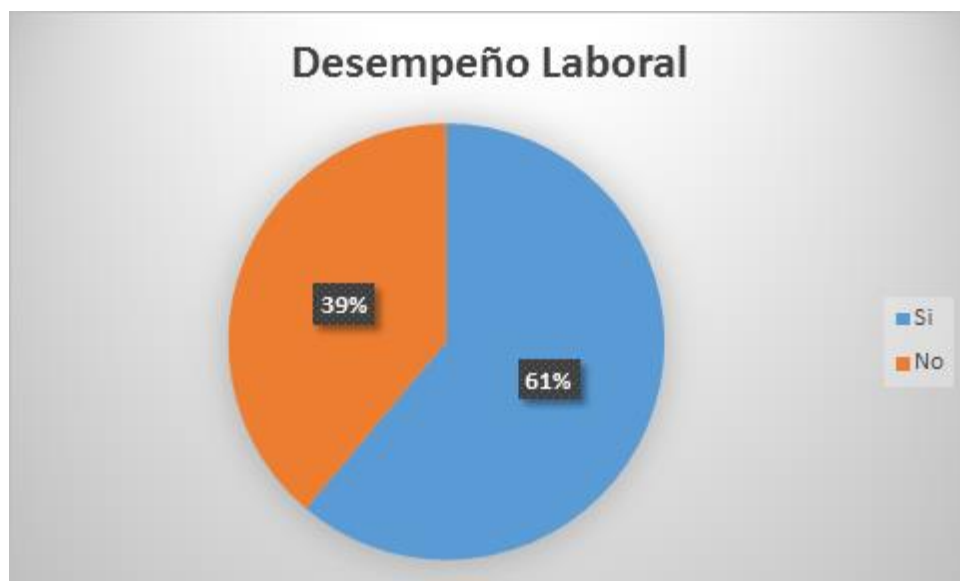
**Tabla 28:** Desempeño Laboral

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Si	170	61%
No	108	39%
Total	278	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Gráfico 23:** Desempeño Laboral



**Fuente:** Tabla 28

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Análisis.-** En las encuestas establecidas 278 personas a las cuales se les efectuó la encuesta, 170 que representan el 61% manifestaron que si creen que el desempeño laboral por el personal de la empresa en términos generales es aceptable y 108 personas que representa un 39% señalaron que no.

**Interpretación.-** Se observa que en su mayoría que las personas es útil para determinar la existencia de problemas identifica los tipos de insuficiencias y problemas del personal evaluado sus fortalezas, posibilidades y capacidades.

## Validación de la encuesta

### Coefficiente alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K: El número de ítems

$S_i^2$ : Sumatoria de Varianzas de las preguntas

$S_T^2$ : Varianza de la suma de las preguntas

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

**Tabla 29:** Opciones de Respuesta

	OPCIONES DE RESPUESTA		VARIANZA	
	1	2		
PREGUNTAS	1	2	8	12
	2	4	6	8
	3	3	7	9,5
	4	2	8	12
	5	5	5	7,5
	6	2	8	12
	7	5	5	7,5
	8	1	9	15,5
	9	1	9	15,5
	10	6	4	8
	11	6	4	8
	13	7	3	9,5
	SUMATORIA	44	76	125

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

VT= 1208

$\alpha$ = 0,971233444

## Tabla de decisión

←	Muy Baja	Baja	Regular	Aceptable	Elevada	→
0					1	
	0% de confiabilidad en la medición (la medición está contaminada de error).				100% de confiabilidad en la medición (no hay error).	

## Conclusión

Como nuestro alfa de Cronbach es de 0,97 tiene una aceptable confiabilidad en la medición.

## Comprobación de Hipótesis

### Frecuencia Observada

CATEGORIA/PREGUNTA	PREGUNTA 1	PREGUNTA 21
SI	28,00	170,00
NO	250,00	108,00

**Tabla 30:** Frecuencia Observada  
**Fuente:** Investigación de Campo

### Grados libertados

$$gl = (f-1) (c-1)$$

$$gl = (2-1) (2-1)$$

$$gl = 1$$

### Chi cuadrado tabular

Nuestro chi cuadrado tabular con grado de libertad 1 y un alfa de 0,05 son de 3,84

### Frecuencia Esperada

CATEGORIA/PREGUNTA	PREGUNTA 1	PREGUNTA 21
SI	99,00	99,00
NO	179,00	179,00

**Tabla 31:** Frecuencia Esperada  
**Fuente:** Frecuencia Esperada

### Chi cuadrado calculado

OBSERVADAS (O)	ESPERADAS ( E )	O - E	(O-E)^2	(O-E)^2/E
28,00	99,00	-71,00	5041,00	50,92
250,00	179,00	71,00	5041,00	28,16
170,00	99,00	71,00	5041,00	0,00
108,00	179,00	-71,00	5041,00	0,00
X2C				79,08

**Tabla 32:** Frecuencia Observada y Frecuencia Esperada

**Fuente:** Frecuencia Observada y Frecuencia Esperada

### DECISIÓN

Como nuestro chi cuadrado calculado es mayor que nuestro chi cuadrado tabular aceptamos la hipótesis de trabajo o hipótesis verdadera que dice: La aplicación del employee experience mejorará el desempeño laboral en el sector textil de la provincia de Tungurahua.

## 6. CONCLUSIONES

Como se pudo determinar mediante teorías, e investigaciones de expertos, investigadores y autores de libros, artículos o informes científicos, el employee experience es un modelo que se basa en la experiencia de los trabajadores el cual es tema transcendental y actual dicha temática tiene una relación directa con el desempeño laboral en el sector textil ya que en los últimos tiempos es de vital importancia el estado de ánimo y su sentir con su puesto de trabajo, puesto que se ha logrado comprobar que un empleado satisfecho logra un óptimo desempeño laboral, es por esto que se debe tomar en cuenta la experiencias de los trabajadores.

En relación a definir la situación actual del sector textil, con los factores que están inmersos en el desempeño laboral, se pudo concluir que existe falencias en términos relacionados con el employee experience, lo cual lo afirmaron un 90% del personal investigado en la encuesta, así también se pudo determinar que no se toman en cuenta las recomendaciones del personal que se desempeña en este sector obteniendo un 54% de los investigados que afirman que nunca se toma en cuenta las recomendaciones que realiza el personal, no existe estímulos o miras de crecimiento profesional en las empresas del sector donde los investigados afirman dicho factor, la encuesta con un 54% que afirman que nunca, como puntos favorables podemos decir que cuentan con los recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones donde se obtuvo un 28% siempre y un 36% casi siempre.

Como conclusión general podemos decir que para poder obtener un mejor desempeño laboral las empresas del sector deben implementar un plan de employee experience.

## **7. RECOMENDACIONES**

Proponer la implementación del employee experience en las empresas del sector textil tomando como aporte a los trabajadores para conocer sus deseos, necesidades y mejorar su desempeño laboral.

Socializar el modelo del employee experience a todas las partes interesadas con el propósito de obtener sugerencias para mejorar su implementación, capacitando al personal administrativo o personal que tenga a su cargo personas, en temas relacionados al employee experience para de esta manera potencializar el desempeño laboral de los mismos.

Adoptar el modelo del employee experience al sector textil para que sus componentes y estrategias puedan ser implementadas en el mismo.

## PROPUESTA.

### Modelo Operativo Plan employee experience para el desempeño laboral.



**Tabla 33:** Plan employee experiencia para el desempeño laboral.

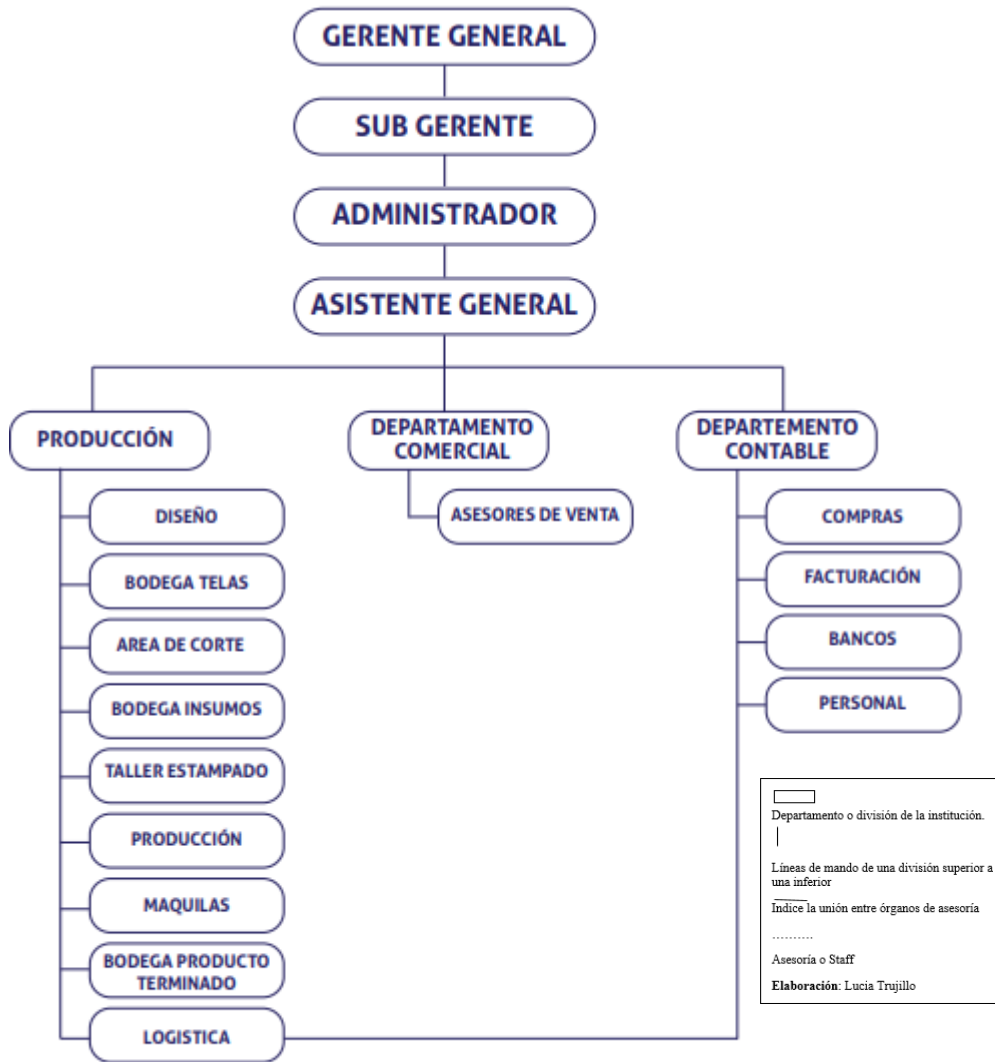
**Fuente:** Manual de funciones empresa

**Elaborado por:** Lucia Trujillo



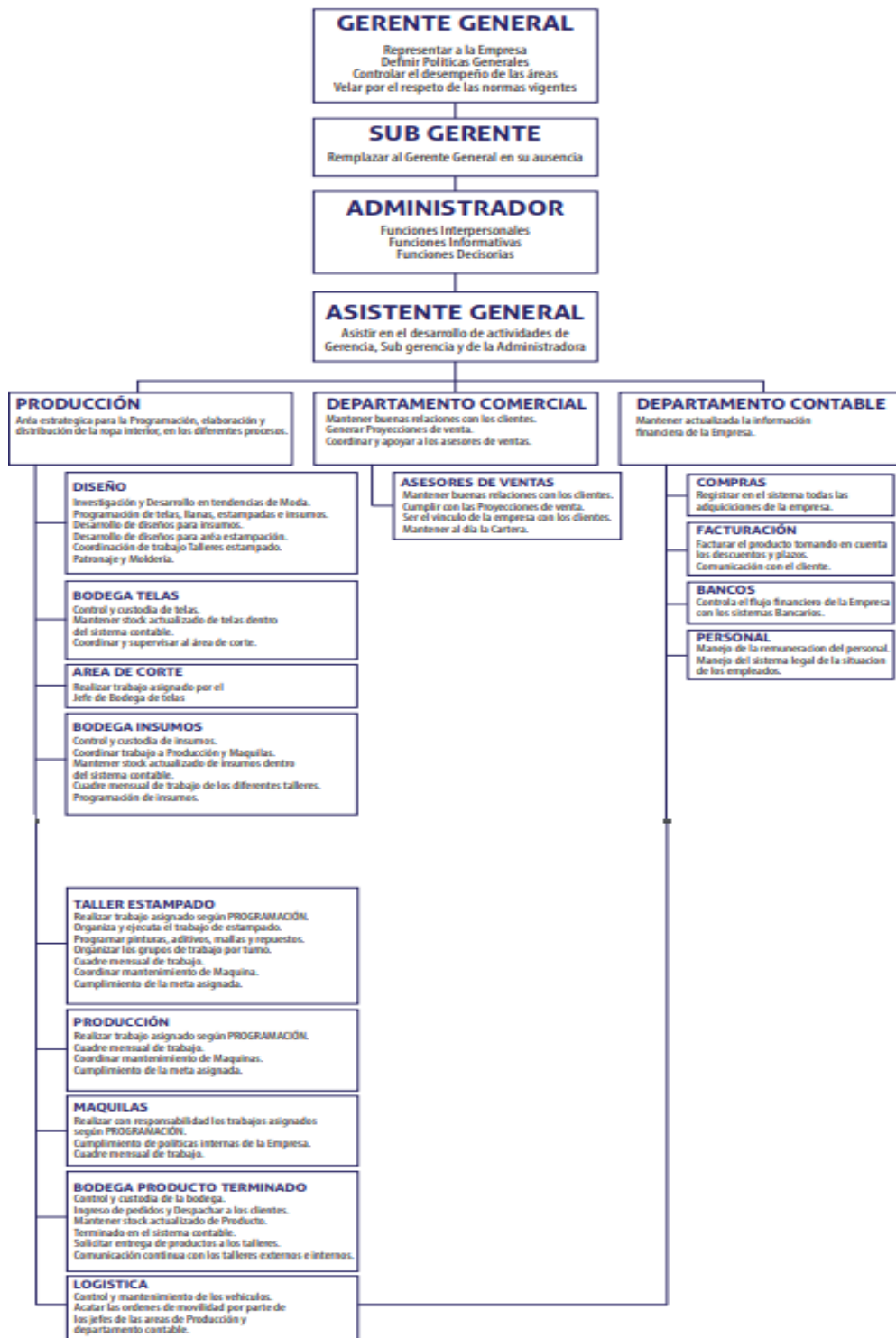
## FASE 2 Modelo básico para empresa textil

### Organigrama Estructural.



**Gráfico 24:** Organigrama Estructural  
**Fuente:** Manual de funciones empresa  
**Elaborado por:** Lucía Trujillo

## Organigrama Funcional



**Gráfico 25:** Organigrama Funcional  
**Fuente:** Manual de funciones empresa  
**Elaborado por:** Lucia Trujillo

**Formato de lista de cheque aplicado a una empresa textil.**

<b>ASPECTOS GENERALES</b>		
<b>ITEM</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Cuentan con un plan de reclutamiento y selección de personal		
Cuentan con procedimientos establecidos en la empresa		
La empresa cuenta con manuales de seguridad		
Se han identificado los riesgos laborales en la empresa		
La empresa cuenta con manual de funciones		
Existe señalética en la empresa en el área de producción		
Se encuentran debidamente planificados y señalados las áreas y cubículos de trabajo		
Cuenta con la implantación de seguridad básica para sus empleados		
El área física es el adecuado para la realización de las funciones de la misma		
Cuentan con planes de contingencia de seguridad laboral en caso de algún percance en la empresa como incendio, terremoto, etc.		
<b>Elaborado por:</b>	Lucia Trujillo	
<b>Revisado por:</b>		
<b>Aplicado por:</b>		
<b>Fecha de aplicación</b>		

### FASE 3 EJECUCIÓN

#### Planillas para aplicar el Employee Experience

<b>ADMINISTRADOR</b>			
<b>ITEM</b>	<b>SI</b>	<b>DESCONOCE</b>	<b>NO</b>
Conoce sus funciones en la empresa			
Conoce el reglamento interno de la empresa			
Se encuentra satisfecho con su lugar de trabajo			
La relación con sus compañeros de trabajo es satisfactoria			
Cuenta con los instrumentos necesarios para la realización de sus funciones			
Cuenta con los instrumentos de seguridad necesarios para la realización de su actividades en la empresa			
Conoce las metas y objetivos que debe cumplir en la empresa			
Tiene expectativas favorables en la empresa			
Conoce su jefe inmediato superior			
La comunicación con su jefe inmediato superior es satisfactoria			
La jornada laboral es la adecuada			
Conoce los riesgos laborales de su puesto de trabajo			
Sabe cómo actuar en caso de presentar alguna emergencia en la empresa como incendios, terremotos entre otros percances.			
<b>SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECOMENDACIONES</b>			
<b>Qué es lo que más le gusta de la empresa</b>			
<b>Elaborado por:</b>	Lucia Trujillo		
<b>Revisado por:</b>			
<b>Aplicado por:</b>			
<b>Fecha de aplicación</b>			

<b>ASISTENTE GENERAL</b>			
<b>ITEM</b>	<b>SI</b>	<b>DESCONOCE</b>	<b>NO</b>
Conoce sus funciones en la empresa			
Conoce el reglamento interno de la empresa			
Se encuentra satisfecho con su lugar de trabajo			
La relación con sus compañeros de trabajo es satisfactoria			
Cuenta con los instrumentos necesarios para la realización de sus funciones			
Cuenta con los instrumentos de seguridad necesarios para la realización de su actividades en la empresa			
Conoce las metas y objetivos que debe cumplir en la empresa			
Tiene expectativas favorables en la empresa			
Conoce su jefe inmediato superior			
La comunicación con su jefe inmediato superior es satisfactoria			
La jornada laboral es la adecuada			
Conoce los riesgos laborales de su puesto de trabajo			
Sabe cómo actuar en caso de presentar alguna emergencia en la empresa como incendios, terremotos entre otros percances.			
<b>SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECOMENDACIONES</b>			
<b>Qué es lo que más le gusta de la empresa</b>			
<b>Elaborado por:</b>	Lucia Trujillo		
<b>Revisado por:</b>			
<b>Aplicado por:</b>			
<b>Fecha de aplicación</b>			

<b>PRODUCCIÓN</b>			
<b>ITEM</b>	<b>SI</b>	<b>DESCONOCE</b>	<b>NO</b>
Conoce sus funciones en la empresa			
Conoce el reglamento interno de la empresa			
Se encuentra satisfecho con su lugar de trabajo			
La relación con sus compañeros de trabajo es satisfactoria			
Cuenta con los instrumentos necesarios para la realización de sus funciones			
Cuenta con los instrumentos de seguridad necesarios para la realización de su actividades en la empresa			
Conoce las metas y objetivos que debe cumplir en la empresa			
Tiene expectativas favorables en la empresa			
Conoce su jefe inmediato superior			
La comunicación con su jefe inmediato superior es satisfactoria			
La jornada laboral es la adecuada			
Conoce los riesgos laborales de su puesto de trabajo			
Sabe cómo actuar en caso de presentar alguna emergencia en la empresa como incendios, terremotos entre otros percances.			
<b>SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECOMENDACIONES</b>			
<b>Qué es lo que más le gusta de la empresa</b>			
<b>Elaborado por:</b>	Lucia Trujillo		
<b>Revisado por:</b>			
<b>Aplicado por:</b>			
<b>Fecha de aplicación</b>			

<b>DEPARTAMENTO COMERCIAL</b>			
<b>ITEM</b>	<b>SI</b>	<b>DESCONOCE</b>	<b>NO</b>
Conoce sus funciones en la empresa			
Conoce el reglamento interno de la empresa			
Se encuentra satisfecho con su lugar de trabajo			
La relación con sus compañeros de trabajo es satisfactoria			
Cuenta con los instrumentos necesarios para la realización de sus funciones			
Cuenta con los instrumentos de seguridad necesarios para la realización de su actividades en la empresa			
Conoce las metas y objetivos que debe cumplir en la empresa			
Tiene expectativas favorables en la empresa			
Conoce su jefe inmediato superior			
La comunicación con su jefe inmediato superior es satisfactoria			
La jornada laboral es la adecuada			
Conoce los riesgos laborales de su puesto de trabajo			
Sabe cómo actuar en caso de presentar alguna emergencia en la empresa como incendios, terremotos entre otros percances.			
<b>SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECOMENDACIONES</b>			
<b>Qué es lo que más le gusta de la empresa</b>			
<b>Elaborado por:</b>	Lucia Trujillo		
<b>Revisado por:</b>			
<b>Aplicado por:</b>			
<b>Fecha de aplicación</b>			

<b>DEPARTAMENTO CONTABLE</b>			
<b>ITEM</b>	<b>SI</b>	<b>DESCONOCE</b>	<b>NO</b>
Conoce sus funciones en la empresa			
Conoce el reglamento interno de la empresa			
Se encuentra satisfecho con su lugar de trabajo			
La relación con sus compañeros de trabajo es satisfactoria			
Cuenta con los instrumentos necesarios para la realización de sus funciones			
Cuenta con los instrumentos de seguridad necesarios para la realización de su actividades en la empresa			
Conoce las metas y objetivos que debe cumplir en la empresa			
Tiene expectativas favorables en la empresa			
Conoce su jefe inmediato superior			
La comunicación con su jefe inmediato superior es satisfactoria			
La jornada laboral es la adecuada			
Conoce los riesgos laborales de su puesto de trabajo			
Sabe cómo actuar en caso de presentar alguna emergencia en la empresa como incendios, terremotos entre otros percances.			
<b>SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECOMENDACIONES</b>			
<b>Qué es lo que más le gusta de la empresa</b>			
<b>Elaborado por:</b>	Lucia Trujillo		
<b>Revisado por:</b>			
<b>Aplicado por:</b>			
<b>Fecha de aplicación</b>			



## 8. BIBLIOGRAFÍA

- Condo, A; Jenkins, M; Figueroa, L; Obando, L; Morales, L; & Reyes, L. (2004). El Sector Textil Exportador Latinoamericano Ante la Liberalización del Comercio. *El Sector Textil Exportador*, 3-4.
- Cámara de Industrias de Tungurahua. (7 de Marzo de 2016). *camaradeindustriasdetungurahua*.
- Espinoza C, & Sorhegui O. (2013). Análisis del sector textil Ecuatoriano. *Revista Científica Ecociencia*, 3.
- Carrasco. (2009). *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.
- Cerbino, M., & Belotti, F. (2016). Medios comunitarios como ejercicio de ciudadanía comunicativa: experiencias desde Argentina y Ecuador. *Comunicar*, 51-55.
- Chiavenato, A. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. Octava Edición. México: Mcgraw-Hill/Interamericana.
- Espín, E; Espín, M; & Funes L. (2015). Condiciones Actuales de las Pymes Manufacturadas del Cantón Riobamba Ecuador la Competitividad y sus Estrategias para mejorar. *Eumednet*, 7.
- EKOS. (4 de ENERO de 2017). 5 interprioridades para aumentar la productividad del talento humano. Obtenido de
- Estacio, C. R. (2003). *Guía Didáctica de Formación Y Orientación Laboral*. Techne. Ciclos Formativos de Grado Medio. Sevilla: MAD S.L.
- Fernández, J. (2012). Desempeño de las empresas propiedad de sus trabajadores: Un modelo de gobierno corporativo laboral *revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 22-41.
- Galindo, E. M. Que es la población en una investigación.pág5.2013. *Metodología de Investigación Científica*.
- Gan Busto, F, & Triginé, I. (2010). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. España: Díaz de Santos.

General S. Definición de Servicio.2013. Venemedia.Mexico.

González, L; Pazmiño, G; Moreno, K; & Chimborazo, L; (2017). Pantalón ECO-D una alternativa a la conservación ecológica y al desarrollo de nuevos productos textiles en el ecuador. Arbitrada del centro de investigación y estudios gerenciales, 267.

Hernández, E. C. Consideraciones sobre técnicas de investigación documental en el ámbito jurídico. (2008). Revista Juridica.1.

IEES, Trabajadores y empresarios fortalecen la seguridad y la salud laboral. (2016). Seguro riesgos de trabajo. Iess.Ecuador

Inec. (16 de Octubre de 2012). Análisis sectorial. Ecuador

Ruiz, J; Neif, S; & Vanga, M; (2008). Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT). Revista Venezolana de Gerencia, 419-440.

Rivilla, J. HR Director Global GHB Operations, & Europe en Cign. (2017). La experiencia del empleado España.

La Hora. (09 de Abril de 2013). La hora.

Ley de seguridad social. (31 de Marzo de 2011). Ley de seguridad social Pág. 1-3. Lexis.Ecuador.

López, P. L. (2004). Población Muestra y Muestreo. Punto Cero, 11.

Matos, F. (11 de Marzo de 2013). Evaluación del desempeño laboral.2013. eoi.Mexico

Mazariegos, M. I. (2015). (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango). Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Mendoza, C. P. (2017). Desarrollo de un modelo de gestión del conocimiento para las Pymes del sector textil de la ciudad de Riobamba. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, 2.

Ministerios de Industrias y Productividad. (11 de Marzo de 2011). Flacso.

- Miranda, E; & Rodríguez, E. (2003). Examen crítico del sistema de AFP mitos y realidades. Chile: Universitaria estudios.
- Mordan, D. M. (11 de Marzo de 2016). Employee experience: el viaje del empleado por tu compañía, empleados, empresa. Net y Market.Mexico
- Moreno, M. A. La experiencia laboral del trabajador. (2015).LinkedIn. México
- Moro, O. A. Qué es la productividad.2009. Xataka.Mexico.
- Muñoz, A. Cómo medir la productividad laboral de tus empleados...2017captio.España.
- Pedraza, E. A. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales, 494.
- Prado, J. D. (13 de Septiembre de 2017). imf-formacion.
- Romero, Q; Matilde, Y; Mendoza, F; & Torres, C. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica. Negotium, 28.
- Recursos Humanos. (19 de Septiembre de 2017). Qué es la experiencia del empleado. Signaturit.2017.Mexico.
- Redacción DtE. Principales diferencias entre impuestos, contribuciones y tasas.2017. Copyright.Madrid.
- Rivera, H. (2004). Experiencia Empresarial, la participación de los empleados: Fórmula para salir de la crisis. Forum Empresarial, 43-52.
- Hernández, R; Collado, C; & Baptista, M. (2010). Metodología de investigación. Quinta Edición. México: Mcgraw-Hill / Interamericana.
- Hernández, R; Collado, C; & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. España: McGraw-Hill Education.
- Rodríguez, M; Retamal, P; Lizana, M; & Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. Salud & Sociedad, 220-231.

- Rubio, J; & Villaroel, S. (2012). Seguridad y Prevención de riesgos en el almacén. España: ISBN.
- Ruiz, C; Silva V; Neif, G; & Vanga, A. (2008). Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT). Revista Venezolana de Gerencia, 427-428.
- Ruiz, E. El Desempeño Laboral.2015.Copyright.Mexico.
- Ruiz, J. K. (2008). Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT). Revista Venezolana de gerencia, 427-428.
- Sánchez, J. G. La etimología y la motivación de las palabras y su proyección cultural. (2015).España.
- Sembrena, L. Selección de personal y evaluación del desempeño. (2018).Teoría y caso Geocuba. 2008. Gestiopolis.Cuba
- Sheahan. (15 de Noviembre de 2013). ehow en español.
- Soler, L. (6 de Junio de 2017). El Employee Experience, la nueva tendencia y el futuro de los esfuerzos de RRHH. España: Infoempleo.
- Textiles. Hilando delgado: Así le va a la industria textil colombiana. (2017). Copyright.
- Villamizar, F. R; Duque, J; Neila P.C; & Cubillos, N; Castaño. (2015). Desempeño del Sector Textil-Confección 2012-2014. Bogotá: Grupo Estudios Económicos y Financieros.
- Vistazo. (16 de Octubre de 2012). Vistazo.
- Vives, A. (2013). Empleo y emprendimiento como responsabilidad social de las empresas. Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad, 16-31.
- Wilde, O. (5 de Octubre de 2016). Experiencia del empleado.factorhuma.2019.
- Workmeter. Consejos para hacer crecer tu negocio.2012.workmeter.España.

## ANEXOS

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



#### “Employee experience y su impacto en el desempeño laboral en el sector textil de la provincia de Tungurahua”

##### ENCUESTA

**Objetivo:** Determinar el employee experience y su impacto en el desempeño laboral en el sector textil de la provincia de Tungurahua.

**Instructivo:** Lea detenidamente cada pregunta y conteste con la mayor objetividad, marque con una (x) en la respuesta que usted considere.

##### Preguntas

**1. ¿Aplican el employee experience en su empresa?**

SI \_\_\_\_\_  
NO \_\_\_\_\_

**2. ¿Existe una plataforma de quejas para los empleados?**

SI \_\_\_\_\_  
NO \_\_\_\_\_

**3. ¿Toma en cuenta las recomendaciones de los empleados?**

SIEMPRE \_\_\_\_\_  
CASI SIEMPRE \_\_\_\_\_  
EN OCASIONES \_\_\_\_\_  
AVECES \_\_\_\_\_  
NUNCA \_\_\_\_\_

**4. ¿En la empresa se comunica de forma clara las oportunidades de desarrollo profesional?**

SI \_\_\_\_\_  
NO \_\_\_\_\_

**5. ¿Cuál es su estado en la comunicación interna en su empresa?**

MUY BUENA \_\_\_\_\_  
BUENA \_\_\_\_\_  
REGULAR \_\_\_\_\_  
MALA \_\_\_\_\_

**6. ¿Cuál es la calidad de trabajo en equipo en la empresa?**

MUY BUENA \_\_\_\_\_  
BUENA \_\_\_\_\_  
REGULAR \_\_\_\_\_  
MALA \_\_\_\_\_

**7. ¿Tiene los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?**

SIEMPRE \_\_\_\_\_  
CASI SIEMPRE \_\_\_\_\_  
A VECES \_\_\_\_\_  
NUNCA \_\_\_\_\_

**8. ¿Estimulan el desarrollo personal y profesional en su empresa?**

SIEMPRE \_\_\_\_\_  
CASI SIEMPRE \_\_\_\_\_  
A VECES \_\_\_\_\_

NUNCA \_\_\_\_\_

**9¿Tiene la información suficiente sobre la estrategia y objetivos de la empresa?**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

**10¿El ambiente de la empresa es confortable?**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

**11¿La empresa está claramente definida por su misión y visión?**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

**12¿Tiene buena comunicación con sus empleados?**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

**13¿Utiliza alguna motivación hacia los empleados por su buen trabajo?**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

**14¿Los trabajadores están satisfechos con los servicios que la empresa proporciona?**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

**15¿Se siente cómodo en su área de trabajo?**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

**16¿Cuál es el nivel de satisfacción en la empresa?**

MUY SATISFECHO \_\_\_\_\_

SATISFECHO \_\_\_\_\_

INSATISFECHO \_\_\_\_\_

MUY INSATISFECHO \_\_\_\_\_

**17¿Nivel de satisfacción con su jefe?**

MUY SATISFECHO \_\_\_\_\_

SATISFECHO \_\_\_\_\_

INSATISFECHO \_\_\_\_\_

MUY INSATISFECHO \_\_\_\_\_

**18¿Mencionan lo que esperan de usted en el área de trabajo?**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

**19¿En la empresa valoran su trabajo?**

SIEMPRE \_\_\_\_\_

CASI SIEMPRE \_\_\_\_\_

A VECES \_\_\_\_\_

NUNCA \_\_\_\_\_

**20¿El horario de trabajo le permite atender sus necesidades personales?**

SIEMPRE \_\_\_\_\_

CASI SIEMPRE \_\_\_\_\_

A VECES \_\_\_\_\_

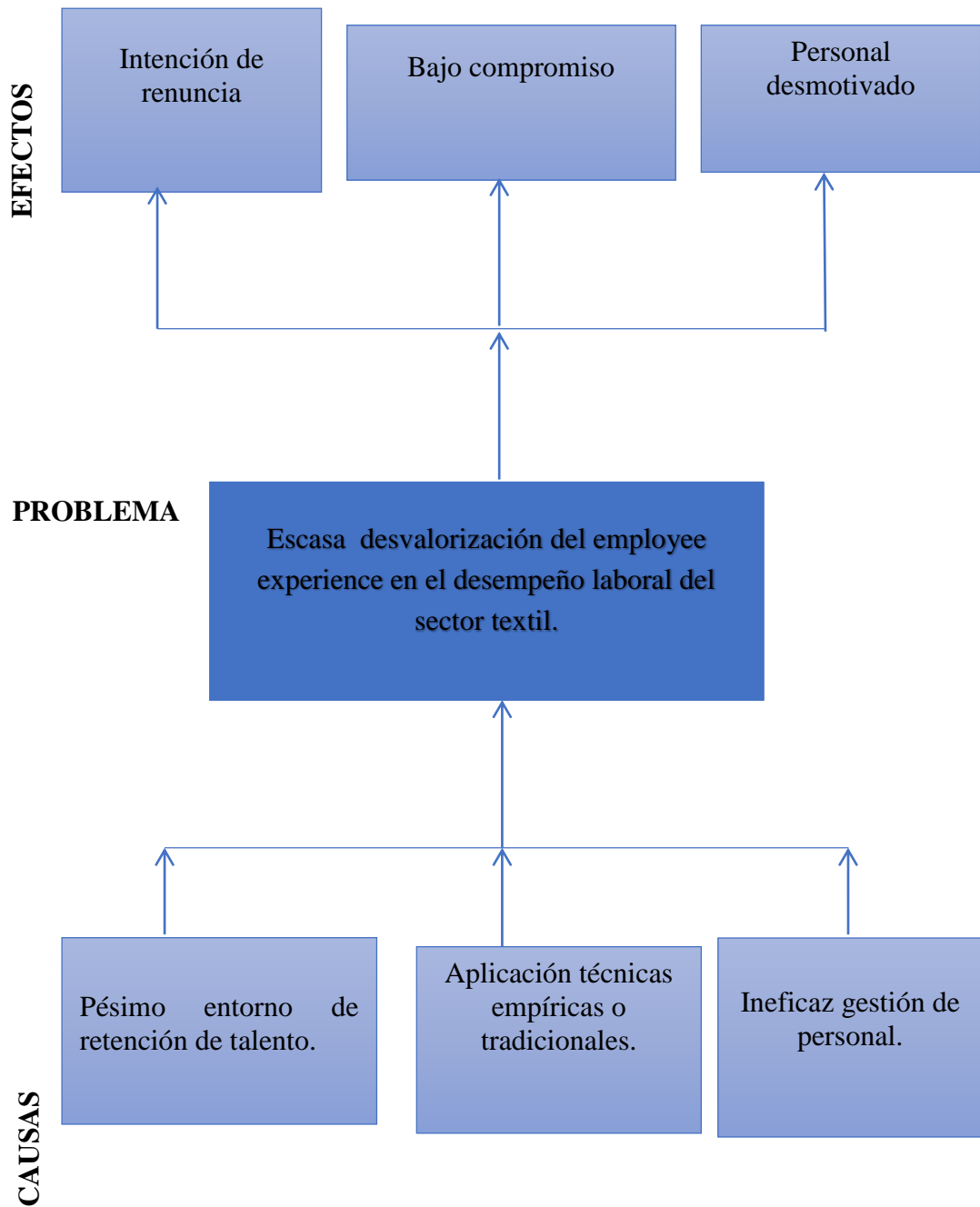
NUNCA \_\_\_\_\_

**21¿Cree usted que el desempeño laboral por el personal de la empresa en términos generales es aceptable?**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

## Árbol de problemas



**Gráfico 26.-** Árbol de problemas

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Lucia Trujillo

## **CAPITULO I**

### **CAMPO DE ACCION DEL REGLAMENTO INTERNO**

#### **ART.1.- PROPOSITO Y AMBITO DE APLICACIÓN**

## **CAPITULO II**

### **CONTRATOS DE TRABAJO**

#### **Art.6.- TIPOS DE CONTRATOS**

EL EMPLEADOR podrá celebrar válidamente, diversos tipos de contratos de trabajo con sus empleados, utilizando cualquiera de las modalidades permitidas por la ley por ejemplo: contratos eventuales, ocasionales, a prueba, a plazo fijo, indefinidos, por la realización de obras o servicios, por jornadas parciales y las demás modalidades establecidas en el código de trabajo.

Así mismo EL EMPLEADOR podrá suscribir cualquier contrato de índole civil, si la naturaleza de la contratación así lo amerita; en tal caso, ni el contratista ni sus empleados, serán considerados empleados para los efectos del Código de Trabajo del Seguro Social o de cualquier otra ley.

#### **Art.7. CONDICIONES DE LOS CONTRATOS**

Todos los trabajadores o trabajadoras serán contratados por escrito. Los resultados estarán sujetos a las condiciones establecidas en la Ley y este Reglamento.

#### **Art. 8. TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

El contrato se terminara conforme lo establece el Art. 184 y 185 del código de trabajo en caso de EL EMPLEADOR notificara la terminación del contrato a Plazo fijo con treinta días de anticipación y el trabajador tendrá la obligación de comunicar su voluntad de dar por terminado el contrato con quince días de anticipación, en la forma prevista por el Capítulo de la “Competencia y Procedimiento” establecido en el Art. 624 del Código del Trabajo Además de lo estipulado en los Arts. 169, 172, 173 IBIDEN, así como lo establecido en el Reglamento Interno.

## **CAPITULO III**

### **CONTRATACION DE PERSONAL**

#### **Art. 9. VACANTES.-**

Cuando se produzca vacantes o necesidades de personal en LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”, EL EMPLEADOR buscara la persona



más idónea para llenar la vacante, la selección de candidatos se efectuara a través de un proceso selectivo.

#### **Art. 10. REQUISITOS.-**

Para trabajar en LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI” se requiere:

- a) Ser mayor de 18 años y si excepcionalmente se contrata a menores de edad se aplicara lo dispuesto en el Art. 35, 134 del código de Trabajo y se tomara en cuenta las disposiciones expresas en los Arts. 82, 83, 84 y 87 del Código de la Niñez y Adolescencia no asume responsabilidad alguna si el interesado hace una declaración falsa de sus edad o presenta documentos falsificados declaración que podrá ser sancionada de conformidad a las disposiciones pertinentes de la Ley y este Reglamento.
- b) Tener cedula de identidad y cualquier otro documento que la Ley lo disponga.
- c) Suscribir para el desempeño de sus funciones que se le asignen, el contrato de trabajo respectivo.
- d) Acreditar idoneidad para las funciones que va a realizar.
- e) Presentar certificados de buena conducta y honradez, conferidos por personas solventes y a satisfacción del empleador en especial una certificación respecto a competencia o experiencia ocupacional o profesional.
- f) Sujetarse a los exámenes médicos y psicológicos cuando fueren requeridos por EL EMPLEADOR siempre y cuando no se atente contra la integridad del trabajador.

El o la solicitante declarara que todos los datos son verdaderos y que no ha omitido u ocultado ninguna información que pueda ser relevante para la decisión de su contratación.

La inexactitud y los datos de la información consignadas por el TRABAJADOR al solicitar empleo, la presentación de documento falsos o alterados o el ocultamiento de información importante constituye faltas graves a este Reglamento.

### **CAPITULO IV**

#### **DE LAS JORNADAS Y HORAS DE TRABAJO**

##### **Art. 11 DE LAS JORNADAS Y HORARIOS DE TRABAJO.-**

Todos los trabajadores cumplirán las jornadas, horarios y turnos de trabajo que EL EMPLEADOR establezca de conformidad con lo dispuesto en el Código de Trabajo el mismo que será de ocho horas diarias y cinco días a la semana esto es de lunes a viernes.

HORA DE ENTRADA 08H00

HORA DE SALIDA 13H00

HORA DE ENTRADA 14H00

HORA DE SALIDA 17H00

**Art. 12. MODIFICACION DE HORARIOS.-**

EL EMPLEADOR podrá modificar los horarios establecidos previa aprobación de la Dirección Regional de Trabajo siempre que se considere necesario con las limitaciones establecidas en la ley. Los y las trabajadoras serán informadas de las modificaciones de horarios por lo menos con tres días de anticipación. Sobre los días descanso forzoso se tomara en cuenta lo dispuesto en el inciso segundo del Art. 50 del Código del Trabajo.

**Art. 13. INICIO Y TERMINO DE LA JORNADA DE TRABAJO.-**

Las horas establecidas en el horario de trabajo inician y dan término a la labor real. En tal virtud en el lapso comprometido entre estas horas, el trabajador estará a disposición de EL EMPLEADOR cumpliendo órdenes de sus superiores relativas a su función.

Si el trabajador por descuido imprudencia, negligencia se quedara más del horario establecido, el empleador no reconocerá como horas suplementarias o extraordinarias.

**Art. 14. PUNTUALIDAD.-**

1. Todos los y las trabajadores deberán asistir con puntualidad a la realización de sus labores, conforme a los horarios establecidos, presentando mutua cooperación para el mejoramiento de sus labores, el incumplimiento de esta disposición será sancionado de acuerdo a las disposiciones legales y el Reglamento Interno.
2. Sin embargo de lo establecido anteriormente si una o un empleado se atrasase o faltase sin previo aviso cualquiera de los trabajadores darán aviso a EL EMPLEADOR de manera inmediata para que se designe el correspondiente reemplazo y para tomar las medidas correctivas respectivas.

**Art. 15. CONTROL DE ASISTENCIA.-**

Los trabajadores deberán registrar sus asistencia diaria con especificación precisa de hora tanto a la entrada como a la salida de cada jornada de labor utilizando para ello los métodos que estime conveniente EL EMPLEADOR para el control de asistencia y puntualidad de sus empleados.

**Art. 16. RECUPERACION.-**

No se considera horas complementarias o jornadas extraordinarias, los trabajos desempeñados luego de la jornada ordinaria o en días de descanso con el objeto de compensar el tiempo perdido ya sea por imposibilidad de desarrollar sus actividades laborales por fuerza mayor o por días feriados no previstos en la ley, para los efectos de recuperación se tomara en cuenta el Art. 60 del Código de Trabajo.

**Art. 17. TURNOS Y HORARIOS.-**

EL EMPLEADOR establecerá los horarios y turnos. En los que se refiere al trabajo los días de descanso se podrán realizar compensaciones entre a jornada diaria y los

días de descanso, considerando que en la misma se laboran en virtud de la naturaleza del negocio conforme lo establece el Art. 50 del Código del Trabajo.

EL EMPLEADOR se reserva el derecho a fijar horarios especiales para las diversas secciones la LARA LARA MARIO OSWZLDO “D CHRISTIAN MARYURI” y para los casos de fuerza mayor para lo cual contara con la aceptación de los trabajadores y el pago de los mismo con los recargos que establece la Ley previa autorización de la Dirección Regional de Trabajo.

#### **Art. 18.- ATRASOS A LA JORNADA DIARIA DE TRABAJO**

En caso de más tres atrasos consecutivos se procederá a sancionar conforme la determina el Art. 42 numeral 2 del Reglamento Interno sin perjuicio de proceder con el trámite de visto bueno conforme lo determina el Art. 171 numeral 1 del Código del Trabajo.

### **CAPITULO V**

#### **RECOMENDACIONES**

#### **Art. 19.- PAGO DE REMUDERACIONES.-**

EL EMPLEADOR pagara mensualmente los valores legales correspondientes las remuneraciones de sus trabajadores. Dicha remuneración podrá ser cancelada hasta el quinto día del mes siguiente.

En caso de existir algún error o si el trabajador no estuviera conforme con el monto pagado deberá presentar los reclamos correspondientes ante su jefe inmediato dentro de cinco días desde que recibió el pago de remuneración.

### **CAPITULO VI**

#### **AUSENCIA**

#### **Art. 20.- ABANDONO DE TRABAJO.-**

El abandono de trabajo en horas laborables sin permiso o sin causa justa debidamente comprobado constituirá falta grave y será sancionad de acuerdo a lo estipulado en la Ley y el presente Reglamento. Si el abandono se produce por más de tres días consecutivos o dentro de un periodo mensual de labor ara a la determinación del contrato previo visto bueno.

#### **Art. 21.- PERMISO PARA SALI DEL TRABAJO.-**

Ningún empleado podrá abandonar su sitio de trabajo durante las horas de labor sin cumplir con las siguientes disposiciones:

- a) Son permisos, las autorizaciones concedidas por EL EMPLEADOR para que pueda ausentarse temporalmente del lugar del trabajo. Los permisos serán concedidos únicamente por calamidad doméstica, la misma que debe ser

requerida por escrito, enfermedad, orden médica y en los demás casos previstos en la Ley y este Reglamento.

- b) Los empleados están obligados a pedir personalmente permisos por lo menos con 48 horas de anticipación y no podría ausentarse del lugar del trabajo sin haber recibido la correspondiente autorización. En caso de no acatarse esta norma la ausencia se entenderá como injustificada para los fines legales consiguientes.
- c) En caso de calamidad doméstica, atención medica emergente o enfermedad el trabajador por cualquier medio y dentro del término de 42 horas de acontecida esta situación deberá informar de la misma a su jefe inmediato en caso de no acatarse esta norma la ausencia se entenderá como justificada para los fines legales consiguientes.
- d) La ausencia por enfermedad deberá justificarse mediante certificado médico otorgado por el IEES en un máximo de tres días. En caso de no acatarse esta norma su ausencia se entenderá como injustificada para los fines legales consiguientes.
- e) Si después de vencido el plazo de permiso el empleado no se reintegra sin causa justificada se sujetara a las sanciones disciplinarias correspondientes previos en la Ley y este Reglamento.
- f) Los permisos solicitados por motivos de orden personal de los empleados serán Autorizados por EL EMPLEADOR con cargo a vacaciones.
- g) De conformidad a lo establecido en el Código del Trabajo es también justificada la ausencia del trabajador a sus labores por la muerte de los parientes comprendidos dentro del segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

## **CAPITULO VII**

### **LUGAR DE TRABAJO**

#### **Art. 22 LUGAR DE TRABAJO**

El trabajador se compromete a prestar sus servicios en el lugar donde fuere requerido de acuerdo al contrato de trabajo siempre y cuando se lo realice en la misma provincia y dando cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 42 numeral 22 del Código del Trabajo.

## **CAPITULO VIII**

### **VACACIONES**

#### **Art. 23. SOLICITUD DE VACACIONES**

El periodo de vacaciones anuales es un derecho irrenunciable que le asiste al trabajador y será utilizado por el personal de conformidad con los Art. 69 y siguientes del Código del Trabajo.

EL EMPLEADOR se reserva el derecho de establecer el calendario o cronograma de vacaciones de todo el personal. El mismo que será elaborado procurando atender los pedidos de los trabajadores en la medida de los posibles y sin entorpecer las necesidades de trabajo de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”. En caso de existir en un mismo mes un sin número de peticiones de los trabajadores se procederá a elaborar un calendario mediante sorteo.

#### **Art. 24 PERIODO DE VACACIONES**

El periodo de vacaciones será de quince días ininterrumpidos incluidos los días de descanso obligatorio quien hubiese prestado más de cinco años de ininterrumpidos en el taller gozara de un día más de vacaciones por cada uno de los años excedentes.

EL EMPLEADOR por necesidad de servicio y de acuerdo al Art. 74 del Código de Trabajo en cualquier momento podrá postergar el goce de vacaciones de un empleado que realice funciones técnicas o de confianza que difícilmente pueda ser reemplazado.

#### **Art. 25.- PERMISO CON CARGO A VACACIONES.-**

En caso de solicitar un trabajador permisos por más de tres días consecutivos por asuntos personales del trabajador. EL EMPLEADOR tomara en cuenta la necesidad y la urgencia del trabajador pudiendo estas ser tomadas con cargo a vacaciones.

### **CAPITULO IX**

#### **OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES**

#### **Art. 26.- OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES**

Son obligaciones de los trabajadores además de los que están estipulado en el Art. 45 del Código del Trabajo y las demás determinadas en la Ley, el Contrato de Trabajo y este Reglamento son las siguientes:

- a) Cumplir a cabalidad las funciones determinadas en contrato de trabajo.
- b) Cumplir fielmente las ordenes emanadas por su EMPLEADOR las mismas que deberán ser acatadas con puntualidad por los trabajadores sin perjuicio a que puedan formular reparos en forma concreta sin quebrantamiento de la disciplina.
- c) Realizar el trabajo asignado de acuerdo a los procedimientos, técnicas, políticas y normas vigentes en LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”, con agilidad, eficiencia, responsabilidad y dedicación.
- d) Regir su comportamiento bajo normas de ética, disciplina responsabilidad y respetar a sus jefes inmediatos y cultivar la más completa armonía con sus compañeros durante las horas de labor y fuera de ellas.
- e) Brindar una atención esmerada y cordial al cliente.

- f) Todo el personal está obligado a observar y cumplir estrictamente con los horarios de entrada y salida así como respetar el horario de almuerzo.
- g) Utilizar los uniformes y ropa de trabajo de acuerdo a las características propias de la labor que desempeña cada trabajador y con las normas que para el efecto dicte EL EMPLEADOR.
- h) Restituir los bienes que el trabajador dañe, destruya o pierda cuando estos hayan sido asignado bajo su responsabilidad en el monto que determina la ley.
- i) Cumplir con todas las funciones asignadas al trabajador.
- j) Ser directo y guardar absoluta confidencialidad en los asuntos de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”.
- k) Cumplir con las responsabilidades las funciones asignadas a su cargo aplicado sus capacidades, competencias y habilidades a fin de lograr los resultados generales y específicos que la parte empleadora necesita.
- l) Guardar absoluta reserva y confidencia sobre hechos y cualquier tipo de información los secretos técnicos, diseño, comerciales y publicitarios en cuya elaboración concorra directa o indirectamente o de los que tengan conocimiento en razón del trabajo que ejecutan dentro de en LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”, como efecto del cumplimiento de sus funciones.
- m) Observar las medidas de higiene y seguridad dictadas por EL EMPLEADOR o autoridades competentes y hacer uso de los implementos que EL EMPLEADOR entregue para garantizar la salud integral del personal.
- n) Es obligación de los trabajadores conservar en buen estado de funcionamiento todos los equipos, herramientas u otros objetos de trabajo que se le hubiere entregado.
- o) Presentar las observaciones, solicitudes, reclamos o sugerencias a que haya lugar a su EMPLEADOR o al responsable de cada uno de los departamentos y se agotaran todos los medios para su arreglar amistoso.
- p) Mantener su sitio de trabajo en ópticas condiciones higiénicas de aseo y orden.
- q) Someterse a los exámenes médicos que EL EMPLEADOR ordene, sin que altere contra la integridad del trabajador en las ocasiones que se crea conveniente.
- r) Observar las disposiciones que dicte EL EMPLEADOR con el objeto de precautelar el buen uso, salida y control de la mercadería y bienes de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”.
- s) Asistir a los eventos de capacitación de manera obligatoria cuando estos fueren auspiciados por la parte empleadora.
- t) Entregar al empleador en el momento de concluir la relación labora los bienes, informes que fue entregado al trabajador para el mejor ejercicio de sus funciones, el que deberá ser entregado mediante acta firmada en caso de no entregar dichos implementos serán descontados de la liquidación en el porcentaje que determine la ley.
- u) Reportar cualquier hecho que tenga conocimiento en relación con los servicios y operaciones de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”.

- v) Brindar a todo momento un trato amable, cordial y de respeto a EL EMPLEADOR, compañeros y clientes de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”.
- w) Reemplazar a un compañero cuando este de vacaciones o cuando falte por cualquier motivo y en general cuando LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI” así lo requiera sin que por ellos constituya cambio de ocupación.
- x) Los trabajadores podrán ser llamados a reuniones de planificación y evaluación de trabajo el que será obligatoria y deberán llenar un registro de asistencia.
- y) Notificar inmediatamente a sus superiores de cualquier acto que ponga en peligro los bienes de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”, la integridad de las personas que constituya una violación a este Reglamento ósea ilegal o inmoral.
- z) Son responsabilidades por el desperdicio de tiempo y material en general por falta de concentración, negligencia e imprudencia se constituirá falta leve y en caso de reincidencia por más de tres ocasiones se constituirá falta grave y se procederá conforme lo establece el presente Reglamento.

El incumplimiento de estas obligaciones se constituirá en falta grave o falta leve según sea el caso y serán sancionadas de acuerdo a lo que determina el capítulo sobre el Régimen Disciplinario de este Reglamento y el Código del Trabajo.

Art. 27.- Todo el personal a quienes EL EMPLEADOR ha proporcionado uniformes está obligado a usarlo en todo momento en que este ejecutando su trabajo. Deberán además usar el uniforme completo de acuerdo a las normas de uso para cada área establecida por LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”.

Se considera elementos de trabajo todos los implementos de propiedad de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”, utilizados en el desempeño normal del trabajador en las funciones que desarrollen cada uno de los trabajadores.

En caso de pérdida o destrucción de un bien de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”, debido a negligencia descuido o mal uso debidamente comprobado, EL EMPLEADOR procederá a exigir su reposición al empleado en el monto que determine la ley.

## **CAPITULO X**

### **OBLIGACIONES POR AREAS DE TRABAJO**

**Art. 28.- AREA DE ATENCION AL CLIENTE:** son obligaciones de esta área las siguientes:

1. Trato oportuno y adecuado al cliente.
2. Hacer el pedido de trabajo del cliente previo a la revisión adecuada y oportuna de la documentación necesaria.
3. Realizar el trabajo del encomendado de manera correcta y eficaz.
4. Hacer la entrega del trabajo al cliente verificando cuentas por cobrar.
5. Verificar y archivar la documentación completa.
6. Mantener en buenas condiciones su equipo de trabajo.
7. Cuidar su presentación personal y cumplir con el horario para ellos establecido.
8. No ingerir alimentos en horas laborales.

**Art. 29.-** Son obligaciones de trabajadores de Bodega los siguientes:

1. Revisar el orden de pedido (hoja rasada)
2. Realizar adecuadamente el trámite de autorización.
3. Trato oportuno y adecuado al cliente.
4. Realizar los despachos con absoluta responsabilidad.
5. Cuidar su presentación personal y cumplir con el horario para ellos establecido.
6. No ingerir alimentos en horas laborales.

**Art. 30.- AREA DE FACTURACION.-** Son obligaciones de los trabajadores de esta área los siguientes:

1. Revisar la orden de pedido (hoja rasada)
2. Cuidar que el trabajo elaborado, salga con las especificaciones correctas emitidas por el cliente.
3. Verificar y archivar la documentación completa
4. Mantener en buenas condiciones su equipo de trabajo.
5. Cuidar su presentación personal cumplir con el horario para ellos establecidos.
6. No ingerir alimentos en horas laborables.
7. Realizar su trabajo de manera adecuada y eficaz.

**Art. 33.- AREA DE TERMINADOS.-** Son obligaciones de los trabajadores de esta área los siguientes:

1. Revisar la orden de pedido (hoja rasada)
2. Cuidar que el trabajo elaborado salga con las especificaciones correctas emitidas por el cliente.
3. Verificar y archivar la documentación completa.
4. Mantener en buenas condiciones su equipo de trabajo.
5. Cuidar su presentación personal y cumplir con el horario para ellos establecido.
6. No ingerir alimentos en horas laborales.
7. Realizar su trabajo de manera adecuada y eficaz.



**Art. 34.- AREA DE CONTABILIDAD.-** Son obligaciones de los trabajadores de esta área los siguientes:

1. Ingresar la información al sistema de manera correcta.
2. Estar pendiente de las declaraciones de impuesto en el SRI.
3. Cuidar que el trabajo elaborado salga con las especificaciones correctas emitidas por el cliente.
4. Verificar y archivar la documentación completa.
5. Mantener en buenas condiciones su equipo de trabajo.
6. Cuidar su presentación personal y cumplir con el horario para ellos establecido.
7. No ingerir alimentos en horas laborables
8. Realizar su trabajo de manera adecuada y eficaz.

**Art. 35.- SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE CADA UNA DE LAS AREAS.-** Se considera el incumplimiento de estas obligaciones como faltas leves, pero en caso de reincidencia, se constituirá falta grave pudiendo dar por terminado la relación laboral previa el Visto bueno correspondiente.

## **CAPITULO XI**

### **PROHIBICIONES**

**Art. 36.- DE LAS PROHIBICIONES EN GENERAL.**

Sin perjuicio de las prohibiciones establecidas en el Código del Trabajo, Reglamento Interno y demás leyes pertinentes está prohibido y además constituirá falta grave a este reglamento lo siguientes:

1. Divulgar información confidencial y asuntos reservados de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI” a terceras personas o a la competencia o a quien no esté debidamente autorizado por EL EMPLEADOR para recibirla. (fg)
2. Desarrollar en calidad de propietario o socio cualquier actividad que implique competencia desleal para LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”, (fg).
3. Propagar rumores de cualquier índole que afectan el normal desenvolvimiento de las actividades que originen intranquilidad dentro o fuera de esta o afecten al prestigio de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”, así como a sus representantes. (fg)
4. Propagar versiones sobre hechos acontecidos en el desempeño de las actividades que perjudiquen sus intereses. (fg).
5. Proferir injurias o desprestigiar a LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI” a sus representante a sus compañeros de trabajo o a trabajadores en general, (fg).
6. Disponer arbitrariamente de los bienes mercadería o equipos de propiedad de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI” o utilizarlos sin permiso y/o emplear los que está bajo su custodia en usos

- distintos al propio y normal de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”. (fg)
7. Desarrollar de manera diferente las instrucciones, políticas o procedimientos impartidos por LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI” para la ejecución de las actividades propias del trabajo con lo que pueda causar daño económico. (fg)
  8. Trabajar durante la jornada en otras labores ajenas a LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI” o sugerir u ordenar a otros trabajadores desempeñar funciones distintas de las que corresponden. (fg)
  9. Apropiarse de artículos abandonados u olvidados por los clientes o compañeros.
  10. Fumar en los lugares expresamente prohibidos tales como oficinas, talleres, cocina, bodega, comedor entre otras.
  11. Solicitar o recibir remuneraciones, gratificaciones, comisiones u obsequios de cualquier naturaleza por parte de la competencia clientes o proveedores de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”, con motivo del desempeño de sus labores o tratar de valerse
  12. Incitar sus compañeros a la disminución intencional del ritmo del trabajo.(fg)
  13. Suspender las labores, promover suspensiones o participación en ellas sin fundamento legal. (fg)
  14. Ocasionar incidentes que afecten la imagen o el normal desarrollo de las actividades del negocio.
  15. Prohibido ingerir los alimentos en la hora designada para el almuerzo en los puestos de trabajo para esto tendrán que ocupar el lugar destinado para el afecto. (fl)
  16. Hacer negocios particulares durante la jornada de trabajo dentro de las instalaciones o utilizando los bienes de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”. (fg)
  17. Realizar actos obscenos, indecorosos, organizar y participar en juegos de azar o actividades políticas, religiosas o mercantiles con el personal de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI” a la cual el empleador presta sus servicios sin su expresa autorización. (fg)
  18. Portar armas en las instalaciones de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI” o en el desempeño de sus funciones sin la autorización de las instituciones del Gobierno correspondiente y el permiso y/o autorización del Empleador. (fg)
  19. Cometer actos que signifiquen abusos de confianza, fraude, estafa, robo y otros que impliquen comisión de delito o infracción penal. (fg)
  20. Ingerir bebidas alcohólicas o estupefacientes en las horas de trabajo o presentarse a trabajar bajo los efectos de los mismos.
  21. Intervenir en riñas de palabras u obra altercados o hacer escándalos en actos públicos reñidos con la moral y buenas costumbres entre compañeros de trabajo o público en general que afecten la imagen de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”.

22. Ofender, hostilizar, coaccionar o agredir a los compañeros de trabajo dentro o fuera de la dependencia de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”. (fg)
23. Informarse del contenido de las cartas, documentos, cables, etc. o cualquier comunicación cerrada, reservada o confidencial de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”. (fg)
24. Violentar las seguridades de las oficinas y demás pertenecías de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”. (fg)
25. Utilizar o hacer uso arbitrariamente de los materiales de trabajo existentes en la bodega de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”. (fg)
26. Escribir leyendas o comunicaciones ofensivas a la dignidad de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”, a sus jefes inmediatos y compañero del trabajo. (fg)
27. Hacer préstamos a compañeros de trabajo cuando estos préstamos impliquen extorsión usura o cuando lleguen a perturbar la disciplina de la misma.
28. Marcar, alterar, rectificar, borrar registros, tarjetas, etiquetas u otros mecanismos de control o referencia sin la debida autorización o con el fin de confundir, evadir o aprovecharse en beneficio personal a de terceros de estos actos. (fg)
29. Negarse sin justificación a trabajar en horario suplementario siendo personal de confianza. Así como abusar de la autoridad que les confiera el cargo. (fg)
30. Rendir informes falsos a favor o en contra de empleados superiores respectos de sus trabajadores. (fg)
31. Encubrir al autor, autores de robos u otros delitos o faltas o a quienes violaren las disposiciones de las leyes o reglamentos laborales o de presente Reglamento Interno. (fa)
32. Negarse a recibir notificaciones o comunicaciones escritas o a firmar el “recibí conforme” en el duplicado de las mismas. Si así sucediera se entregara el original ante un testigo que firmara el duplicado. (fg)
33. Inducir, insinuar o proponer a compañeros de trabajo a cometer actos reñidos con la moral la ley y las buenas costumbres así el acto se cometiera fuera de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”. (fg)

Art. 37.- Que prohibido el uso de uniformes fuera de los días de trabajo bajo ningún concepto podrán ser estos utilizados en los días de descanso obligatorio. Quien se presente a su lugar de trabajo sin uniforme está sujeto a la multa impuesta para este caso por su EMPLEADOR que será el 10% de la remuneración básica unificada.

Art. 38.- Queda prohibido el uso de equipos de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI” para fines distintos a los destinados por su naturaleza y además queda prohibido el uso de estos equipos para fines de tipo personal o ajeno a LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”. Cualquier uso contrario constituirá falta grave para los fines de este reglamento y el literal f) del artículo 46 del Código de Trabajo.

Queda prohibido el ingreso de equipos electrónicos particulares a cualquier área de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”. En caso de transgredir esta disposición LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI” no se responsabiliza de pérdidas o daños que puedan ocurrir a esos equipos o herramientas. (fl)

## **CAPITULO XII**

### **EL REGIMEN DISCIPLINARIO EN GENERAL**

Art. 39.- El régimen disciplinario constituye el conjunto de normas para las sanciones aplicables a los empleados de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”, que contravinieran disposiciones legales y/o reglamentarias vigentes así como respectos del mal cumplimiento de sus obligaciones sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que tales hechos originen.

Art. 40. – Para efectos de este Reglamento l responsabilidad en relación a la disciplina de los empleados la tiene en este caso el EMPLEADOR.

Art. 41.- Según la gravedad y reincidencia las faltas disciplinarias cometidas por los empleados se clasifican en:

- 1) FALTAS LEVES
- 2) FALTAS GRAVES

Art. 42.- Las sanciones o faltas disciplinarias cometidas por el trabajador de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI” se aplicaran de acuerdo al siguiente régimen:

- 1) LAS FALTAS LEVES con los siguientes:
  - Si es primera vez con amonestación verbal al trabajador.
  - Si es segunda vez con amonestación escrita lo cual será incluida en la carpeta personal previo conocimiento de la Inspectoría del Trabajo.
  - Si es tercera vez con multa del diez por ciento de su remuneración sin perjuicio de terminar la relación laboral mediante el trámite administrativo determinado por la ley.
- 2) LAS FALTAS GRAVES con lo siguiente:
  - Multa del 10% de la remuneración
  - Solicitud del visto bueno, previa autorización del Inspector de Trabajo.
  - El orden dado a las sanciones no impide la aplicación indistinta de cualquiera de ellas según la gravedad y reincidencia de las faltas.

#### **Art. 43.- FALTAS LEVES**

Se considera como faltas leves las siguientes:

- a) Incumplimiento parcial de sus derechos.

- b) Falta de comunicación oportuna al jefe inmediato sobre las faltas disciplinarias de sus subalternos. (fl)
- c) Falta de respeto a compañeros de trabajo o usuarios.
- d) No llevar correctamente al uniforme o usuario en lugares y circunstancias no apropiadas. (fl)
- e) Reincidencias en el comedimiento de faltas sancionadas con amonestación verbal (fl)
- f) Daños a bienes al Taller y de clientes por descuido o negligencia.
- g) Efectuar reuniones de cualquier clase o índole dentro de las instalaciones de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI” así como realizar cualquier actividad ajena a sus funciones específicas en el tiempo de las actividades encomendadas salvo autorización expresa La Ley o de sus jefe inmediato. (fl)
- h) Cambiar de estilo de trabajo u horario que no le corresponde a alterar sin autorización expresa a por escrito de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI” sus actividades. (fl)
- i) Encargar a otra persona la realización de su trabajo o cualquier actividad que haya sido encomendada. (fl)
- j) Negarse a trabajar en las labores, funciones u horarios a que estuviese desinados.
- k) Atender a aceptar visitas personales en los locales de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI” sin autorización expresa de su jefe inmediato. (fl)
- l) Permanecer en las instalaciones de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”; fuera del horario normal de actividades salvo expresa disposición. (fl)
- m) Ir a otro sitio de trabajo que no sea el suyo propio y que es ajeno a la actividad sin el permiso expreso de EL EMPLEADOR. (fl)
- n) Utilizar los teléfonos para asuntos personales o particulares salvo en caso de emergencia o fuerza mayor debidamente comprobados así también está restringido el uso de teléfonos móviles, aparatos electrónicos o cualquier herramienta que no tenga relación directa con el desempeño normal de sus funciones o que no hayan sido autorizados por el empleador. (fl)
- o) Comer en el local de trabajo durante las horas de labor, salvo autorización expresa. (fl)
- p) Ingresar o leer cualquier tipo de libros, revistas, periódicos o folletos etc., en las horas de trabajo así como dedicarse a juegos o pasatiempos dentro de los locales de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”. (fl)
- q) Hacer colectas i rifas dentro de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”, salvo autorización expresa por escrito de EL EMPLEADOR. (fl)
- r) Realizar actos de competencia entre compañeros de trabajo en horas de labor que ponga en peligro su integridad personal y la de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”. (fl)

- s) Adoptar conductas descomedidas o de desafío frente a compañeros y superiores. (fl)
- t) No informar a su superior o encubrir la falta cometida por un trabajador. (fl)
- u) Coquetearse con compañeros (as) de trabajo o superiores o mantener relaciones amorosas, sentimentales o de otro tipo en horas de trabajo. (fl)

**Art. 44 FALTAS GRAVES.-**

Se consideran como faltas grave a más de las anunciadas a los largo de este reglamento las siguientes:

- a) Falta al trabajo por más de tres días consecutivos al mes sin justificación oportuna alguna a la dependencia en el que labora el empleado. (fg)
- b) No registrar personalmente su ingreso y salida de acuerdo con los sistemas de control que para el efecto establezca ni alterar, sustraer o usar indebidamente los controles establecidos. (fg)
- c) No cumplir con los horarios establecidos por LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI” o incurrir en más de tres atrasos en el mismo periodo de labor. (fg)
- d) Proporcionar certificados o informaciones falsas para posibilitar la contratación, ascensos o justificaciones. (fg)
- e) No acatar órdenes superiores en asuntos relacionados con las funciones específicas de los trabajadores en el caso de que estas no se realice debidamente. (fg)
- f) No acatar las medidas de prevención e higiene exigidas por la Ley. (fg)
- g) Utilizar sin autorización previa la papelería, sellos, equipos, software, modelos, máquinas y herramientas en general aspectos que constituyan infracciones penales y a la ley de propiedad intelectual. (fg)
- h) Reincidencia luego de treinta días de labores en el cometimiento de tres faltas leves (fg)
- i) Disponer arbitrariamente de los bienes o equipos de propiedad de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI” o utilizarlos sin permiso y/o emplear los que están bajo su custodia en usos distintos al propio y normal. (fg)
- j) Solicitar o recibir remuneraciones, gratificaciones, comisiones u obsequios de cualquier naturaleza por parte de la competencia, clientes o proveedores de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI” con motivo de desempeño de sus labores o tratar de valerse de su posición o cargo en la organización para obtener contratos o ventajas en negocios personales o extraños a su trabajo.
- k) Portar armas en las instalaciones de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI” o en desempeño de sus funciones sin la autorización de las instituciones del gobiernos correspondiente y el permiso y/o autorización de las instituciones del gobierno correspondiente y el permiso y/o autorización de su empleador.

- l) El cometimiento de cualquiera de estas faltas tanto las leves como las graves implicara la imposición de una multa hasta el 10% del salario diario o las respectivas acciones para dar por determinado el contrato de trabajo.
- a) Intervenir en el transporte de drogas, armas o cualquier bien de circulación prohibida o realizar cualquier acción o labor penada por la Ley sin perjuicio de la acción penal correspondiente. (fg)
- b) Abandonar injustificadamente el puesto de trabajo por un tiempo mayor de tres días consecutivos o atrasarse a las labores por más de tres veces durante un lapso de treinta días siempre que dichos atrasos sumen en este periodo por los menos treinta minutos. (fg)
- c) Incapacidad o falta de probidad en el desempeño de sus funciones la que será valorada de acuerdo a la evaluación que se hará al personal y las demás contempladas en Código del Trabajo. (fg)
- d) Sacar o intentar sacar fraudemente partes, piezas, suministros, programas de software, herramientas o equipos de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”. (fg)
- e) Falsificar certificados médicos u otros documentos de justificación. (fg)
- f) Causarse deliberadamente lesiones para hacerles pasar accidentes de trabajo. (fg)
- g) La conducta inmoral o escandalosa dentro de cualquier dependencia de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI” y aun fuera de ella cuando pueda tener repercusiones en el buen nombre de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”. (fg)
- h) Asistir al trabajo en manifiesto estado de embriaguez a bajo sustancias estupefacientes o alcohólicos. (fg)
- i) Consumir bebidas alcohólicas o sustancias estupefacientes en el lugar de trabajo. (fa)
- j) Falta de cumplimiento en la confidencialidad respecto a las informaciones reservadas o secretas de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”. (fg)
- k) Proporcionar información falsa o forjada ante los requerimientos de los superiores de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI” así como ocultar la misma. (fg)
- l) Ser autores cómplices o encubridores de las sustracciones de bienes de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI” ya sea en especies o en dinero. (fg)
- m) Intervenir como parte interesada en cualquier negocio que implique competencia para el giro de negocios de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”. (fg)
- n) Cometer actos que estén tipificados como delito en el Código Penal. (fg)
- o) Injuriar faltar el respeto a sus compañeros con actos obscenos o indelicados o agredir verbal o físicamente a sus compañeros de trabajo, clientes, superiores de LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”. (fg)
- p) Permitir el ingreso de personas particulares a su sitio de trabajar. En caso de que se produjera pérdida de algún bien el personal que se encuentre cargo de la seguridad será responsable de su pago. (fg)

**Art. 45.- INDEPENDENCIA DE OTRAS ACCIONES LEGALES.-**

Independiente de las sanciones antes mencionadas LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI” podrá iniciar las acciones judiciales que fueran del caso para el reclamo de daños y perjuicios debidamente comprobados causados por el incumplimiento de las disposiciones legales vigentes o de las contenidas en este Reglamento Igualmente se reserva el derecho de iniciar otras acciones civiles o penales tanto de acción privada o pública a las cuales hubiera lugar.

**Art. 46.- PERDIDAS**

En caso de pérdidas de mercadería entregadas al empleado o bajo su responsabilidad, LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI” tendrá derecho a descontar de inmediato los valores que correspondan a dichas pérdidas siempre y cuando se establezca la responsabilidad directa en las mismas del empleado sancionado. El valor descontado no excederá del porcentaje establecido en la Ley.

**CAPITULO XIII**

**COMPETENCIA PARA IMPONER SANCIONES Y RECLAMOS**

Art. 47.- Las sanciones determinadas en el presente Reglamento serán aprobados y/o impuestas por el jefe inmediato esto es por el empleador.

**CAPITULO XIV**

**TERMINACION DE LAD RELACIONES LABORALES**

Art. 48.- La terminación de las relaciones laborales entre LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI” y un empleado se produce en el siguiente caos.

- a) Por acuerdo de las partes
- b) Por desahucio de conformidad con lo previsto en Código de Trabajo
- c) Por resolución de visto bueno
- d) Por muerte del trabajador o invalidez permanente.
- e) Por las disposiciones aplicables del Código de Trabajo previstas en el art. 169 del Código del Trabajo.

Art. 49.- El trabajador al momento de ser notificado con la terminación del contrato de trabajo y antes de recibir su liquidación el trabajador deberá entregar a LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI” a través de su superior inmediato todas las herramientas ropa de trabajo, equipo de seguridad y en general cualquier bien que haya sido proporcionado por LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI” para la ejecución.



## **CAPITULO XV**

### **OBLIGACIONES DE LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI”**

#### **Art. 50.- OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR.**

- 1) Pagar oportunamente la remuneración que corresponda al trabajador de conformidad de la ley el contrato individual de trabajo y las labores desempeñadas.
- 2) Llevar un registro de los trabajadores en el cual se hará constar los datos personales datos relativos al desempeño de los trabajadores y demás información pertinente.
- 3) Tratar a los trabajadores con el debido respeto y consideración.
- 4) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones del presente Reglamento.
- 5) Promover el bienestar de sus colaboradores y las buenas relaciones del trabajo.

## **CAPITULO XVI**

### **PROHIBICIONES DE LARA LARA MARIO OSWALDO “D CHRISTIAN MARYURI**

#### **Art. 51.- PROHIBICIONES DEL EMPLEADRO.-**

Prohíbese al empleador lo estipulado en el Art. 44 del Código del Trabajo lo siguiente:

1. Imponer multas que no se hallen en el respectivo Reglamento Interno legalmente aprobado o contemplados en el Código del Trabajo.
2. Retener más del diez por ciento de la remuneración por concepto de multas.
3. Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados.
4. Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo o por cualquier motivo.
5. Cobrar al trabajador interés sea cual fuere las cantidades que se le anticipe por cuenta de remuneración.
6. Obligar a los trabajadores que pertenezcan o que voten por determinada candidatura.
7. Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores.
8. Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores.
9. Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo.
10. Obstaculizar por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo al establecimiento del trabajo y a la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren.

## **VISIÓN**

Ser una empresa líder a nivel Nacional con proyección Internacional, en la fabricación y distribución de ropa interior para toda la familia.

## **MISIÓN**

Somos la Empresa con mayor crecimiento Nacional en la fabricación y distribución de ropa interior, contando con un personal altamente calificado, infraestructura y maquinaria de punta, obteniendo un producto innovador y de alta calidad, que satisface a todos nuestros clientes.

## **OBJETIVOS EMPRESARIALES**

Ofrecer un producto con alta calidad y entregar al cliente con agilidad y puntualidad, para seguir creciendo en el mercado.

Cada departamento se compromete al desarrollo de sus actividades mostrando eficiencia y agilidad en las tareas asignadas

**Tabla 34** Chi cuadrado calculado

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6434	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4540
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7406	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4875	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7632	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7071	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3998
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3993
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3889
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3885
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7090	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3882
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014	19,6993	18,8679	18,0860	17,3779
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891	20,7638	19,9102	19,1069	18,3776
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745	21,8265	20,9514	20,1272	19,3774
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348	23,8578	22,8876	21,9915	21,1470	20,3772
22	48,2676	45,2041	42,7957	40,2894	36,7807	33,9245	30,8133	28,8224	27,3015	26,0393	24,9390	23,9473	23,0307	22,1663	21,3770
23	49,7276	46,6231	44,1814	41,6383	38,0756	35,1725	32,0069	29,9792	28,4288	27,1413	26,0184	25,0055	24,0689	23,1852	22,3369
24	51,1790	48,0336	45,5584	42,9798	39,3641	36,4150	33,1962	31,1325	29,5533	28,2412	27,0960	26,0625	25,1064	24,2037	23,3367
25	52,6187	49,4351	46,9280	44,3140	40,6465	37,6525	34,3816	32,2825	30,6752	29,3388	28,1719	27,1183	26,1430	25,2218	24,3366
26	54,0511	50,8291	48,2898	45,6416	41,9231	38,8851	35,5632	33,4295	31,7946	30,4346	29,2463	28,1730	27,1789	26,2395	25,3365
27	55,4751	52,2152	49,6450	46,9628	43,1945	40,1133	36,7412	34,5736	32,9117	31,5284	30,3193	29,2266	28,2141	27,2569	26,3363
28	56,8918	53,5939	50,9936	48,2782	44,4608	41,3372	37,9159	35,7150	34,0266	32,6205	31,3909	30,2791	29,2486	28,2740	27,3362
29	58,3006	54,9662	52,3355	49,5878	45,7223	42,5569	39,0875	36,8338	35,1394	33,7109	32,4612	31,3308	30,2825	29,2908	28,3361

Fuente: Chi Cuadrado

Elaborado por: Lucia Trujillo