



CARRERA DE ADMINISTRACION DE RECURSOS
HUMANOS-PERSONAL

**ELABORACIÓN DE UN REGLAMENTO INTERNO CON LA
FINALIDAD DE NORMAR TODAS LAS ACTIVIDADES QUE SE
REALIZAN DIARIAMENTE EN LA EMPRESA “CTS-
SOLUTIONS” UBICADA EN EL D.M.Q: 2017-2018.**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Tecnólogo en
Administración de Recursos Humanos-Personal

Autor: Bianca Lilibeth Vera Schuldt

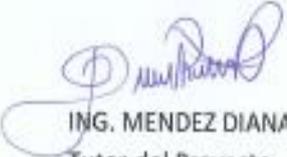
Directora: Ing. Diana Patricia Méndez

Quito 2018

ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 14 de Mayo de 2018

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta.) VERA SCHULTZ BIANCA LILIBETH de la carrera de ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS - PERSONAL cuyo tema de investigación fue: ELABORACIÓN DE UN REGLAMENTO INTERNO CON LA FINALIDAD DE NORMAR LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN DIARIAMENTE EN LA EMPRESA "CTS-SOLUTIONS" UBICADA EN EL DM DE QUITO , EN EL PERIODO 2017-2018. una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: APROBAR el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.



ING. MENDEZ DIANA
Tutor del Proyecto



ING. ALOMOTO TANIA
Lector del Proyecto



ING. FRANKLIN CEVALLOS
Director de Escuela



ING. GIOVANNI URBINA
Coordinador de la Unidad de Titulación

DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se representaron la investigación que protegen los derechos de autor vigente. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de absoluta responsabilidad.



Bianca Lilibeth Vera Schuldt

CC.172389279-8

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Bianca Lilibeth Vera Schuldt, portadora de la cédula de ciudadanía signada con el No. 1723892798, de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado ELABORACION DE UN REGLAMENTO INTERNO CON LA FINALIDAD DE NORMAR TODAS LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN DIARIAMENTE EN LA EMPRESA “CTS-SOLUTIONS” UBICADA EN EL D.M.Q: 2017-2018., con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

FIRMA



NOMBRE

Bianca Lilibeth Vera Schuldt

C.C

1723892798

Quito, 04 de Abril del 2018

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco al destino por haberme permitido seguir uno de mis tantos sueños por cumplir, este es el comienzo de uno de ellos, por tanto estoy gratificada con cada persona que ha compartido su sabiduría y conocimiento conmigo a lo largo del camino, amigos, compañeros y docentes de excelente calidad tanto profesional como persona.

En segundo lugar debo agradecer a mi madre por ser un ejemplo de lucha y sacrificio diario, que ha sabido estar conmigo y ser la mejor gerente de nuestro hogar, sin horario o un sueldo fijo, ella sabe cómo sacarme adelante, como toda una buena líder y como no olvidar a la familia que a pesar de tantas guerras y dificultades que se han presentado siguen a mi lado y cuento con su apoyo.

Por último a mi tutora la Ing. Diana Méndez por brindarme sus conocimientos profesionales y batallar con cada dificultad presentada para llegar a este gran éxito.

DEDICATORIA

Dedico el logro de esta meta a mi madre y familia que me ayudaron a levantarme de varias caídas en el camino y me enseñaron afrontarlas.

Y una persona que considero muy especial en mi vida que no se necesita nombre para que se entienda claramente, que ha sido muy importante, causante del logro de este gran proyecto que va cursando en mi vida.

ÍNDICE GENERAL

ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO	
DECLARATORIA	i
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
CAPÍTULO I	1
1.01 Contexto.....	1
1.01.01 Macro.....	1
1.01.02 Meso	2
1.01.03 Micro	4
1.02 Justificación	5
1.03 Matriz T	6
Análisis de la Matriz T	7
CAPÍTULO II	9
2.01 Mapeo de Involucrados.....	9
2.02 Matriz de Análisis de Involucrados	11
2.02.01 Análisis de la matriz de involucrados.	13
CAPÍTULO III	15
3.01 Árbol de problemas.....	15
3.01.01 Contextualización del Árbol de Problemas.....	17
3.02 Árbol de Objetivos.....	18
3.02.01 Contextualización del Árbol de Objetivos	20
CAPÍTULO IV	21
4.01 Matriz de Análisis de Alternativa	21
4.01.01 Contextualización de la Matriz de Alternativas.	23
4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos.	24
4.02.01 Análisis de Impacto de los Objetivos.....	26
4.03 Diagrama de Estrategias	27
4.03.01 Análisis de diagrama de estrategias	29

4.04 Marco Lógico.....	30
Tabla 5 Matriz de Marco Lógico.....	31
CAPÍTULO V	33
5.01 Antecedentes de la propuesta.....	33
5.01.01 Filosofía Empresarial	40
5.01.02 Marco Teórico.	45
5.02 Descripción de Herramienta Metodológica.	50
5.02.01 Método Cuantitativo.....	50
5.02.02 Modalidad básica de la Investigación	50
5.02.03 Tipo de investigación a realizar	51
5.02.04 Técnica de recolección de datos.....	52
5.02.05 Población y Muestra.....	53
5.02.06 Recolección de la Información.....	54
5.02.07 Técnica de análisis de datos.	54
5.02.08 Formato de la Encuesta	55
5.02.09 Tabulación de encuestas.....	57
5.02.10 Análisis de la Encuesta.....	67
5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.	67
CAPÍTULO VI	97
6.01 Recursos.....	97
6.01.01 Recursos Humanos:.....	97
6.01.02 Recursos Audiovisuales:	97
6.01.03 Infraestructura:	98
6.01.04 Material de Apoyo.....	98
6.02 Presupuesto	98
6.03 Cronograma	100
Tabla 17 Cronograma.....	100
CAPÍTULO VII	101
7.01 Conclusiones	101
7.02 Recomendaciones	102
7.03 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	103
7.04 ANEXOS	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz T	6
Tabla 2 Análisis de Involucrados	12
Tabla 3 Matriz de Análisis de Alternativas	22
Tabla 4 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos.....	25
Tabla 5 Matriz de Marco Lógico.....	31
Tabla 6 Pregunta 1	57
Tabla 7 Pregunta 2	58
Tabla 8 Pregunta 3	59
Tabla 9 Pregunta 4	60
Tabla 10 Pregunta 5	61
Tabla 11 Pregunta 6	62
Tabla 12 Pregunta 7	63
Tabla 13 Pregunta 8	64
Tabla 14 Pregunta 9	65
Tabla 15 Pregunta 10	66
Tabla 16 Tabla de Presupuestos	99
Tabla 17 Cronograma	100

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapeo de Involucrados	10
Figura 2 Árbol de Problemas.....	16
Figura 3 Árbol de Objetivos	19
Figura 4 Diagrama de Estrategias	28
Figura 5 Comunicación Unificada.....	35
Figura 6 Video Profesional Full HD	36
Figura 7 Control de acceso y asistencia	37
Figura 8 Alarmas de Seguridad e Incendios.....	38
Figura 9 Música Ambiental / Porteros Eléctricos y Video Porteros.	39
Figura 10 Cable Estructurado y Fibra Óptica.....	39
Figura 11 Organigrama Estructural de la Empresa	43
Figura 12 Reglamento	47
Figura 13 Política	47
Figura 14 Norma	48
Figura 15 Derecho	48
Figura 16 Obligación.....	49
Figura 17 Sanción.....	49
Figura 18 Pregunta 1	57
Figura 19 Pregunta 2	58
Figura 20 Pregunta 3	59
Figura 21 Pregunta 4	60
Figura 22 Pregunta 5	61
Figura 23 Pregunta 6	62
Figura 24 Pregunta 7	63
Figura 25 Pregunta 8	64
Figura 26 Pregunta 9	65
Figura 27 Pregunta 10	66

Resumen Ejecutivo

Este proyecto pretende dar a conocer la importancia del reglamento interno dentro de las organizaciones, que tiene como objetivo normalizar, controlar y ayudar a la toma de decisiones dentro de la empresa tanto para sus colaboradores como para los empleadores. Abundando en la opinión propia de cada organización es necesario la aplicación de normas, políticas y reglamentos para mejorar el clima laboral, las responsabilidades y derechos que tiene cada empleador o trabajador en la misma, resolución de conflicto de igual forma un respaldo legal para ambas partes; sin embargo, no todas las organizaciones, principalmente las pequeñas empresas o que empiezan adentrarse en el mundo laboral, no tienen conocimiento de la importancia de contar con uno. Entonces se pretende que con la implementación de este reglamento dentro de la organización se permita mejorar el proceso productivo de cada persona, el clima laboral que se encuentran y permitir establecer buenas relaciones interpersonales, tanto con el cliente interno como externo de la empresa.

ABSTRACT

This project aims to raise awareness of the importance of internal regulations within organizations, which aims to normalize, control and help decision making within the company for both employees and employers. Abundant in the own opinion of each organization it is necessary the application of norms, policies and regulations to improve the labor climate, the responsibilities and rights that each employer or worker has in the same, resolution of conflict in the same way a legal endorsement for both parties; However, not all organizations, mainly small companies or those that start entering the working world, are not aware of the importance of having one. Then it is intended that with the implementation of this regulation within the organization allows us to improve the productive process of each person, the working environment they are in and allow to establish good interpersonal relationships, both with the internal and external customer of the company.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

1.01 Contexto

1.01.01 Macro

En primer lugar, el reglamento interno se le considera de suma importancia, que es calificada en la mayoría de organizaciones a nivel de Latinoamérica como una norma que regula las obligaciones y prohibiciones que tiene el trabajador con la empresa.

Actualmente se ha realizado varias investigaciones dentro del campo teórico de la administración y cuán importante es tener una buena relación entre empleador y sus colaboradores sujetándose siempre y cuando a normas reguladoras que promuevan dicha relación en el ámbito laboral, a nivel de Latinoamérica hay una gran demanda de varias microempresas que tienen la visión de ir creciendo hasta formar una gran empresa la cual también sea fuente de empleo y solvencia en el mercado laboral.

Pero por esta gran magnitud; muchas de estas microempresas olvidan cuán importante es el manejo de un reglamento interno, que ayuda a regular y establecer

todas las normas que tiene como uno de sus objetivos en el crear un ambiente laboral estable y agradable tanto para el empleador como para sus colaboradores, y en el proceso de no implementar esta normativa reguladora cerca del 48% fracasan.

1.01.02 Meso

En consecuencia del tema en nuestro país Ecuador, todas las organizaciones deben tener un reglamento interno para poder fundamentar una decisión sancionaría debido al incumplimiento por parte del trabajador, a nivel nacional existen varias microempresas o más conocidas como Pymes, que aún no están reguladas en estas normativas las cuales causan diversos problemas en relación de la empresa con los trabajadores por motivos de incumplimiento o falta de conocimientos de estas normativas.

Mauricio Lefcovich consultor administrativo en operaciones y estrategias de negocios señala que “La mejor forma de prevenir el descalabro y apuntalar sobre bases sólidas la continuidad y crecimiento de la empresa es reconociendo todos aquellos factores pasibles de comprometerla. A tales efectos en Anexo al presente se da una larga lista de factores a los cuales el o los propietarios deberán regularmente chequear a los efectos de evitar los dañinos efectos por ellos causados.” (Lefcovich, 2003)

Entre ellos están los 3 factores más importantes que son:

- **Escasez de enfoque dentro de la empresa.**

La deserción o el escaso nivel de enfoque constituye uno de las principales causas de fracasos, por falta del enfoque administrativo se genera sobre cargas de actividades, y no se enfoca a una sola meta en común, disminuye la motivación de apremiar este objetivo y el auto liderazgo de su labor tanto personal, laboral y con el servicio al cliente.

- **Insolvencias en las políticas del personal.**

Las diferentes fallas en los subprocesos de selección, capacitación, dirección del personal y planificación de los diferentes enfoques que tiene la empresa tanto con el cliente como con sus colaboradores.

Con el transcurso del tiempo empieza a disminuir tanto la productividad del personal, como la lealtad de estos con la organización, lo cual es uno de los factores más representativos el aumento de rotación de personal y como resultante de todo ello caída en la rentabilidad de la empresa.

- **El incumplimiento de las obligaciones laborales que tienen los colaboradores.**

La falta de controles internos, el descuido o improvisación, añadidos a la falta de una correcta organización, como así también el pensar que sólo trabajando de manera irregular con los colaboradores, provoca muchos conflictos y mala comunicación interna.

1.01.03 Micro

Anteriormente, se mencionó que uno de las normativas reguladoras que las organizaciones se manejan es el Reglamento Interno de Trabajo, en el cuál la función principal de esta herramienta es detallar, enlistar y hacer conocer al trabajador sobre sus derechos y obligaciones que tiene con la empresa, al igual que las sanciones por incumplimiento de las mismas.

Es importante recalcar que la empresa CTS-SOLUTIONS es una corporación tecnológica dedicada a la distribución y comercialización de productos de alta tecnología dedicada a la distribución y comercialización de productos de alta tecnología al igual que brinda soporte y soluciones empresariales a nivel nacional, que debe implementar el desarrollo de este reglamento ya que así permitirá la mejora tanto de la eficiencia del cumplimiento de la actividad que tiene cada colaborador en la empresa y la productividad de la misma organización.

1.02 Justificación

Este proyecto se enfoca en la elaboración del reglamento interno para la empresa “CTS-SOLUTIONS” que pretende normar, analizar e interpretar todas las obligaciones y prohibiciones que tienen los colaboradores en la organización.

Además, de mantener un ambiente laboral confortable tanto para el trabajador como para el empleador, se proyecta mejorar el cumplimiento de las actividades que se rigen internamente en la empresa.

En la actualidad es de suma importancia para todas las grandes, medianas y pequeñas empresas contar con un reglamento interno, ya que se convierte en norma reguladora que no afecta a los derechos del trabajador; se la considera también como una herramienta de apoyo en la resolución de conflictos que se puedan presentar en la empresa; del mismo modo es un respaldo para la organización al tomar una decisión sancionatoria.

Plan Nacional del Buen Vivir (objetivo 9).

CTS-SOLUTIONS pretende establecer un trabajo digno y seguro basándose en el objetivo número 9 del plan nacional del buen vivir y acoplarlo a la necesidad del problema presentado para la presentación de diferentes variables de solución. El objetivo 9 del plan nacional señala que “La constitución establece de manera explícita que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, el

mismo que debe desarrollarse en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores (art.276).

Asimismo, debe garantizar un principio de igualdad en las oportunidades al trabajo y debe buscar erradicar de la manera más enfática cualquier figura que precarice la condición laboral y la dignidad humana.” (Vivir, 2016)

1.03 Matriz T

“Es una herramienta que es utilizada para ayudar a facilitar el cambio, ve el cambio como fuerzas diferentes que compiten entre sí, las cuales evitan que el cambio ocurra.”

(CyTA, 2001)

Tabla 1 Matriz T

SITUACIÓN EMPEORADA	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACIÓN MEJORADA
Alta probabilidad del mal clima laboral e ineficiencia en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa CTS-SOLUTIONS	Incumplimiento de las normas internas de la empresa por parte de sus colaboradores.				Cumplimiento y alto conocimiento de las normas internas que rigen dentro de la empresa.
FUERZAS IMPULSADORAS	I	PC	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
Levantamiento de información.	1	5	5	1	Carencia de organización en el tiempo
Desarrollo del reglamento interno de la empresa.	1	5	4	1	Desinterés por parte de los directivos.
Implementación del reglamento.	2	5	4	2	Rechazo al cambio.
Seguimiento y Control	1	5	5	1	Desconocimiento de los procesos internos.
Innovación Continua	1	5	5	3	Desinterés en el tema.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Bianca Vera

Análisis de la Matriz T

La situación actual de la empresa CTS-SOLUTIONS, es el incumplimiento de las normas internas de la empresa por parte de sus colaboradores; lo que ha conducido a analizar una situación empeorada de alta probabilidad de un mal clima laboral e ineficiencia en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa antes mencionada, tomando en cuenta la investigación y desarrollo en dicha empresa tendrá una situación mejorada con el cumplimiento y alto conocimiento de las normas internas que rigen dentro de la empresa.

Plasmado una fuerza impulsadora del levantamiento de información dentro de la organización en lo real de 1 (uno) y lo ideal de 5 (cinco); que genera una fuerza bloqueadora a la falta de organización en el tiempo por parte de todos los integrantes de la empresa en lo real de 5 (cinco) y lo ideal de 1 (uno).

La segunda fuerza impulsadora comprende el desarrollo del reglamento interno de la empresa en lo real de 1 (uno) y lo ideal de 5 (cinco); se puede generar una fuerza bloqueadora en el desinterés por parte de los directivos en lo real de 4 (cuatro) y lo ideal de 1 (uno).

La tercera fuerza impulsadora trata sobre la implementación del reglamento dentro de la empresa en lo real de 2 (dos) y lo ideal de 5 (cinco); que genera una fuerza

bloqueadora de rechazo al cambio por parte de los trabajadores en lo real de 4 (cuatro) y lo ideal de 2 (dos).

La cuarta fuerza impulsadora se basa en el seguimiento y control de la anterior fuerza mencionada en lo de 1 (uno) y lo ideal de 5 (cinco); que compone una fuerza bloqueadora en la falta de conocimiento de un seguimiento en lo real de 5 (cinco) y lo ideal de 1 (uno).

La última fuerza impulsadora en la innovación continua de los procesos para este reglamento en lo real de 1 (uno) y lo ideal de 5 (cinco); generando una fuerza bloqueadora del desinterés del tema y la continuidad que este conlleva en lo real de 5 (cinco) y lo ideal de 3 (tres).

CAPÍTULO II

2.01 Mapeo de Involucrados

“Consiste en identificar los diferentes intereses, capacidades y necesidades de los grupos afectados por el proyecto de inversión. Para luego usar dichas diferencias en la definición de problemas, análisis de objetivos y selección de alternativas.” (Pájaro, 2016)

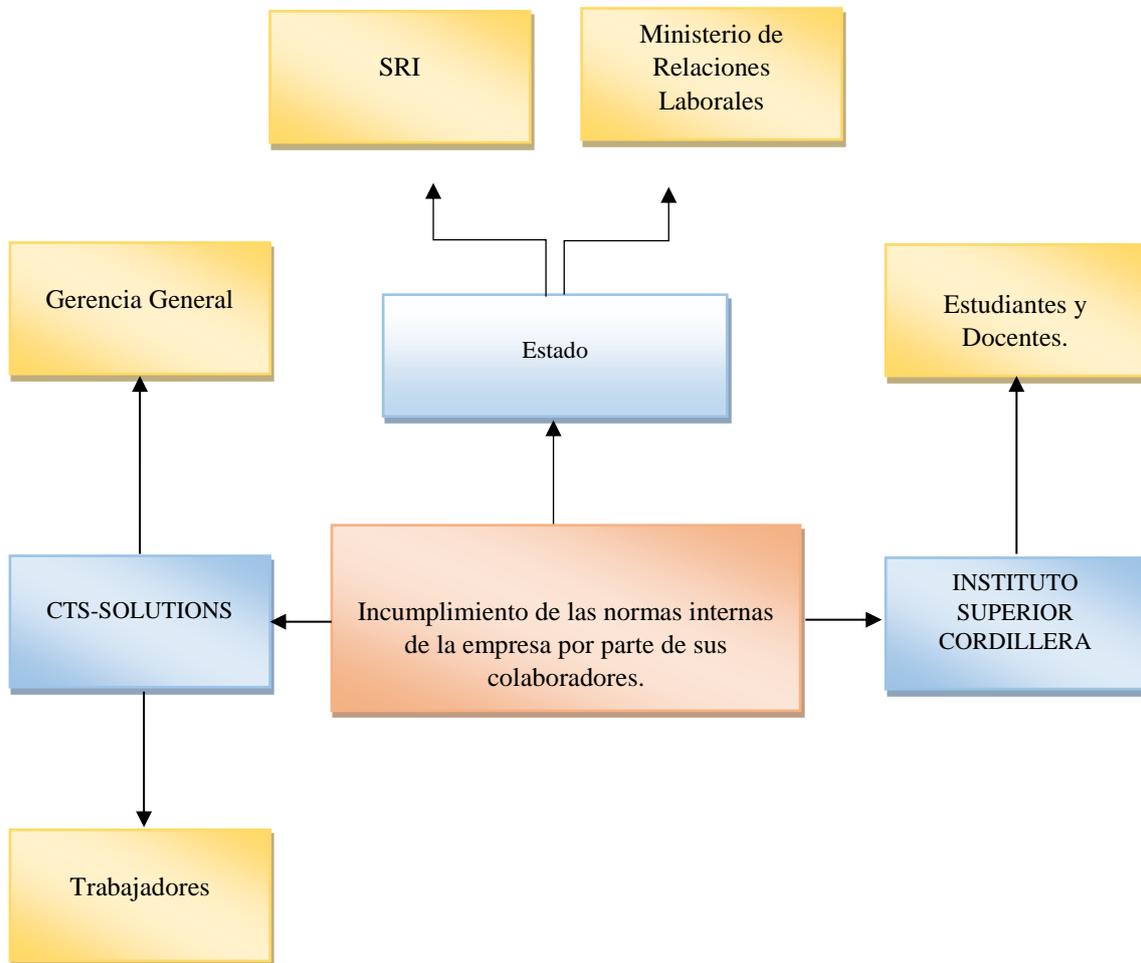


Figura 1 Mapeo de Involucrados

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Bianca Vera

2.02 Matriz de Análisis de Involucrados

Es la identificación que protagoniza las variables del proyecto, lo que incluye en la investigación de los factores, interpretación y análisis de las necesidades, expectativas que tiene el proyecto.

Conocida también como una herramienta identificadora en el éxito o fracaso del mismo, que tiene mayor influencia sobre los problemas que se presenten a enfrentar en dicho proyecto o investigación.

Tabla 2 Análisis de Involucrados

Factores Involucrados	Interés sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos Mandatos Capacitados	Interés sobre el Proyecto	Conflictos Potenciales
CTS-SOLUTIONS	Personal Directivo capacitado para dirigir, controlar y evaluar el reglamento interno de la empresa.	Poco interés en desarrollar un reglamento interno de la empresa.	Gerente de RRHH Jefes Directivos Colaboradores Basado en el Código de Trabajo Cap. VIII Art. 165	Control del cumplimiento del reglamento interno	Desinterés total sobre los nuevos conflictos que se presentan, motivo de incumplimiento por parte de los colaboradores.
COLABORADORES	Los colaboradores adquieren adecuado conocimiento sobre el reglamento interno de la empresa, desde su funcionalidad hasta como su aplicabilidad en el ámbito laboral.	Personal resistente al cambio, sin conocimiento de sus obligaciones en la empresa o cumplimiento de las mismas.	Derechos, Obligaciones Prohibiciones de los trabajadores y empleadores establecido en el Código del trabajo Cap. IV Art. 42 al 46	Realizar el reglamento interno y a su vez capacitar al personal.	Falta de conocimiento y régimen en las normas de la empresa. Altos conflictos del trabajador en sus actividades diarias.
CLIENTES	Percibir un mejor servicio al cliente en un ámbito armonioso y confortable.	Desorganización en procesos de cumplimiento de normas.	Fundamentado en la Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor Cap. XI Art. 4	Mejora continua en los procesos en atención al cliente.	Pérdida de clientes potenciales por falta de normas que rijan al trabajador.
MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES	Los trabajadores de CTS-SOLUTIONS cumplan con el reglamento interno de la empresa regulado y avalado por el ministerio de relaciones laborales.	Desinterés por parte de los directivos y colaboradores en establecer normas reguladoras dentro de la organización.	Reglamento interno de trabajo. Justificado en el Código de Trabajo Art. 538	Desarrollo del reglamento interno de la empresa.	Rotación de personal. Inestabilidad y mal clima laboral.
INSTITUTO TECNOLÓGICO CORDILLERA	Autorizar el desarrollo del proyecto propuesto.	Poca información sobre el desarrollo del tema propuesto.	Docentes Estudiantes y Autoridades Sustentado en la Ley Orgánica de Educación Superior Cap. I Art. 29	Ejecución del proyecto	Poca información del tema.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Bianca Vera

2.02.01 Análisis de la matriz de involucrados.

Los factores involucrados dentro de la matriz como primer punto, el interés sobre el problema central que el personal directivo sea capacitado para dirigir, controlar y evaluar el reglamento interno de la empresa; el problema percibido de la empresa CTS-SOLUTIONS es que hay poco interés en desarrollar un reglamento interno de la empresa; dentro de los recursos, mandatos y capacidades está involucrado del Gerente de RRHH, los Jefes Directivos están sustentados por el Código de Trabajo en el capítulo VIII Art. 165 que habla sobre las capacitaciones que este recibirá por parte del empleador para brindar mayor productividad en los colaboradores ; el interés sobre el proyecto se basa en el control del cumplimiento del reglamento interno; y el conflicto potenciales que se puede presentar el desinterés total sobre los nuevos conflictos que se presentan, motivo de incumplimiento por parte de los colaboradores.

El segundo factor involucrado son los colaboradores que tienen como resultado en el problema central que adquieran adecuado conocimiento sobre el reglamento interno de la empresa, desde su funcionalidad hasta su aplicabilidad en el ámbito laboral; el problema percibido que se puede dar en el personal que se resistan al cambio sin conocimientos de sus obligaciones en la empresa o cumplimiento de las mismas normas; los recursos, mandatos o capacidades son respaldados en los Art. 42,43,44,45 y 46 del Código de Trabajo tratándose de todos los derechos, obligaciones, prohibiciones de los trabajadores y empleadores, el interés sobre el proyecto es realizar el reglamento interno y a su vez capacitar al personal; el conflicto potencial que está en los colaboradores es la falta de conocimiento y régimen en las normas de la empresa. Altos conflictos del trabajador en sus actividades diarias.

El tercer factor involucra a los clientes, el interés sobre el problema central es percibir un mejor servicio al cliente en un ámbito armonioso y confortable; el problema percibido que tendrá los clientes es la desorganización en procesos de cumplimiento de normas; el recurso, mandato o capacidad dentro de este factor lo sustenta la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el Art. 4 frente a los derechos del consumidor ; el interés que tiene la empresa sobre el proyecto es el desarrollo del reglamento interno de la empresa; el conflicto la rotación de personal, inestabilidad y mal clima laboral.

El último factor involucrado es el ITSCO el interés que tiene sobre el problema central es analizar el desarrollo del proyecto; el problema percibido que se da es la poca información sobre el progreso del tema propuesto; las autoridades, estudiantes y docentes están dentro de los recursos del factor involucrado justificado en la Ley Orgánica de Educación Superior en el Art. 29 basándose de las Instituciones y Organismos del sistema de Educación Superior; el interés que tiene el ITSCO sobre el proyecto es la ejecución del proyecto; y los conflictos potenciales es el poco manejo de información del tema antes propuesto.

CAPÍTULO III

3.01 Árbol de problemas

Herramienta de suma importancia para el alcance de la problemática con las variables que se presente en el proyecto, para un mejor razonamiento de cada causa que puede intervenir en el problema central. Cabe destacar que la planeación y elaboración de un ejercicio profundo del análisis del conflicto permitirá definir posibles objetivos y diferentes rutas de solución.



Figura 2 Árbol de Problemas
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Bianca Vera

3.01.01 Contextualización del Árbol de Problemas

El árbol de problemas permite identificar de manera más clara y reducida sobre las causas y efectos que se puede llevar a cabo del problema central identificado en este proyecto como el Incumplimiento de las normas internas de la empresa “CTS-SOLUTIONS” por parte de sus colaboradores tanto operativos como directivos.

Como causa del problema central señala la carencia de un reglamento interno más aún, la desorganización de todas las actividades realizadas en el día por cada colaborador generando así un efecto negativo en las mismas actividades realizadas a destiempo entonces como resultado tenemos una baja productividad.

El desinterés por parte de los directivos también es tomado en cuenta como una causa de la carencia de motivación hacia todos los colaboradores generado por un incumplimiento de las normas internas de la empresa por tanto, al tener una inestabilidad laboral por dicho problema crea un inadecuado clima laboral.

Se suscita la tercera causa porque existe la carencia de capacitaciones al personal consecuente de altos niveles de escasas de conocimiento por parte de todos los conformadores de la empresa ocasionado por el conservadurismo de los procesos internos y la falta de control de los mismos creando conflictos interpersonales entre todos los que la conforman.

3.02 Árbol de Objetivos

Herramienta utilizada para la definición de los distintos criterios de evaluación a las diferentes soluciones de la problemática sustentada que parte de la formulación de distintos puntos del problema, que resume los objetivos en concreto y los inconvenientes antes analizados en el árbol de problemas que reprimen para que se cumplan.



Figura 3 Árbol de Objetivos
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Bianca Vera.

3.02.01 Contextualización del Árbol de Objetivos

El propósito que permite desarrollar el árbol de problemas es para identificar las causas y efectos que origina un problema central en el proyecto, que es el Incumplimiento de las normas internas de la empresa CTS-SOLUTIONS por parte de sus colaboradores, dando a conocer el análisis de los puntos positivos en el siguiente árbol de objetivos.

Al existir un reglamento interno dentro de la empresa permite una mejor organización y planificación de las actividades a realizar todo gracias al cumplimiento de las normas internas de la organización que tiene como fin realizar cronogramas que disminuyan tiempos muertos y como resultado exista un alto índice de productividad en cada departamento.

Al igual que la existencia del reglamento interno también debe existir interés y preocupación por parte de los directivos a los colaboradores, causando automotivación y empoderamiento de los trabajadores con la empresa, de hecho se ha comprobado que el tener al personal motivado causa estabilidad emocional, profesional y buenos climas laborales.

Como tercer objetivo dentro de este proyecto consiste en capacitar al personal constantemente y desarrollar innovación en los procesos internos de la organización permitiendo un mejor control y obtener buenas relaciones interpersonales entre todos.

CAPÍTULO IV

4.01 Matriz de Análisis de Alternativa

Esta matriz aprueba el conocimiento y la evaluación de las posibles soluciones potenciales para los problemas identificados anteriormente mencionadas; además permite valorar cada objetivo creado con el fin de clasificarlos según su relevancia, impacto y factibilidad que tendrá en las diferentes variables seleccionadas para el estudio y análisis aportando significativamente a la aplicación de mediaciones oportunas dentro de la empresa.

Tabla 3 Matriz de Análisis de Alternativas

Objetivos	Impacto sobre el Propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
Realizar un reglamento interno de la empresa.	5	4	5	5	5	24	Alto
Establecer cronograma de las diferentes actividades realizadas en el día.	5	4	4	4	5	22	Alto
Innovar constantemente los procesos internos de la empresa.	5	4	3	4	5	21	Alto
Motivar al personal en alcanzar el empoderamiento empresarial.	5	5	4	4	5	23	Alto
TOTAL	20	17	16	17	20	90	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Bianca Vera

4.01.01 Contextualización de la Matriz de Alternativas.

En la matriz de alternativas se indica los objetivos principales de este proyecto orientado a la elaboración y cumplimiento del reglamento interno de la empresa CTS-SOLUTIONS, Por ello es claro que uno de los objetivos es realizar un reglamento interno de la empresa para mejorar productivamente éste tendrá un impacto de 5 (alto) sobre el interés del proyecto, en el uso de tecnología e información tendrá un 4 (medio alto) debido a la recopilación y uso tecnológico para el fin, el financiamiento del objetivo se establece con un 5 (alto) que es de suma importancia ajustarse con las nuevas políticas del departamento al igual que el ámbito social un 5 (alto) debido a la demanda que tendrá en la organización y políticas en bienestar a las dos partes de 5 (alto).

El establecer un cronograma de las diferentes actividades realizadas diariamente permitirá que los colaboradores prioricen las actividades de acuerdo al cargo y perfil que la empresa le otorga el cual da como el impacto para alcanzar lo proyectado 5 (alto), con todas las herramientas puestas en marcha en técnica del objetivo da 4 (medio alto), se pretende disminuir actividades con horas muertas innecesarias que representan financieramente un 4 (medio alto) y para los colaboradores socioeconómicamente aumenta su productividad que da un parámetro 4 (medio alto) y políticamente se cumple con las horas establecidas en la ley con un parámetro de 5 (alto).

El propósito que promueve a innovar constantemente los procesos internos de la empresa tiene un impacto en el proyecto de 5 (alto) ya que se busca la competitividad tanto en el mercado laboral, comercial y profesional, alcanzando procesos de implementación de última

tecnología alcanzando de 4 (medio alto) debido a diferentes opiniones de estas herramientas utilizadas frente a la situación financiera que implica la constancia de investigación y desarrollo de 3 (medio) tomando en cuenta las diversas opiniones y maneras de pensar de la sociedad con un parámetro de 4 (medio alto) y políticamente un 5 (alto) debido a los lineamientos internos y visión de la organización.

En la misma línea el motivar al personal es uno de los grandes pasos para este proyecto, ya que representa el mayor impacto con 5 (alto) tanto la parte técnica que es la realización del objetivo de 5 (alto), financieramente hablando se lo toma más que un gasto para la empresa será una inversión para las dos partes involucradas con un impacto de 5 (alto), socialmente se debe enfocar en el personal ya que es el que encaminara el proyecto al objetivo deseado con un 5 (alto) y políticamente estable de acuerdo a los estatutos del Código de Trabajo con un 5 (alto).

4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos.

Reconoce el desarrollo de las actividades puntuales para dar las soluciones más óptimas y adecuadas para la situación real en la que se encuentra la empresa, la misma que admite conocer el mercado donde se va a investigar tanto dentro de la organización como fuera de la misma, para el seguimiento de dichas metas trazadas.

Las actividades detalladas a continuación permiten establecer con mayor precisión la sostenibilidad y viabilidad en la ejecución del proceso de desarrollo del proyecto.

Tabla 4 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

Objetivos	Factibilidad de lograrse	Impacto de genero	Impacto ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total	Categoría
Realizar un reglamento interno de la empresa.	Los principales beneficiarios son los colaboradores y clientes.(5)	Igualdad de derechos y obligaciones tanto para hombres como mujeres. (4)	Adaptación al cambio de nuevas políticas, normas y reglamentos de la empresa. (5)	Conocimientos apropiados y acorde a las actividades que ejerza cada perfil (5)	Adquisición de nuevos conocimientos y mejoramiento en la toma de decisiones (5)	24	Alto
Establecer cronograma de las diferentes actividades realizadas en el día.	Programación de tareas diariamente y un tiempo aproximado de realizarlas. (5)	Equidad de oportunidades en toma de decisión y opinión. (4)	Trabajo en equipo tanto departamentos como personal. (4)	Lograr disminuir tiempos muertos en la productividad de las actividades (4)	Colaboradores dispuestos al cambio de nuevas políticas y reglamentos internos de la empresa. (4)	21	Alto
Innovar constantemente los procesos internos de la empresa.	Disminuir el enfoque conservador de los directivos (5)	Colaboradores sin ningún tipo de discriminación que afecte a su desarrollo profesional o personal. (4)	Promover el cuidado con el medio ambiente (4)	Personal capacitado, creativo y que tenga experiencia en el campo de la investigación e innovación. (4)	Auditoría y control de nuevos procesos por aplicar (5)	22	Alto
Motivar al personal en alcanzar el empoderamiento empresarial.	Personal motivado y productivo. (5)	Igualdad de géneros (5)	Bajar los índices de rotación del personal. (5)	Empoderamiento de su entorno de trabajo (5)	Plan de incentivos para los trabajadores al lograr una meta u objetivo tanto general como personal (5)	25	Alto

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Bianca Vera

4.02.01 Análisis de Impacto de los Objetivos

La matriz de análisis de impacto de los objetivos indica la afectación que tendrán los objetivos al ejecutarla con el fin de que se cumplan todas las normas internas de la empresa “CTS-SOLUTIONS” por parte de sus colaboradores.

En el primer objetivo para la realización de un reglamento interno de la empresa teniendo como fin los principales beneficiarios a los colaboradores y clientes con la factibilidad de lograrse en un parámetro de (5), dentro del impacto de género debe haber una igualdad de derechos y obligaciones tanto para hombres como mujeres (4), la adaptación al cambio de nuevas políticas, normas y reglamentos de la empresa (5), la relevancia de conocimientos apropiados y acorde a las actividades que ejerza cada perfil (5), y este objetivo tiene una sostenibilidad en la adquisición de nuevos conocimientos y mejoramiento en la toma de decisiones de la empresa tanto directivos como personal colaborador (5).

Como segundo objetivo se establece un cronograma de las diferentes actividades que se realizan en el día dentro de un tiempo aproximado a realizarlas (5) de acuerdo al nivel de impacto de género (4) implantando equidad de oportunidades en la toma de decisiones y opiniones por parte de los colaboradores, el trabajo en equipo tanto departamental como del personal genera un gran impacto en el ambiente (4) y al lograr disminuir tiempos muertos en la productividad de las actividades (4) la sostenibilidad del mismo será por medio del cambio de nuevas políticas (4).

Al innovar constantemente los procesos internos de la empresa disminuirá el enfoque conservador de los directivos (5), el impacto de género busca que no haya ningún tipo de discriminación que afecte al desarrollo profesional o personal (4) tiene como fin promover el cuidado con el medio ambiente y concientizar a la sociedad (4), la relevancia que tendrá el personal está altamente capacitado con una amplia experiencia (4) y en el medio de la sostenibilidad del objetivo (5) por medio de control y auditorias de los nuevos procesos aplicados en alcanzar el empoderamiento empresarial.

Motivar al personal en alcanzar el empoderamiento tiene una factibilidad de alcance de (5) ya que el personal se encuentra productivo y motivado a realizar toda actividad que se le otorgue, la igualdad de género (5) al igual que el impacto ambiental genera bajar los índices de rotación del personal (5) dando lugar al empoderamiento de la persona con la empresa (5) mediante un plan de incentivos para los trabajadores a lograr una meta u objetivo tanto general como personal (5).

4.03 Diagrama de Estrategias

Permite guiar los objetivos correctamente para que sean cumplidos sistemáticamente mediante las estrategias más aptas para que sean ejecutadas, alcanzando a cumplir metas que se han planificado desde el comienzo del propósito general.

De igual manera apoya en la selección de la mejor solución, sin dejar entre renglones lo que se quiere lograr a través de las actividades que se detallan para ser completadas.

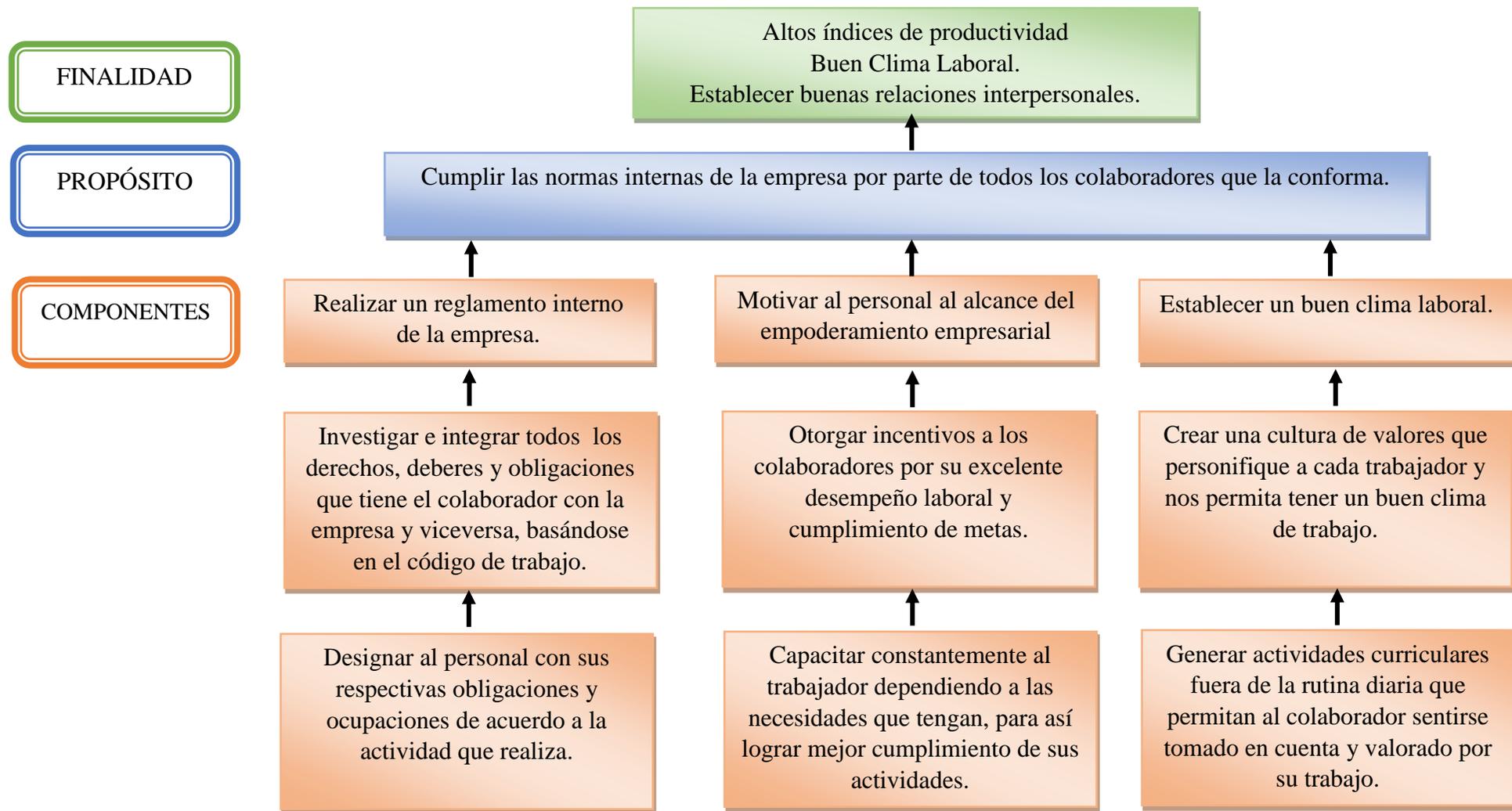


Figura 4 Diagrama de Estrategias

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Bianca Vera

4.03.01 Análisis de diagrama de estrategias

El diagrama de estrategias se desarrolló para establecer los diferentes propósitos y que actividades se realizarían de acuerdo al propósito de este proyecto que tiene como objetivo el cumplir con las normas internas de la empresa “CTS-SOLUTIONS” por parte de todos los colaboradores que la conforman con los fines del alto índice de productividad, buen clima laboral y las relaciones interpersonales de la organización.

Como primer objetivo se realizara un reglamento interno con las actividades de investigación de campo de todos los derechos, deberes y obligaciones tanto del trabajador como del empleador fundamentándose en el código de trabajo, al igual que se debe tener accesibilidad a esta información y así poder basarse en las diferentes tomas de decisiones de acuerdo a la actividad que ejerce dentro de la empresa.

Como segundo objetivo pretende la motivación hacia el personal alcanzando el empoderamiento empresarial mediante incentivos remunerados o no remunerados al trabajador por su desempeño o cumplimiento de metas futuras profesionales o personales, y capacitarlos para que desarrollen mejor sus actividades y capacidades.

El tercer objetivo busca establecer buenos climas laborales en la organización mediante la creación de una cultura llena de valores para la estabilización interpersonal u organizacional

y al generar actividades curriculares se tome en cuenta la opinión y comodidad de los trabajadores.

4.04 Marco Lógico

“Una herramienta para facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos.” (Ortegon, 2005).

Tabla 5 Matriz de Marco Lógico.

RESÚMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTO
<p>FIN DE PROYECTO Altos Índices de Productividad Buen Clima Laboral Establecer buenas relaciones interpersonales</p>	<p>Incremento de productividad en cada actividad dirigida en un 40%. Establecer fichas en cierto periodo del mes que reporten la satisfacción del trabajador dentro de la empresa. Aumento de un 20% en la cartera de nuevos clientes.</p>	<p>Facturas. Valores de las comisiones. Base registrada de nuevos clientes. Fichas llenas por los colaboradores tanto como opiniones o recomendaciones.</p>	<p>Estabilidad laboral de la organización</p>
<p>PROPÓSITO Cumplir las normas internas de la empresa por parte de todos los colaboradores que la conforma.</p>	<p>Nuevas políticas establecidas. Seguimiento de normas y reglamentos suscritos. Control de la ejecución de todos los derechos, deberes y obligaciones del trabajador y empleador.</p>	<p>Actividades realizadas correctamente de acuerdo al perfil que ocupan. Cumplimiento de normas establecidas en el nuevo reglamento. Reporte de llamados de atención escritos.</p>	<p>Disminución de faltas y conflictos en la organización.</p>
<p>COMPONENTES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar un reglamento interno de la empresa. - Motivar al personal al alcance del empoderamiento empresarial. - Establecer un buen clima laboral. 	<p>Disminución de faltas e impuntualidad del personal en un 50%. Cumplimiento del reglamento Clientes internos y externos satisfechos. Buena imagen empresarial.</p>	<p>Incremento de las ventas. Informes de seguimiento y control de clientes. Encuestas sobre el servicio al cliente final. Optimización de recursos.</p>	<p>Trabajo en equipo, Estabilidad laboral y auto empoderamiento. Clientes satisfechos con el servicio.</p>

CAPÍTULO V

5.01 Antecedentes de la propuesta.

CTS-SOLUTIONS es una empresa distribuidora autorizada orgullosamente ecuatoriana, ubicada en la ciudad de Quito, dedicada a ofrecer servicios orientados a las Telecomunicaciones y Sistemas de Información, productos de avance tecnológico e innovación, los cuales van dirigidos a empresas regionales, grandes, medianas y pequeñas (pymes) empresas de todas las áreas de producción y servicio, ofreciendo planes de desarrollo sostenido, ajustado al contexto económico, tecnológico, social, local y global de acuerdo a las necesidades de cada uno de nuestros clientes.

CTS-SOLUTIONS se ha especializado para brindarle soporte a su base instalada, de Centrales Telefónicas, Análogas, Digitales e IP-PURE VOIP (voz sobre IP), Cableado Estructurado de Voz y Datos, Fibra Óptica, Asesoría, Implementación y mantenimiento de Call Center (centros de atención de llamadas).

Además de comercializar y buscar orientación de mercado, nuestros especialistas y aliados nos permiten mantenerlos informados de los nuevos desarrollos de la tecnología y cómo hacer que éstas aporten valor a su empresa.

¿Qué importancia tiene los medios de telecomunicaciones y sistemas de información en la actualidad?

Ante todo se analizará la evidente revolución de la tecnología y sus diversas formas de información global que se ha dado en la actualidad, exteriorizada en varias transformaciones que conforman el ámbito social, económico y laboral de las diversas organizaciones, por lo tanto, los líderes de cada organización se enfocan en mejorar el desempeño organizacional, teniendo en cuenta toda manera de facilitar la productividad de sus colaboradores.

A través del tiempo y el uso que le dan los usuarios a los sistemas tecnológicos se van dando mejoras en el proceso, que sistematiza procesos operativos, de eficacia y rendimiento empresarial, se ha demostrado que una empresa u organización con un alto índice de productividad cuenta con excelentes equipos de telecomunicación e información tanto para el cliente interno como para el externo.

CTS-SOLUTIONS ha recopilado toda esta información y convertido en una motivación para el alcance de la visión propuesta, y permitir al cliente un satisfactorio producto y sistema informático que le permita tener un alto rendimiento de telecomunicación, seguridad y buena

imagen empresarial. Dentro de nuestra amplia investigación de mercado encontraremos los siguientes productos y servicios que brindara un mejor desempeño organizacional detallado a continuación:

Comunicaciones Unificadas.

Venta, Instalación, Programación, Mantenimiento y Reparación de:

- ▶ Centrales Telefónicas Analógicas, Digitales / IP PURE,
- ▶ Enlaces, Call Centers, Grabación de llamadas, Tarificadores de llamadas.
- ▶ Teléfonos Mixtilínea, sencillos y de larga distancia. Diademas de Call Center y Diademas Telefónicas.
- ▶ Protectores de líneas de 4/8 puertos para cualquier tipo de operadora, CNT, Claro, Movistar, TV. Cable.
- ▶ Accesorios, tarjetas de ampliación, porteros, ID, correos de voz, contestadora automática, Software, Baterías de respaldo y más.



Figura 5 Comunicación Unificada

Fuente: CTS-SOLUTIONS

Elaborado por: Darwin Cacuango.

Video Profesional Full HD.

- ▶ Cámaras IP, Sistemas de Monitoreo, QNAP, Cámaras PTZ, Housing, Circuito Cerrado de televisión Cámaras Profesionales, TURBO-HD, Con movimiento, Amplio Angulo de visión.
- ▶ **Características:** Usted puede monitorear su hogar, empresa, oficina desde cualquier parte del mundo por medio del internet.



Figura 6 Video Profesional Full HD

Fuente: CTS-SOLUTIONS

Elaborado por: Darwin Cacuango.

Controles de acceso y asistencia.

- ▶ Relojes biométricos de huella digital para control de asistencia y puntualidad del personal.

- ▶ Las tecnologías biométricas de huella digital y de reconocimiento facial, garantizan seguridad e identificación del personal de su negocio, para controlar que los empleados lleguen a tiempo.
- ▶ Control de acceso: Los controles de acceso soyal permiten trabajar con conexión a una PC con reporte o como Stand alone (solo abre puerta) sin reporte.



Figura 7 Control de acceso y asistencia

Fuente: CTS-SOLUTIONS

Elaborado por: Darwin Cacuango.

Alarma de Seguridad e Incendios.

- ▶ **Sistemas de alarma:** Armado y desarmado mediante clave de 4 a 12 dígitos o mediante llavero (botón tipo alarma de auto).
- ▶ Compatibilidad con todas las empresas privadas de seguridad.

- ▶ **Accesorios:** Sensores de movimiento normales y anti mascotas, sirenas de 30w, 15w, teclado con LCD, batería, contacto magnético.
- ▶ **SEGURIDAD:** Puede ser programado con una línea telefónica para realizar llamada de emergencia automática.



Figura 8 Alarmas de Seguridad e Incendios

Fuente: CTS-SOLUTIONS

Elaborado por: Darwin Cacuango.

Música Ambiental / Porteros Eléctricos y Videos Porteros

- ▶ **Sistemas de amplificación:** Para música ambiental, parlantes colocables en cielo falso o gypsum.
- ▶ Los sistemas pueden tener varios entornos de sonido, trabajando unos con más volumen, otros con menos volumen, diferente música, etc.
- ▶ **Porteros Eléctricos:** Para hogares, Departamentos, conjuntos residenciales, edificios,



Figura 9 Música Ambiental / Porteros Eléctricos y Video Porteros.

Fuente: CTS-SOLUTIONS

Elaborado por: Darwin Cacuango.

Cable Estructurado y Fibra Óptica.

- ▶ **Venta, instalación y mantenimiento de:** Cableado Estructurado, Fibra Óptica.
- ▶ **Certificaciones de:** Cableado Estructurado en Cat5e, 6, 6^a, 7, FTP, STP.
- ▶ **Material de Cableado Estructurado:** Racks, patch panel, patch cords, Jacks, Cajas Dexon, Canaletas Dexon, Soporte de pared, Organizadores, cable utp cat5e, 6, 6^a, 7, FTP, STP, Face plate, Etiquetadoras.
- ▶ **Equipo Activo:** Switch, Routers, Access Point.



Figura 10 Cable Estructurado y Fibra Óptica

Fuente: CTS-SOLUTIONS

Elaborado por: Darwin Cacuango.

Justificación.

CTS-SOLUTIONS además de estar orientado en el mercado de telecomunicaciones y soluciones tecnológicas se ha enfocado en determinar el problema principal y la necesidad que con lleva dentro de la organización a los altos índices de conflictos interpersonales entre subordinados, baja productividad e inestabilidad en los procesos de cada actividad ejercida , por la razón que se ha visto necesario crear un reglamento interno, para así acatar y apelar de forma legal los derechos, obligaciones y prohibiciones que rigen dentro del Código Laboral de nuestro país tanto trabajadores como los empleadores de dicha organización.

Mediante este reglamento, se busca mejorar los procesos de cada actividad y disminuir tiempos innecesarios que revaloriza costos y recursos valiosos para la empresa, determinara un ambiente equilibrado normalizado por reglas que se debe acatar para bienestar mutuo y mejora de la imagen empresarial.

5.01.01 Filosofía Empresarial

Misión

Ofrecer servicios orientados a los diferentes sistemas de telecomunicación e información, productos de avance tecnológico e innovación, que van dirigidos a empresas regionales, grandes, medianas y pequeñas empresas (pymes) de todas las áreas de producción y servicio, ofreciendo planes de desarrollo sostenido, ajustado al contexto económico,

tecnológico, social, local y global de acuerdo a las necesidades de cada uno de nuestros clientes.

Visión

Llegar a ser una empresa importadora líder en el mercado innovadora en telecomunicaciones y sistemas informáticos del mundo tecnológico y convertirnos en su aliado de negocio, no solo para mantener su plataforma de telecomunicaciones, sino que nos permita levantar su estrado y negocio.

Avanzando a grandes pasos con nuestro personal capacitado y abarcar la necesidad del cliente con la solución más rápida y eficaz.

Objetivo General

Brindar el mejor servicio/producto de telecomunicaciones e información de acuerdo a las necesidades que en la actualidad se manejan de manera global las organizaciones para mejorar su eficiencia y productividad en las actividades que desempeñe cada una.

Valores de la Empresa

Trabajo en equipo: Incentivar a los trabajadores que aporten y colaboren con sus ideales, para poder alcanzar los objetivos que se tienen en común, se pretende trabajar proactivamente.

Liderazgo: Cada persona debe ser su propia guía y auto motivador para perseguir sus metas personales y profesionales dentro de la empresa.

Responsabilidad: Deducir los lineamientos que tiene cada actividad de acuerdo al cargo, y todas las tareas que deben ser realizadas a tiempo, para mantener la estabilidad productiva de la empresa.

Honestidad: Orientado a todos nuestros trabajadores de la empresa entre sí, como en relación con nuestros clientes externos, siendo transparentes con el cliente en el proceso y generando confianza en el proceso.

Perseverancia: Un valor fundamental dentro de nuestra empresa, que se caracteriza por la obtención de logros propios y laborales, que produce una lucha diaria contra los varios obstáculos o diversidades que se presenten para llegar a la meta propuesta.

Organigrama Estructural

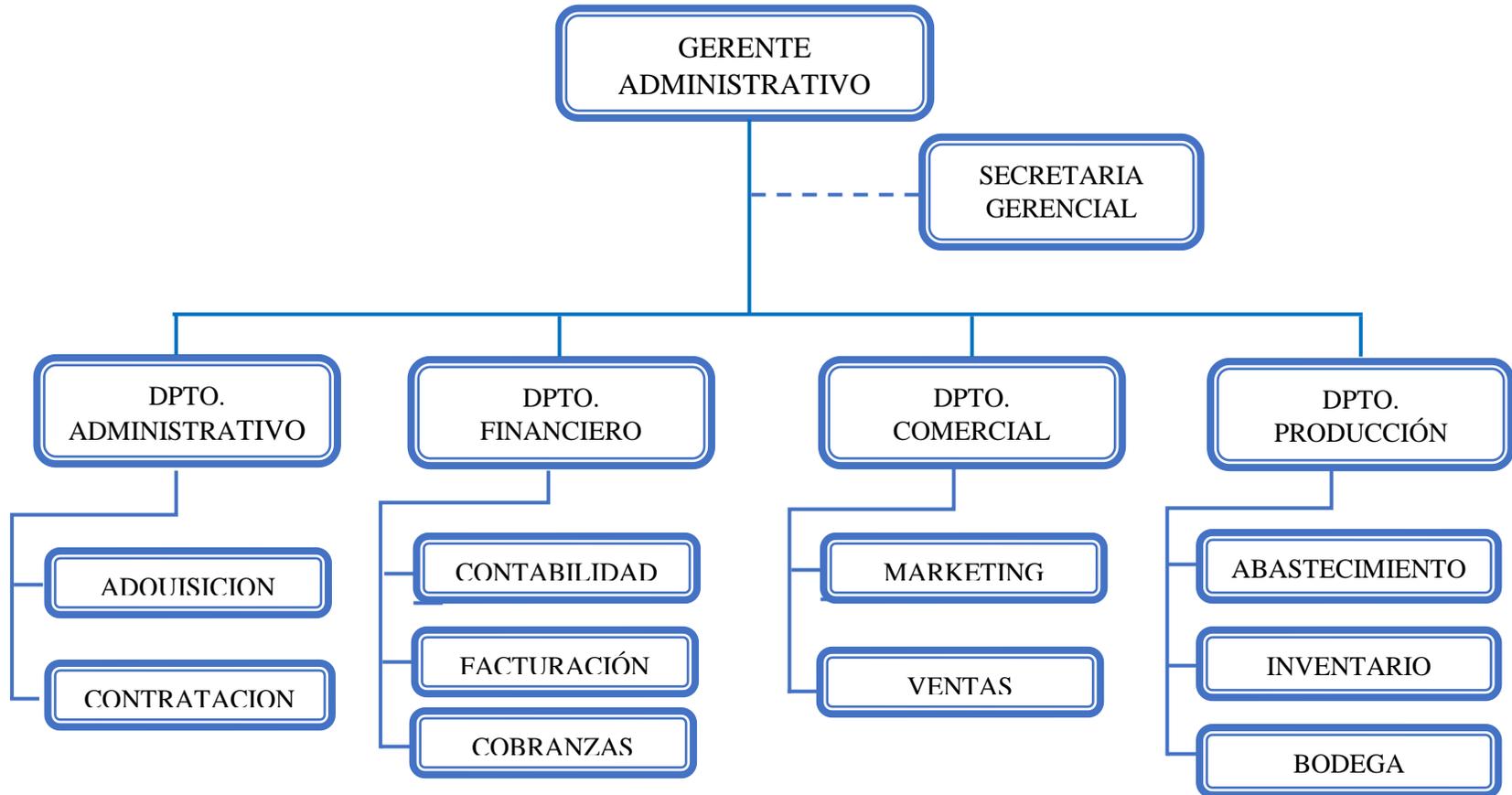


Figura 11 Organigrama Estructural de la Empresa

Fuente: Información Organizacional.

Elaborado por: Bianca Vera.

Políticas.

Todos los trabajadores deben registrarse mediante las siguientes políticas establecidas por el departamento administrativo.

- La jornada de trabajo se establece en un horario de 8:30 am hasta las 17:30 pm, con una hora de almuerzo flexible.
- Los trabajadores tendrán el lapso de 5 minutos más de la hora prevista de entrada a la jornada de trabajo.
- El uniforme deberá ser utilizado correctamente y en los días indicados.
- Los trabajadores y empleadores deben mantener limpio y ordenado su área de trabajo.
- La administración será la encargada de controlar e innovar los procesos de servicio al cliente para mayor productividad y satisfacción del mismo.
- Todos los trabajadores gozarán de un salario conforme a lo establecido en el Código de Trabajo del país, además del reconocimiento de todos los beneficios de ley.
- No se puede abandonar la jornada de trabajo sin el correspondiente permiso, caso contrario se tomará las respectivas sanciones.

- No se permite llegar en estado de ebriedad o bajo el efecto de sustancias psicotrópicas, caso contrario se sancionara a la persona de acuerdo al Código de Trabajo.
- Todo producto debe ser clasificado, normalizado de acuerdo a la cartera de productos que se maneja en bodegas.
- El pago a proveedores debe ser inmediato y dependiendo del monto emitido se dará cheque o se realiza una transferencia.

5.01.02 Marco Teórico.

¿Qué es un Reglamento?

Se considera un reglamento al conjunto ordenado de reglas que constituyen a un resultado de las diferentes competencias de la administración que se adquiere por orden constitucional, con el fin de constituir parámetros de dependencia al realizar una tarea específica.

Jorge Fernández Ruiz autor mexicano creador del libro Derecho administrativo y administración pública señala que “Al igual que la ley, el reglamento es un conjunto de normas que regulan la conducta externa humana, de manera general, impersonal, abstracta, obligatoria y coercitiva; se distingue de la ley, en razón de su órgano emisor, toda vez que ordinariamente es dictado por el Poder Ejecutivo, de ahí que resulte ser más fácilmente modificable que la ley, lo que no es base para la expedición de reglamentos interiores de

los otros poderes y de los órganos constitucionales autónomos, sin ninguna intervención del Ejecutivo.” (Fernandez Ruiz, 2006).

¿Qué es un Reglamento Interno?

Se considera un reglamento interno es el conjunto de normas, reglas y políticas que se manejan dentro de una empresa tomado en cuenta como una herramienta administrativa con el fin de regular las obligaciones y prohibiciones que se sujetan todos los trabajadores con relación a la labor que realizan de dicha organización.

Verónica Martínez en su artículo señala que “Cabe recordar que un reglamento es aquel conjunto ordenado de normas que tienen validez en un determinado contexto. Y a su vez, se entiende como reglamento interior; a aquellas reglas que regulan el funcionamiento de una determinada organización.” (Martínez, 2015).

¿Por qué es importante el reglamento interno dentro de una organización?

Para el departamento de recursos humanos el reglamento interno de trabajo es considerado una herramienta reguladora de suma importancia, ya que a través de ella se puede normar todas las políticas, reglamentos y artículos que se debe regir todos los trabajadores dentro de la organización, que además permite relacionarse internamente con el

trabajador y se pretende que cuya herramienta no afecte a los derechos mínimos que tiene el colaborador regido al Código de Trabajo del país.



Figura 12 Reglamento

Fuente: Sitio Web

Elaborado por: Bianca Vera

Política.- “Durante siglos, la política ha sido una actividad organizada por sistemas con un claro carácter totalitario, donde un mandatario o un grupo reducido tenían el control de la sociedad e imponían sus criterios.” (DefinicionMX, 2018.)



Figura 13 Política

Fuente: Sitio Web

Elaborado por: Bianca Vera

Norma.- Pérez Porto & Gardey (2009) afirma “Una norma es una regla que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas conductas o actividades. En el ámbito del derecho, una norma es un precepto jurídico.”



Figura 14 Norma

Fuente: Sitio Web

Elaborado por: Bianca Vera

Artículo.- Pérez Porto & Merino (2017) afirma “Se llama artículo al segmento, parte o disposición que compone una ley, un periódico u otro tipo de escrito.”

Derecho.- “Se denomina derecho a todo el sistema normativo que regula la conducta humana dentro de la sociedad y tiene como base los principios de justicia, y en un plano más complejo, el de igualdad.” (DefinicionMX, 2018.)



Figura 15 Derecho

Fuente: Sitio Web

Elaborado por: Bianca Vera

Obligación.- Ramoz Pazos (1998) afirma “Tradicionalmente se define obligación como el vínculo jurídico entre dos personas determinadas (Deudor y acreedor), en virtud del cual el primero se encuentra en la necesidad jurídica de dar, hacer o no hacer algo en favor del segundo” (p. 4)



Figura 16 Obligación

Fuente: Sitio Web

Elaborado por: Bianca Vera

Sanción.- Pena establecida que infringe una ley. “Sanción es la respuesta de un orden normativo frente al cumplimiento o incumplimiento de una norma; es la consecuencia de la verificación en la realidad de la prescripción de la norma” (Herrera, 1998, p. 114)



Figura 17 Sanción

Fuente: Sitio Web

Elaborado por: Bianca Vera

5.02 Descripción de Herramienta Metodológica.

5.02.01 Método Cuantitativo.

Hernández (2006) afirma “Enfoque cuantitativo: Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.” (p. 4)

Este método será utilizado en el siguiente proyecto con el fin de recolectar datos e información interna de la organización, que busca varias alternativas de solución al problema planteado anteriormente.

5.02.02 Modalidad básica de la Investigación

Al ejercer un proyecto de Investigación + Desarrollo + Innovación (I+D+I) permite obtener respuestas convenientes a la problemática que se identifica a lo largo del proyecto.

La investigación está dirigida a la elaboración de un Reglamento Interno con la finalidad de normar todas las actividades que se realizan diariamente en la empresa “CTS-SOLUTIONS” ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito en el periodo 2017-2018, equivalente se ha realizado diferentes investigaciones de campo dentro de la organización, la técnica implementada fue la encuesta, las cuales nos permitieron analizar las causas, efectos y variables que causen un mal clima laboral y conflictos interpersonales en diferentes áreas de la empresa.

5.02.03 Tipo de investigación a realizar

Investigación de Campo.

“La investigación de campo o trabajo de campo es la recopilación de información fuera de un laboratorio o lugar de trabajo. Es decir, los datos que se necesitan para hacer la investigación se toman en ambientes reales no controlados.” (Cajal, 2018)

Mediante la aplicación de las encuestas a los colaboradores de la empresa, se pudo identificar varios parámetros del porqué un mal clima laboral y que ocasiona los diferentes conflictos interpersonales dentro de la misma.

Investigación Descriptiva.

“La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.” (Arias, 2012, p. 24)

En el proyecto se trabaja sobre realidades de hecho mediante la utilización de herramientas investigativas como la encuesta y observación; característica fundamental en presentar una interpretación correcta de los resultados obtenidos.

5.02.04 Técnica de recolección de datos.

Para la recolección de datos y poder fundamentar el siguiente proyecto mediante la investigación utilizamos dos técnicas conocidas como la observación y la encuesta, estas técnicas permitieron obtener resultados e información de suma importancia.

Observación.- Yuraima & Pasek (2008) afirma “Esta técnica consiste en el registro sistemático válido y confiable de comportamiento o conducta manifiesta. Es el acto en el que el espíritu capta un fenómeno interno (percepción) o externo y, lo registra con objetividad.” (págs. 33-52)

En CTS-SOLUTIONS se aplicó dicha técnica para el acopio de información que consiste básicamente; en observar, acumular e interpretar las actuaciones, comportamientos y hechos reveladores de los colaboradores.

Encuesta.- “La encuesta es un método de investigación importante. Esta importancia no deriva precisamente del hecho de que sea utilizada en tantos estudios de marketing (comercial y político) si no de sus potenciales contribuciones al desarrollo del conocimiento propio de distintas ciencias.” (Grasso, 2006, p. 13)

La empresa plasmo la encuesta con la finalidad de averiguar el estado de opinión, actitudes o comportamientos de los colaboradores dentro y fuera de la organización.

5.02.05 Población y Muestra.

Población.

(Mendenhall & Beaver (2010) afirma “Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, considerado también como un conjunto de mediciones de interés para el investigador” (p.8)

En la empresa “CTS-SOLUTIONS”, se aplicó las encuestas a la población de un total de 10 personas tanto en las áreas administrativas como operativa.

Muestra.

“La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen a la población (en el sentido de la validez externa que se comentó al hablar de experimentos).” (Poet, 2014, p. 173)

Dentro de la organización la muestra se determina un resultado probabilístico, tomando en cuenta a todos los colaboradores altamente involucrados en los procesos productivos de la empresa en investigación.

5.02.06 Recolección de la Información.

La recolección de la información para la proyección de este proyecto se obtuvo mediante la empresa “CTS-SOLUTIONS” mediante la aplicación de encuestas a todos los colaboradores de la organización.

5.02.07 Técnica de análisis de datos.

El Dr. Glenn Lozano Zanelly, doctor en medicina humana señala que el análisis de datos “Es la técnica que consiste en el estudio de los hechos y el uso de sus expresiones en cifras para lograr información valida y confiable.” (Lozano Zanelly , 2010)

Los datos obtenidos de cada encuesta realizada por parte de todos los colaboradores de la empresa “CTS.SOLUTIONS” deberán ser analizados en el proceso de la interpretación que permita encontrar la solución más adecuada al problema presente en dicha organización.

5.02.08 Formato de la Encuesta

ENCUESTA A COLABORADORES DE LA EMPRESA “CTS-SOLUTIONS”

TEMA: Propuesta de la creación de Reglamento Interno

Objetivo: Saber el nivel de conocimiento que tienen los colaboradores sobre el reglamento interno de la empresa, cuan importante es y como este se involucra con su ámbito laboral.



Introducción: Lea detenidamente cada pregunta y marque con una X según su opinión.

1. ¿Qué tiempo tiene usted laborando en la empresa CTS-SOLUTIONS?

- Más de 2 años
- Entre 1 a 2 años
- Menos de 1 año

2. ¿Usted está satisfecho o insatisfecho con nuestra empresa?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho

3. ¿Usted sabe que tan importante es un Reglamento Interno para una empresa u organización?

- Si
- No

4. ¿Conoce usted el Reglamento Interno de la empresa “CTS-SOLUTIONS”

- Si
- No

5. **¿Sabe con claridad cuales son las actividades y el rol que ejerce en la empresa?**
 - Si
 - No

6. **¿Usted tiene conocimiento si se sanciona por conflictos o faltas laborales basandose en un reglamento interno en la empresa “CTS-SOLUTIONS”?**
 - Si
 - No

7. **¿ Cree usted que la empresa se maneja en estado optimo y tiene un excelente servicio al cliente sin un reglamento interno?**
 - Si
 - No

8. **¿Conoce sus derechos, obligaciones y sanciones que debe regir dentro de la empresa?**
 - Si
 - No

9. **¿ Cuanto cree usted que es necesario la creación e implementación de un reglamento interno para normalizar la relación que tiene la empresa con sus trabajadores?**
 - Muy Importante
 - Poco importante
 - Insignificativo
 - Insuficiente

10. **¿Cuál de las siguientes palabras usaría para describir el ambiente de su trabajo ?**
 - Confiable
 - Armonioso
 - Agradable
 - Irritable
 - Desorganizado
 - Ineficaz

5.02.09 Tabulación de encuestas.

1) ¿Qué tiempo tiene usted laborando en la empresa CTS-SOLUTIONS?

Tabla 6 Pregunta 1

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Más de 2 años	5	50%
Entre 1 a 2 años	3	30%
Menos de 1 año	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Bianca Vera

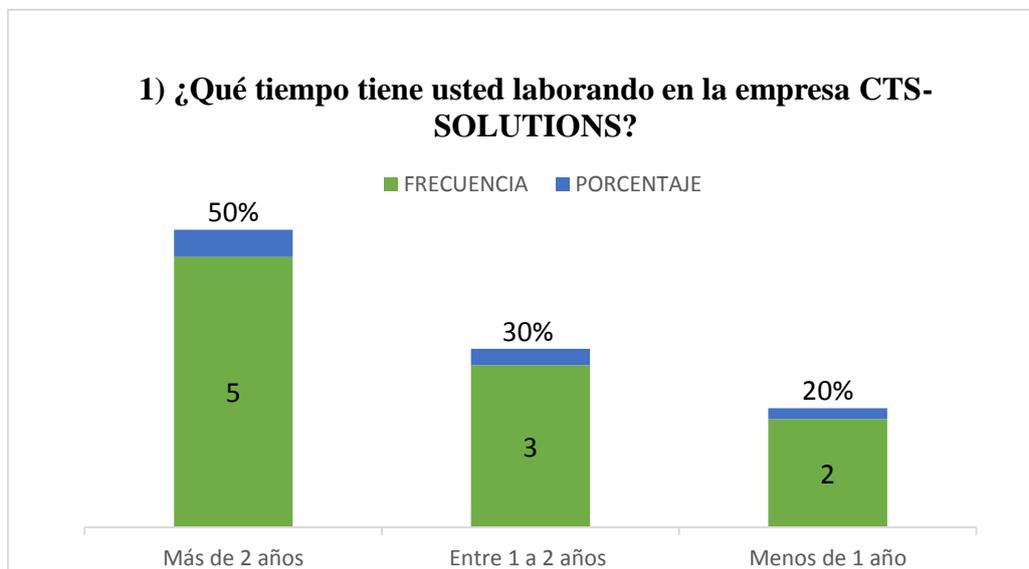


Figura 18 Pregunta 1

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Bianca Vera

Análisis:

De los 10 trabajadores encuestados, el 50% dice que labora más de 2 años dentro de la empresa, el 30% de los colaboradores trabaja de 1 a 2 años, y el 20% del personal menos de 1 año que se encuentran laborando dentro de la misma.

2) ¿Usted está satisfecho o insatisfecho con nuestra empresa?

Tabla 7 Pregunta 2

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	2	20%
Satisfecho	4	40%
Poco satisfecho	3	30%
Insatisfecho	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Bianca Vera

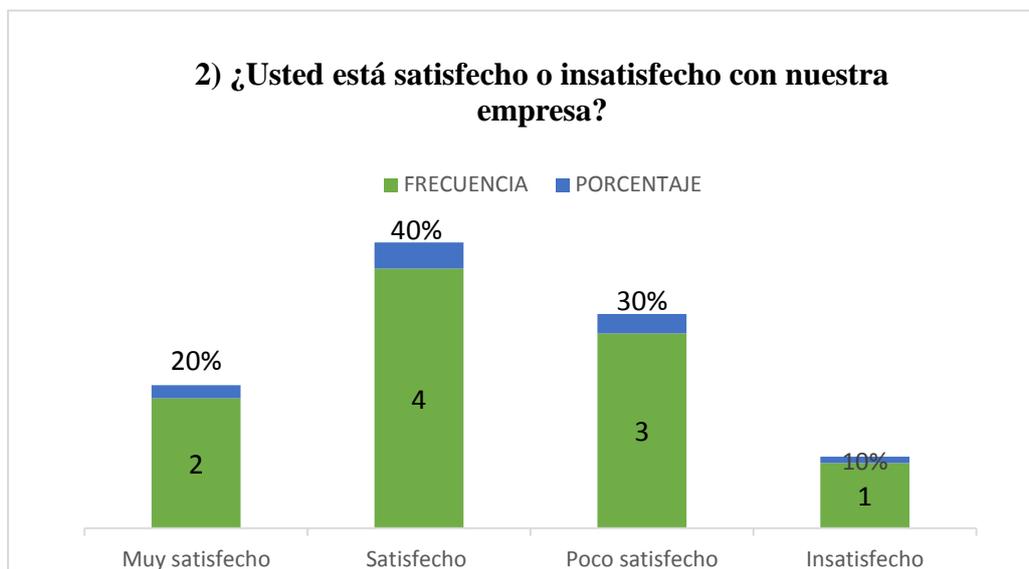


Figura 19 Pregunta 2

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Bianca Vera

Análisis:

El 40% de los trabajadores se sienten satisfechos laborando en la empresa, mientras podemos observar que el dato siguiente del 30% se sienten poco satisfechos, el 20% se siente muy satisfecho y solamente el 1% insatisfecho dentro de la organización, adquiriendo una razón prioritaria para ser analizada del porqué de estos resultados.

3) ¿Usted sabe que tan importante es un Reglamento Interno para una empresa u organización?

Tabla 8 Pregunta 3

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	60%
No	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Bianca Vera

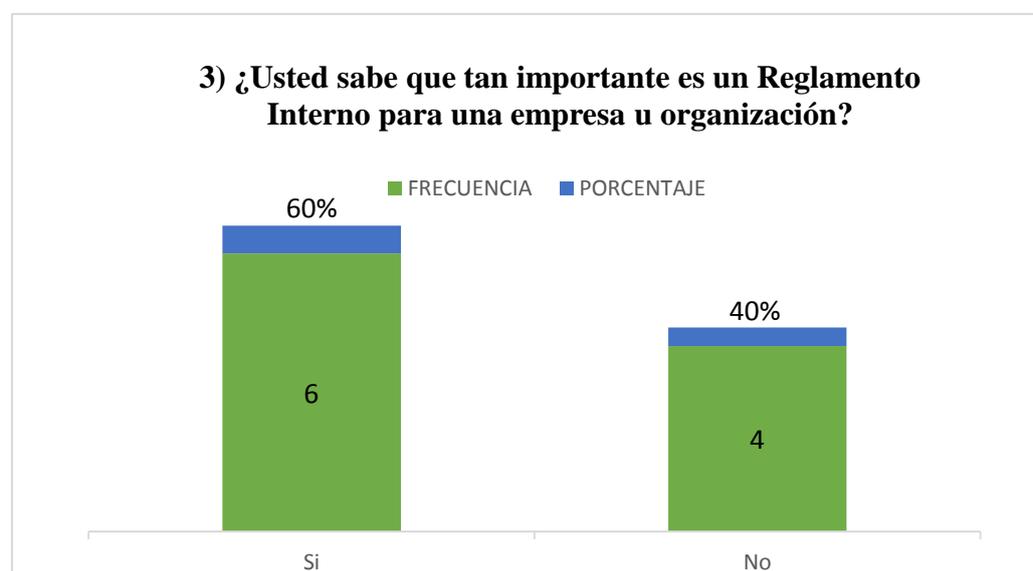


Figura 20 Pregunta 3

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Bianca Vera

Análisis:

En un análisis previo se puede apreciar que el 60% de todo el personal, es decir; la gran mayoría tiene conocimiento de la importancia de un reglamento interno dentro de una organización mientras el 40% tiene poca información y dominación del tema.

4) ¿Conoce usted el Reglamento Interno de la empresa “CTS-SOLUTIONS”

Tabla 9 Pregunta 4

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	40%
No	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Bianca Vera

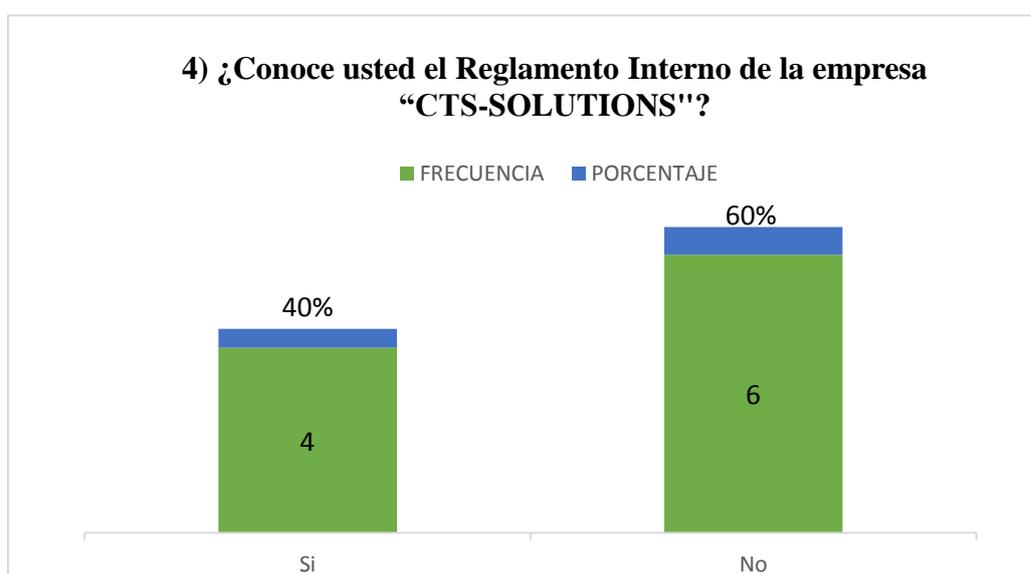


Figura 21 Pregunta 4

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Bianca Vera

Análisis:

Como se puede observar el 60% de los trabajadores no tienen conocimiento del reglamento interno de la empresa CTS-SOLUTIONS mientras que el 40% refute esta respuesta dentro de dicha organización.

Razonando dichos parámetros relevantes que permitirá saber cómo resolver el problema de la manera más eficiente posible.

5) ¿Sabe con claridad cuáles son las actividades y el rol que ejerce en la empresa?

Tabla 10 Pregunta 5

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	70%
No	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Bianca Vera

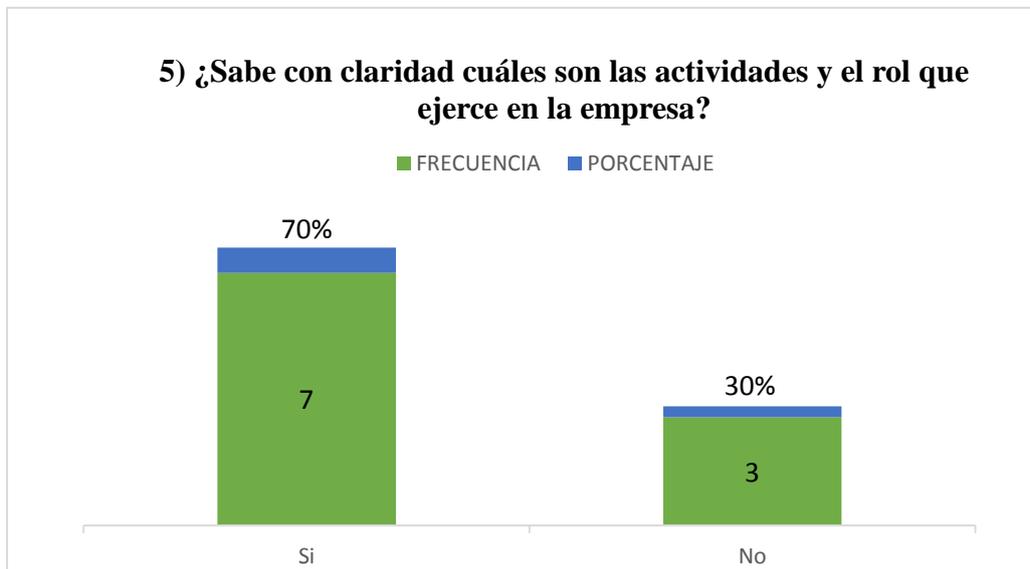


Figura 22 Pregunta 5

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Bianca Vera

Análisis:

El 70% reconoce tener conocimientos sobre su rol y las actividades que debe ejecutar, por el contrario se radica una variable el 30% restante a estudiar e investigar a profundidad el porqué de la respuesta.

6) ¿Usted tiene conocimiento si se sanciona por conflictos o faltas laborales basandose en un reglamentoo interno en la empresa “CTS-SOLUTIONS”?

Tabla 11 Pregunta 6

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	30%
No	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Bianca Vera

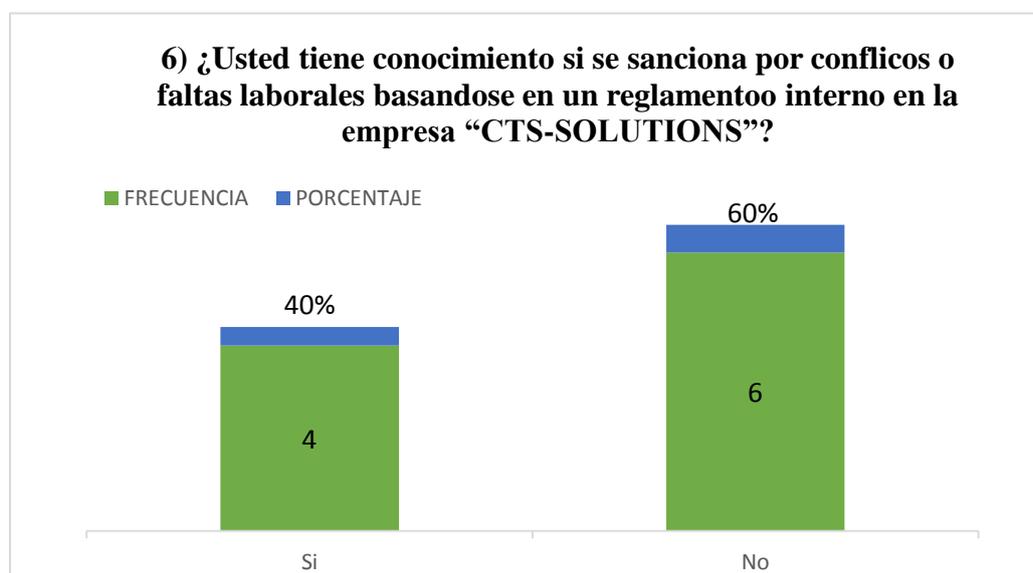


Figura 23 Pregunta 6

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Bianca Vera

Análisis:

Como anteriores preguntas el “NO” ha sido la respuesta con mayor porcentaje obteniendo un 60% , dado que esta pregunta no es la excepción adquiriendo el 40% en la afirmación del personal , enfocado en el problema principal el cuál es una de las diferentes razones por lo que se establecerá la elaboración del Reglamento Interno de Trabajo.

7) ¿Cree usted que la empresa se maneja en estado óptimo y tiene un excelente servicio al cliente sin un reglamento interno?

Tabla 12 Pregunta 7

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	20%
No	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Bianca Vera

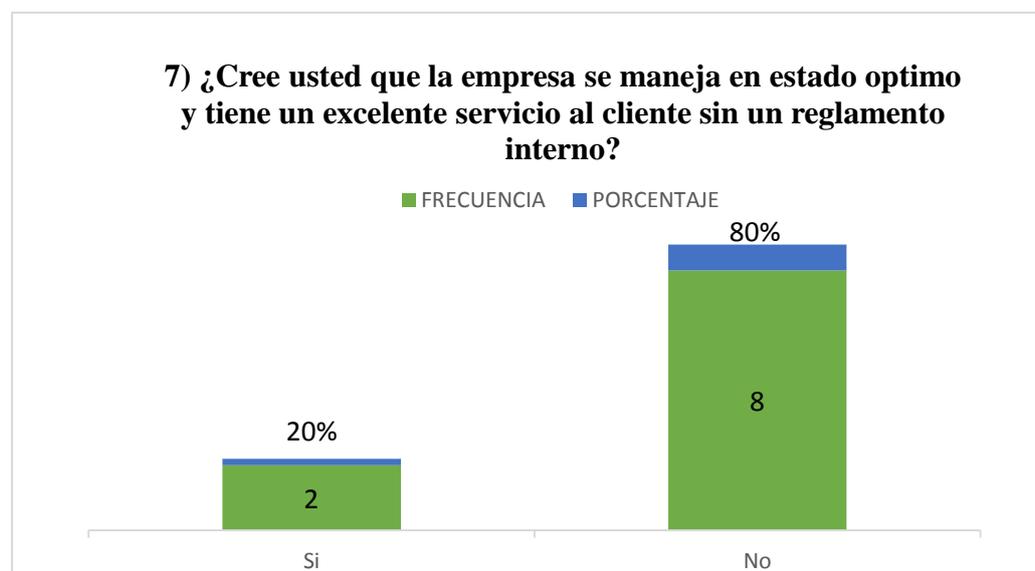


Figura 24 Pregunta 7

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Bianca Vera

Análisis:

Se detalla que el 80% de los trabajadores tienen el conocimiento que dentro de una organización no se puede normar de manera eficiente el servicio al cliente, y el otro 20% opinan que esta misma razón no afectaría al cliente externo sin basarse en un reglamento interno que fije, destaque y complemente la imagen y servicio de la empresa.

8) ¿Conoce sus derechos, obligaciones y sanciones que debe regir dentro de la empresa?

Tabla 13 Pregunta 8

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	20%
No	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Bianca Vera

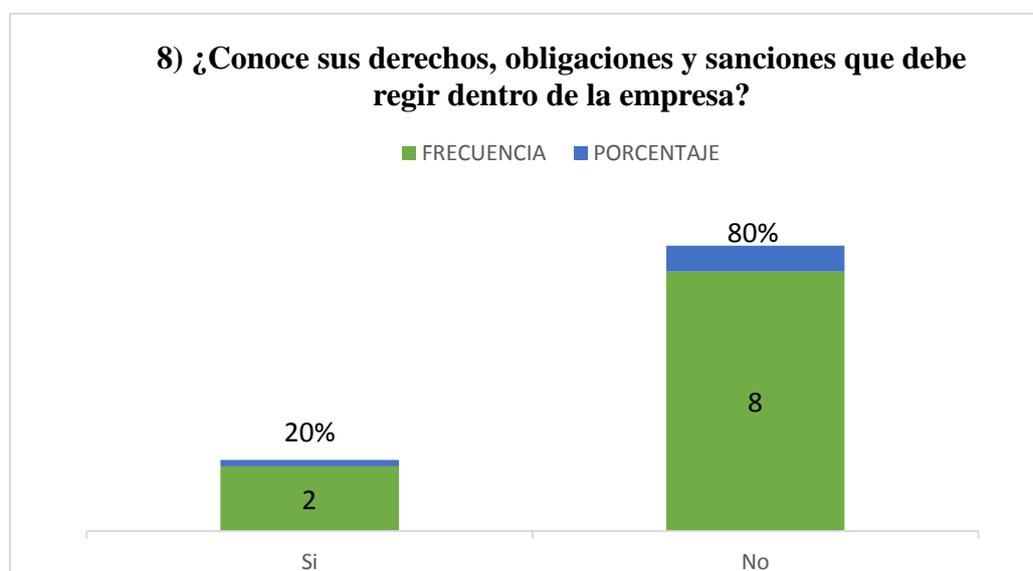


Figura 25 Pregunta 8

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Bianca Vera

Análisis:

Dentro de la siguiente figura se puede observar que el 80% de trabajadores no tienen la suficiente información sobre los derechos, obligaciones y prohibiciones que tienen dentro de la organización, el 20% del personal restante se considera como parte primordial e

impartidora del tema que será enfocado a todos los colaboradores y así tener una equivalencia de información y conocimiento.

9) ¿Cuánto cree usted que es necesario la creación e implementación de un reglamento interno para normalizar la relación que tiene la empresa con sus trabajadores?

Tabla 14 Pregunta 9

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy importante	6	60%
Poco importante	4	40%
Insignificativo	0	0%
Insuficiente	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Bianca Vera

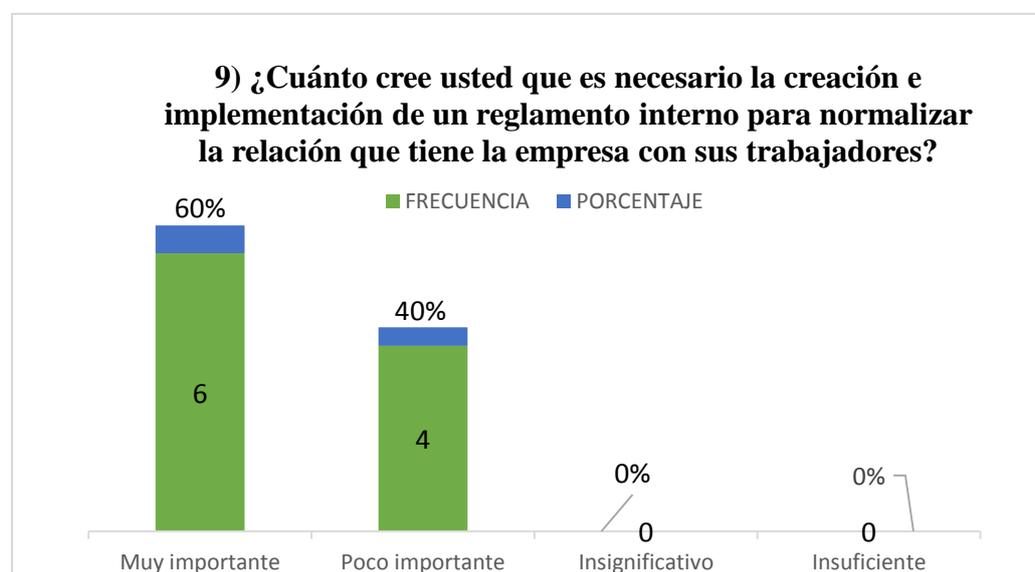


Figura 26 Pregunta 9

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Bianca Vera

Análisis:

El 60% de los trabajadores tienen el conocimiento que un reglamento interno físico es muy importante para la organización ya que les permite establecer mejores relaciones interpersonales y resoluciones de conflictos, y el 40% dada a la poca negación del mismo.

10) ¿Cuál de las siguientes palabras usaría para describir el ambiente de su trabajo?

Tabla 15 Pregunta 10

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Confiable	0	0%
Armonioso	1	10%
Agradable	4	40%
Irritable	1	10%
Desorganizado	2	20%
Ineficaz	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Bianca Vera

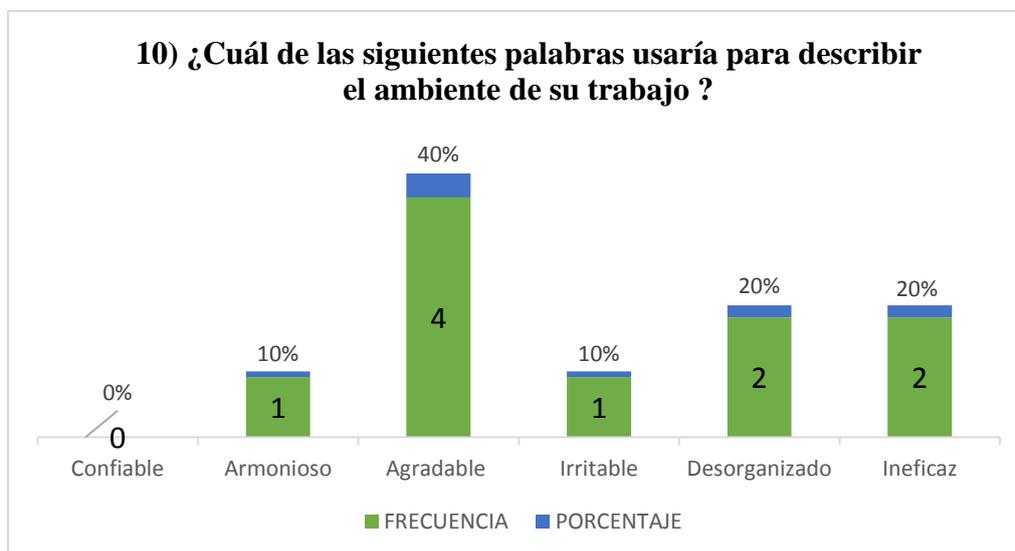


Figura 27 Pregunta 10

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Bianca Vera

Análisis:

Ninguno de los trabajadores califica su trabajo con optimismo y confortabilidad, el 40% tiene una respuesta agradable, el 20% categoriza como un ambiente desorganizado e ineficaz y el 10% restante opina que su entorno laboral es irritable y armonioso casualmente, más no lo categorizan como un buen ambiente de trabajo.

5.02.10 Análisis de la Encuesta.

De acuerdo a los resultados arrojados por parte de todos los trabajadores dentro de la empresa “CTS.SOLUTIONS”, no se mantiene un equilibrio adecuado en el ámbito de trabajo al igual que se observa un desconocimiento total sobre el reglamento interno de la organización, que contiene y que temas abordan dentro de la misma.

5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.

REGLAMENTO INTERNO DEL TRABAJO DE LA EMPRESA “CTS-SOLUTIONS”

Nos complace, que usted sea colaborador de “CTS-SOLUTIONS”, la empresa cumpliendo con lo establecido en el artículo 64 del Código de Trabajo y para los fines previstos en la ley y más disposiciones del Código de Trabajo basada en el espíritu de trabajo y la perseverancia. Para lograr esta meta, se establece en el siguiente reglamento interno actualizado para una mejor avenencia dentro de la empresa.

CAPÍTULO I

CAMPO DE ACCIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO

ART. 1.- REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

PROPÓSITO

El presente Reglamento Interno de Trabajo, tiene el objeto de establecer un conveniente sistema de administración de la empresa **CTS-SOLUTIONS**, con el fin de alcanzar el grado más alto de eficiencia en el trabajo, optimizar la utilización de recursos y de su personal, con el fin de normar, regular y controlar las relaciones entre la empresa y el personal sujetándose al Código de Trabajo.

En cumplimiento a lo dispuesto por el Art. 64, del Código de Trabajo y para los fines anticipados en el Art. 42, y del Art. 45, del mismo Código y, en general para el mejor cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, la empresa residiendo en la ciudad de Quito, redacta el presente Reglamento Interno de Trabajo.

ART. 2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

En este Reglamento se utilizarán indistintamente los términos “Compañía” “Empresa” para referirse a **CTS-OLUTIONS** y se usará la palabra “trabajadores” la cuál hará referencia a los empleados y trabajadores en general.

El término “Reglamento” se usará para referirse al Reglamento Interno de Trabajo de la Empresa, contenido en esta herramienta reguladora.

El presente Reglamento se aplicará obligatoriamente para todos los trabajadores de **CTS-SOLUTIONS** que están sujetos al Código de Trabajo.

ART. 3.- SUJECCIÓN

Tanto la empresa como sus trabajadores quedan sujetos al estricto cumplimiento de las disposiciones redactas en el siguiente reglamento y a las normas que se sujeta del Código de Trabajo los cuales se entenderán incorporadas a todos los contratos individuales de contrato de trabajo entre la Empresa y los Trabajadores.

Se presume su conocimiento, y por tanto, su desconocimiento no podrá ser alegado y no será pretexto para ningún trabajador. Este Reglamento será entregado una copia a cada trabajador par su constancia.

ART. 4.- DE LOS ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN

La administración de la empresa es función del Gerente General, la ejercerá a través del Área administrativa y sus organismos correspondientes con sujeción a las leyes laborales y normas contenidas dentro del presente Reglamento.

CAPÍTULO II

CONDICIONES DE ADMISIÓN DE LOS TRABAJADORES

ART. 5.- La admisión de nuevos trabajadores es prudencial de la Empresa y, quienes deseen tener un puesto en la misma, deberán hacer una solicitud por escrito para registrarlos como aspirantes en los formularios que la Empresa suministre. En caso de que la solicitud fuere aceptada, el aspirante favorecido deberá presentar los siguientes documentos:

- a) Ser mayor de edad
- b) Curriculum Vitae con foto actualizada
- c) Copia a color de cédula de identidad o ciudadanía actualizada
- d) Certificado de salud, extendido por los respectivos organismos públicos de salud, y en caso de las mujeres portar un examen adicional de embarazo.
- e) Certificado de estudios realizados (acta de grado, título, diploma, etc.)
- f) Certificado de votación actualizado.
- g) Dos fotos tamaño carné.
- h) Certificado de estado civil y cargas familiares que tuviere (Partid de matrimonio, partida de nacimiento o información sumaria actualizada, en caso de unión libre.

ART. 6.- El solicitante declarará que todos los datos son verdaderos y que no ha omitido u ocultado ninguna información que pueda ser relevante para la decisión de su contratación por parte de la Empresa.

La inexactitud de los datos o información consignados por el trabajador al solicitar empleo, la presentación de documentos falsos o alterados, el ocultamiento de información importante tales como antecedentes penales, etc., constituyen faltas graves a este Reglamento y son causa para la terminación del contrato de trabajo, de acuerdo al Art. 310, numeral 2 del Código de Trabajo.

ART. 7.- REFERENCIAS

La empresa podrá solicitar las referencias que estime necesarias sobre el aspirante, y se reserva la libertad de verificar la información entregada al Área de administración. El empleador podrá dar por concluido el contrato de trabajo, sin necesidad de desahucio, cuando el trabajador o haya inducido a contratar mediante certificados o referencias falsas.

CAPÍTULO III

CONTRATOS DE TRABAJO

ART. 8.- TIPOS DE CONTRATOS

La empresa podrá celebrar válidamente, cualquier tipo de contrato de trabajo con sus trabajadores utilizando cualquiera de las modalidades permitidas por la ley.

ART. 9.- CONDICIONES DE LOS CONTRATOS

Todos los trabajadores de la Empresa serán contratados por escrito, todos los contratos serán sujetos a las condiciones establecidas por el Código de trabajo. Se podrá establecer un periodo de prueba de duración máxima de noventa días, durante el cual cualquiera de las partes podrá dar por terminado libremente el contrato de trabajo.

Transcurrido el plazo de noventa días y sin ninguna de las partes hubiera manifestado su voluntad de terminar el contrato, éste contrato se vuelve indefinido.

CAPÍTULO IV

JORNADAS Y HORARIOS DE TRABAJO

ART. 10.- JORNADAS DE TRABAJO

El horario de trabajo será de acuerdo a las necesidades que tenga la Empresa, la misma que puede establecer las jornadas que estime necesarias para el cumplimiento de sus propósitos.

La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo a la disposición de ley de contrato.

ART. 11.- Cada jornada de trabajo es única, el horario respectivo será comunicado a los trabajadores con anticipación. El horario de los trabajadores que por la naturaleza de sus funciones no pueden asimilarse el horario general, se sujetará a los Contratos Especiales que con ellos se celebren.

ART. 12.- Para que las actividades se desarrollen normalmente y sin ninguna clase de interrupciones, los trabajadores deberán concurrir puntualmente a sus puestos de trabajo.

ART. 13.- Cuando por causas accidentales o imprevistas, fuerza mayor u otra ajena a la voluntad de la Empresa y sus trabajadores, se interrumpe el trabajo, las horas de trabajo se recuperará de acuerdo al establecido en el Art. 60 del Código de Trabajo.

ART. 14.- Los trabajadores sólo podrán dejar sus lugares de trabajo exactamente al cumplir su horario de trabajo. Si el trabajador no cumple oportunamente con su horario de salida el jefe inmediato notificará a su superior para que tome las medidas que a bien tuviere.

ART. 15.- Si por cualquier circunstancia o motivo, la Empresa requiera la coordinación de su personal para realizar trabajos imprevistos, interrumpibles, impostergables, etc. Previa autorización del Jefe de área y/o de personal los trabajadores podrán laborar en la forma prevista de las disposiciones legales.

ART. 16.- PUNTUALIDAD

Todos los trabajadores se representarán a desempeñar sus funciones con absoluta puntualidad. En razón de la actividad de la Empresa, la puntualidad es indispensable, por lo que NO existirá margen de tolerancia. En caso de atraso sin alguna justificación de peso, será considerado como ATRASO INJUSTIFICADO de asistencia de trabajo. La empresa entenderá como falta grave cuando un trabajador falte injustificadamente por más de tres días en un periodo mensual de labores o tenga más de tres atrasos, lo que permite a la empresa para solicitar el Visto Bueno al Inspector de Trabajo a efecto de dar por terminado el contrato de trabajo de acuerdo al Art. 172, del Código de Trabajo.

ART. 17.- Las horas de trabajo, así como las entradas y salidas de la misma serán controlados por el Gerente de la empresa o a través del área administrativa y superiores inmediatos.

ART. 18.- El incumplimiento de estas disposiciones reglamentarias será sancionado como FALTA GRAVE, y dará lugar a la imposición de una multa que no supere el 5% de la remuneración o a la terminación de las relaciones laborales de acuerdo al Art. 172, del Código de Trabajo.

ART. 19.- FUNCION DE CONFIANZA.

Para los efectos de remuneración no se considerará como trabajo suplementario, el realizado fuera del horario ordinario, para trabajadores que tuvieren funciones de confianza y dirección o que representen de cualquier forma a la Empresa o hagan sus veces.

ART. 20.- NO LLAMAR/ NO PRESENTARSE

En caso de ausencia y en medida de lo posible es, **obligación del trabajador comunicarse** antes de que su horario de trabajo empiece, tal inobservancia daría como resultado a una

acción disciplinaria por FALTA GRAVE. **El trabajador deberá consultar** a su inmediato superior en cuanto, cuando y como se debe comunicar a tiempo salvo que se trate de un caso de fuerza mayor o caso imprevisto debidamente demostrado.

CAPÍTULO V

REMUNERACIONES

ART. 21.- Los trabajadores que laboran en la Empresa tienen derecho a percibir a remuneración que se fije por la Ley o por la Empresa, en el contrato ó con posterioridad al mismo, sea por incrementos dispuestos por la autoridad competente o por aumentos salariales libremente acordados con el empleador.

ART. 22.- Los sueldos de los trabajadores serán depositados en su respectiva cuenta bancaria y de acuerdo a la política de la Empresa.

ART. 23.- Los trabajadores que por cualquier motivo no recibieron el depósito en su cuenta los valores correspondientes a su remuneración, podrán recibirlo al siguiente día laboral de trabajo.

ART. 24.- Todo trabajador al momento de recibir su comprobante de pago, constará inmediatamente la información d contiene éste.

ART. 25.- La empresa o el tercero que esta designe tendrá un archivo destinado a los comprobantes de pago firmados por los trabajadores.

CAPÍTULO VI

AUSENCIAS

ART. 26.- ABANDONO DE LUGAR DE TRABAJO.

Se entenderá como FALTA GRAVE cuando un trabajador faltare al trabajo por más de tres días en un período mensual de labores, lo que dará derecho a la empresa para solicitar Visto Bueno al Inspector de Trabajo, a efecto de dar por terminado la relación de trabajo. Además constituirá falta de puntualidad en el trabajo cuando un trabajador abandone su labor antes de finalizar la jornada ordinaria, sin justificación alguna.

ART. 27.- PERMISO PARA SALIR DEL LUGAR DE TRABAJO.

Ningún trabajador podrá abandonar su sitio de trabajo durante las horas de labor sin el permiso correspondiente y necesario.

ART. 28.- Son permisos las autorizaciones concedidas por el Jefe de área para que pueda ausentarse temporalmente del lugar de trabajo.

ART. 29.- El trabajador que por motivos justificados no pudiere concurrir al trabajo, comunicará a su jefe inmediato dentro de los 3 días posteriores de retorno al trabajo y, de ser posible, previamente a su inasistencia la justificación respectiva.

ART. 30.- Los trabajadores justificarán sus atrasos o faltas con el documento pertinente para cada caso.

ART. 31.- Los permisos individuales de los trabajadores deberán ser solicitados por lo menos con 24 horas de anticipación, salvo el caso de fuerza mayor, directamente al jefe de departamento o sección correspondiente, quien reportará el permiso por escrito o mediante correo electrónico al área administrativa.

ART. 32.- Cuando el jefe de departamento o sección correspondiente se hallare ausente los permisos deberán ser solicitados directamente al gerente administrativo.

ART. 33.- La aprobación, negación o justificación de los permisos o licencias solicitadas por el trabajador, será considerada y calificada por escrito del jefe de departamento o sección correspondiente.

ART. 34.- Todo permiso se solicitará y concederá en lo posible indicando la hora, el motivo y tiempo de duración del mismo.

ART. 35.- Ningún permiso podrá exceder de 8 horas diarias. En el caso de que se ausentare de su lugar de trabajo con permiso dentro de su horario de trabajo.

ART. 36.- Cuando la empresa por razón de cualquier fiesta no determinada en el Art. 65 del Código Laboral licenciare a los trabajadores, está obligado a pagarles la remuneración de ese día como si la jornada se hubiera realizado de manera normal

ART. 37.- LICENCIA CON SUELDO

El Gerente General de la Empresa, el Gerente del área y la gerencia de Personal podrán autorizar licencia con sueldo a los trabajadores en los siguientes casos:

1. En aquellos contemplados por el Reglamento específico del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en caso de enfermedad del trabajador.
2. Por maternidad durante 12 semanas, de las cuales 2 deben tomarse antes del parto.
3. Por lactancia 2 horas diarias, al principio o final de cada jornada diaria de labor, durante 12 meses posteriores al parto.
4. Tres días por cada calamidad domestica debidamente justificada.

ART. 38.- Se considerará por calamidad doméstica, los siguientes hechos:

1. La muerte del cónyuge, conviviente en unión libre; y,
2. La muerte de los parientes comprendidos hasta dentro del segundo grado de consanguinidad, esto es los padres, abuelos, hijos, nietos o hermanos; o segundo de afinidad, esto es, los suegros, y los cuñados.
3. Los siniestros o daños que afecten gravemente a la vivienda o bienes del trabajador, siempre que esté debidamente justificado.

ART. 39.- Todos los permisos otorgados por cualquier índole o naturaleza por la Empresa a través de las personas autorizadas deberán ser justificados y respaldados con los documentos pertinentes para cada caso a satisfacción total de la Empresa. Caso contrario se los considerara FALTA GRAVE.

CAPÍTULO VII

LUGAR DE TRABAJO

ART. 40.- LUGAR DE TRABAJO LIBRE DE ACOSO.- Los siguientes son ejemplos de comportamientos no aceptados por la Empresa. Estas descripciones no son las únicas pero son usadas como guía:

Hacer comentarios fuera de lugar ya sean estos escritos o verbales, también demostrar un comportamiento en contra de un individuo ya sea su color, raza, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad.

Mostrar estereotipos, tratos y hechos negativos relacionados a color, raza, religión, sexo, nacionalidad, edad y discapacidad. No se permite hacer comentarios verbales o escritos ofensivos.

ART. 41.- ACOSO SEXUAL.- La Empresa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso en el lugar de trabajo. Acoso sexual no se refiere a cumplidos ocasionales o comentarios que son socialmente aceptados. Se entenderá acoso sexual a lo siguiente:

1. Comportamiento sexual inadecuado
2. Pedido de favores sexuales cuando se refiere a una conducta implícita o explícita es decir con el fin de ser promovido.
3. Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.

4. Cuando se intenta interferir en el desempeño de labores de un individuo.

El acoso sexual puede incluir una variedad de comportamientos y hechos que se presentan en varios niveles:

1. Contacto físico inapropiado como innecesarias caricias, rasguños, toques y palmadas.
El forzar a un individuo a tener relaciones sexuales o favores sexuales.
2. Acoso verbal en donde hay un abuso de la naturaleza sexual donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona.

ART. 42.- Si alguien ha incurrido en uno de los tipos de acoso sexual ya mencionados, usted tiene la responsabilidad de llevar este reclamo a Área Administrativa.

Los inmediatamente superiores deben reportar todo tipo de acoso sexual a sus superiores o personas encargadas del Departamento de Personas para que los mismos inicien las investigaciones pertinentes. En caso de no ser reportado, la Gerencia tomaría una acción disciplina.

La empresa no tolerará ninguna forma de reprimenda o acción negativa en contra de un trabajo que haya hecho un reclamo de buena fe, de acoso y discriminación. Todo reclamo será investigado, y será tratado confidencialmente y se llevara un reporte del mismo.

ART. 43.- RELACIONES FAMILIARES.- Los familiares de los trabajadores podrán trabajar dentro de la empresa siempre y cuando la naturaleza de su parentesco no afecto, ni su desempeño ni las relaciones laborales entre el trabajador y la empresa, por lo que serán excluidas las siguientes situaciones:

- a) Relación de trabajo donde exista interacción de procesos entre familiares.
- b) Relación de trabajo de subordinación directa, tales como la de jefe inmediato, supervisor.

- c) Si uno de ellos tiene nivel ejecutivo o directivo el familiar no debería laborar en la misma área.

ART. 44.- USO DE INTERNET Y ACTIVOS DE LA COMPAÑÍA:

Los trabajadores solo pueden hacer uso del Internet y activos de la compañía para tareas oficiales de la Empresa. Está estrictamente prohibido el uso de Internet para conversar, leer, navegar, bajar música y otros en horas de oficina ya que esto interfiere en el desempeño de labores. Si un trabajador fuese encontrado haciendo mal uso del internet en horas de trabajo o de activos de la compañía, tales como, suministros y servicios como teléfonos, faxes, impresoras, etc., será sancionado bajo lo que establece este Reglamento. La Empresa se reserva el derecho de cobrar o descontar los costos por conexión a Internet en actividades prohibidas, sin perjuicio de que esta conducta sea considerada FALTA GRAVE.

ART. 45.- NORMAS SOBRE, DROGAS, ALCOHOL Y TABACO:

La Empresa reconoce que su futuro depende de la salud física y mental de sus trabajadores. El uso y comercialización de drogas afecta la imagen de la Empresa.

La posesión, uso y venta de drogas ilegales y el consumo de bebidas alcohólicas durante horas de trabajo, está estrictamente prohibido. Cualquier trabajador bajo la influencia del alcohol o drogas que no demuestre juicio alguno, desempeño o seguridad a los trabajadores u otros dentro de la propiedad de la Empresa durante horas de trabajo, será sancionado conforme el presente Reglamento. Todo trabajador está en la obligación de notificar al Servicio Médico de la Empresa el uso de medicación que pueda afectar su desempeño y comportamiento.

CAPÍTULO VIII

VACACIONES ANUALES

ART. 46.- A partir del primer año cumplido de trabajo en la Empresa, el trabajador tiene derecho a quince días ininterrumpidos de vacaciones anuales, las que no podrán ser compensadas con dinero a excepción de los días adicionales que a partir del quinto año le corresponde al trabajador según el Art. 60 del Código de Trabajo.

ART. 47.- La empresa determinara la época en la que cada trabajador gozara de sus vacaciones, estableciendo un cronograma anual o semestral el mismo que será publicado con anticipación.

CAPÍTULO IX

RECLAMOS Y CONSULTAS

ART. 48.- Los trabajadores tienen derecho a ser escuchados en sus reclamos o consultas provenientes de las relaciones de trabajo.

ART. 49.- Las reclamaciones y consultas deben presentarse al Encargado del Área de Personal quien solucionara en cada caso de acuerdo a la ley y ciñéndose estrictamente a las disposiciones del presente Reglamento Interno.

CAPÍTULO X

SANCIONES Y TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL

ART. 50.- De acuerdo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, se aplicara una de las sanciones aquí detalladas; la inobservancia de las prohibiciones y el incumplimiento de las obligaciones aquí previstas se consideran como faltas sancionadas de acuerdo a su gravedad y/o al perjuicio que hubiera ocasionado a la Empresa en caso de haberlo hecho:

1. Amonestación Vertical
2. Amonestación Escrita
3. Multa de hasta el 5% de la remuneración mensual que percibe el trabajador; y,
4. Terminación de contrato de trabajo previo Visto Bueno.

ART. 51.- La contravención del o de los trabajadores a las disposiciones del presente Reglamento Interno de Trabajo, serán consideradas como FALLAS LEVES o FALTAS GRAVES, según el caso, sin perjuicio de que el Código del Trabajador o demás Leyes de la Republica consideren que tal hecho debe estar sujeto a otras acciones o sanciones legales. Son FALTAS GRAVEAS tanto las que como tales las clasifica el presente Reglamento como además incurrir en una o más de las prohibiciones indicadas en este reglamento, o la reincidencia en dos faltas leves de igual o distinto tipo. Son FALTAS LEVES las demás contravenciones a las disposiciones del referido Reglamento Interno de Trabajo. Las FALLAS GRAVES darán lugar a las sanciones establecidas en el Código del Trabajo esto es, a la separación del trabajador mediante Visto Bueno correspondiente y a lo que

indique este Reglamento Interno a criterio de la Empresa, Las FALTAS LEVES serán sancionadas con una multa de hasta el 1% de su remuneración mensual según la calidad y gravedad de la misma. Las faltas leves serán consideradas como faltas graves en caso de reincidencia sujetas a las sanciones establecidas.

Las multas establecidas en este Reglamento se harán efectivas mediante retención que efectuara la Empresa, de la remuneración del trabajador sancionado, cumpliendo con las disposiciones legales pertinentes.

ART. 52.- Toda sanción aplicada por cualquier Jefe de Sección o Supervisor deberá ser reportada por escrito al Gerente general de Personal el mismo que dispondrá su archivo en la hoja de vida que corresponde al Trabajador y tomara las providencias del caso.

ART. 53.- El Gerente General o sugerente del área del Personal o el Jefe de Departamento o Sección correspondiente quien reportara por escrito o mediante correo electrónico al Gerente de Personal, puede imponer cualquiera de las tres primeras sanciones establecidas en el Art. 54 d este Reglamento, previa notificación escrita al trabajador.

ART. 54.- El Gerente General de la Empresa es la única persona en capacidad para dar por terminada la relación laboral con cualquier trabajador.

ART. 55.- Serán responsables directa y personalmente todos aquellos que en abuso de su autoridad causen daño a la Empresa por la aplicación de las sanciones anotadas.

ART. 56.- La Empresa tiene derecho y podrá solicitar el Visto Bueno necesario para dar por terminado las relaciones laborales con el trabajador que ha incurrido en el cual faltaba grave señalada en este Reglamento Interno y a lo dispuesto en el Art. 172 del Código del Trabajo

ART. 57.- En caso de renuncia voluntario, el trabajo no podrá abandonar su puesto de trabajo hasta que no haya sido aceptada su renuncia por la Empresa.

ART. 58.- En caso de renuncia voluntario, el trabajo no podrá abandonar su puesto de trabajo hasta que no haya sido aceptada su renuncia por la Empresa.

CAPÍTULO XI

GASTOS DE VIAJE, ALOJAMIENTO Y ALIMENTACION

ART. 59.- El trabajador que por orden de la Empresa tuviere que movilizarse fuera del lugar habitual de su trabajo, tendrá derecho a recibir viáticos para cubrir los gastos de viaje.

ART. 60.- Dicho trabajador está obligado a elaborar una liquidación de gastos de viaje dentro del tercer día de retorno, adjuntando los respectivos comprobantes de ventas y facturas recibidos, liquidando los viáticos y solicitando el reembolso por la diferencia se los hubiere. La falta de presentación de la liquidación de gastos dará derecho al empleador a retener los valores entregados de la remuneración del trabajador.

CAPÍTULO XII

DE LAS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES

ART. 61.- Son obligaciones del Trabajador a más de las constantes en el Art. 45 el Código del Trabajo, y las determinadas por la Ley, en el Contrato de Trabajo, y el presente Reglamento Interno, las que a continuación se enumeran y cuyo incumplimiento serán consideradas como **FALTAS LEVES**, cuando no haya reincidencia en un periodo mensual de labor.

- 1) El Trabajador debe tener siempre una conducta honorable dentro y fuera del área de trabajo.
- 2) Cumplir con eficiencia, buena voluntad y espíritu de colaboración las labores encomendadas siguiendo obediente y cumplidamente las ordenes emanadas por la Empresa a través de su Representante o de la persona encargada de su Departamento
- 3) Respetar y cultivar la más sana armonía con sus superiores, compañeros de trabajo e inferiores jerárquicos durante las horas de labor o fuera de ellas, respetando la dignidad ajena y evitando disgustos, discordias e integras entre compañeros.
- 4) Observar buena conducta en el trabajo guardando las normas de buena educación y ética entre sí y con sus superiores.
- 5) Sujetarse y cumplir las leyes labores, el contrato, el Reglamento, el horario y las instrucciones verbales o escritas que reciban de sus superiores inmediatos.
- 6) Presentarse al trabajo cuidando de su arreglo personal y usar ropa de trabajo adecuada al trabajo desempeñado.
- 7) Defender los intereses morales y materiales de la Empresa, de los clientes, proveedores y público en general, evitando toda clase de daños y perjuicios y poniendo siempre adelante el prestigio de la empresa.

- 8) Realizar inventarios de los equipos, útiles de trabajo y más implementos o pertenencias de la Empresa que estén a su cargo, cuando lo ordene un Superior Jerárquico.
- 9) Mantener limpio y ordenado el sitio de trabajo o sala en donde realiza su labor, observando las medidas de higiene y cuidado, precautelatorios de la salud señalados por la Empresa y las que naturalmente influyan en la conservación de la salud. En especial no deberá ingerir alimentos en su puesto de trabajo, deberá mantener los niveles de voz adecuados.
- 10) Cuidar todos los enseres de la Empresa que estén a su cargo así las pertenencias de los clientes que les sean confiadas y responder por ellos en caso de pérdida, destrucción o daño, que provenga de negligencia comprobada y no como casos fortuitos o de fuerza mayor.
- 11) Someterse a las medidas usuales de higiene, de seguridad y de prevención de accidentes y riesgos del trabajo, prescritas por las autoridades del ramo y las que ordene la Empresa
- 12) Ejecutar las labores que le correspondan no debido encargar a otra persona la realización del trabajo que le ha sido encontrado no cambiar de puesto de trabajo, ni alterar las horas de labor o reducirías o suspender el servicio sin sujetarse a la reglamentación respectiva de turnos y horarios asignados.
- 13) Permanecer dentro del área de trabajo durante las horas laborales, salvo el caso de los trabajadores que por función tengan que concurrir a otras áreas o instalaciones. El ingreso en horas no laborables se realizara únicamente con la autorización del superior inmediato.
- 14) Realizar otras tareas que sus superiores le encomienden.

- 15) Proporcionar al Departamento de Personal los datos requeridos sobre su cambio de domicilio, estado civil, nacimiento de hijos, nivel de estudios aprobados, dirección domiciliaria, correo electrónico y cualquier otra información adicional que facilite su ubicación. Este registro se lo actualizará con los cambios q se produzcan, con la correspondiente justificación cuando fuere del caso.
- 16) Utilizar el teléfono de la Empresa para asuntos de trabajo y no abusar de su empleo para fines particular.
- 17) Tratar al público en general y en especial a los clientes de la Empresa, con la cortesía del caso, brindándoles además un trato profesional, delicado y amable en todo momento, fomentando el progreso de la Empresa y de todos los trabajadores dela misma; si por cualquier circunstancia se suscitara algún incidente con un cliente o proveedor el trabajo antes de contradecir llevara el caso a su inmediato Superior a fin de que lo resuelva.
- 18) Exponer sus quejas o reclamos en forma comedida al Superior Jerárquico.
- 19) Reportar a sus Superiores Jerárquicos los hechos o circunstancias que causen daño a la empresa o que afecten o impidan el cumplimiento de sus labores.
- 20) Cuidar el mantenimiento de los equipos, maquinarias y herramientas con las cuales labora el trabajador y en caso de pérdida, desperfecto o daño, dar aviso inmediato al superior.
- 21) Asistir a los eventos de capacitación programados por la Empresa dentro delos horarios establecidos para los mismos.
- 22) No invertir, o dirigir actividades políticas, religiosas o de proselitismo dentro de las dependencias de la Empresa.
- 23) No emplear, sin autorización de la Empresa, útiles, herramientas, equipos y otros bienes de propiedad de la misma; o destinarlos a usos de los que son naturales; ni

disponer de estos implementos o de materiales o de bienes de la Empresa, en cualquier forma, sin perjuicio de que puede ser catalogada como una FALTA GRAVE dependiendo del perjuicio que causare a la Empresa.

24) Portar debidamente la credencial que lo acredite como trabajador dentro de la Empresa.

25) Presentarse a sus labores correctamente vestidos.

a. El Personal femenino cumplirá con lo siguiente:

- i. El peinado y maquillaje debe ser llevados con sobriedad y elegancia.
- ii. Las uñas limpias y maquillaje debe ser llevados con elegancia.
- iii. Medias de color designado por la compañía y en buen estado.
- iv. Los accesorios, joyas o bisutería deberán ser discretos.
- v. Calzado limpio y en buen estado

b. El personal masculino cumplirá con lo siguiente:

- i. Cabello correctamente cortado
- ii. Barba y bigote bien cuidados, de ser el caso.
- iii. Calzado limpio y en buen estado

26) No está permitido recibir visitas durante las horas de labor. Tampoco están permitidas las llamadas personales desde los puestos de trabajo, exceptuadas las de emergencia con la respectiva autorización del Supervisor. Tampoco durante la jornada laboral se pueden mantener conversaciones electrónicas sea a través de Internet, o de los equipos de telefonía móvil, exceptuados los momentos de descanso programados.

27) El personal con hijos deberán de abstenerse de traerlos a su lugar de trabajo por seguridad de ellos, para evitar distracciones y posibles accidentes.

ART. 62.- A más de las prohibiciones establecidas para los trabajadores en el Art. 46 del Código del Trabajo, se suman aquellas contravenciones al presente Reglamento Interno de Trabajo cuyas violaciones constituirán indisciplina, desobediencia o **FALTA GRAVE** al mismo darán derechos a la empresa a solicitar el visto bueno del trabajador de conformidad con lo que establece el numeral segundo del Código del Trabajo:

- 1) Laborar con negligencia o mala voluntad, de la cual resultare o pudiera resultar algún accidente o daño a personas, a los bienes o a la producción de la compañía, ocasionándose por este suceso interrupción en las labores que realiza la compañía.
- 2) Concurrir al lugar de trabajo bajo efectos de bebidas alcohólicas aun cuando no se encuentren en estado de embriaguez, o bajo los efectos de estupefacientes o drogas.
- 3) Introducir o ingerir bebidas alcohólicas, estupefacientes o drogas durante la jornada de trabajo en los vehículos o en los predios de la Empresa.
- 4) Promover algazaras, reyertas o escándalos en los lugares de trabajo.
- 5) Portar armas de cualquier clase en el centro de trabajo, salvo el caso del personal de guardianía o vigilancia y aquel que esté autorizado por escrito.
- 6) Agredir a injuriar de manera verbal o escrita a los clientes, proveedores, compañeros de trabajo o superiores jerárquicos.
- 7) Causar graves daños a los bienes o pertenecías de la Empresa, de los compañeros de trabajo o d los clientes; o ponerlos en grave riesgos.
- 8) Hacer afirmaciones o programar rumores falsos que vayan en detrimento de la Empresa o de alguno de sus personeros o que creen inquietud y malestar en el personal o entre la Empresa y sus clientes.

- 9) Desatender o suspender la ejecución de las labores, promover o participar en dichas suspensiones o abandonar el sitio de trabajo sin fundamento legal.
- 10) Disminuir el ritmo normal de trabajo, inducir a sus compañeros a reducir su eficiencia y rendimiento en el mismo alterar los procedimientos establecidos para la realización de sus actividades.
- 11) Recibir remuneraciones, gratificaciones, dadivas, comisiones u obsequios de cualquier naturaleza para parte de la competencia, de los clientes de la empresa o de cualquier tercero que preste servicios a la Empresa, con motivo de las labores que desempeñan y, por las cuales la Empresa le paga o trata de valerse de su posición para obtener contratos o ventajas en negocios personales extraños a su trabajo.
- 12) Tomar o usar arbitrariamente cualquier objeto de propiedad de la empresa, los clientes, proveedores o compañeros o usar en provecho propio los bienes y servicios de la empresa o destinados exclusivamente al uso de los clientes.
- 13) Disponer del dinero recibido de los clientes por la venta de productos o por el pago de los servicios ´restados por la empresa.
- 14) Firmar a nombre de la Empresa sin autorización escrita correspondiente, o utilizar para asuntos personales el nombre de la compañía a sus papeles sellos o logotipos.
- 15) Hacer competencias a la Empresa o comercializar con sus productos o materias primas, o prestar asesoría o servicio profesionales a negocios de la misma rama de actividad, con proveedores o clientes
- 16) Comentar actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, sobrefacturación, y cualquier otro que implique acto inmoral, desleal o comisión de delito o contravención de Policía, reservándose la Empresa el derecho de toar las acciones laborales, civiles y penales de Ley que considere pertinentes.

- 17) Divulgar cualquier dato de carácter reservado de la Empresa, sea de carácter técnico, industrial, comercial, administrativo o de cualquier índole que hubiere llegado a su conocimiento.
- 18) Tener otro trabajo en la misma rama de actividad o intervenir, directa o indirectamente en sociedad que tengan negocios del mismo giro de la Empresa.
- 19) Introducir a la Empresa literatura pornográfica, subversiva, antipatriótica o lésbica a los intereses de la Empresa o de sus Representantes.
- 20) Hacer ingresar a las dependencias de la Empresa a personas extrañas o que no fueren trabajadores de ella, sin la respectiva autorización del Gerente de Personal o afín.
- 21) Obtener permisos en forma fraudulenta por ejemplo si el trabajador solicitare un permiso para concurrir a una cita con el IESS y no lo usare en asuntos ajenos a este fin: por lo tanto, Cuando esto se suscite, el trabajador deberá pedir obligatoriamente, al Hospital o Dispensario respectivo, el Certificado de haber sido atendido con la fecha y hora correspondiente.
- 22) Si un trabajador en jornada de trabajo se o encuentra durmiendo, esto será considerado como FALTA GRAVE y la Empresa iniciara inmediatamente el visto bueno para dar por terminado la relación laboral.
- 23) No guardar confidencialidad sobre la información que posee la empresa o de la cual tenga conocimiento por razones de trabajo u otras, y que competen exclusivamente al interés o a la actividad privada de la Empresa o de sus clientes, esto se considera FALTA GRAVE y la Empresa iniciara inmediatamente el visto bueno para dar por terminada la relación laboral.
- 24) No cuidar los activos de la Empresa que se encuentran en su poder fuera de las oficinas o instalaciones por razones de trabajo, previa autorización respectiva.

- 25) Presentar su clave de acceso telefónico o su clave de acceso a los programas de computación, correo electrónico o cualquier otra clave haya sido entregada para su exclusivo uso, a compañeros de trabajo o a terceros

CAPÍTULO XIII

CONFLICTOS DE INTERÉS Y OBLIGACIONES DE CONFIDENCIALIDAD

ART. 63.- Es justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo, previo visto bueno, cuando el trabajador participe directa o indirectamente en actos respecto de los cuales exista conflicto de interés, los que se considerarán como FALTA GRAVE.

El trabajador se encontrará en una situación de conflicto de interés, cuando debiendo tomar una decisión, realizar u omitir una acción en razón de sus funciones, se encuentre en a posibilidad de escoger entre el interés de la Compañía, cliente, usuario o proveedor, y su interés propio o es de un tercero, de manera que, de optar por cualquier de estos dos últimos, obtendría un indebido beneficio pecuniario y/u otro tipo de beneficio que de otra forma no recibiría, desconocido así un deber legal, contractual o ético.

Se considera que hay conflicto de interés cuando, entre otras, se incurra en cualquier de las siguientes prácticas:

- a. Aceptar, para sí o para terceros, donaciones, remuneraciones o compensaciones en dinero o especies por parte de proveedores, contratistas o cualquier persona natural o jurídica relacionada o no con la Compañía, o de personas o entidades con las que ésta sostenga relaciones en razón de sus actividades, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso no autorizado.
- b. Otorgar compensaciones no autorizadas por el reglamento y las normas de la Compañía.
- c. Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de Compañía y en contra del buen uso de sus recursos.
- d. Gestionar, por sí o por otra persona, negocios que le generen al TRABAJADOR ventajas indebidas que lesionen los intereses de la Empresa.
- e. Utilizar su posición en la entidad o el nombre de la misma para obtener -par sí o para terceros- tratamientos especiales en negocios particulares con cualquier persona jurídica.
- f. Utilizar y comprometer recursos de la Compañía para financiar situaciones, eventos o labores distintas de las relacionadas con su actividad sin autorización previa, ni encausarlos en provecho profesional.

ART. 64.- EL TRABAJADOR se compromete a informar a la Administración de la Compañía y a sus superiores inmediatos respecto a cualquier situación de conflicto de interés, financiero o de cualquier otra índole, que se presente y con la cual considere pueda estar relacionado. Este último, a su vez, lo consultara con la Gerencia General, para determinar la pertinencia del mismo y el manejo correspondiente.

ART. 65.- El trabajador asume un compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información relacionada con el manejo y dirección institucional, operacional y estratégica que le sea suministrada por la Compañía o por terceros con los que tenga reacción, obligándose igualmente a guardar reserva respecto a todas la información, documentación o estudio confidenciales, reservados o restringidos que le sean entregados por el área a la cual pertenezca o cualquier área o persona de la Compañía.

ART 66.- En cumplimiento de la obligación de reserva anterior, el trabajo se obliga a:

1. Utilizar la información suministrada por la Compañía o por terceros con los que ésta tenga relación exclusivamente para la labor encontrada.
2. Abstenerse de reproducir, modificar, hacer pública o divulgar a terceros la información objeto del presente acuerdo, sin previa autorización escrita y expresa de la compañía.

ART. 67.- El incumplimiento por parte del trabajo de guardar la obligación de confidencialidad asumida será considerado como FALTA GRAVE y dará lugar a la terminación del contrato de trabajo, previo visto bueno, sin perjuicio de las demás acciones legales a las que haya lugar.

ART. 68.- La obligación de confidencialidad, que comprende toda la información que detente el TRABAJO desde el inicio del contrato y con ocasión del mismo, se entiende iniciada la información a partir del comienzo de la relación laboral y perdurara mientras la

información conserve las características para considerarse estrictamente confidencial o de uso restringido.

CAPÍTULO XIV

OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

ART. 69.- Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en las leyes, las siguientes:

1. Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
2. Llevar un registro actualizado en el consten nombres, edad, datos personales, estado civil, cargas familiares, antigüedad en el servicio, y, en general todo hecho que se relacione con la prestación de labores y actividades de los trabajadores de la Empresa.
3. Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones así como implementos de seguridad industrial según el caso.
4. Tratar a los trabajadores con el natural respeto y las consideraciones que se merecen.
5. Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos de los trabajadores.
6. Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trajo y del presente Reglamento.
7. Difundir y proporcionar un ejemplo para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

CAPÍTULO XV

DE LAS ENFERMEDADES Y ACCIDENTES

ART. 70.- Todo trabajador que adoleciera de una enfermedad, está en la obligación de solicitar al **Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social**, un certificado en el que se exprese el tiempo necesario para su total curación a fin de proceder al otorgamiento del permiso correspondiente ya que si por descuido, cause contagio a sus compañeros, esto será calificado como **FALTA GRAVE**, pudiendo la Empresa solicitar ante la Autoridad del Trabajo, el Visto Bueno, para dar por terminadas las relaciones de trabajo.

ART. 71.- Cuando el Trabajo sufiere un accidente durante las horas laborales, el accidentado será trasladado inmediatamente al Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. En estos casos y si el trabajador pudiere notificará inmediatamente al Jefe Superior y este al Jefe de Personal quien dispondrá lo conveniente.

CAPÍTULO VI

6.01 Recursos

“Recursos son los distintos medios o ayuda que se utiliza para conseguir un fin o satisfacer una necesidad. También, se puede entender como un conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo en una empresa.” (7Graus, 2016)

6.01.01 Recursos Humanos:

- Trabajadores: 10 personas
- Gerente: 1 persona
- Investigador: 1 persona

6.01.02 Recursos Audiovisuales:

- Infocus
- Pantalla
- Amplificación
- Computadora Portátil
- Memory Flash
- Gigantografías

6.01.03 Infraestructura:

- Sala de reuniones de la Empresa.

6.01.04 Material de Apoyo

- Cuadernos
- Esferográficos
- Reglamento Interno

6.02 Presupuesto

El siguiente presupuesto detallado se tomó en cuenta todas las bases que se necesitaron para la investigación, elaboración y realización del reglamento interno de trabajo de la empresa CTS-SOLUTIONS.

Tabla de presupuesto de socialización para el personal de la empresa CTS-SOLUTIONS

Tabla 16 Tabla de Presupuestos

ORD	DETALLE	CANT	P.U	P.TOT	OBSERVACION
1	Pen Drive 4 Gb	1	8,00	8,00	Almacenamiento de Información
2	Cartuchos de Impresora	2	35,00	70,00	Impresiones
3	Hojas de Papel Bond	500	0,01	5,00	Impresiones
4	Internet	1	32,00	32,00	Obtención de Información
5	Movilización	48	1,00	48,00	Preparación y Ejecución
6	Esferos	2	0,35	0,70	Preparación y Ejecución
7	Gigantografías m ²	3	10,00	30,00	Provisto por el Estudiante
8	Alimentación	48	2,50	120,00	Provisto por el Estudiante
9	Computador Portátil	1	750,00	750,00	Provisto por el Estudiante
TOTAL:				1.063,70	

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Bianca Vera

6.03 Cronograma

Tabla 17 Cronograma

Actividades	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
REVISIÓN Y APROBACIÓN DE TEMA DE INVESTIGACIÓN																																	
CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES 1.1 Contexto 1.2 Justificación 1.3 Definición del Problema																																	
CAPÍTULO 2: ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS 2.1 Mapeo de Involucrados 2.2 Matriz de Análisis de Involucrados																																	
CAPÍTULO 3: PORBLEMAS Y OBJETIVOS 3.1 Árbol de Problemas 3.2 Árbol de Objetivos																																	
CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS 4.1 Matriz de Análisis de Alternativas 4.2 Matriz de Análisis de Impacto Objetivos. 4.3 Diagrama de Estrategias 4.4 Matriz de Marco Lógico																																	
CAPÍTULO 5: PROPUESTA 5.1 Antecedentes 5.2 Descripción 5.3 Formulación del Proceso de Aplicación de la Propuesta																																	
CAPÍTULO 6: Aspectos Administrativos CAPÍTULO 7: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES																																	
ENTREGA DEL ACTA DE APROBACIÓN FIRMADA POR EL TUTOR AL LECTOR																																	
ENTREGA DE ACTAS FIMADAS POR EL LECTOR AL CONSEJO DE CARRERA																																	
ENTREGA DE EMPASTADOS Y DIGITALES																																	
APROBACION DE HORARIOS DE SUSTENTACION																																	
INICIO DE LAS SUSTENTACIONES																																	

CAPÍTULO VII

7.01 Conclusiones

- Luego de revisar y analizar los diferentes textos relacionados acerca del tema del Reglamento Interno de CTS-SOLUTIONS, el cual le permite a las empresas dirigir adecuadamente sus operaciones, evita tener que impartir instrucciones a cada trabajador en particular; además permite sancionar disciplinariamente a quienes lo incumplen y contribuye al cumplimiento de las metas y objetivos.
- Se concluye de manera efectiva la comunicación entre empleador y empleado, ya que se deben realizar las consultas internas de la empresa para la elaboración del Reglamento Interno y así llegar a un consenso sobre derechos, obligaciones y oportunidades de ambos dentro de la organización.
- Con la propuesta planteada en la elaboración del reglamento interno de trabajo para la empresa CTS-SOLUTIONS, todos los empleados y trabajadores de la organización tendrán el beneficio de esta gran herramienta reguladora que les facilitara la toma de decisiones.
- Mejorará las relaciones interpersonales y su ambiente laboral, correspondiendo las principales variables en tomar un mejor rumbo, disminuyendo los conflictos que

anteriormente recalcaban tanto en la imagen corporativa como en su servicio, factores que excedían los recursos humanos y de tiempo.

7.02 Recomendaciones

- Adaptar el nuevo reglamento interno de trabajo a cada uno de los empleados y trabajadores de la organización para que puedan estar informados del tema a tratar, colocando a disposición de todo el material recopilado e investigado, para que pueda cambiar la actitud de cada trabajador y así tener buenas relaciones interpersonales.
- En toda la Empresa, no importante la cantidad de personal con los que se cuenta, es mantener a su personal continuamente capacitado en temas relacionados al reglamento interno de la organización para así tener claras y definidas las directrices para su conducción.
- Inculcar un buen ambiente laboral, mediante breves actividades de descanso o recreación que no afecte sus actividades o jornada laboral.
- Se recomienda conocer e identificar cada fortaleza y debilidad no solo por los miembros que dirigen la empresa sino también por sus colaboradores para mantener una estabilidad y diferenciarse del resto de empresas.

7.03 Referencias bibliográficas.

- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 5ta Edición*. Venezuela: EPISTEME.
- Grasso, L. (2006). *Encuestas. Elementos Para Su Diseño y Analisis*. Argentina: ENCUESTRO.
- Hernández Sampieri, R. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: MCGRAW-HILL.
- Herrera Guerra, J. (1998). *Las Sanciones Del Derecho Internacional*. AGENDA INTERNACIONAL.
- Mendenhall, W., & Beaver, R. (2010). *Introducción a la probabilidad y estadística*. México: CENGAGE LEARNING.
- Ortegon, E. P. (2005). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Poet Rodríguez, J. (2014). Selección de la muestra. En R. F.-C.-L. Hernández-Sampieri, *En Metodología de la Investigación 6ª ed*. México.: MCGRAW-HILL.
- Ramoz Pazos, R. (1998). *Objeto del Derecho:Derechos Personales*. Chile: TALCA.
- Yuraima, M., & Pasek, E. (2008). *La Observación, Discusión Y Demostración: Técnicas De Investigación En El*. LAURUS.
- 7Graus. (2016). *Significados*. Recuperado de <https://www.significados.com/recursos/>
- Administrativa, C. y. (2001). *Ciencia y Administrativa*. Recuperado de http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/herramientas_calidad/inpulso.htm
- Cajal, A. (2018). *Lifeder*. Recuperado de <https://www.lifeder.com/investigacion-de-campo/>
- CyTA. (2001). Recuperado de http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/herramientas_calidad/inpulso.htm
- DefinicionMX. (2018). Recuperado de <https://definicion.mx/derecho/>
- DefinicionMX. (2018). Recuperado de de <https://definicion.mx/politica/>
- Fernandez Ruiz, J. (2006). *Diccionario Jurídico. (Porrial, Editor)* Recuperado de <http://www.diccionariojuridico.mx/?pag=vertermino&id=1678>
- Martínez, V. (2015). *Ibanez Parkman Abogados*. Recuperado de, de <http://www.i-parkman.com/es/articulos/derecho-laboral/2365-veronica-martinez-reglamento-interior-de-trabajo>

- Pájaro, J. (2016). *QueesProyecto*. Recuperado de <https://queesproyecto.com/2016/03/28/definicion-de-analisis-de-involucrados/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2009). *Definición.de*. Recuperado de <https://definicion.de/norma/>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2012). *Definición.de*. Recuperado de <https://definicion.de/metodo-deductivo/>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2017). *Definición.de*. Recuperado de <https://definicion.de/articulo/>
- Vivir, B. (2016). *Secretaria Nacional de Planificacion y Desarrollo*. Recuperado de https://www.unicef.org/ecuador/Plan_Nacional_Buen_Vivir_2013-2017.pdf

7.04 Anexos

**ENCUESTA A COLABORADORES DE LA EMPRESA
"CTS-SOLUTIONS"**

TEMA: Propuesta de la creación de Reglamento Interno


CTS SOLUTIONS
Corporación Tecnológica de Servicios y Soluciones Empresariales

Objetivo: Saber el nivel de conocimiento que tienen los colaboradores sobre el reglamento interno de la empresa, cuan importante es y como este se involucra con su ámbito laboral.

Introducción: Lea detenidamente cada pregunta y marque con una X según su opinión.

1. **¿Qué tiempo tiene usted laborando en la empresa CTS-SOLUTIONS?**

Más de 2 años

Entre 1 a 2 años

Menos de 1 año

2. **¿Usted está satisfecho o insatisfecho con nuestra empresa?**

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

3. **¿Usted sabe que tan importante es un Reglamento Interno para una empresa u organización?**

Sí

No

4. **¿Conoce usted el Reglamento Interno de la empresa "CTS-SOLUTIONS"?**

Sí

No


CTS SOLUTIONS
Corporación Tecnológica de Servicios y Soluciones Empresariales

5. ¿Sabe con claridad cuales son las actividades y el rol que ejerce en la empresa?

Si

No

6. ¿Usted tiene conocimiento si se sanciona por conflictos o faltas laborales basandose en un reglamentoo interno en la empresa "CTS-SOLUTIONS"?

Si

No

7. ¿ Cree usted que la empresa se maneja en estado optimo y tiene un excelente servicio al cliente sin un reglamento interno?

Si

No

8. ¿Conoce sus derechos, obligaciones y sanciones que debe regir dentro de la empresa?

Si

No

9. ¿ Cuanto cree usted que es necesario la creación e implementación de un reglamento interno para normalizar la relación que tiene la empresa con sus trabajadores?

Muy Importante

Poco importante

Insignificativo

Insuficiente

10. ¿Cuál de las siguientes palabras usaría para describir el ambiente de su trabajo ?

Confiable

Armonioso

Agradable

Irritable

Desorganizado

Ineficaz

Quito, 02 de Mayo del 2018

Señores

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

Presente.

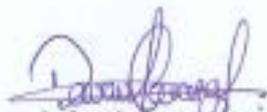
De mi consideración:

Me permito emitir el siguiente certificado correspondiente a la entrega del reglamento elaborado en el Instituto Tecnológico Superior Cordillera, ya que ha cumplido con los requisitos solicitados por parte de nuestra Institución, la elaboración de un reglamento Interno con la finalidad de normar todas las actividades que se realizan diariamente en la empresa.

El trabajo sobre la elaboración del reglamento interno para la empresa "CTS-SOLUTIONS", se encuentra terminado satisfactoriamente.

Es todo lo que puedo decir en honor a la verdad.

Atentamente,



Sr. Darwin Lacuango.
Gerente Propietario CTS-SOLUTIONS.

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS-PERSONAL

ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos para el proceso de Titulación, se **AUTORIZA** realizar el empastado del trabajo de titulación, del alumno(a) **VERA SCHULDT BIANCA LILIBETH**, portador de la cédula de identidad N° 1723892798, previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 02 de mayo del 2018



02 MAY 2018

Sra. Mariela Balseca
CAJA VISTO
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
CONSEJO DE CARRERA

Psic. Fabián Jara
Mesa Interna y Externa
DELEGADO DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN



Ing. William Parra
BIBLIOTECA



02 MAY 2018

9.28.185
COORDINACIÓN PRÁCTICAS

Ing. Samira Villalba
PRÁCTICAS PREPROFESIONALES
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
DIRECCIÓN DE CARRERA

Psic. Franklin Cevallos
Ing. Franklin Cevallos
DIRECTOR DE CARRERA



Ing. Samantha Prado
SECRETARÍA ACADÉMICA

Urkund Analysis Result

Analysed Document: BIANCA VERA.pdf (D37252997)
Submitted: 4/5/2018 6:13:00 PM
Submitted By: ill_bethforever@hotmail.com
Significance: 7 %

Sources included in the report:

willian Andrade.pdf (D30286462)
MARIA ALEJANDRA ROJAS VERDEZOTO.pdf (D26677035)
JESUS ALFONSO LINCANGO PILATUÑA.pdf (D37086152)
tesis caro Final 17-05-2016.docx (D20065556)
flor estefita tesis.docx (D26996837)
katherine n  niz tesis borrador.pdf (D30273460)
Su  rez Pe  a Evelin Yanina.pdf (D19607077)
Chacha Pozo Maria Elizabeth.docx (D19382126)
<http://www.dspace.cordillera.edu.ec/xmlui/handle/123456789/3270>

Instances where selected sources appear:

23



ING. M  NIZ NESA DIANA PATRICIA
Tutor del Proyecto