

# **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: “El clima laboral y la productividad en la  
Organización Comercial EMPROVIT de la ciudad de  
Ambato”**

**AUTOR: Alexandra Elizabeth Arcos Andrade**

**TUTOR: Ing. Elias David Caisa Yucailla**

**AMBATO – ECUADOR**

**Septiembre 2022**



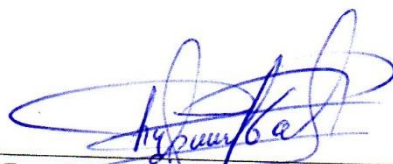
## APROBACIÓN DEL TUTOR

**Ing. Mg. Elias David Caisa Yucailla**

### **CERTIFICA:**

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**El clima laboral y la productividad en la Organización Comercial EMPROVIT de la ciudad de Ambato**” presentado por la señorita **Alexandra Elizabeth Arcos Andrade** 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, 13 de septiembre del 2022



---

**Ing. Mg. Elias David Caisa Yucailla**  
**C.I.: 1803458668**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Alexandra Elizabeth Arcos Andrade**, 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.



---

**Alexandra Elizabeth Arcos Andrade**  
**C.I.: 1804672242**

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

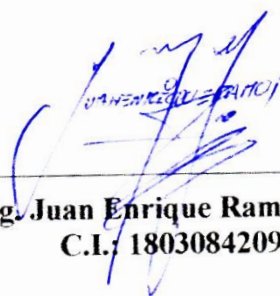
Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 13 de septiembre del 2022



---

**Ing. Mg. Jorge Francisco Abril Flores**  
**C.I.: 1803035086**



---

**Ing. Mg. Juan Enrique Ramos Guevara**  
**C.I.: 1803084209**

## **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.



---

**Alexandra Elizabeth Arcos Andrade**  
**C.I.: 1804672242**

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de investigación a mi madre Leonor, quien me enseñó a ser valiente y fuerte ante cualquier situación que presente la vida, quien es mi ejemplo de superación y es la fuente de perseverancia en cada momento de mi vida.

Dedico este trabajo de investigación a Nayeon, Jeongyeon, Momo, Sana, Jihyo, Mina, Dahyun, Chaeyoung y Tzuyu, por ser mis ejemplos de superación y esfuerzo, quienes me enseñaron que la autenticidad siempre te hará una en un millón.

A Viviana, por mostrarme un camino diferente en la vida, por ser esa hermana que siempre desee tener, y que sé que logrará muchísimas cosas en su futuro.

A mi compañera de vida, Peluche, espero donde estés puedas volver a saltar, puedas correr libremente, espero donde estés, pueda llegar yo.

## AGRADECIMIENTO

*Agradezco a mi madre, por ser el pilar fundamental de mi vida durante todos estos años, por ser siempre la primera persona en darme fuerzas y motivarme a continuar cuando la vida se complica, siempre fue ella la primera en decirme que todo tendría solución y que siempre intente todo, hasta la última opción.*

*Agradezco a mis padrinos César y Ruth, por ser mi apoyo durante toda mi vida con sus consejos, y por sus palabras en cada momento de mi vida, quienes me vieron crecer, y ahora me verán ser una persona de bien, con valores y principios correctos hacia la vida.*

*Agradezco a Mauricio, Gabriel, Fernando y Viviana por ser mis amigos de vida, por velar siempre por mi bien durante toda mi vida, por ser partícipes de mi crecimiento como ser humano y persona.*

*Agradezco a mis compañeros de la carrera y a mis profesores, con quienes tuve la experiencia de crear gratos recuerdos e imborrables conocimientos que me serán útiles en mi vida profesional y personal.*

*Agradecimiento especial al Ing. David Caisa Yucailla por ayudarme con este último paso para obtener mi título universitario.*

*Alexandra Arcos Andrade*

## ÍNDICE GENERAL

<b>APROBACIÓN DEL TUTOR</b> .....	<b>i</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD</b> .....	<b>ii</b>
<b>APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO</b> .....	<b>iii</b>
<b>DERECHOS DE AUTOR</b> .....	<b>iv</b>
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>2</b>
<b>1. EL PROBLEMA</b> .....	<b>2</b>
1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN .....	2
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.2.1 Contextualización.....	2
1.2.2 Análisis Crítico.....	4
1.2.3 Prognosis .....	8
1.2.4 Formulación Del Problema.....	8
1.2.5 Preguntas Directrices O Interrogantes.....	8
1.2.6 Delimitación .....	8
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	9
1.4 OBJETIVOS .....	9
1.4.1. Objetivo General .....	9
1.4.2. Objetivos Específicos .....	9
<b>CAPITULO II</b> .....	<b>10</b>
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>10</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	10
2.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	12
2.3 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES .....	13
2.3.1 Variable Independiente.....	13
2.3.2 Variable Dependiente .....	14
2.5 HIPÓTESIS .....	25
<b>CAPITULO III</b> .....	<b>26</b>
<b>3. METODOLOGÍA</b> .....	<b>26</b>
3.1 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN .....	26
3.2 INVESTIGACIÓN EXPERIMENTAL .....	27
3.3 LA POBLACIÓN Y MUESTRA.....	28
3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	30



3.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	33
3.6 PLAN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN .....	34
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>35</b>
<b>4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>35</b>
4.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	35
Pregunta 1 .....	35
Pregunta 2.....	36
Pregunta 3.....	37
Pregunta 4.....	38
Pregunte 5.....	39
Pregunta 6.....	41
Pregunta 7.....	42
Pregunta 8.....	44
Pregunta 9.....	45
4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	47
4.2.1 Prueba de fiabilidad:.....	48
4.2.2 Correlación de Pearson.....	49
<b>CAPITULO V.....</b>	<b>50</b>
<b>5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>50</b>
5.1 Conclusiones.....	50
5.2 Recomendaciones .....	51
<b>CAPITULO VI .....</b>	<b>52</b>
<b>6. PROPUESTAS .....</b>	<b>52</b>
6.1 Datos informativos .....	52
6.2 Antecedentes de la propuesta .....	52
6.3 Justificación.....	53
6.4 Objetivos .....	54
6.4.1 Objetivo General .....	54
6.4.2 Objetivo Específicos.....	54
6.5 Análisis de factibilidad.....	54
Bibliografía .....	58
ANEXOS.....	61

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Árbol de problema .....	4
Gráfico 2. Variable Independiente .....	13
Gráfico 3: Variable Dependiente .....	14
Gráfico 4. Ambiente laboral.....	35
Gráfico 5. Recursos.....	36
Gráfico 6. Remuneración .....	38
Gráfico 7. Plan motivacional.....	40
Gráfico 8. Planes motivacionales .....	41
Gráfico 9. Compromiso del colaborador.....	43
Gráfico 10. Capacitación.....	44
Gráfico 11. Impacto en productividad .....	45
Gráfico 12. Impacto de los planes.....	46

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Eficiencia y Eficacia .....	25
Tabla 2. Población y muestra .....	28
Tabla 3. Variable independiente .....	30
Tabla 4. Variable independiente .....	32
Tabla 5. Plan de recolección de la información .....	33
Tabla 6. Técnicas e instrumentos de investigación .....	33
Tabla 7. Ambiente Laboral .....	35
Tabla 8. Recursos .....	36
Tabla 9. Experiencia.....	37
Tabla 10. Remuneración .....	38
Tabla 11. Plan motivacional.....	39
Tabla 12. Actividades del plan motivacional .....	41
Tabla 13. Compromiso del colaborador.....	42
Tabla 14. Capacitación.....	44
Tabla 15: Impacto en productividad .....	45
Tabla 16. Implementación de planes motivacionales .....	46

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Prueba de alfa de Cronbach .....	48
Ilustración 2. Correlación de Pearson.....	49

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente proyecto se desarrolló en la organización EMPROVIT CIA LTDA., ubicada en la ciudad de Ambato cuenta con 3 sucursales; en el centro de la ciudad, Huachi Chico y en Miraflores, y se dedica a la distribución de productos de consumo masivo a la población ambateña a precios accesibles al público.

El presente trabajo de investigación busca encontrar la relación que existe entre el clima laboral, ya que es un factor importante pues la satisfacción de un colaborador en su ámbito de trabajo y esto se reflejará en la productividad de la organización, que es un indicador clave en el posicionamiento y progreso de esta, y que incluso se refleja en el cliente externo, y a nivel total, el talento humano cubre todas las áreas, y es pilar fundamental de una empresa.

En el presente proyecto de investigación se usó la metodología de investigación mediante el uso de encuestas de satisfacción interna a los colaboradores, así mismo se tabulo la información con uno de programas estadísticos para obtener los resultados, se obtuvo una clara visión de lo que sucede dentro de la organización.

Se propuso diferentes planes a la organización para la mejora continua, pero entre ellos destaca el plan de charlas e instrucción al personal, de esta forma se busca que muchos colaboradores se conozcan entre ellos, y compartan algo de por medio, así la organización creará ese sentido de pertenencia a la misma, y fomentar el trabajo en equipo que es una de las fuerzas principales que mueve a la misma.

**PALABRAS CLAVES:** INVESTIGACIÓN, CLIMA LABORAL, PLAN ESTRATÉGICO, PLAN ORGANIZACIONAL, SALUD LABORAL, PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL

## **ABSTRACT**

As it is stated, World is growing and changing continually since a lot of changes are happening nowadays, most of the decisions are changing how things used to be, and used to work, and people have to accept that changes in order to evolve, we will never be the same if we stayed at some points in our lives, we, as the owners of our faith, have to make the choices, and if we screw it up, we have to accept to consequences of our decisions, that also happens when you manage a corporation.

Business administration tends to change over and over, and the special thing about is, we know how things works in a company, but what we are thought doesn't work always, that's why business administrators tend to be one step ahead, they must plan every step the company takes in order they can have control what is going to happen next. Nowadays, is well-known that most companies do not have a good human resource management, which is why their goals take more time that the usual planned, but some companies don't even have a goal to achieve, and this is concerning since companies play an important role in the society.

So, this project focus on how management can change the curse of a company, and how it will benefit them, so they can achieve goals, this project expects to help in a long-term to the company, by providing them an example of how things at work can change when everyone around you changes, it will not only help them to find their value in the company, but it will provide the company an important asset.

A business can't run without a soul, there is always a motive that makes it functional, is a mix of all the resources in the company, and on top of that, is the human resource which is the one that make things happen.

**KEY WORDS:** RESEARCH, WORK ENVIRONMENT, STRATEGIC PLAN, ORGANIZATIONAL PLAN, OCCUPATIONAL HEALTH, BUSINESS PRODUCTIVITY

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo plantear la influencia del clima laboral de la organización comercial, y su relación con la productividad de los colaboradores. Se presentará técnicas científicas y conceptos para una mayor explicación del tema, y de la misma manera se presentará resultados obtenidos a través de la herramienta elegida para esta investigación.

El primer capítulo se detalla lo que se va a realizar en la organización, se determinó los objetivos generales y específicos de esta investigación y se delimita el tiempo y espacio para tener un inicio y resultados al final de la investigación.

En el capítulo dos se determinó los factores que están incluidos en el clima laboral de las organizaciones, se explicará los términos básicos que están involucrados con cada variable de la investigación, con los criterios de varios autores.

En el capítulo tres se analiza que metodología se usó en el proyecto, así mismo la herramienta que se usó para recolectar la información, y como va a ser el tratamiento de esta para obtener resultados.

En el capítulo cuarto se presenta la información recolectada y su respectivo análisis e interpretación, mediante la herramienta utilizada, en esta parte se aplica la encuesta a los colaboradores de la organización, se presenta esta información mediante cuadros y gráficos para una mejor explicación.

En el capítulo quinto se realiza las conclusiones y recomendaciones de los resultados de la investigación y del estudio en general para dar por finalizada la parte metodológica del presente proyecto.

En el capítulo sexto es la parte donde la estudiante expondrá una serie de datos informativos con ayuda de los antecedentes de la propuesta, y su respectiva justificación para que la organización alcance los objetivos planteados, que, en el caso de este proyecto, es mejorar la administración del talento humano en la empresa.

# **CAPÍTULO I**

## **1. EL PROBLEMA**

La relación entre el clima laboral y la baja productividad de la organización EMPROVIT de la ciudad de Ambato.

### **1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN**

El clima laboral y la productividad en la organización comercial EMPROVIT de la ciudad de Ambato.

### **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.2.1 Contextualización**

El talento humano ha sido considerado por mucho tiempo de vital importancia en una organización, esto debido a que es considerada base fundamental para el desarrollo de las actividades de una organización, al igual que la materia prima y los recursos necesarios para que las actividades creen una sinergia que vaya enrumbo a cumplir con los objetivos planteados de una organización.

El papel de administradores de empresas es encontrar soluciones a los problemas en el ambiente laboral, crear planes de contingencia, y crear nuevas estrategias con el fin de que la organización pueda llegar a la rentabilidad planeada en el tiempo establecido.

¿Qué sucede con una organización cuando su personal no tiene la motivación necesaria para cumplir con dichos objetivos, o no se encuentran preparados para las nuevas tendencias?

En nuestro país existen un alto porcentaje de gerentes que no toman en cuenta el talento humano en sus organizaciones, y eso que muchos colaboradores no cumplen con un desempeño específico o esperado por la organización, además de que el mercado laboral está sobrepoblado en el Ecuador.

En la provincia de Tungurahua, muchas organizaciones se han creado y son manejadas empíricamente, muchas han logrado innovar en sus productos o servicios para llegar a



la rentabilidad, otras organizaciones no lograron adaptarse a las nuevas tendencias y por lo tanto han tenido que perder o detener sus actividades sin lograr progreso.

Tungurahua se encuentra en el centro de la región Sierra, es una provincia muy comercial, ya que por aquí existen muchos canales de comercio para todo el país, incluso somos productores de materia prima y material para importación a otros países, lo cual hace que Tungurahua sea también una provincia bastante competitiva para ciudades grandes como Quito y Guayaquil.

Ambato, principalmente, se encuentra entre las ciudades con un nivel alto de emprendedores, y es por eso por lo que muchas personas crean sus negocios, sus emprendimientos sin los conocimientos necesarios para lograr una rentabilidad a largo plazo, mientras los que han llegado a ser rentables, son en base experiencias propias de los dueños de estas.

La ciudad de Ambato, también conocida como la ciudad de las frutas y las flores, se encuentra EMPROVIT S.A con sus sucursales en el centro de la ciudad, junto a la Empresa Eléctrica de Ambato (EEASA) y su sucursal en la calle Olmedo, es una empresa comercializadora de productos básicos, de limpieza, enlatados, productos para el hogar e incluso bebidas alcohólicas selladas.

Por lo tanto, en muchas organizaciones, el índice de rotación de trabajadores es alto, lo que causa problemas a una organización, pues el solo hecho de tener un trabajador y pasar por el proceso de contratar otro para reemplazarlo corre gastos en capacitación, tiempo de adaptación, y, sobre todo, tiempo para que el colaborador se establezca y sea productivo para una organización.

Por la falta de conocimiento, muchos gerentes y líderes no comprenden en su totalidad como el clima laboral afecta a una organización, o como esta puede afectar a sus colaboradores, ya que este conjunto de actividades, rutina diaria que tienen los colaboradores muchas veces no llegan a llenar a brindarles un sentido de pertenencia, y entonces, cuando la organización pierde a un colaborador que pudo haber brindado

una solución a un problema, es la llamada “fuga de cerebros” que existe en una organización.

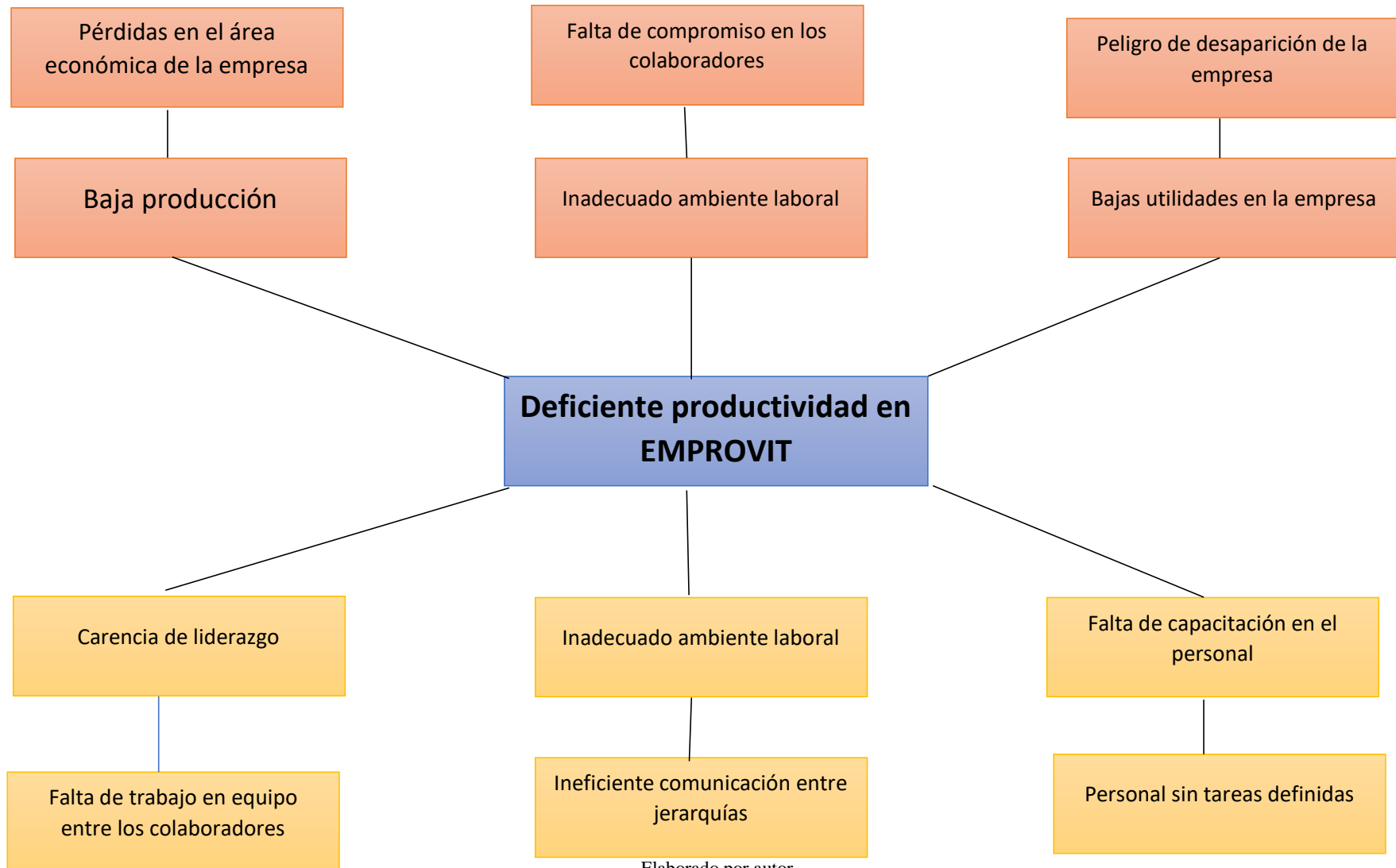
El clima laboral puede impactar positiva o negativamente en el talento humano de una organización, por lo tanto, los administradores de empresas deben estar al día con estrategias para promover o fomentar un clima de trabajo saludable para que los colaboradores de una organización puedan trabajar en equipo.

Tanto colaboradores como la organización se beneficiarán de un clima laboral saludable y positivo, en muchos ámbitos, ya que hará que sus colaboradores se pongan la camiseta de la empresa, y a su vez, la organización cumplirá con los objetivos planteados a corto o largo plazo.

El ambiente laboral positivo que se crea en una organización, de la mano del gerente mejorará notablemente la productividad de una organización, esto impulsará a la misma a ser competitiva en el mercado y también mantener esta rentabilidad a lo largo de los años.

### **1.2.2 Análisis Crítico**

*Gráfico 1: Árbol de problema*



Elaborado por autor  
Fuente: propia

- Cuando no hay un líder en una empresa, muy pocas veces los colaboradores sienten el compromiso hacia la misma, esto sucede porque no se les da un sentido de pertenencia e importancia, esto sucede también por la falta de comunicación en una organización, es decir, los colaboradores no son participes o desconocen en su mayoría de la misión y visión de la organización, y por ende no existe un trabajo de equipo entre colaboradores, además que la falta de un líder causa bastantes problemas de pertenencia en la organización.
- Si los colaboradores desconocen hacia dónde va la organización, no van a compartir el mismo sentimiento hacia la organización. Los colaboradores pueden amar u odiar su trabajo, y en ambos casos es el ambiente laboral el encargado de hacer que un colaborador se siente o no conforme con la misma, por eso, al no existir una clara comunicación entre los altos mandos con el nivel operativo, resulta en colaboradores pocos motivados a la hora de hacer su trabajo.
- Al no existir una comunicación clara, los colaboradores no tienen una rutina fija de tareas en su día a día, eso implica realizar las tareas de las cuales son encargados, y así mismo, esto se da porque la organización es manejada tradicionalmente
- La baja producción en una organización puede llevar a que la misma no tenga presente utilidades anuales para los colaboradores, esto presenta un problema a largo plazo, pues muchas organizaciones deben enfocarse en estrategias de mejora continua.
- Las utilidades en negativo llevan a la organización a que se enfrente a situaciones de quiebra, o a ser absorbidas por corporaciones más grandes, lo que implica la pérdida total de la identidad de la empresa.

### **1.2.3 Prognosis**

La organización EMPROVIT sufrirá de un bajo nivel de productividad, como consecuencia de un ambiente laboral inestable, traerá consecuencias a la organización y en especial a sus colaboradores quienes son la cara de una organización y pueden hacer que un cliente disfrute o no su experiencia de comprar en ese lugar, por lo tanto, esta pueda desaparecer por la falta de innovación y la falta de adaptación a las nuevas tendencias, esto incluso puede hacer que se extinga, quiebre y pierda su identidad al ser absorbida por otra corporación incluso más grande.

### **1.2.4 Formulación Del Problema**

¿Cómo la mala gestión del clima laboral afecta productividad de los colaboradores en la organización EMPROVIT de la ciudad de Ambato?

### **1.2.5 Preguntas Directrices O Interrogantes**

1. ¿Cómo afecta el clima laboral a la organización?
2. ¿Cómo afecta a la productividad de la organización?
3. ¿Qué modelo de gestión administrativa es el adecuado para mejorar la productividad en la organización comercial EMPROVIT CIA LTDA de la ciudad de Ambato?

### **1.2.6 Delimitación**

**Campo:** Administrativo

**Área:** Productividad

**Aspecto:** Clima Laboral

**Delimitación espacial:** La delimitación será las sucursales del Comercial EMPROVIT de la ciudad de Ambato.

**Delimitación temporal:** la presentación investigación se realizó en el primer trimestre del año 2022.

**Unidades de observación:** La presentación investigación se la realizará a todo el nivel operativo de la organización EMPROVIT de la ciudad de Ambato.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

En Ecuador muchas organizaciones son manejadas de manera empírica, no hay lineamientos establecidos y mayoritariamente no hay líneas jerárquicas en las mismas, por lo que muchas veces, los emprendimientos fracasan al no tener objetivos planteados desde el momento de su creación.

Las dos variables analizadas en este proyecto de investigación fueron elegidas esencialmente porque el clima laboral afecta a un colaborador y esto proporcionalmente a su productividad dentro de la misma, por lo tanto, se busca brindar propuestas a la organización EMPROVIT para que pueda aumentar su productividad y ser rentable en el mercado, empezando desde su nivel operativo; su talento humano, que es el motor que lleva a todas las organizaciones a cumplir objetivos.

### **1.4 OBJETIVOS**

#### **1.4.1. Objetivo General**

Analizar como el clima laboral influencia la productividad de la organización EMPROVIT de la ciudad de Ambato.

#### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Definir aspectos existentes del clima laboral de la organización EMPROVIT.
- Analizar los recursos que usa la organización para determinar los niveles de productividad de esta.
- Proponer un modelo de mejora para que la organización incremente su productividad.
- Proponer una estrategia de gestión para mejorar la productividad en la organización.

## **CAPITULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Para (García Solarte, 2009) define el clima organizacional como el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno.

Lo que busca un trabajo de investigación sobre el clima laboral es analizar los siguientes aspectos:

- Analizar la condición del clima laboral en los trabajadores para determinar aspectos que puedan ralentizar el trabajo.
- Identificar los cuellos de botella que existen en la organización.
- Tomar acciones correctivas en base al ambiente estudiado.

El clima laboral es el ambiente en el que se desarrolla un trabajador, tanto personal como profesionalmente, lo que lo hace difícil estudiar esto es la perspectiva de los colaboradores, ya que no todos experimentan ni perciben el ambiente de la misma manera, incluso cuando muchos colaboradores deben rendir cuentas al mismo superior,

Lo que se busca con este proyecto de investigación es también capacitar al personal, ya que muchos de los colaboradores no tuvieron un periodo de adaptación durante su proceso de contratación, por lo que es muy claro que puedan sentirse un poco desplazados hasta adaptarse, este proceso puede tomar meses, pero hay que dejar en claro que los grupos de trabajo logran más desempeño productivo en una organización.

Para el autor (Govea & San Agustín, 2016) el clima laboral es el conjunto de percepciones que cada trabajador recibe de su ámbito laboral, este puede ser influenciado por factores como la motivación, o el compromiso que tiene con su

organización, así mismo la relación que tiene con sus compañeros de trabajo como con sus jefes inmediatos.

El clima laboral es un aspecto importante en una organización, ya que el recurso humano es una variable clave para que las actividades de una organización se cumplan, esto implica la responsabilidad del gerente o líder de la organización, en brindar bienestar, y un ambiente laboral estable para que sus colaboradores puedan potenciar sus habilidades profesionales y personales,

Los gerentes deben tomar su lugar para beneficiar a quienes están debajo su mando, ya que el clima laboral puede mejorar el estado de ánimo de sus colaboradores, puede potenciar el trabajo en equipo, y un punto importante, es que va a disminuir de forma notable la rotación del personal, esto en el área de talento humano y en el área financiera de una organización es un indicador importante, y es parte de la rentabilidad de una organización.

En el mejor punto de una organización, el talento humano impulsará a soluciones, y brindará ideas innovadoras y creativas a la organización.

Esto sucede muy a menudo, cuando un colaborador tiene ideas e innovadoras para una organización y por falta de confianza con sus jefes inmediatos, sucede lo que conocemos en administración como “fuga de cerebros”, lo que ocasiona que una organización pierda una enorme y potencial respuesta a algún problema, e incluso alguna idea innovadora y creativa que puede beneficiar a una organización a futuro.

En este punto, debemos recordar que si una organización no se innova va a perder mucho más de lo que gana, una organización debe estar en constante innovación para alcanzar la rentabilidad deseada, esto es el trabajo del organizador de empresas, brindar ideas, analizar el ambiente, ofrecer soluciones a una organización para su mejora continua en el tiempo.



## **2.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Código de trabajo

### **Artículo 2- OBLIGACIONES GENERALES Y DERECHOS DE LOS TRABAJADORES**

Todos los trabajadores tendrán derecho a:

- a) Desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar. Los derechos de consulta, participación, formación, vigilancia y control de la salud en materia de prevención forman parte del derecho de los trabajadores a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- c) Los trabajadores o sus representantes tienen derecho a solicitar a la autoridad competente la realización de una inspección al centro de trabajo, cuando consideren que no existen condiciones adecuadas de seguridad y salud en el mismo. Este derecho comprende el de estar presentes durante la realización de la respectiva diligencia y, en caso de considerarlo conveniente, dejar constancia de sus observaciones en el acta de inspección.
- d) Sin perjuicio de cumplir con sus obligaciones laborales, los trabajadores tienen derecho a interrumpir su actividad cuando, por motivos razonables, consideren que existe un peligro inminente que ponga en riesgo su seguridad o la de otros trabajadores. En tal supuesto, no podrán sufrir perjuicio alguno, a menos que hubieran obrado de mala fe o cometido negligencia grave.
- e) Los trabajadores tienen derecho a cambiar de puesto de trabajo o de tarea por razones de salud, rehabilitación, reinserción y capacitación.
- f) Los trabajadores tienen derecho a la información y formación continua en materia de prevención y protección de la salud en el trabajo.

### **Artículo 6.- INCENTIVOS**

El empleador incentivará y motivará a los trabajadores a que cumplan con las normas de seguridad y salud establecidas por la empresa a través de mecanismos acordados previamente con el trabajador.

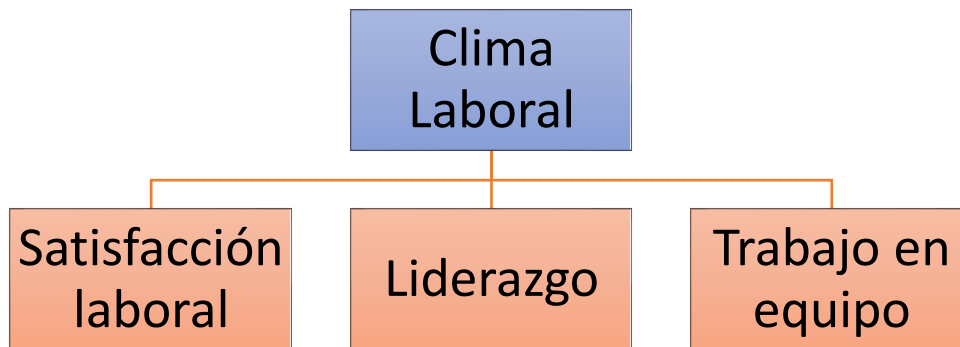
## 2.3 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

### 2.3.1 Variable Independiente



Gráfico 2. Variable Independiente

Creación propia



### 2.3.2 Variable Dependiente

Gráfico 3: Variable Dependiente



Fuente: Autor

## **Administración de Talento Humano**

Para (Cadena-Santana, 2016) la gestión del talento humano se refiere al conjunto de procesos realizados en una organización, mediante el departamento de recursos humanos, tales como la captación, capacitación e incorporación de nuevo talento humano a una organización.

El departamento de Talento Humano en una organización es de vital importancia, ya que son el filtro para la contratación de colaboradores que la organización necesita, este proceso se va innovando con el paso de los años y con el avance de la tecnología, ahora es posible enviar un currículum vitae mediante páginas que puedan visualizar capacidades de una persona, por ejemplo LinkedIn, además Ecuador posee su base de datos propia como lo es Socio Empleo, para quienes buscan una oportunidad mejor.

Para Iturralde, Paltan, Ollague, & Pacheco (2020) el talento humano al ser el conjunto de colaboradores con conocimientos, experiencias, actitudes y comportamientos, son los que crean ventaja competitiva en las organizaciones, por lo tanto, la organización debe enfocar su mejora continua en sus colaboradores, ya que ellos son proveedores de competencias.

La mayoría de las corporaciones buscan colaboradores con experiencia, pero que sucede con aquellas personas con iniciativa e ideas innovadoras que pueden brindar soluciones a una organización, en este aspecto es el departamento de recursos humanos el de brindar ayuda y dar una oportunidad a nuevas personas a dar respuestas a problemáticas que existen diariamente en una organización.

Para Flores, Flores, Melendres, Goyes, & Vaca (2018) indica que los administradores de talento humano pueden considerar que la adaptación de un trabajador o trabajadora al puesto en una organización es un proceso fácil, piensan que indicarles el lugar de trabajo y lo que deben hacer de forma generalizada es suficiente, pero este es un

proceso que puede demorar meses, puesto que es necesario que los empleador se adhieran a las costumbres y principios de la empresa y a sus disposiciones reglamentarias internas, a la demostración de compañerismo entre los integrantes de la empresa, al cumplimiento y respeto de las órdenes dadas por superiores, y al cuidado de los bienes de la empresa.

El proceso de adaptación de un colaborador a un espacio de trabajo puede ser un proceso que puede tardar poco o mucho, depende mucho del colaborador, por lo tanto, para que un colaborador sea productivo y se acople al entorno y de resultados va a ser un largo proceso.

### **Desarrollo Organizacional**

El autor (Paiva, Cabrera, & Ysla, 2020) señala que el desarrollo organizacional es el conjunto de estrategias y cambios previamente planeados en una empresa, donde el pilar elemental para la realización de estas es el elemento humano.

Estas estrategias van acompañadas de herramientas administrativas, prácticas y objetivos planteados y usualmente delimitados por una línea de tiempo y actividades.

El desarrollo organizacional ayuda a las organizaciones a fomentar el sentido de pertenencia en los colaboradores, además que exista un vínculo entre los manos jerárquicos de una organización.

Un punto importante es fomentar la comunicación interna en una organización, que es por la cual muchas organizaciones no logran sus objetivos, y es porque el talento humano no está al tanto de las decisiones del nivel estratégico.

Se define al desarrollo organizacional como un proceso administrativo para evaluar y mejorar la cultura y el desempeño de una organización. Esto se enfoca en diagnosticar y examinar la cultura, estructura, fortalezas y debilidades de una organización (Meza-De los Cobos, Morgan-Beltrán, & Díaz-Nieto, 2019)

Para el autor Armijos, Campos, & Hidalgo (2020) indica que el desarrollo organizacional es aquel modelo creativo o proceso el cual tiene relación con distintas partes de la entidad, con la finalidad de tener un aumento constante en los ingresos de cada organización, tratando de alcanzar aquella posición estratégica de la organización en función de varios aspectos, como el entorno externo.

Se entiende al desarrollo organizacional como un enfoque sistemático y práctico a largo plazo, para mejorar la solución de problemas y hace que una organización sea capaz de adaptarse a los cambios dados con mucha más efectividad.

### **Clima laboral**

Para Lucas & Ureta (2019) el clima laboral es el medio en el que se desarrolla un trabajo, esto depende de cada organización y su responsabilidad para mejorar la calidad de dicho ambiente, esto puede afectar de forma positiva o negativa a los colaboradores.

El clima laboral tiene un impacto en los colaboradores, ya que de esto dependerá si puedan realizar sus tareas con un mayor o menor rendimiento, por lo tanto, el clima laboral debe ser una prioridad para cualquier organización bajo cualquier mando.

Los elementos que conforman un clima laboral positivo es el liderazgo, la igualdad de oportunidades, buenas relaciones interpersonales entre colaboradores, autonomía para tomar decisiones propias, y espacios de trabajo seguros (Bernal rojas, 2020).

Para el autor (Meza-Delos Cobos, Morgan-Beltrán, & Díaz-Nieto, 2019) indica que el clima laboral es el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno.

El clima laboral es la percepción del colaborador en su ámbito laboral, la cual puede influenciar en su desempeño mientras trabaja, por lo tanto, los administradores

debemos buscar estrategias para que, desde el proceso de inducción, un colaborador encuentre su sitio entre los colaboradores.

### **Satisfacción laboral**

Para (Romero & Rosado, 2019) la satisfacción en el trabajo (o laboral) representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben.

Para (Bejarano, Suárez, & Vera, 2018) indica que la satisfacción laboral se refiere al bienestar que se experimenta en el trabajo cuando un deseo es satisfecho, esto se le relaciona también con la motivación al trabajo.

La satisfacción laboral se relaciona afectivamente con los resultados que un colaborador consiga en su área de trabajo, esta reacción puede ser positiva o negativa de acuerdo con el grado de motivación que haya recibido, y así mismo el grado de reconocimiento que haya recibido.

Para (Sánchez Salazar, 2019) indica que la satisfacción laboral en general, varía en la medida en que las necesidades de una persona son satisfechas en una función laboral.

La satisfacción laboral va de la mano con la pirámide de necesidades de Maslow, de manera específica con la autorrealización, entonces de esta forma, esta necesidad debe ser complementada en el trabajo para que el colaborador pueda rendir mejor en su trabajo.

### **Liderazgo**

Para (Salcedo, 2018) el liderazgo es la capacidad que tiene una persona de influir, motivar, organizar y llevar a cabo acciones con el fin de lograr objetivos que involucre a un grupo determinado de personas.

El liderazgo es un elemento importante en una organización, es considerado incluso como una fortaleza ya un líder puede potencializar en gran escala a su grupo, esto ayuda a que la productividad en una organización aumente.

Para Aguirre, Orelana, & Sotomayor (2017) el rol de un líder en una organización implica fomentar el crecimiento de los colaboradores y así mismo la participación del líder, impulsa la creatividad y el desarrollo de las habilidades de todos los miembros de una organización, para esto, un líder debe poseer una capacidad social y cognitiva para aportar, crear y desarrollar equipos de trabajo altamente efectivos.

Muchas veces consideremos que el gerente debería cumplir la función de líder, pero ese papel puede ser cubierto por los jefes inmediatos del área funcional, pero incluso así, el gerente debe ser la pieza clave para que una organización sea eficiente.

Para (Castillo Saavedra, medina Reyes, Bernardo Trujillo, Reyes Alfaro, & Ayala Jara, 2019) indica que el liderazgo es un proceso que involucra que un individuo o grupo de personas influyan sobre otros, con el fin de conseguir el cumplimiento, así como de motivar y ayudar a que sus compañeros trabajen con entusiasmo para alcanzar objetivos en común; y es generado dentro del ambiente propio de la organización

La motivación es un factor importante, se puede obtener lo mejor de cada colaborador, motivándolo de forma adecuada, no a todos les ayuda lo mismo, pero si se logra satisfacer sus necesidades de motivación, el colaborador buscará la forma de dar lo mejor de sí a su organización, con esto, estamos creando el sentido de pertenencia en un grupo de trabajo.

### **Trabajo en equipo**

Para (Cervantes, Muñoz, & Inda, 2020) el trabajo en equipo es considerado un punto clave y en muchas organizaciones, es una ventaja competitiva, y en la actualidad, ha generado un cambio en como los altos mandos ven al nivel operativo.



El trabajo en equipo guiado por un líder es lo que lo hace ser dinámico, productivo e integrado, de esta forma, se logran objetivos, cuando el talento humano de una organización se le brinda la adecuada gestión para que los objetivos se puedan cumplir.

El autor (Zárate, 2021) indica que el trabajo en equipo se relaciona con las mejores individuales y organizacionales, y en gran medida, aporta al mejoramiento del colaborador y este a su vez, en el servicio que ofrece a clientes de la organización, lo que hace que los colaboradores incrementen el estándar de calidad de la empresa.

El trabajo en equipo sin duda es un gran aporte a una organización, ya que mediante esto todos los colaboradores podrán realizar un trabajo con sinergia el cual hará que la calidad de la productividad aumente, y en medida, la organización será no solo competitiva, sino también rentable a largo plazo.

El autor (Gastañadui Ariza & Pueizaca Díaz, 2018) indica que los miembros de un equipo presentan roles habituales determinados por factores como la personalidad, comportamiento aprendido, experiencia acumulada y motivaciones. Cada trabajador tiene más de un rol en un grupo, en el equipo de trabajos, todos se benefician de todos, y así permite una mejor adaptación de los colaboradores al ámbito laboral.

## PRODUCTIVIDAD (VARIABLE DEPENDIENTE)

### **Ciencias Sociales**

Las Ciencias Sociales para el autor (Esquinas, 2020) son aquellas que se relacionan con el comportamiento humano y la sociedad. Se centran en la humanidad, en sus actividades laborales, con el uso de métodos científicos.

Se enfoca también en el impacto de la cotidianidad en los individuos y como esto afecta en su conducta y en su desenvolvimiento en grupos sociales.

En las ramas de las Ciencias Sociales, está la psicología que es la rama de las Ciencias Sociales en la que se va a enfocar este proyecto de investigación.

Para (Carpintero, 2018) la psicología es la ciencia que estudio la mente humana como medio para entender su comportamiento en la sociedad. Estudia los procesos mentales, el desarrollo cognitivo de los humanos, y se centra en el análisis de la personalidad.

Para (Giddens, 1996) señala que hablar de Ciencias Sociales, se refiere al conjunto de disciplinas que, a partir del interés explícito por diferentes aspectos de la vida colectiva, han formulado teorías generales y planteamientos analíticos, en las cuales se realiza investigación sobre la sociedad fundada en hipótesis, en métodos diversos de acopio de información y en interpretación de datos, proceso que permite formular nuevas explicaciones, elaborar escenarios y proponer conceptos que, con frecuencias, son rápidamente integrados a la experiencia y al lenguaje cotidianos.

### **Administración**

Para (Chiavenato, 2001) la administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales, por lo tanto, la administración es imprescindible para la existencia, supervivencia, y el éxito de las organizaciones.

Para (Fayol, 1986) quien es considerado el padre de la Administración Moderna, las funciones del administrador son la prevención, organización, coordinación y control.

La Administración de empresas es la ciencia que se centra en las organizaciones, así como en técnicas y estrategias para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio y rentabilidad.

Para (Obón León, Fortín de Alvarenga, & Chiavenato, 2019) indica que la palabra Administración significa el cumplimiento de una función bajo el mando de otro; esto es, prestación de un servicio a otro. Además, la interpretación de los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, organización, dirección y control de todas las actividades realizadas en las áreas y niveles de la empresa, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación.

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar todos los recursos de una organización: humano, financiero, estructura de una organización para lograr objetivos.

### **Administración de la producción**

Para (Vilcarromero Ruiz, 2018) la administración de la producción es la parte de la administración que se enfoca en la planificación, control y organización de los bienes que posee la empresa.

La administración de la producción se asegura de la inspección y el cumplimiento del sistema de operaciones, equilibra los costos de mantenimiento, control de manera general que sus funciones se cumplan, y se enfoca en cumplir objetivos, y se enfoca en la realización de planes para prevenir futuros problemas. (Cardozo Espinoza, 2019)

“Es el área dedicada tanto a la investigación, como a la ejecución de todas las acciones tendientes a generar el mayor valor agregado mediante la planificación, organización y control, ya sea en la producción de bienes y servicios; destinados a aumentar la calidad, productividad, mejorar la satisfacción de los clientes y disminuir costos”. (Benites Mejía, 2019)

La administración de la producción es importante ya que esta mejora la productividad de una empresa, y ayuda a reducir costos y evitar que exista pérdidas en el proceso

productiva, restante de todo el proceso ya planteado en una organización, ya sea de bienes o servicios.

### **Productividad**

Para (Acero, 2019) la productividad es la que encarga de calcular el total de servicios y bienes que produce los elementos de una organización, es decir tierra, capital y trabajo, en un determinado periodo de tiempo, esto ayuda al administrador a saber cuánto produjo cada trabajador en una organización en un periodo de tiempo, y plantear estrategias para generar rentabilidad, o en caso contrario, estrategias de prevención.

La productividad se la mide en función del tiempo, y tiene la capacidad de determinar el total de la capacidad de un sistema de producción, para elaborar productos y la magnitud de recursos usados en el proceso (Moreno, 2017).

Para (Obando Changuán, 2020) la productividad y el desempeño laboral del talento de una empresa son comportamientos relevantes para los objetivos de esta, y se enfoca principalmente en las competencias y el nivel de contribución a la empresa que tiene cada trabajador, junto con la capacitación, los empleados se orientan hacia un desempeño efectivo.

La productividad ayuda a una organización a medir el uso de recursos para determinar si existen retrasos o si el ritmo de producción que existe en la organización es la adecuada de acuerdo con la inversión que se ha hecho en tierra, capital, trabajo y tecnología.

### **Eficacia**

La eficacia es la capacidad que tiene una organización para cumplir con los objetivos planeados. Esto mide la cantidad de recursos involucrados en el proceso administrativo de tal forma que sean suficientes para cumplir objetivos (Rojas, Jaimes, & Ludym Valencia, 2018).

Para (Guzmán & Paternina, 2020) indica que la eficacia es la consecución de los objetivos de una organización y metas definidas en un tiempo señalado.

La eficacia en una organización es importante ya que la eficacia ayudará a que los recursos en una organización sean usados adecuadamente en la producción de bienes y servicios, esto ayuda de manera indirecta a la organización también, pues incentiva a colaboradores a ver como su trabajo adquiere valor dentro de una organización.

### **Eficiencia**

La eficiencia es la facultad de lograr un objetivo, optimizando el uso de recursos en una organización (Cantero-Cora & Leyva-Cardenosa, 2016).

Para (Castellanos & Arguello, 2018) indica que la eficacia es el modo óptimo de cumplir los objetivos establecidos, utilizando el menor número de recursos posibles.

La eficiencia en una organización también se la puede medir en tiempo, entre menos tiempo y recursos se tome una organización para llevar a cabo su proceso productivo de bienes o servicios y a su vez maximiza sus beneficios.

### **Efectividad**

La efectividad mide el grado en el que se han cumplido los objetivos planteados en una organización, en este paso, se mide los resultados proyectados con los resultados obtenidos dentro de un periodo de tiempo y medir las cadenas de producción en las mismas (Arianna, Carballar del Río, & Toscano Ruiz, 2017).

Para (Díaz Gómez & Díaz López, 2021) significa hacer las cosas correctas, es decir el conjunto de acciones que aportan valor al negocio, y que realmente favorecen a la concreción de objetivos de la empresa.

*Tabla 1. Eficiencia y Eficacia*

<b>Eficiencia</b>	<b>Eficacia</b>
Énfasis en los recursos utilizados	Énfasis en el resultado
Resolver problemas en los procesos	Alcanzar objetivos en menor tiempo
Cumplir tareas y objetivos planteados	Obtener resultados
Uso adecuado de recursos	Maximizar el uso de recursos

Realizado por autor

Fuente: (Rojas, Jaimes, & Ludym Valencia, 2018)

## **2.5 HIPÓTESIS**

La adecuada gestión del clima laboral en la organización comercial EMPROVIT mejorará el nivel productivo del nivel operativo de la organización.

## **2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES**

Variable independiente: Clima laboral

Variable dependiente: Productividad

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA**

#### **Enfoque**

El enfoque de esta investigación será de dos maneras: cuantitativo, con este enfoque podremos analizar las variables y verificar la hipótesis planteada en el proyecto.

Ambas metodologías de investigación ayudarán a la comprensión de la variable dependiente e independiente y su influencia sobre la otra, de esta manera se busca que exista un beneficio tanto para la organización como para los colaboradores internos y clientes de esta, haciendo que la empresa garantice la satisfacción tanto del cliente interno como del cliente externo, y crear un ambiente laboral adecuado para la organización en sí.

#### **3.1 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN**

##### **Investigación Bibliográfica**

Se realizará investigación de las variable dependiente e independiente con el uso de herramientas de internet, revisión de libros, enlaces web, y trabajos realizados por estudiantes de la Facultad.

##### **Investigación de Campo**

La investigación se realizó en EMPROVIT en la ciudad de Ambato, se usó herramientas de medición para recolectar información de los colaboradores de esta, y además se observó sin interrumpir en los procesos de la organización para determinar fallos y propuestas para su corrección, y aplicar propuestas de mejora continua.

##### **Investigación Experimental**

Esta investigación se llevó a cabo para conocer como las variables involucradas en el área de estudio influyen en el personal, y ayudar a formar la hipótesis, que es el tema principal.

### **3.2 INVESTIGACIÓN EXPERIMENTAL**

#### **Investigación exploratoria**

Este tipo de investigación buscó dar a conocer al gerente y al departamento de talento humano de la organización comercial EMPROVIT la situación de la organización referente al clima laboral, e informarles sobre las posibles medidas correctivas que puedan tomar.

#### **Investigación descriptiva**

Este tipo de investigación ayuda a determinar los factores que afectan la productividad de la empresa, ya sea estos factores internos o externos que tienen los colaboradores.

#### **Investigación correlacional**

Se toma en cuenta este tipo de investigación para analizar y verificar la relación de la variable dependiente e independiente, que, en el caso del presente estudio de trabajo, es el clima laboral y su influencia en la productividad de EMPROVIT de la ciudad de Ambato.

#### **Investigación explicativa**

Este tipo de investigación se orientó a analizar las posibles causas por las cuales el clima laboral en la organización no es la adecuada para que ellos sean productivos.

Por lo tanto, se plantea alternativas de solución al problema encontrado.



### 3.3 LA POBLACIÓN Y MUESTRA

La investigación tomará en cuenta a todos los colaboradores de la Organización Comercial EMPROVIT, tanto en como su local principal y su sucursal en la Avenida Miraflores.

*Tabla 2. Población y muestra*

Colaboradores	25 personas
---------------	-------------

Elaborado por autor

Fuente: propia

No se calcula la muestra, debido a que se tomará al 100% de los colaboradores de la organización como población muestra para el presente proyecto.

### 3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 3. Variable independiente

<b>Hipótesis:</b> El clima laboral de EMPROVIT de la ciudad de Ambato influencia de forma negativa a la productividad de sus colaboradores				
<b>Variable independiente:</b> Clima Laboral				
<b>CONCEPTUALIZACIÓN</b>	<b>CATEGORIAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>TECNICAS INSTRUMENTO</b>
La gestión correcta del clima laboral en una organización a través del liderazgo activo y participativo, y el trabajo en equipo de los colaboradores, logrará potencializar sus habilidades.	Ambiente de trabajo	Siempre Casi siempre Nunca	¿Se siente satisfecho con el ambiente laboral de su trabajo?	Encuesta Cuestionario
	Creatividad	Número de tareas enfocadas en que los colaboradores se conozcan  Número de actividades grupales	¿La organización cuenta con planes o actividades de motivación durante la jornada laboral?	Encuesta Cuestionario

		Número de reuniones antes de iniciar la jornada de trabajo		
	Liderazgo	Satisfacción Compromiso	¿Existe liderazgo entre los colaboradores? ¿Se puede identificar a un líder?	Encuesta Cuestionario
	Trabajo en equipo	Número de actividades grupales	¿Se siente comprometido con su trabajo y con la organización?	Encuesta Cuestionario

Elaborado por autor  
Fuente propia

Tabla 4. Variable independiente

<p><b>Hipótesis:</b> El clima laboral que existe en EMPROVIT de la ciudad de Ambato, afecta negativamente en la productividad de esta.</p> <p><b>Variable independiente:</b> la productividad</p>			
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	ITEMS	TÉCNICAS INSTRUMENTO
<p>La relación de los recursos con los que cuenta la organización para producir su servicio con relación a la satisfacción al cliente que pueden dar.</p>	Recursos laborales	¿Cree usted que la organización cuenta con los recursos necesarios para que usted pueda desarrollar su trabajo de mejor manera?	Encuesta Cuestionario
	Servicio	¿La organización le brinda capacitación continuamente?	Encuesta Cuestionario
	Productos	De acuerdo con las funciones que usted cumple ¿considera que la organización le remunera de manera correcta?	Encuesta Cuestionario

Elaborado por autor  
Fuente propia

### 3.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Tabla 5. Plan de recolección de la información

Preguntas	Explicación
1. ¿Para qué?	Solucionar la hipótesis planteada
2. ¿A que personas?	Clientes internos y externos de la organización.
3. ¿Sobre qué aspectos?	Clima laboral Productividad
4. ¿Quién?	Investigador
5. ¿Cuándo?	Segundo semestre 2022
6. ¿Lugar de recolección de información?	Organización EMPROVIT, ubicada en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.
7. ¿Qué técnica de recolección se usará?	Encuesta
8. ¿Qué instrumento?	Cuestionario
9. ¿Con que objetivo?	Obtener resultados reales de la investigación, para establecer soluciones a los problemas encontrados.

Elaborado por autor

Fuente propia

### TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Tabla 6. Técnicas e instrumentos de investigación

Tipo de investigación	Técnicas de información	Instrumentos de investigación
Información secundaria	Investigación científica	Tesis de grado
Información primaria	Encuesta	Cuestionario

Elaborado por autor

Fuente propia

### **3.6 PLAN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN**

Para el presente proyecto, se va a proceder de la siguiente manera:

1. Codificación de la información.

Luego de la recolección de datos en el área de estudio, se procede a revisar y analizar la información de primera mano, verificar si todas las preguntas están respondidas, y que las respuestas sean entendibles y coherentes.

2. Tabulación

En este paso se usará el programa Excel y el programa IB; SPSS Statistics 26 para la tabulación de la información y para verificar la hipótesis con correlación de Pearson.

3. Graficar

En este paso, se usa el gráfico pastel para determinar mejor visualmente los porcentajes de cada pregunta realizada.

4. Analizar

El análisis a cada pregunta se realizará en base al gráfico y su significación de acuerdo con la pregunta planteada y al resultado obtenido.

5. Interpretación

La interpretación de los resultados se elaborará con los datos reales de la misma y se brindará también una posible solución al objeto de estudio en general.

Se usará la técnica estadística de correlación de Pearson para verificar la hipótesis, se usa esta herramienta por la muestra, que es menor a 50.

## CAPITULO IV

### 4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Se realizó una encuesta a los colaboradores de la organización EMPROVIT, en sus dos sucursales, con el fin de conocer su opinión respecto al clima laboral en el que se desarrollan, y como esto afecta su productividad en el desarrollo de sus tareas diariamente.

A continuación, se da a conocer los resultados obtenidos en la investigación:

Pregunta 1: ¿Se siente usted satisfecho con su ambiente laboral?

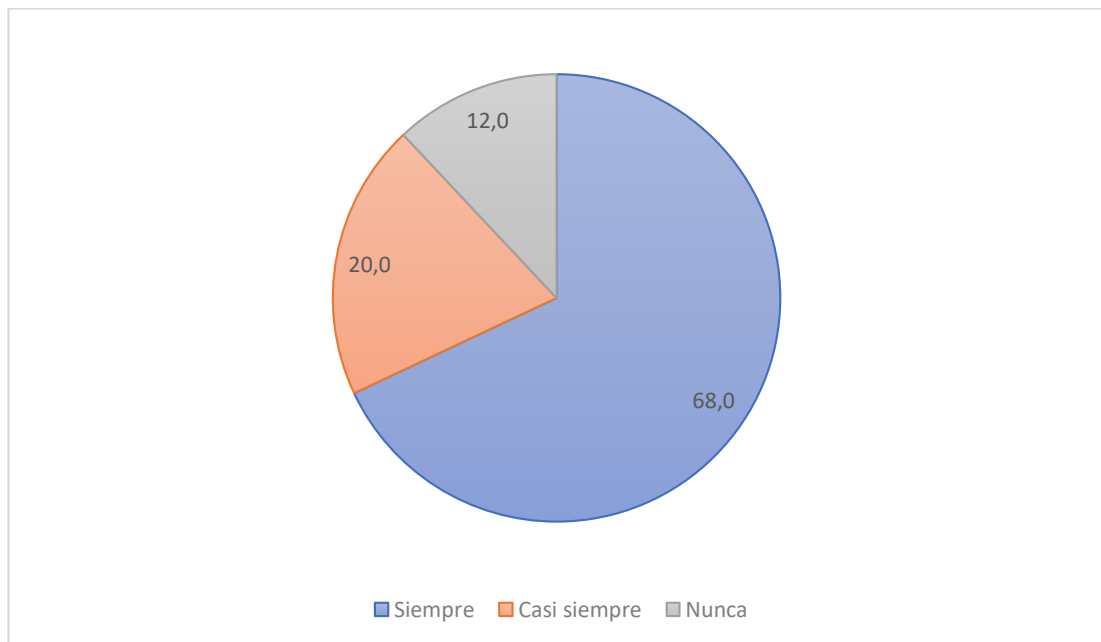
*Tabla 7. Ambiente Laboral*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	17	68%
Casi siempre	5	20%
Nunca	3	12%
Total	25	100%

Elaborado por autor

Fuente: encuestas

*Gráfico 4. Ambiente laboral*



Elaborado por autor

Fuente: encuestas

## Análisis

Del total de encuestados, se muestra que el 68% de los encuestados se encuentran satisfechos con el clima laboral de la organización, mientras que el 20%, muestran cierta insatisfacción con su ámbito laboral, mientras que el 12% de la organización no se encuentra satisfecha con el clima laboral.

## Interpretación

Con los resultados obtenidos, se puede notar que los colaboradores se encuentran satisfechos en su mayoría y pueden brindar un trabajo productivo en su ámbito de trabajo, mientras que la minoría no se siente satisfecha, y se puede elaborar estrategias para lograr una totalidad en la organización.

Pregunta 2: ¿Cree usted que cuenta con los recursos adecuados para realizar su trabajo?

Tabla 8. Recursos

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	17	68%
No	8	32%
Total	25	100%

Elaborado por autor

Fuente: encuestas realizadas

Gráfico 5. Recursos



Elaborado por autor

Fuente: encuestas



### Análisis

Del total de colaboradores en la Organización Comercial EMPROVIT Cia. Ltda, el 68% de los colaboradores afirmaron contar con los recursos necesarios para realizar sus tareas cotidianas en el trabajo, mientras que por el 32% de los colaboradores no se sienten satisfechos con los recursos

### Interpretación

Se puede comprobar con esta pregunta que la mayoría de colabores se siente satisfecho con los recursos brindados por la organización, y también hay un porcentaje considerable que no se siente satisfecho con los recursos recibidos, por lo que se podría crear estrategias de incorporación para este porcentaje de colaboradores.

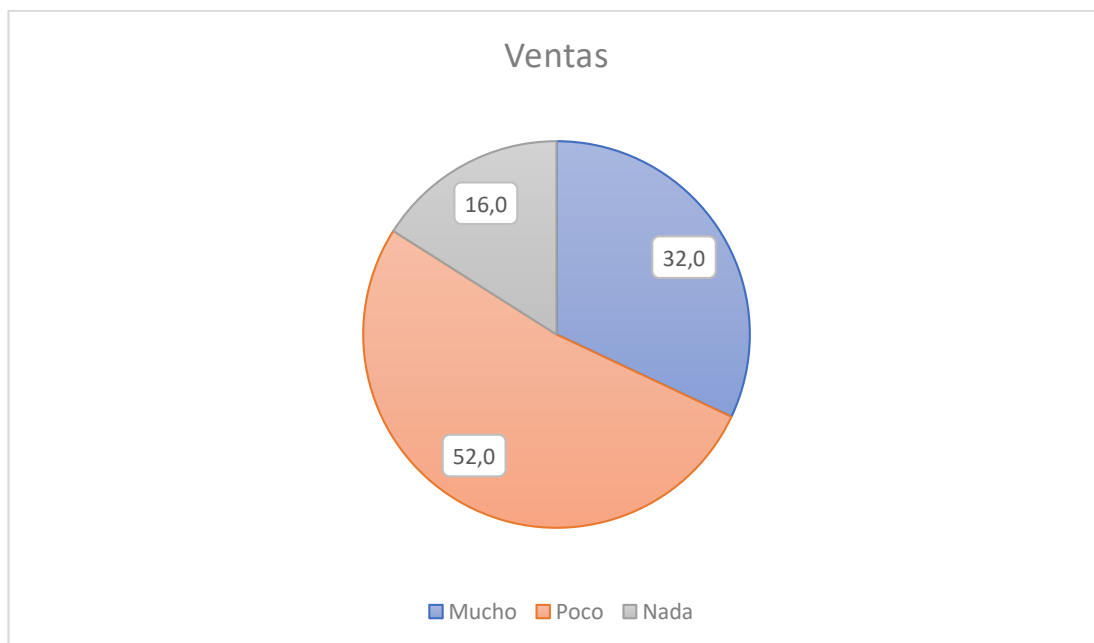
Pregunta 3: De acuerdo con el tiempo que ha sido colaborador de la organización ¿Cree que le ha ayudado a incrementar su experiencia laboral?

Tabla 9. Experiencia

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mucho	8	32%
Poco	13	52%
Nada	4	16%
Total	25	100%

Elaborado por autor

Fuente: encuestas



Elaborado por autor

Fuente: encuestas

### Análisis

Del total de encuestados, el 32% indica que la experiencia adquirida en la organización es poca, mientras que el 52% de los colaboradores apunta a que han ganado mucha experiencia en su trabajo, y el 16% indica que la experiencia adquirida en la organización es nula.

### Interpretación

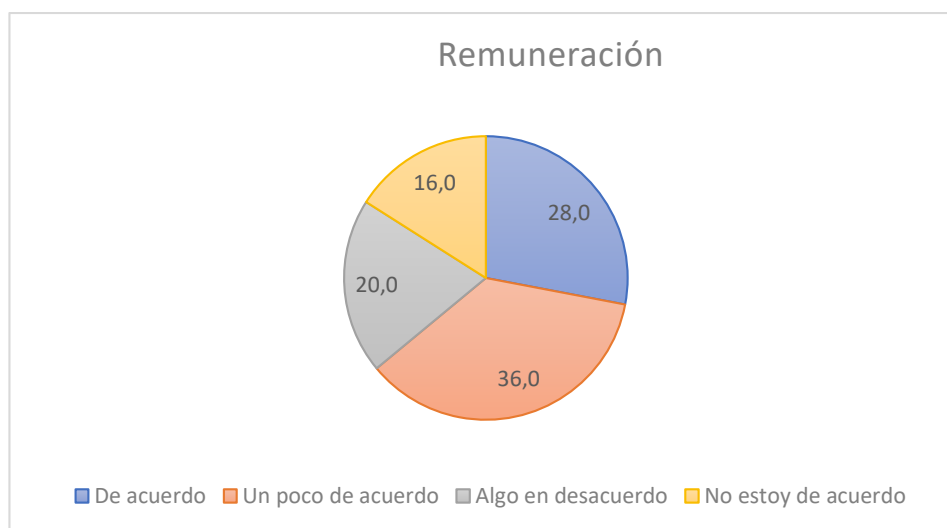
La organización debería prestar atención al proceso de inducción que les da a sus colaboradores, y en sí, si sus funciones están acorde a su área de conocimiento, para que puedan explotar los conocimientos y experiencia de los colaboradores en orden de conseguir la productividad deseada.

Pregunta 4: De acuerdo con sus funciones en la organización ¿Cree que su remuneración es adecuada?

Tabla 10. Remuneración

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De acuerdo	7	28%
Un poco de acuerdo	9	36%
Algo en desacuerdo	5	20%
No estoy de acuerdo	4	16%
Total	25	100%

Elaborado por autor  
Fuente: encuestas  
Gráfico 6. Remuneración



Elaborado por autor  
Fuente: encuestas

### **Análisis**

En el gráfico presentado, se muestra que el 28% de los colaboradores se sienten satisfechos con la remuneración que reciben por parte de la organización, mientras que el 36% del total de colaboradores se encuentran medianamente satisfechos y el 20% de los resultados obtenidos indican que los colaboradores se encuentran en el mismo rango, mientras que la minoría, representada por un 16% indica que no se encuentra del todo satisfecha con la remuneración recibida por parte de la organización.

### **Interpretación**

Esta pregunta es muy importante para el estudio que se esté realizando, puesto que indica que muchos colaboradores se encuentran satisfechos con su remuneración, mientras que la minoría indica insatisfacción, lo que se va a proponer a la organización es incentivar a los colaboradores con programas de incentivos, para de esta forma, exista un porcentaje de satisfacción alto en la organización.

Pregunte 5: De acuerdo con su criterio ¿Cree que la organización deba diseñar planes motivacionales para sus colaboradores?

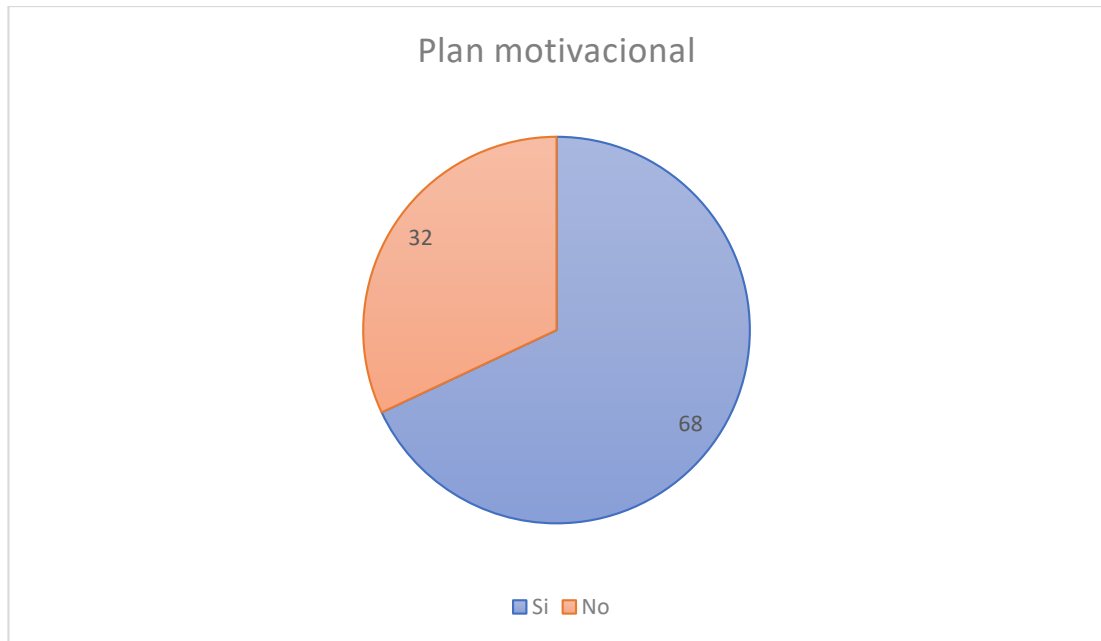
*Tabla 11. Plan motivacional*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	17	68%
No	8	32%
Total	25	100%

Elaborado por autor

Fuente: encuestas

Gráfico 7. Plan motivacional



Elaborado por autor  
Fuente: encuestas

### **Análisis**

De acuerdo con la encuesta aplicada a los colaboradores, 17 de los 25 colaboradores indicaron que la empresaria si debe implementar un plan de motivacional, mientras que los 8 colaboradores indicaron que la organización no necesita un plan de motivacional.

### **Interpretación**

La mayoría de los colaboradores piden a la organización la realización de actividades motivacionales, es decir, que los colaboradores entienden y comprenden el valor que aportaría esto a la organización, puesto que esta es una pregunta clave para las propuestas que se van a realizar en este proyecto.

Pregunta 6: ¿Qué actividad/actividades dentro del plan motivacional considera más importante?

Tabla 12. Actividades del plan motivacional

	Frecuencia	Porcentaje
Actividades recreacionales	11	44%
Charlas motivacionales antes de iniciar la jornada laboral	8	32%
Programa de incentivos entre los colaboradores	6	24%
Total	25	100%

Elaborado por autor  
Fuente: encuestas

Gráfico 8. Planes motivacionales



Elaborado por autor  
Fuente: encuestas

### Análisis

Del total de encuestados, el 44% indica que desean que se haga actividades recreacionales con los colaboradores de la organización, mientras que el 32% indica que las charlas motivacionales serían un gran apoyo al talento humano, mientras que el 24% de los colaboradores indicaron que desean que haya un programa de incentivos en la organización.

## Interpretación

Podemos notar que mediante esta pregunta, los colaboradores indicaron verbalmente su deseo de que exista actividades recreacionales entre ellos para fomentar el trabajo en equipo, y el compañerismo entre ellos, mientras que los que eligieron las charlas motivacionales, indicaron que sería una buena forma de iniciar la jornada laboral, más que todo que les den energía para el día a día, y la razón por la que el programa de incentivos no fue tan aceptada es por el hecho de que los colaboradores desean unirse y no ver al otro como un enemigo o un rival, en sí, buscan que la organización cree un ambiente laboral amigable para ellos.

Pregunta 7: ¿Se siente comprometido con su trabajo y con la organización EMPROVIT?

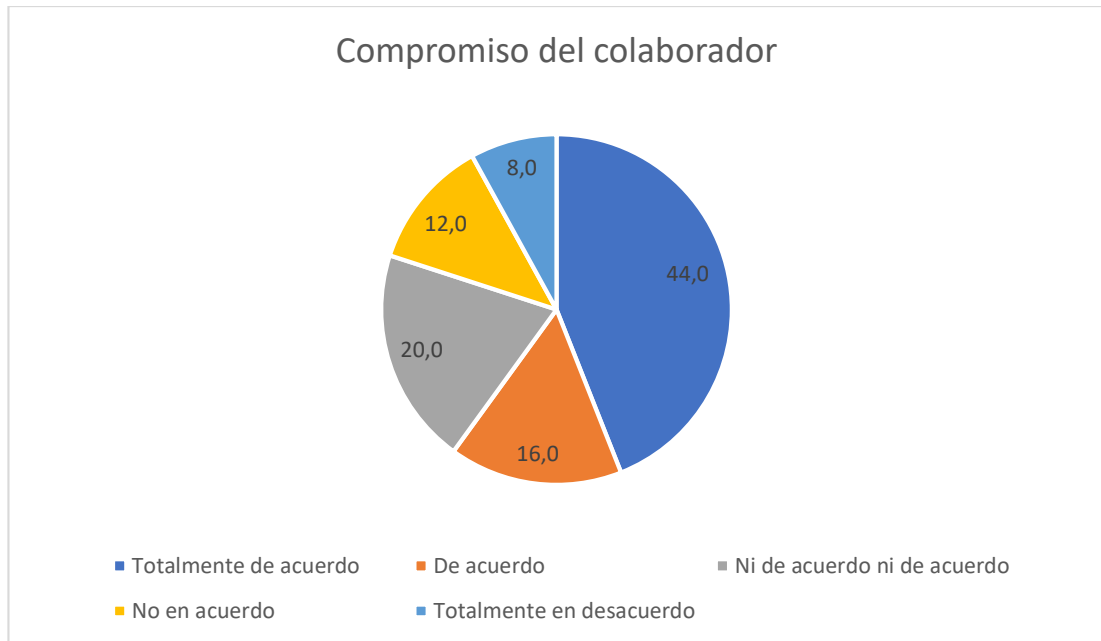
*Tabla 13. Compromiso del colaborador*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente satisfecho	11	44%
Satisfecho	4	16%
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	20%
Medianamente satisfecho	3	12%
Totalmente insatisfecho	2	8%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado por autor

Fuente: encuestas

Gráfico 9. Compromiso del colaborador



Elaborado por autor  
Fuente: encuestas

### Análisis

Del total de encuestados, el 44% indica que está totalmente de acuerdo, mientras que el 16% indica que se encuentran de acuerdo con la pregunta, mientras que el 20% no emite una respuesta clara, así mismo el 12% indican su inconformidad con la pregunta, y el 8% en total desacuerdo con la pregunta.

### Interpretación

Con el gráfico podemos observar que muchos colaboradores se encuentran conforme con su trabajo, la segunda respuesta con mayor puntuación es la opción de “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, lo que indica que los colaboradores omitieron responder esta pregunta, puede ser que por no tener en claro su futuro en la organización o por el simple hecho de lo concreta y personal que es la pregunta.

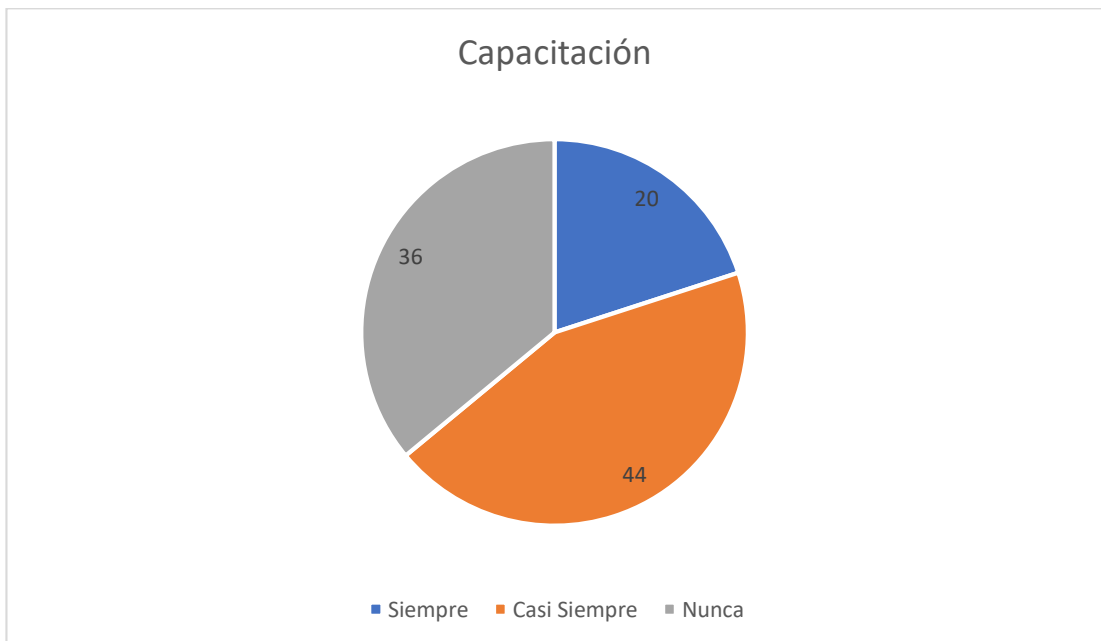
Pregunta 8: ¿La organización EMPROVIT le brinda capacitación en su área de trabajo?

Tabla 14. Capacitación

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	5	20%
Casi siempre	11	44%
Nunca	9	36%
Total	25	100%

Elaborado por autor  
Fuente: encuestas

Gráfico 10. Capacitación



Elaborado por autor  
Fuente: encuestas

### Análisis

Del total de colaboradores indicaron que el 48% siempre recibe capacitación por parte de la organización, mientras que el 52% indica que solo recibe capacitación ocasionalmente.



### Interpretación:

La organización cuenta con la capacidad de brindar capacitación a todos sus colaboradores eso indica que la organización reúne sus recursos para que el talento humano reciba actualizaciones constantes, aunque el personal operativo sea el que deba recibir más capacitaciones, dado la organización de esta, no puede abastecer a todo su talento humano.

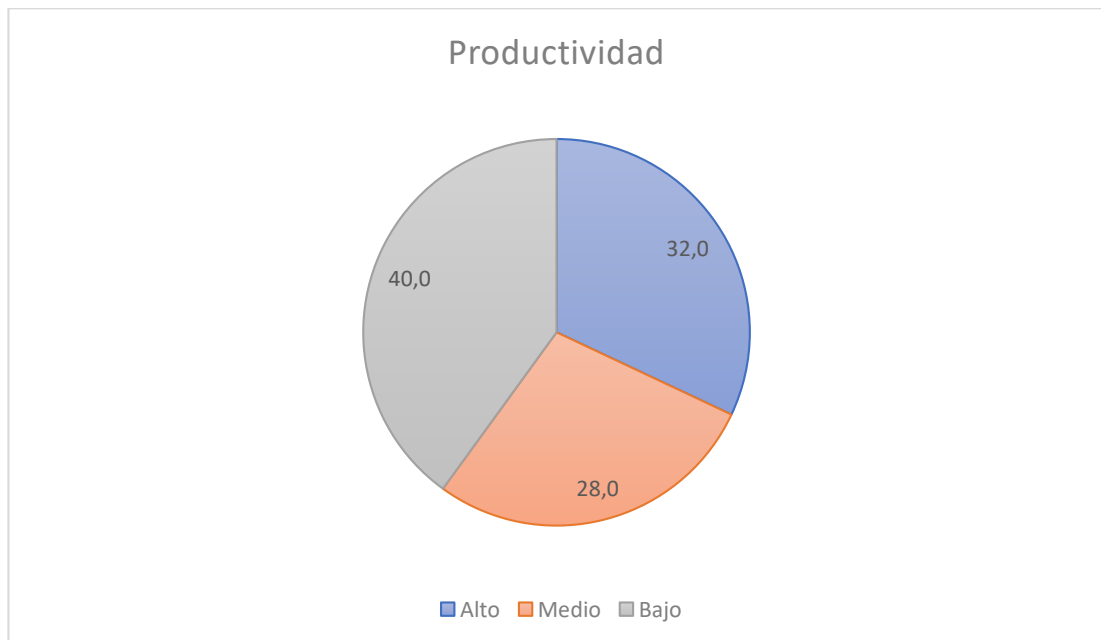
Pregunta 9: ¿Considera que las capacitaciones que recibió por parte de la organización le han ayudado a mejorar su productividad en su trabajo?

Tabla 15: Impacto en productividad

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto impacto	8	32%
Medio impacto	7	28%
Bajo impacto	10	40%
Total	25	100%

Elaborado por autor  
Fuente: encuestas

Gráfico 11. Impacto en productividad



Elaborado por autor  
Fuente: encuestas

### Análisis

De acuerdo con las encuestas, se nota que el 32% de los colaboradores indican que las capacitaciones impactaron positivamente en su productividad dentro de la

organización, mientras que el 40% indicaron que las capacitaciones no tuvieron impacto en sus actividades laborales diarias.

### Interpretación

De acuerdo con el gráfico se puede notar que los colaboradores no reciben la información que necesitan para generar productividad en sus actividades laborales diarias, por lo tanto, la organización debería crear estrategias para brindar a su talento humano la información que estos requieren para mejorar su productividad, la organización debería tener la capacidad de brindarles información sobre el área en la que se especializa cada colaborador, de esta forma podrán brindar mejores soluciones a los problemas que se da en los procesos.

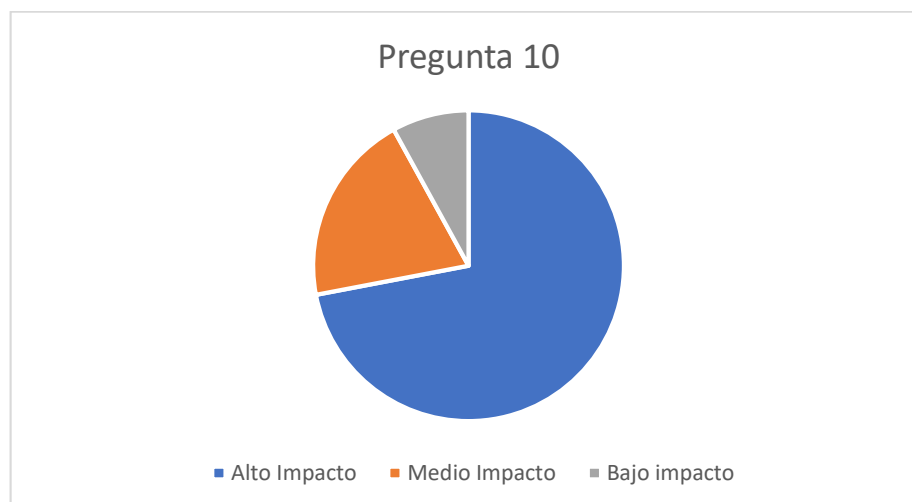
Pregunta 10: ¿Cree usted que la implementación de los planes motivacionales tendría impacto en su formación y desempeño laboral?

Tabla 16. Implementación de planes motivacionales

	Frecuencia	Porcentaje
Alto impacto	18	72%
Medio impacto	5	20%
Bajo impacto	2	8%
Total	25	100%

Elaborado por autor  
Fuente: encuestas

Gráfico 12. Impacto de los planes



Elaborado por autor  
Fuente: encuestas

## **Análisis**

De acuerdo con la encuesta, el 70% de los colaboradores responden favorablemente a la pregunta, mientras que el 18% no cree que los planes motivacionales funcionen y finalmente el 2% ha indicado que no existirá impacto por parte de los planes motivacionales.

## **Interpretación**

Los colaboradores de la organización muestran predisposición hacia los planes que se desea realizar, esto también indica lo comprometidos que están con el cambio tan necesario que necesita EMPROVIT para alcanzar su punto más alto de productividad.

## **4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Formulación de la hipótesis

La adecuada gestión del clima laboral de la organización EMPROVIT de la ciudad de Ambato, incrementará los niveles de productividad.

**Nula:** La adecuada gestión del clima laboral de la organización EMPROVIT de la ciudad de Ambato, no incrementará los niveles de productividad.

**Alternativa:** La adecuada gestión del clima laboral de la organización EMPROVIT de la ciudad de Ambato, si incrementará los niveles de productividad.

Se midió la correlación que existe entre las dos variables mediante el uso de la herramienta estadística Correlación de Pearson y Alpha de Cronbach, y el uso del programa IBM SPSS STATISTICS 26 con licencia libre.

También se realiza la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach para medir la fiabilidad de la encuesta que se realizó a los colaboradores de la organización comercial EMPROVIT Ltda. SA.

Se usa esta prueba estadística por el hecho de que la muestra es menor a 50.

#### 4.2.1 Prueba de fiabilidad:

Alfa de Cronbach. – El alfa de Cronbach es un coeficiente usado para verificar la fiabilidad de una escala (Mitjana, 2020).

*Ilustración 1. Prueba de alfa de Cronbach*

### **Escala: ALL VARIABLES**

#### **Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	9

Elaborado por autor

Fuente: encuestas

#### Interpretación:

De acuerdo con el resultado obtenido en la prueba de fiabilidad que indica que mientras más cerca este el coeficiente de Alfa de Cronbach a 1, indica que existe relación entre los datos obtenidos, por lo tanto, el valor obtenido de .961 indica que el cuestionario aplicado a los colaboradores de la organización tiene consistencia entre sí, por lo tanto, se verifica su fiabilidad mediante la prueba estadística.

#### 4.2.2 Correlación de Pearson

La correlación de Pearson es un índice que mide el grado de covariación entre distintas variables relacionadas linealmente (Lalinde, 2018) .

Ilustración 2. Correlación de Pearson

		¿Se siente usted satisfecho con su ambiente laboral?	De acuerdo con el tiempo que ha sido colaborador de la organización ¿Cree que le ha ayudado a incrementar su experiencia laboral?
¿Se siente usted satisfecho con su ambiente laboral?	Correlación de Pearson	1	,745**
	Sig. (bilateral)		,000
De acuerdo con el tiempo que ha sido colaborador de la organización ¿Cree que le ha ayudado a incrementar su experiencia laboral?	Correlación de Pearson	,745**	1
	Sig. (bilateral)	,000	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).  
b. N por listas=25

Elaborado por autor

Fuente: encuestas

#### Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, se verifica la hipótesis alterna planteada en este proyecto de investigación, se han tomado las dos preguntas de compromiso y productividad para verificar si una influye sobre la otra, es decir, el clima organizacional influye en la productividad de la organización, obteniendo un resultado positivo, de acuerdo con la correlación de Pearson, que indica que, si el resultado es mayor a 0 positivo, las variables influyen entre sí.

## CAPITULO V

### 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### a. Conclusiones

- Para implementar estrategias que ayuden a mejorar el clima laboral en la organización EMPROVIT S.A LTDA. se requiere que sean en trabajo en equipo, ya que muchos colaboradores sienten compromiso a la organización por el mismo hecho de que han pasado muchos años en la misma, por lo tanto, existe muchas herramientas para ayudar a mejorar la productividad pero éstas deberán ser diseñadas para que se adecuen a la organización y así obtener resultados, pero además de tener resultados, que la productividad se vea reflejada en los indicadores de la misma.
- De acuerdo con los resultados obtenidos por las encuestas, se puede detallar que la organización cuenta con colaboradores que desean mejorar su ámbito laboral, al ser ellos quienes forman parte del día a día de la organización y están al tanto de todo lo que pueda ocurrir en la parte operativa de la misma, son los próximos a ofrecer soluciones para mejorar la misma.
- La organización es manejada empíricamente por el momento, ya que cuenta solo con dos departamentos definidos, por lo tanto, hay muchos aspectos en los cuales la organización debe y puede mejorar, este estudio se centró en el talento humano que posee la organización, entonces sería un buen inicio para la misma para que pueda manejarse de forma administrativa y todos los beneficios que puede obtener de estandarizar todo lo que se hace dentro de la misma.
- La organización puede mejorar notablemente con el buen manejo de su talento humano. En la encuesta, se obtuvo que los colaboradores deseaban realizar actividades sociales, por lo que se podría realizar esta actividad una vez cada dos meses, o incluso una al año, para evitar que la organización presente pérdidas, el manejo adecuado de su talento humano puede llevarlos a obtener muchos beneficios y alcanzar la competitividad y rentabilidad deseada.

- La organización cuenta con todas las facilidades para dar su siguiente paso en el ámbito laboral, y formalizar su formación administrativa y así mismo con su talento humano.

b. Recomendaciones

- La implementación de estrategias para la adecuada gestión del personal pretende mejorar los niveles de productividad en EMPROVIT, además de esto, se intenta motivar a personal con actividades para dejar su mente y lograr el tan deseado trabajo en equipo, hay que tomar en cuenta que este tipo de cambios pueden tomar un impacto positivo en los colaboradores
- De acuerdo la investigación realizada, se puede denotar que los colaboradores no tienen un tiempo para socializar entre ellos, para llegar a conocerse de forma profesional e incluso desarrollar algún vínculo, por lo tanto, desean actividades recreativas para disfrutar el compañerismo, la organización deberá prestar atención a este tipo de sugerencias para el mejoramiento de la organización.
- Es necesario realizar la evaluación constantemente para medir la factibilidad de las propuestas planteadas para la organización, por lo tanto, de esta forma la organización podrá medir resultados e implementar nuevas estrategias que busquen mejorar su productividad.

## **CAPITULO VI**

### **6. PROPUESTAS**

#### **6.1 Datos informativos**

**Título:** Estrategias de Gestión Administrativa adecuadas a la gestión del Clima laboral de la Organización Comercial EMPROVIT S.A. Ltda. de la ciudad de Ambato – Provincia de Tungurahua.

**Provincia:** Tungurahua

**Cantón:** Ambato

**Dirección:** Bloque N-2 CC. Ambato (Local Centro)

**Beneficiarios:** Los beneficiarios de la implementación de la propuesta serán los colaboradores de la organización en su totalidad, ya que, con estas estrategias, se busca reducir la rotación de actividades y puestos de trabajo entre colaboradores, de esta manera se busca contribuir a mejorar los niveles de productividad y rentabilidad a largo plazo.

#### 6.2 Antecedentes de la propuesta

En la organización comercial EMPROVIT S.A LTDA. hasta el momento de realizado el trabajo de investigación no presenta ningún tipo de modelo de Clima Laboral, una de las razones principales es el hecho de la organización se maneja de forma empírica, por lo tanto, hay muchos detalles en los que la organización debe mejorar para alcanzar rentabilidad a largo plazo y sea aún más competitivo en el mercado.

Hay que tomar en cuenta que las organizaciones con mejor planificación logran objetivos a largo plazo, todo esto depende del trabajo en equipo que exista en la organización.

Los colaboradores en EMPROVIT se consideran a sí mismos como un buen equipo de trabajo, que indicaron que lograrían alcanzar objetivos propuesto, ya que su respeto y



admiración hacia la dueña Sra. María Dávalos indica su compromiso con el mejoramiento de la organización.

La idea de implementar un modelo de Clima Laboral es satisfacer las necesidades de motivación de los clientes internos, por lo que se busca definir una estrategia de cambio para obtener dos objetivos principales: productividad y adecuado uso de recursos en la organización.

Se busca que no exista cuellos de botella en la empresa, ni impedimentos para los procesos ya definidos en las áreas definidas, y así mismo, si existen mejoras que se puede realizar, se tomarán en cuenta para mejorar tiempos de entrega o de servicio en la empresa.

### 6.3 Justificación

El talento humano, junto con la tierra, capital y tecnología forman los pilares fundamentos para que una organización logra sus actividades con éxito y mejora constante. La propuesta que se va a plantear busca estrategias sólidas y competitivas para mejorar el nivel de desempeño laboral en EMPROVIT, y que su talento humano se vea comprometido y motivado en las estrategias planteadas.

Un personal capacitado y motivado es la base que sustentará logros en el futuro de una organización. Una organización debe estar preparada para brindarle el mejor trato, ya que también son la imagen de la empresa para los clientes externos y posibles clientes de esta (Quevedo-Barros, Vásquez-Lafebre.L:Pinzón-Prado, & Quevedo-Vázquez.J, 2021).

Es por ello por lo que nace la propuesta de motivar a una organización a implementar estrategias adecuadas de gestión administrativa, esto permitirá que acceda a un nivel alto de competitividad, además de las ventajas financieras que dará a la organización

como la maximización de la inversión, mejoramiento de la imagen corporativa, entre otras.

## 6.4 Objetivos

### 6.4.1 Objetivo General

Diseño y aplicación de estrategias de gestión del clima laboral para aumentar la productividad en la organización comercial EMPROVIT S.A de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.

### 6.4.2 Objetivo Específicos

- Identificar qué tipo de elementos intervienen en los procesos para que los colaboradores maximicen su rendimiento.
- Realizar un análisis sobre la productividad del Talento Humano en EMPROVIT S.A
- Proponer estrategias que ayuden a los colaboradores a mejorar el clima laboral y su rendimiento.

## 6.5 Análisis de factibilidad

Esta investigación fue posible por el apoyo de los colaboradores de la organización y gracias a la información que se ha obtenido de la isma, se busca proponer planes de mejora continua.

Una vez realizado el análisis organizacional de EMPROVIT, se determina que la organización este predispuesta a colaborar con el presente proyecto para obtener mejores resultados en su desempeño laboral y mejorar su productividad.

La organización cumple con los requisitos para funcionar en sus diferentes establecimientos, cuenta con el registro y los permisos correspondientes otorgados por el Ilustre Municipio de Ambato.

EMPROVIT cuenta con capital propio y capital financiado por entidades financieras para el desarrollo de sus actividades, lo que le da ventaja competitiva a este lugar, son los precios que se manejan, ya que son al alcance del público en general.

## **Programa de motivación laboral no financiero.**

### **Objetivos**

- Fijar metas tangibles y medibles mediante el uso de mecanismos participativos, usar la retroalimentación para de esta forma adecuarse a las necesidades motivaciones de los colaboradores.

### **ESTRATEGIA 1**

Como primera estrategia, y de acuerdo con la encuesta aplicada, se planea realizar la convivencia de los colaboradores con la conocida “Mañana deportiva”, que se llevará a cabo el tercer domingo de cada mes, empezando por el mes de junio.

Se busca establecer parámetros de medición mediante cuestionarios a los empleados, para conocer qué tan satisfechos estarán con la implementación de esta estrategia,

### **Costos**

-El arrendamiento de las canchas, en este caso de las canchas de la Cámara de Comercio, por su cercanía en la ciudad y por ofrecer también el uso del bar del establecimiento es de \$40.

- Refrescos para la reunión, se comprarán 25 botellas de agua, a un costo de 0,50 ctvs. que obtendremos \$12,50

- Se comprará sándwiches para los colaboradores, con un valor de \$1,50, obteniendo un total de \$37,50

<b>Estrategia 1</b>		
<b>COSTOS</b>		
<b>MATERIALES</b>	<b>UNIDADES</b>	<b>COSTO</b>
Arrendamiento	1	\$40
Refrescos	25	\$12,50
Sándwiches	25	\$37,50
<b>TOTAL</b>		<b>\$90</b>

Elaborado por autor

## **ESTRATEGIA 2**

**Tema:** Implementación de cursos de capacitación para el personal de EMPROVIT S.A

Un personal capacitado es un personal que logrará responder a las necesidades de los clientes externos. Es por esta razón que la segunda estrategia se va a basar en cursos de capacitación para el personal de EMPROVIT.

Actividades:

- Asistir a los cursos de capacitación que los brindará la organización EMPROVIT a su personal.

**Costos:**

Se necesitará contratar a una persona que pueda capacitar al personal del trabajo en temas como atención al cliente, manejo de tiempo y productividad, al cual se le pagará \$60 por día, estas capacitaciones se las realizará de acuerdo con la aceptación y disponibilidad de los colaboradores,

**Presupuesto**

<b>Estrategia 1</b>	\$90
<b>Estrategia 2</b>	\$80
<b>Total</b>	\$170

**Elaborado por autor**

**Previsión de evaluación**

La aplicación de las estrategias será monitoreada constantemente por la gerente para la verificación de la aplicación de las estrategias planteadas y de esta forma también para que se busque nuevas propuestas de cambio y realizar los cambios respectivos.

Matriz de análisis

<b>Preguntas básicas</b>	<b>Explicación</b>
¿Quiénes solicitan evaluar?	Gerente de la organización
¿Por qué evaluar?	Es necesario conocer el desarrollo de las actividades planteadas para de esta forma reajustar los planes a las necesidades de los colaboradores.
¿Para qué evaluar?	Para alcanzar los objetivos planteados en la propuesta que es la de mejorar la productividad de la organización.
¿Qué se va a evaluar?	El desempeño de los colaboradores, medidos en tiempo.
¿Quién evalúa?	Gerente de la organización
¿Cuándo evaluar?	En un periodo de tres meses, decir, los planes son puestos en marcha en junio, en septiembre se realizará la evaluación.
¿Cómo evaluar?	Se realizará test a los colaboradores con el fin de medir su satisfacción con las estrategias planteadas y buscar nuevas opciones para aumentar la motivación en los colaboradores.  Productividad= (productos o servicios producidos en un determinado tiempo) / (Recursos utilizados)

Elaborado por autor

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, G., Orelana, B., & Sotomayor, G. (2017). El liderazgo de los gerentes de las Pymes de Machala. *Universidad y Sociedad*, 187-195.
- Arianna, C. Á., Carballar del Río, E., & Toscano Ruiz, D. F. (2017). Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades. *Cofin Habana*, 136-152.
- Armijos, L., Campos, A., & Hidalgo, Y. (2020). Estudio del direccionamiento estratégico en el desarrollo organizacional en Latinoamérica. *Economía y Negocios*, 104-117.
- Banda Pérez, M., & Cruzado Cruz, C. (2019). Revisión de la literatura de la relación entre satisfacción laboral con productividad laboral en la empresa privada. *Facultad de Negocios - Universidad Privada del Norte*, 8.
- Bejarano, M. A., Suárez, R. J., & Vera, M. F. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 140-146.
- Benites Mejía, J. (2019). Administración de la Producción y Logística. *Universidad Nacional de la Amazonía Peruana*, 29.
- Bernal rojas, J. E. (2020). Clima laboral en las empresas del sector privado: una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años. *Cuadernos latinoamericanos de Administración*.
- Cadena-Santana, J. W. (2016). La administración del talento humano en las empresas del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 448-460.
- Cantero-Cora, H., & Leyva-Cardenosa, E. (2016). La rentabilidad económica, un factor para alcanzar la eficiencia empresarial. *Ciencias Holguín*, 1-17.
- Cardozo Espinoza, W. (2019). Aplicación de la teoría constructivista en la enseñanza de administración de la producción según la docencia divergente. *Universidad Mayor de San Simón*.
- Carpintero, H. e. (2018). *Historia de la psicología*. Madrid España: Udimia.
- Castellanos, J., & Arguello, M. (2018). Liderazgo y cultura. Influencia en la eficiencia organizacional. *Revista Publicando Vol.5 no 14 (2)*, 286-302.
- Castillo Saavedra, E., medina Reyes, M., Bernardo Trujillo, J., Reyes Alfaro, C., & Ayala Jara, C. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microrred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 13.
- Cervantes, G., Muñoz, G., & Inda, A. D. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista Espacios*, 27-37.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración. Proceso Administrativo*. México: Editorial McGraw-Hill.

- Díaz Gómez, E., & Díaz López, K. (2021). Competencias de liderazgo y efectividad organizacional de los coordinadores académicos en una institución de educación superior de México. *Región y Sociedad*, 33.
- Esquinas, M. F. (2020). Sociología y Ciencias Sociales en tiempos de crisis pandémica. *Revista de Sociología de la Educación-RASE*, 105 - 113.
- Fayol, H. (1986). *Administración industrial y general*.
- Flores, J., Flores, M., Melendres, E., Goyes, A., & Vaca, S. (2018). Administración de Talento Humano. Observatorio de la Economía Latinoamericana. *Revista EUMEDNET*, 19.
- García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración Ed. 42*, 43-61.
- Gastañadui Ariza, E., & Pueizaca Díaz, C. (2018). *Relación entre el compromiso organizacional y trabajo en equipo en docentes de la institución educativa Liceo Trujillo-Trujillo*. Perú: Universidad César Vallejo: Escuela de psgrado.
- Giddens, A. (1996). In Defense of Sociology. *Cambridge: Polity Press*.
- Govea, M. E., & San Agustín, Y. (2016). Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad. *Contribuciones a la Economía*, 11.
- Guzmán, H., & Paternina, S. F. (2020). La gestión por competencias como estrategia para el mejoramiento de la eficiencia y la eficacia organizacional. *Saber, ciencia y libertad*, 83-94.
- Iturralde, K., Paltan, J., Ollague, J., & Pacheco, A. (2020). La gestión del Talento Humano como factor determinando del éxito competitivo de las medianas empresas Machaleñas. *Digital Publisher*, 18.
- Lalinde, J. D. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. *Archivos venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 587 - 595.
- Lucas, C. F., & Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos latinoamericanos de administración vol.15*, 28.
- Meza-De los Cobos, S., Morgan-Beltrán, J., & Díaz-Nieto, E. (2019). Intervención en el clima laboral para el desarrollo organizacional de una empresa de servicios logísticos. *Desarrollo Gerencial*, 9-32.
- Meza-Delos Cobos, S., Morgan-Beltrán, J., & Díaz-Nieto, E. (2019). Intervención en el clima laboral para el desarrollo organizacional de una empresa de servicios logísticos. *Desarrollo Gerencial*, 9-32.
- Mitjana, L. (2020). Obtenido de Psicología y Mente:  
<https://psicologiymente.com/miscelanea/alfa-de-cronbach>
- Moreno, J. O. (2017). *Fundamentos de la producción*. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina.

- Obando Changuán, M. P. (2020). Capacitación del Talento Humano y Productividad: Una revisión literaria. *Sinergia*, 8.
- Obón León, M. d., Fortín de Alvarenga, L., & Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones*. México: McGrawHill.
- Paiva, E. F., Cabrera, X. C., & Ysla, P. D. (2020). Desarrollo organizacional y satisfacción laboral de colaboradores de un centro de información universitario. *Revista Científica Epistemia*, 68-77.
- Quevedo-Barros, M., Vásquez-Lafebre, L., Pinzón-Prado, L., & Quevedo-Vázquez, J. (2021). Gerencia del talento humano basado en competencia post-covid 19. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*, 674-683.
- Rojas, M., Jaimes, & Ludym Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista espacios*, 39.
- Romero, J. L., & Rosado, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
- Salcedo, A. F. (2018). *Liderazgo transformacional: qué es y cómo medirlo*. ESIC Editorial.
- Sánchez Salazar, J. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto*. Perú: Universidad Peruana Union; Unidad de posgrado de Ciencias Empresariales.
- Vilcarromero Ruiz, R. (2018). *Gestión de la Producción*. Perú: UTP.
- Zárate, A. S. (2021). Trabajo de equipo en las organizaciones. Tres intervenciones. *Avances en Psicología vol.29*, 195-208.



# ANEXOS

## REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO SUPERMERCADO EMPROVIT N° 1

### INTRODUCCIÓN

Con el objeto de dar cumplimiento a las disposiciones legales previstas en el Artículo 64 del Código del Trabajo, y además con el objeto de garantizar normal y armonioso desenvolvimiento de las relaciones contractuales y labores de la empresa y sus trabajadores, la compañía SUPERMERCADO EMPROVIT con RUC 0601156722. Solicito la aprobación al Ministerio de Trabajo, el presente Reglamento Interno de Trabajo.

#### **i. Definiciones. -**

**Art. 1. Definiciones. -** Para efectos de la aplicación e interpretación del presente Reglamento interno de Trabajo, los términos que a continuación se indican, se interpretarán de la siguiente forma:

- A) Con el término “**EMPLEADOR**” O “**EMPRESA**”, se identifica a la persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden d la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio,
- B) Con el término “**TRABAJADOR**”, se identifica a la persona natural que presta o preste en lo posterior sus servicios lícitos y personales, bajo relación de dependencia, para el “**EMPLEADOR**”, bien sea en calidad de empleado u obrero.
- C) Con el término “**REGLAMENTO**”, se identifica el presente instrumento normativo, este es, se refiere al Reglamento Interno de Trabajo.

#### **ii. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DIFUSIÓN**

**Art 2. Ámbito de Aplicación. –** El “**REGLAMENTO**” es de cumplimiento estricto cabal y obligatorio para todos y cada uno de los “**TRABAJADORES**” que prestan o presten en lo posterior sus servicios para el “**EMPLEADORES**”, independientemente del tipo de contrato de trabajo que tengan celebrado con éste o que celebraren con posterioridad. Por consiguiente, no se encuentran incluidos en el ámbito de aplicación de este “**REGLAMENTO**”, los trabajadores que laboren para las compañías de servicios complementarios, ni tampoco los que

prestan o presten en lo posterior sus servicios para contrataciones civiles, sin relación de dependencia.

Así también lo para el “**EMPLEADOR**”, en lo que corresponda y fuere aplicable.

Las disposiciones contenidas en el **REGLAMENTO** forman parte integrante de los contratos individuales de trabajo que haya celebrado o que celebrare en lo posterior, el **EMPLEADOR** con sus **TRABAJADORES**, independientemente del tipo de contrato de trabajo de que se trate y las funciones que desempeñe el **EMPLEADOR**.

**Art 3. Difusión y efectos.** – Para el efecto, el **EMPLEADOR**, permanentemente, y en lugares visibles, y de fácil acceso para sus **TRABAJADORES**, exhibirá el **REGLAMENTO** para conocimiento de ellos, junto con la constancia de su legal aprobación por parte de la Dirección Regional del Trabajo.

También, entregará un ejemplar del **REGLAMENTO** a cada **TRABAJADOR** que preste sus servicios para el **EMPLEADOR**, incluso por correo electrónico.

### **iii. TIPOS DE CONTRATOS**

**Art. 4.** Los **TRABAJADORES** que prestan, o que presten en lo posterior sus servicios para el **EMPLEADOR**, podrán celebrar los tipos de Contratos detallados en el artículo 10 del presente Reglamento.

La estabilidad se sujetará a lo previsto en el artículo 14 del Código del Trabajo.

## **IV. CONTRATACIÓN DE NUEVOS TRABAJADORES**

**Art. 5. Potestad privativa de contratación.** – Es facultad exclusiva y privativa del **EMPLEADOR**, la contratación de nuevos **TRABAJADORES**, bajo el sometimiento de un proceso de selección que evalúe la idoneidad y capacidad de los aspirantes.

**Art 6. Requisitos para la contratación.** – En todo caso, y sin perjuicio de otros requisitos legales o reglamentarios establecido normativamente, para ser **TRABAJADOR** del **EMPLEADOR**, se requiere cumplir con los siguientes mínimos:

- a) Tener 18 años; para el caso de menores de edad se regirán a las normas respectivas de ser el caso.
- b) Cumplir a cabalidad con las exigencias académicas, profesionales o de conocimientos requeridas para el perfil del cargo que desee ocupar;
- c) Tener cédula de ciudadanía o de identidad, según corresponda;
- d) Si el aspirante fuese extranjero, deberá presentar los documentos legales exigidos.
- e) Entregar copia certificada de la partida de matrimonio y de las partidas de nacimiento de sus hijos, en lo que fuere aplicable y pertinentes. De mantener vigente una unión de hecho estable y monogamia, acreditar legalmente tal situación; (en el caso de ser aplicable)
- f) Indicar si existen parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad que laboren para el EMPLEADOR, al momento de presentar la aplicación de empleo, actualizando constantemente dicha información si es del caso. (en el caso de ser aplicable)
- g) Aprobar satisfactoriamente los exámenes de conocimiento y psicológicos que el EMPLEADOR determine; (en el caso de ser aplicable)
- h) Presentar el currículo actualizado, con los soportes de la información que se haga constar en el mismo;
- i) Acreditar experiencia similar al trabajo que desea ocupar en la EMPRESA, cuando así sea requerido;
- j) Presentar copia de la licencia de conducir, de ser aplicable para el cargo; y
- k) Suscribir el respectivo contrato individual de trabajo, en el evento de que el aspirante tenga resultados favorables en el proceso de selección.

No obstante, del cumplimiento de los requisitos, es potestad exclusiva del EMPLEADOR valorar y apreciar la información y documentos presentados por el aspirante, así como decidir su contratación o no si es que así lo considera conveniente. Por tal motivo, el cumplimiento de los requisitos no constituye derecho alguno a favor del aspirante para ser contratado.

Todos los datos del trabajador y sus contratos deberán ser cargados en el Sistema de Administra Integral del Trabajo y Empleo SAITE, así como la generación de Finiquitos.

**Art. 7. Entrega de Información.** - En cualquier momento, el EMPLEADOR podrá solicitar a sus TRABAJADORES la información que requiera para completar sus registros de datos siempre que no atente la integridad u derechos fundamentales de los trabajadores.

El EMPLEADOR se reserva el derecho de investigar e indagar la autenticidad y veracidad de la información que hayan declarado o presentado sus TRABAJADORES, bien sea al momento de aplicar para el empleo o bien sea después de haberse celebrado en contrato individual de trabajo.

**Art. 8. Falsedad de la información u ocultamiento.** – En el evento de que se llegará a comprobar que el TRABAJADOR he falseado o adulterado bajo cualquier forma la información contenida en su currículum, en los soportes del mismo, o la que haya sido solicitada por el EMPLEADOR, o que haya omitido deliberadamente información relevante en los mismos casos, el EMPLEADOR podrá dar por terminado el contrato que se haya celebrado, previa solicitud de Visto Bueno ante el Inspector del Trabajo, conforme del artículo 172 del mismo Código, a elección potestativa del EMPLEADOR, y sin perjuicio de las acciones civiles y penales que fueren pertinentes.

**Art. 9. Periodo de prueba.** – Todo nuevo TRABAJADOR deberá previamente celebrar un contrato indefinido de trabajo con el EMPLEADOR, mismo que contendrá obligatoriamente un periodo de prueba de 90 días, conforma lo dispuesto en el artículo 15 del Código de Trabajo, tiempo durante el cual, cualquiera de las partes, podrá darlo por terminado libremente,

**Art. 10. Modalidad de contratación laboral.** – El EMPLEADOR, podrá celebrar contratos de trabajo a tiempo indefinido, de temporada, ocasionales, eventuales, por obra cierta, por tarea, o a destajo, por obra o servicio determinado dentro del giro del negocio, debidamente autorizados, por el Ministerio del Trabajo, jornada parcial permanente, además se podrá celebrar contratos de aprendizaje en los casos establecidos en el Código de Trabajo.

**Art. 11. Domicilio del trabajador.** – El domicilio del TRABAJADOR será el del lugar y correo electrónico que éste indique al momento de presentar su aplicación de empleo. De existir cambio de domicilio, el TRABAJADOR, deberá notificar inmediatamente, esto es en 24 horas, al EMPLEADOR, caso contrario todas las notificaciones o citaciones, de orden administrativo o judicial, se harán en el domicilio declarado, siendo en consecuencia válidas y suficientes, para todos los efectos legales.

#### iv. **TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL**

**Art. 12. Causas de terminación de la relación laboral.** – El EMPLEADOR, en cualquier momento, y sin perjuicio de otras causas legalmente establecidas o contenidas en este REGLAMENTO, podrá dar por terminado el contrato de trabajo que tiene celebrado, o que celebrará en lo posterior, con algún TRABAJADOR cuando se compruebe que haya incurrido en alguna de las causales del Visto Bueno contenidas en el artículo 172 del Código del Trabajo.

Así también el EMPLEADOR podrá darlo por terminado cuando incurra en las causas establecidas en el artículo 169 y 310 del mismo Código.

Cuando algún TRABAJADOR, por cualquier motivo, deje de prestar sus servicios laborales para el EMPLEADOR, éste podrá descontar de la liquidación final de haberes todos los valores justificados y debidamente comprobados que aquel le adeude, bien sea por préstamos, anticipos, faltantes de bienes, materiales, útiles, y herramientas de trabajo a ellos asignados a su cargo, o en general por cualquier otro concepto por los cuales el TRABAJADOR deba responder por cualquier al EMPLEADOR, y sean debidamente acreditados con la respectiva acta entrega-recepción.

**Art. 13. Cambio ocupacional.** – No se considerará cambio ocupacional, el hecho de que:

- A) Un TRABAJADOR, por necesidad institucional, sea destinado, provisional u ocasionalmente para el desempeño de un trabajo en otra función, oficina o dependencia del EMPLEADOR; o,

B) Se supla la ausencia de algún otro TRABAJADOR.

Esta disposición es aplicable en tanto sea de forma ocasional y previo el consentimiento expreso del trabajador, y no provoque disminución de categoría y remuneración.

#### v. **JORNADA DE TRABAJO**

**Art. 14. Jornada de trabajo.** – Los TRABAJADORES tendrán una jornada diaria de trabajo efectivo compuesta de ocho horas, de tal manera que no excedan de cuarenta horas semanales, que podrán establecerse de conformidad con el Art. 1 del Acuerdo N°0169 del 04 de diciembre del 2012 publicado en el R.O 844.

No se cuentan dentro de éstas ocho horas el horario de almuerzo que para el efecto establezca el EMPLEADOR y que podrá variar entre 45 minutos y dos horas. En estas ocho horas, los TRABAJADORES deberán cumplir cabal e íntegramente las funciones a ellos asignados por el EMPLEADOR, sin que puedan dedicarse a actividades ajenas a dichas funciones.

En general ningún TRABAJADOR podrá ausentarse, ni dejar su lugar de trabajo, salvo que exista previa autorización por escrita del EMPLEADOR al respecto. La ausencia no autorizada del TRABAJADOR, en su lugar de trabajo se considerará como abandono de este, con las consecuencias legales que ellos derivan.

Los TRABAJADORES que laboren en lugares donde el servicio es de carácter continuo, están obligados a cumplir los turnos rotativos programados por EMPLEADOR, o en cualquier caso que sea necesario de acuerdo con la naturaleza del trabajo, previa aprobación de la Dirección Regional del Trabajo.

**Art. 15. Horas suplementarias y extraordinarias.** – Para laborar horas suplementarias y extraordinarias será necesaria autorización previa del EMPLEADOR, respetando los parámetros legales que se establecen para el efecto en

el Art. 55 del Código del Trabajo, mismas que serán oportunamente asignados y comunicados por el EMPLEADOR a los TRABAJADORES. No se pagarán horas suplementarias o extraordinarias que no hayan sido expresamente autorizadas por escrito por el EMPLEADOR.

**Art. 16. Trabajo en días de descanso obligatorio.** - Para el trabajo en los días de descanso obligatorio establecidos en el Art. 65 del Código del Trabajo, considerando la naturaleza de las actividades que realiza el EMPLEADOR, se podrá optar por el pago con el recargo por horas extraordinarios o se designará otro tiempo igual de la semana para este descanso.

**Art. 17. Sistemas de registro y marcación, y efectos.** – Los TRABAJADORES están obligados a someterse a los sistemas de registro y marcación que tenga implementado, o implemente en lo posterior, el EMPLEADOR, siendo éstos los únicos válidos y legítimos para todos los efectos legales. La omisión de alguna marcación o registro por parte del TRABAJADOR, para los efectos legales, se entenderá como ausencia de éste en su lugar.

Una vez registrada la asistencia al lugar, el TRABAJADOR deberá iniciar efectivamente sus funciones laborales. Se considerará que existe alteración al sistema de registro y marcación cuando el TRABAJADOR registre su asistencia al lugar de trabajo, y no empiece a desempeñar de manera efectiva sus funciones laborales, o se retire de sus funciones y lugar de trabajo.

El registro en el sistema de marcación del EMPLEADOR es personalísimo de cada TRABAJADOR, motivo por el cual ningún TRABAJADOR podrá utilizar éste para registrar la asistencia o salida de otra persona. El incumplimiento debidamente comprobado de esta prohibición será sancionado conforme lo establecido en este REGLAMENTO, sin perjuicio de las acciones civiles o penales a que haya lugar.



**Art. 18. Puntualidad y asistencia.** – Los TRABAJADORES deberán cumplir fielmente con el horario de trabajo establecido por el EMPLEADOR y deberán asistir a laborar en los días por éste designados salvo causas legalmente justificadas conforme a lo prescrito en el REGLAMENTO y en el Código del Trabajo.

**Art 19.** Las faltas de asistencia o de puntualidad injustificadas generarán la primera vez llamada de atención verbal, segunda amonestación escrita, la tercera una multa que no podrá ser mayor al 10% de la remuneración; se exceptúan las faltas o atrasos legalmente justificados por enfermedad o calamidad doméstica u otras contempladas en el Código de Trabajo.

El cometimiento de más de 3 atrasos injustificados dentro de un período mensual de labor se considerará como una FALTA GRAVE.

**Art. 20.** Ningún trabajador podrá abandonar su puesto de trabajo sin que haya sido previamente autorizado por EMPLEADOR. El cometimiento de este hecho se considerará automáticamente abandono del puesto de trabajo con las sanciones establecidas en el Código de Trabajo.

**Art.21 Jornada Incompleta.** – Si un TRABAJADOR sin justa causa aceptada por el EMPLEADOR, no empezará a desempeñar efectivamente sus labores en sujeción al horario de trabajo establecido, se aplicarán los descuentos legalmente establecidos en el artículo 54 del Código de Trabajo.

**Art. 22. Justificación en caso de inasistencia o retraso.** – En los casos en que, por causas de fuerza mayor o de caso fortuito, el TRABAJADOR no concurra a su lugar de trabajo (inasistencia) o se retrase en el desempeño efectivo de sus funciones (retraso) según el horario de trabajo establecido, lo comunicará de forma inmediata al EMPLEADOR, este es, el mismo día en que suceda el hecho que motiva la inasistencia o el retraso.

En todo caso, es potestad exclusiva y privativa del EMPLEADOR aceptar las causas de fuerzas mayor o de caso fortuito que sean alegadas y, además, legalmente acreditadas por los TRABAJADORES, para justificar sus asistencia o retraso al trabajo. Para el caso de enfermedad, el TRABAJADOR deberá además presentar el certificado médico expedido de preferencia por un facultativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que acredite la misma.

El EMPLEADOR se reserva el derecho de verificar la veracidad, autenticidad y legitimidad de la causa de fuerza de mayor o de caso fortuito alegada por el TRABAJADOR, así como de los soportes que haya utilizado para acreditar tales hechos, y de constatarse falsedad en alguno de ellos, será sancionado conforme lo prescrito en este REGLAMENTO o en el Código Del Trabajo, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiere lugar.

**Art. 23. Horario almuerzo.** – El EMPLEADOR definirá y comunicará oportunamente el horario de almuerzo de sus TRABAJADORES. Para el efecto, se aplicará lo previsto en el artículo 17 del REGLAMENTO, en lo que fuere pertinente y aplicable.

**Art. 24. Verificación de Faltantes o Sobrantes.** – En los casos de faltantes o sobrantes de dinero y otros bienes de propiedad, posesión o en tenencia del EMPLEADOR, el TRABAJADOR, no podrá retirarse de las instalaciones, oficinas o agencias del EMPLEADOR mientras no se haya solventado la situación, dentro del horario de trabajo.

#### **vi. REMUNERACIONES**

**Art. 25. Remuneración y forma de pago.** – El EMPLEADOR remunerará a sus TRABAJADORES conforme al sueldo o salario convenido con cada uno de ellos, los que en ningún caso serán inferiores a los mínimos legales generales o sectoriales aplicables para cada caso.

Así mismo, se pagarán oportunamente los beneficios legales correspondientes, que para el caso de la decimotercera y decimocuarta remuneración podrá realizarse de forma mensual.

De los haberes de los TRABAJADORES se descontarán los aportes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el Impuesto a la Renta de ser el caso, valores por pensiones alimenticias y otros valores autorizados por el TRABAJADOR u ordenados legalmente.

**Art. 26. Objeciones.** – El rol de pago de cada mes se notificará a cada TRABAJADOR por cualquier medio válido, el cual, en el término perentorio de cinco días luego de haberse notificado, podrá objetarlo fundamentada y justificadamente. Transcurrido dicho término para todos los efectos legales se entenderá esté aceptado.

**vii. VACACIONES, LICENCIAS Y PERMISOS REMUNERADOS**

**Art 27. Vacaciones.** – Los TRABAJADORES que hubieren laborado doce meses continuos, tendrán derecho a gozar de un periodo de vacaciones remuneradas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 69 del Código del Trabajo. En dicho periodo se contabilizarán los sábados, domingos y festivos.

Sin perjuicio del derecho del TRABAJADOR a gozar de las vacaciones previstas legalmente en el Código del Trabajo, a inicio de cada año, se podrá elaborar el cuadro de vacaciones de los TRABAJADORES que prestan, o presten en lo posterior, sus servicios para el EMPLEADOR. Los TRABAJADORES están obligados a gozar de sus vacaciones en el periodo que conste establecido en el referido cuadro de vacaciones, mismo que será realizado por el EMPLEADOR.

No obstante, de ello, el EMPLEADOR, de conformidad con las necesidades y la disponibilidad del personal de labores técnicas y de confianza, podrá variar las fechas fijadas en el cuadro de vacaciones, notificándolo al TRABAJADOR dicho cambio.

Es facultad del EMPLEADOR conceder el goce parcial de las vacaciones anuales.

**Art. 28. Postergación de vacaciones.** – Cuando se trate de labores técnicas o de confianza para las que sea difícil reemplazar al TRABAJADOR, el EMPLEADOR podrá postergar el goce de sus vacaciones por un año, conforme lo establecido en el Código de Trabajo.

**Art. 29. Licencias y Permisos remunerados.** – El EMPLEADOR concederá licencias a los TRABAJADORES que lo soliciten y justifiquen legalmente, en los casos previstos en el Código del Trabajo.

Las licencias remuneradas serán las siguientes:

- a) Licencia por maternidad,
- b) Licencia por paternidad
- c) Licencia por adopción
- d) Licencia para el tratamiento médico de hijos que padecen enfermedades degenerativas

De igual manera, el EMPLEADOR concederá a los trabajadores permisos remunerados de conformidad a los artículos 155 y 42 numerales 9,11,27 y 30 del Código del Trabajo.

## **x. OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR**

**Art. 30. Obligaciones del EMPLEADOR.** – Son obligaciones del EMPLEADOR, las previstas en el artículo 42 del Código del Trabajo.

## **xi. PROHIBICIONES DEL EMPLEADOR**

**Art. 31. Prohibiciones del EMPLEADOR.** – Está prohibido al EMPLEADOR ejecutar las prohibiciones establecidas en el artículo 44 del Código del Trabajo.

## **xxi. DERECHOS DE LOS TRABAJADORES**

**Art. 32. Derechos.** – Son derechos de los TRABAJADORES que prestan o presten en lo posterior sus servicios para el EMPLEADOR los que se encuentran previstos en la Constitución de la República del Ecuador, en el Código de Trabajo, en la Ley de Seguridad Social, y además normas pertinentes y aplicables para cada uno de los casos de que se trate.

### **xiii. OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES**

**Art. 33. Obligaciones.** – A más de las establecidas en el artículo 45 del Código del Trabajo y las demás previstas en este REGLAMENTO y en el resto del ordenamiento jurídico, son obligaciones de los TRABAJADORES, las siguientes:

1. Acatar, cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos debidamente aprobados, resoluciones y demás disposiciones que no contravengan el ordenamiento jurídico vigente;
2. En el desempeño de sus funciones, actuar con suma delicadeza, honradez, esfuerzo, voluntad, honorabilidad, orden, disciplina, respeto, eficiencia, eficacia, espíritu de cooperación y colaboración, actitud positiva, lealtad y responsabilidad;
3. Brindar un atención esmerada y cordial a los usuarios internos y al público en general
4. Cumplir oportuna e íntegramente las órdenes e instrucciones legítimas, verbales o escritas, que reciba de sus superiores;
5. Desempeñar sus funciones en los términos contenidos en su contrato individual de trabajo con la intensidad, cuidado y esmeros apropiados, y además en la forma, tiempo y lugares convenientes o requeridos por el EMPLEADOR.
6. Prevenir, en lo que fuere exigible, la ocurrencia de accidentes o enfermedades laborales, o su agravación;
7. Asistir puntualmente a su lugar de trabajo y empezar a desempeñar efectivamente sus funciones, conforme al horario de trabajo definido por el EMPLEADOR.
8. Permanecer ininterrumpidamente en su lugar de trabajo durante la jornada de trabajo, salvo que, debido a sus funciones, deba concurrir a otras áreas o lugares externos;

9. Trabajar las horas suplementarias o extraordinarias que, respetando lo previsto en el Código de Trabajo, sean requeridas por el EMPLEADOR;
10. Reemplazar a un compañero de trabajo, previo consentimiento expreso, cuando por cualquier circunstancia éste no haya concurrido a su lugar de trabajo, en cuyo caso, se aplicará lo establecido en el artículo 14 de este REGLAMENTO.
11. Utilizar adecuadamente el uniforme de trabajo. Al término de la relación laboral, el TRABAJADOR, deberá devolver obligatoriamente el uniforme, bajo apercibimiento de aplicar lo establecido en el artículo 12 del REGLAMENTO. Los TRABAJADORES, deberán estar en todo momento higiénicamente presentados;
12. Guardar y mantener con absoluta reserva, confidencialidad y sigilo la información que, en cualquier calidad y, de cualquier forma, repose en el EMPLEADOR, y que por cualquier o circunstancia tenga o llegare a tener conocimiento o acceso el TRABAJADOR. También deberá guardar y mantener escrupulosamente los secretos técnicos o comerciales del EMPLEADOR. Lo dicho, incluye la prohibición de retirar o sacar información alguna de las instalaciones del EMPLEADOR, así como usar, reproducir o difundir dicha información, salvo para fines estrictamente laborales y con autorización previa del EMPLEADOR.
13. Respetar en todo momento y circunstancias a sus superiores, compañeros de trabajo y usuarios internos en general del EMPLEADOR, tanto en horas laborables, como fuera de {estas, lo que comprende además dirigirse ellos de forma respetuosa, cordial y educada;
14. Defender en lo que fuere posible, los derechos e intereses del EMPLEADRO, evitando que esta sufra daños o perjuicios por sus acciones u omisiones;
15. Mantener al día el trabajo a él asignado, debiendo comunicar oportunamente a su superior respecto a cualquier circunstancia o hecho que le impida o dificulte cumplir con tal propósito;
16. Realizar un manejo adecuado y responsable de los materiales, instrumentos y útiles de trabajo que estén a su cargo y, destinarlos, única y exclusivamente, para el desempeño de sus funciones en el EMPLEADOR;
17. Abstenerse de utilizar cualquier bien de propiedad o en tenencia del EMPLEADOR, para fines distintos a los estrictamente inherentes a sus

funciones tales como computadores, vehículos, teléfonos, internet, impresoras, fotocopioadores, papelería, salvo que tenga la autorización respectiva.

18. Abstenerse de concurrir o permanecer, sin autorización del EMPLEADOR en lugares o sitios de trabajo cuyo acceso sea restringido;
19. Asistir puntualmente y participar activamente en los seminarios o cursos de capacitación para los que el EMPLEADOR los seleccionare dentro del horario de trabajo. El TRABAJADOR deberá replicar con sus compañeros de trabajo lo aprendido en dichos seminarios o cursos, siempre y cuando el EMPLEADOR los solicitare;
20. Mantener limpio y ordenado su lugar de trabajo, lo que incluye la prohibición de ingerir alimentos y bebidas en el mismo;
21. Cumplir oportunamente y cabalmente las medidas de seguridad, higiene y prevención de accidentes y riesgos de trabajo, prescritas por autoridad competente;
22. Informar inmediatamente al EMPLEADOR respecto a cualquier situación o circunstancia anómala o incorrecta, que pueda ocasionar algún perjuicio para el EMPLEADOR;
23. Informar oportunamente al EMPLEADOR en caso de inasistencia o retraso al trabajo, conforme al artículo 22 del REGLAMENTO;
24. Informar inmediatamente al EMPLEADOR respecto a cualquier cambio o variación de sus datos personales, tales como domicilio, correo electrónico, estado civil, paternidad, maternidad, fallecimiento de familiares, entre otros. Para el efecto, se deberá también acreditar legamente dichos cambios. El EMPLEADOR, en cualquier momento, y por cualquier medio, podrá constatar y verificar la veracidad, autenticidad, y legitimidad de la información proporcionada por el TRABAJADOR, y de ser el caso, aplicar lo establecido en el artículo 8 de este REGLAMENTO.
25. Utilizar, en todo momento, un vocabulario apropiado, serio y profesional con los usuarios internos, proveedores, compañeros de trabajo, superiores, y demás personas, que, por cualquier razón o motivo, tengan relaciones con el EMPLEADOR.
26. Trabajar, en caso de peligro, o de algún siniestro inminente, por un tiempo mayor la de la jornada diaria máxima, y aun en los días de descanso obligatorio,

para precautelar los intereses o derechos de sus compañeros de trabajo o del EMPLEADOR.

27. Comunicar al EMPLEADOR de los peligros de daño que amenacen la vida o bienes de sus compañeros de trabajo o del EMPLEADOR,
28. Recuperar las horas no laboradas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 60 del Código de Trabajo,
29. Ser receptivo de las sugerencias realizadas por sus compañeros de trabajo, que tengan como finalidad mejorar el desempeño de sus labores;
30. Abstenerse de mantener relaciones comerciales, financieras o de trabajo con los proveedores o usuarios internos, en los casos en que, debido a sus funciones, deba atender los asuntos de ellos;
31. Entregar de forma completa, veraz, fidedigna, confiable, profesional y oportuna todo proceso, reporte e información que se lea solicitada por el EMPLEADOR;
32. Informar oportunamente si existe alguna condición de capacidad especial o si la posee su cónyuge o conviviente en unión de hecho, o algún pariente dentro de los grados determinados en la ley, para encuadrar la figura del sustituto, conforme a la Ley Orgánica de Discapacidades y demás normas vigentes;
33. Presentar, sin excepción o excusa alguna, facturas o recibos cuando hubieren efectuado gastos expresamente autorizados por el EMPLEADOR
34. Si por sus funciones debe llevar bitácoras o libros de registro, estos deberán ser puntualmente llenados; y los datos serán ingresados en forma correcta o legible, con orden y minuciosidad;
35. El correo electrónico debe ser usado como una herramienta de conexión y comunicación directa e inmediata. Cada vez que se notifique alguna situación por este medio, se debe confirmar el recibido por la misma vía;
36. Las instrucciones legítimas dadas en una reunión de trabajo celebrada deben cumplir a cabalidad, tanto las nuevas tareas como los objetivos que deben cumplirse a cabalidad, tanto las nuevas tareas como los objetivos que deben cumplirse según la respectiva reunión que se haya llevado a cabo;
37. Trabajar en equipo;
38. No permanecer en las instalaciones de la EMPRESA después de haber terminado su jornada de trabajo, sin autorización previa de éste;



39. Amenazar, dañar o poner en riesgo los bienes de propiedad o en tenencia de la EMPRESA;
40. Guardar el deber de reserva, confidencialidad o sigilo;
41. Abandonar su lugar de trabajo, sin causa justificada y aceptada por el EMPLEADOR;
42. No promover o efectuar colectas, sorteos, apuestas, juegos de azar o adquirir bienes en las instalaciones de la EMPRESA;
43. No difundir y propagar rumores de cualquier índole sobre el EMPLEADOR, o TRABAJADORES;
44. Durante la jornada de trabajo, no realizar actividades extrañas a sus funciones laborales;
45. No paralizar o retrasar sus labores injustificadamente;
46. No registrar o adulterar de cualquier forma los registros de marcación y asistencia;
47. No utilizar, para asuntos personales, el nombre de la EMPRESA, papeles membretados, sellos, tarjetas de presentación o logotipos;
48. No fomentar actividades de carácter político o religioso dentro de las instalaciones de la EMPRESA;
49. Ingerir alimentos o bebidas en el lugar de trabajo, exclusivamente autorizados por el EMPLEADOR, y en los lugares autorizados para el efecto;
50. Abandonar su puesto de trabajo antes de la llegada del reemplazante siempre que no se supere el límite para horas suplementarios y se pague con el recargo que corresponde o dejarlo momentáneamente, cuando el puesto no puede ser dejado libre;
51. No dormirse o dedicarse a cualquier tipo de juego o distracción durante la jornada de trabajo;
52. No excederse en el tiempo fijado para el almuerzo;
53. Emplear el teléfono celular, durante la jornada laboral, para fines distintos de los estrictamente laborales, salvo casos de grave emergencia;
54. No utilizar, durante la jornada laboral, equipos electrónicos para distracción y ocio;

55. No acceder, durante la jornada laboral, a páginas web con fines de recreación, ocio, diversión, distracción o redes sociales en general, bien sea con equipos propios o del EMPLEADOR.

**Art. 34.** La inobservancia a las normas establecidas en el artículo 33.- constituye una falta leve al presente REGLAMENTO Interno.

#### **xiv. PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR**

**Art. 35. Prohibiciones.** – A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, en este REGLAMENTO o en el ordenamiento jurídico, es prohibido a los TRABAJADORES, lo siguiente;

1. Ingerir o consumir bebidas alcohólicas, sustancias estupefacientes, sicotrópicas o preparados que las contenga, en, o cerca, de las instalaciones de la EMPRESA;
2. Asistir al lugar del trabajo habiendo ingerido o consumido bebidas alcohólicas, para lo cual el EMPLEADOR tendrá la facultad de realizar el test de alcoholemia, siempre y cuando el TRABAJADOR hubiere aceptado esta condición en la correspondiente suscripción del contrato de trabajo;
3. Introducir a las instalaciones de la EMPRESA bebidas alcohólicas, sustancias estupefacientes, sicotrópicas o preparados que las contengan;
4. Fumar en las instalaciones de la EMPRESA;
5. Portar armas de las instalaciones de la EMPRESA, salvo el personal de seguridad y vigilancia debidamente autorizado;
6. Agredir o injuriar la palabra u obra, directa o indirectamente, por cualquier medio, a sus superiores jerárquicos, compañeros de trabajo, o usuarios en general;
7. Aceptar o exigir comisiones, gratificaciones, obsequios o donaciones de parte de los usuarios o proveedores del EMPLEADOR;
8. Permitir el acceso a las instalaciones de la EMPRESA a personas extrañas, no autorizadas;
9. Utilizar los fondos, papeles o valores entregador al TRABAJADOR con el objeto de que sirvan para el financiamiento de actividades ilícitas;

10. Alterar, suplantar, sustraer, eliminar o destruir registros, documentos o información alguna, siempre que exista comprobación legal;
11. Aprovecharse del cargo o posición que ostenta para obtener beneficios de carácter personal;
12. Apropiarse de materiales, útiles, herramientas o cualquier bien de propiedad o en tenencia del EMPLEADOR siempre que exista comprobación legal;
13. Malversar dinero, activos, materiales, útiles de oficina o documentos entregados por el EMPLEADOR, para su custodia y cuidado, siempre que exista comprobación legal;
14. Alterar documentos de cualquier índole siempre que exista comprobación legal;
15. Intervenir en manifestaciones algazaras, riñas, tumultos, peleas o en general cualquier conducta que afecte el orden, la disciplina o el normal desenvolvimiento de las actividades, en, o cerca de las instalaciones del EMPLEADOR.
16. Exigir por la fuerza o engaños a otros trabajadores para que se integren o formen parte de asociaciones de cualquier índole;
17. Hacer competencia al EMPLEADOR en las actividades que éste desempeña;
18. Introducir o mantener en el área de trabajo, cualquier documento, físico o digital, obsceno, pornográfico, subversivo, antipatriótico, o en general cualquier documento que no tenga relación con sus funciones con el EMPLEADOR;
19. No fomentar actividades de carácter político o religioso, dentro de las instalaciones de la EMPRESA;
20. Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;
21. No responder íntegramente por los daños y perjuicios que sufra el EMPLEADOR como consecuencia de actos u omisiones dolosas, imprudentes o negligentes debida y legalmente comprobadas por la autoridad competente, así como por el cumplimiento de cualquier norma jurídica;
22. No cuidar escrupulosamente el dinero y valores que se encuentren en la EMPRESA, por lo que, en medida en que sean custodios de estos, serán

personal y pecuniariamente responsables de los mismos previa comprobación de su responsabilidad por autoridad competente. Los TRABAJADORES que tengan acceso directo a dinero o valores pueden ser inspeccionados en todo momento para determinar la existencia de faltantes o irregularidades en el manejo de los fondos;

23. No respetar los bienes personales de sus compañeros de trabajo, lo que incluye la prohibición de no utilizarlos sin autorización expresa de ellos;
24. No someterse a los exámenes médicos que el EMPLEADOR disponga, como a todas las medidas de seguridad, higiene y sanidad que prescriba la autoridad competente y las que determine el EMPLEADOR, siempre que no se atente contra la integridad del TRABAJADOR;
25. No entregar a través de inventario todos los activos, útiles, herramientas, materiales y bienes en general, que le hayan sido entregados por el EMPLEADOR para el desempeño de sus funciones bajo apercibimiento de aplicar lo establecido en el artículo 12 del REGLAMENTO.

## **xv. INFRACCIONES Y SANCIONES**

**Art. 36. Faltas y sanciones.** -Las faltas cometidas por parte de los TRABAJADORES serán sancionadas conforme a lo establecido en este REGLAMENTO, atendiendo a su gravedad, trascendencia, reincidencia e importancia, respetando el derecho a la defensa y garantías del debido proceso del trabajador.

Las faltas se clasifican en leves y graves.

Las faltas leves, a elección del EMPLEADOR serán sancionadas con:

- a) Amonestación verbal,
- b) Amonestación escrita. Copia de la amonestación será agregada a la carpeta personal del trabajador infractor; o,
- c) Multa del 10% de remuneración mensual del trabajador infractor.

Las faltas graves serán sancionadas con:

- a) Multa del 10% de la remuneración mensual del trabajador infractor,

- b) Terminación del contrato de trabajo, previo Visto Bueno ante el Inspector de Trabajo.

Cuanto un TRABAJADOR hubiese cometido una infracción y sobre él hubiese recaído una sentencia judicial ejecutoriada, confirmando el hecho, y por ende su culpabilidad. El EMPLEADOR se reserva el derecho de terminar las relaciones de trabajo, previo el trámite de Visto Bueno ante el Inspector de Trabajo.

**Art 37. Pago de multas.** – Las multas que se impongan serán descontadas de la remuneración mensual del trabajador infractor y serán destinadas al beneficio de los trabajadores.

**Art.38. Faltas leves.** – Constituyen las faltas leves, sin perjuicio de otras determinadas en este REGLAMENTO, el incumplimiento de las obligaciones determinadas en el artículo 45 del Código del Trabajo, y en el artículo 33 del presente REGLAMENTO.

**Art. 39. Faltas graves.** – Constituyen faltas graves, las establecidas de los artículos 46 y 172 del Código del Trabajo y en el Art. 35 de este REGLAMENTO, los siguientes:

3. Cometer tres faltos leves dentro de un periodo mensual, para los efectos legales, se considerará como una FALTA GRAVE.
4. Incurrir en cualquiera de las prohibiciones establecidas en los artículos 35 del REGLAMENTO.

## Código de trabajo

### DISPOSICIONES FUNDAMENTALES

**Art. 1.-** **Ámbito de este Código.** - Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

**Art. 2.-** **Obligatoriedad del trabajo.** - El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes

**Art. 3.-** **Libertad de trabajo y contratación.** - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general, todo trabajo debe ser remunerado.

**Art. 8.-** **Contrato individual.** - Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Fuente:<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

### LEY DE SALUD LABORAL

La salud laboral en una organización se construye en un ambiente laboral adecuado a los colaboradores y a sus tareas, para que dichas condiciones sean justas para todos, manteniendo la dignidad en cada tarea que realice el colaborador.

#### Artículo 1.- OBLIGACIONES GENERALES DEL EMPLEADOR

- a) Formular la política empresarial y hacerla conocer a todo el personal de la empresa. Prever los objetivos, recursos, responsables y programas en materia de seguridad y salud en el trabajo;
- b) Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;
- c) Combatir y controlar los riesgos en su origen, en el medio de transmisión y en el trabajador, privilegiando el control colectivo al individual. En caso de que las medidas de prevención colectivas resulten insuficientes, el empleador deberá proporcionar, sin costo alguno para el trabajador, las ropas y los equipos de protección individual adecuados;
- d) Programar la sustitución progresiva y con la brevedad posible de los procedimientos, técnicas, medios, sustancias y productos peligrosos por aquellos que produzcan un menor o ningún riesgo para el trabajador;
- e) Diseñar una estrategia para la elaboración y puesta en marcha de medidas de prevención, incluidas las relacionadas con los métodos de trabajo y de producción, que garanticen un mayor nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores;
- f) Mantener un sistema de registro y notificación de los accidentes de trabajo, incidentes y enfermedades profesionales y de los resultados de las evaluaciones de riesgos realizadas y las medidas de control propuestas, registro al cual tendrán acceso las autoridades correspondientes, empleadores y trabajadores;
- g) Investigar y analizar los accidentes, incidentes y enfermedades de trabajo, con el propósito de identificar las causas que los originaron y adoptar acciones correctivas y preventivas tendientes a evitar la ocurrencia de hechos similares, además de servir como fuente de insumo para desarrollar y difundir la investigación y la creación de nueva tecnología;
- h) Informar a los trabajadores por escrito y por cualquier otro medio sobre los riesgos laborales a los que están expuestos y capacitarlos a fin de prevenirlos, minimizarlos y

eliminarlos. Los horarios y el lugar en donde se llevará a cabo la referida capacitación se establecerán previo acuerdo de los partes interesados;

i) Establecer los mecanismos necesarios para garantizar que sólo aquellos trabajadores que hayan recibido la capacitación adecuada puedan acceder a las áreas de alto riesgo;

j) Designar, según el número de trabajadores y la naturaleza de sus actividades, un trabajador delegado de seguridad, un comité de seguridad y salud y/o establecer un servicio de salud en el trabajo;

k) Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo. El Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, deberá ser revisado y actualizado periódicamente con la participación de empleadores y trabajadores y, en todo caso, siempre que las condiciones laborales se modifiquen;

l) Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos;

m) Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.

n) Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro;

o) Organizar y facilitar los Servicios Médicos, Comités y Departamentos de Seguridad, con sujeción a las normas legales vigentes;

p) Entregar gratuitamente a sus trabajadores vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios;

q) Efectuar reconocimientos médicos periódicos de los trabajadores en actividades peligrosas; y, especialmente, cuando sufran dolencias o defectos físicos o se encuentren en estados o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo;



r) Cuando un trabajador, como consecuencia del trabajo, sufre lesiones o puede contraer enfermedad profesional, dentro de la práctica de su actividad laboral ordinaria, según dictamen de la Comisión de Evaluaciones de incapacidad del IESS o del facultativo del Ministerio de Relaciones Laborales, para no afiliados, el patrono deberá ubicarlo en otra sección de la empresa, previo consentimiento del trabajador y sin mengua a su remuneración;

## **Artículo 2- OBLIGACIONES GENERALES Y DERECHOS DE LOS TRABAJADORES**

Todos los trabajadores tendrán derecho a:

a) Desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar. Los derechos de consulta, participación, formación, vigilancia y control de la salud en materia de prevención forman parte del derecho de los trabajadores a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo.

c) Los trabajadores o sus representantes tienen derecho a solicitar a la autoridad competente la realización de una inspección al centro de trabajo, cuando consideren que no existen condiciones adecuadas de seguridad y salud en el mismo. Este derecho comprende el de estar presentes durante la realización de la respectiva diligencia y, en caso de considerarlo conveniente, dejar constancia de sus observaciones en el acta de inspección.

d) Sin perjuicio de cumplir con sus obligaciones laborales, los trabajadores tienen derecho a interrumpir su actividad cuando, por motivos razonables, consideren que existe un peligro inminente que ponga en riesgo su seguridad o la de otros trabajadores. En tal supuesto, no podrán sufrir perjuicio alguno, a menos que hubieran obrado de mala fe o cometido negligencia grave.

e) Los trabajadores tienen derecho a cambiar de puesto de trabajo o de tarea por razones de salud, rehabilitación, reinserción y capacitación.

f) Los trabajadores tienen derecho a la información y formación continua en materia de prevención y protección de la salud en el trabajo.

## **Artículo 6.- INCENTIVOS**

El empleador incentivará y motivará a los trabajadores a que cumplan con las normas de seguridad y salud establecidas por la empresa a través de mecanismos acordados previamente con el trabajador.

Fuente: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/Modelo-Reglamento-de-Seguridad-y-Salud.pdf>




UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE AMBATO

## Encuesta para medir la satisfacción laboral de los colaboradores del Supermercado EMPROVIT de la ciudad de Ambato

**Objetivo:**

Medir la satisfacción de los colaboradores del Supermercado EMPROVIT para medir su satisfacción laboral con el uso de la herramienta de encuesta para diseñar estrategias de mejora continua

**Nota:** Los datos obtenidos serán usados para un proyecto de investigación, y por lo tanto serán anónimos y no afectarán su desempeño en la organización.

 [alemily2810@gmail.com](mailto:alemily2810@gmail.com) (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#)



\*Obligatorio

Link: [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdT660LPm1RjIQJyso8JXTP1Dms-Qw6EyHyVK\\_GekG0fnjxg/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdT660LPm1RjIQJyso8JXTP1Dms-Qw6EyHyVK_GekG0fnjxg/viewform)

tesis - isabel.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

25 : P10 3 Visible: 10 de 10 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	var	var	var	var	var	var
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
8	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1						
9	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1						
10	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1						
11	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1						
12	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1						
13	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1						
14	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1						
15	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1						
16	1	1	2	2	1	2	3	2	3	1						
17	1	1	2	3	1	2	3	2	3	1						
18	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1						
19	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2						
20	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2						
21	2	2	2	3	2	3	4	2	3	2						
22	2	2	3	4	2	3	4	2	3	2						
23	3	2	3	4	2	3	4	2	3	2						
24	3	2	3	4	2	3	5	2	3	3						
25	3	2	3	4	2	3	5	2	3	3						
26																
27																
28																
29																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

2:33 11/7/2022

tesis - isabel.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
1	P1	N Numérico	9 0 ¿Se siente usted satisfecho con su ambiente laboral?	{1, Siempre}...	Ninguna	8	Derecha	Escala
2	P2	N Numérico	0 ¿Cree usted que cuenta con los recursos adecuados para realizar su trabajo?	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
3	P3	N Numérico	0 De acuerdo con el tiempo que ha sido colaborador de la organización ¿Cree que le ha ayudado a incrementar su expe...	{1, Mucho}...	Ninguna	8	Derecha	Escala
4	P4	N Numérico	0 De acuerdo con sus funciones en la organización ¿Cree que su remuneración es adecuada?	{1, De acuer...	Ninguna	8	Derecha	Escala
5	P5	N Numérico	0 De acuerdo con su criterio ¿Cree que la organización deba diseñar planes motivacionales para sus colaboradores?	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
6	P6	N Numérico	0 ¿Qué actividad dentro del plan motivacional considera más importante?	{1, Creación...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
7	P7	N Numérico	0 ¿Se siente comprometido con su trabajo y con la organización EMPROVIT?	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Escala
8	P8	N Numérico	0 ¿La organización EMPROVIT le brinda capacitación en su área de trabajo?	{1, Siempre}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
9	P9	N Numérico	0 ¿Considera que las capacitaciones que recibió por parte de la organización le han ayudado a mejorar su productividad...	{1, Alto imp...	Ninguna	8	Derecha	Escala
10	P10	N Numérico	8 0 ¿Cree usted que la implementación de los planes motivacionales tendría impacto en su formación y desempeño laboral?	{1, Alto imp...	Ninguna	8	Derecha	Escala
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								
31								

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON