



TECNOLOGICO SUPERIOR  
“CORDILLERA”

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS –  
PERSONAL**

**ELABORACIÓN DE UN REGLAMENTO INTERNO, CON LA FINALIDAD  
DE MEJORAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS, DEL  
COMPLEJO COMERCIAL PLAZA LAS AMÉRICAS, UBICADO EN EL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO AÑO 2017.**

Proyecto de Investigación Previo a la Obtención del Título de Tecnólogo en  
Administración de Recursos Humanos - Personal

Autor: Willian Roberto Andrade García

Tutor: Ing. Ramiro Toro

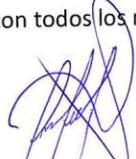
Quito, Octubre 2017.



## ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 25 de Septiembre de 2017

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta.) ANDRADE GARCIA WILLIAN ROBERTO de la carrera de ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS - PERSONAL cuyo tema de investigación fue: ELABORACIÓN DE UN REGLAMENTO INTERNO, CON LA FINALIDAD DE MEJORAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL COMPLEJO COMERCIAL PLAZA DE LAS AMÉRICAS, UBICADO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO AÑO 2017 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. TORO RAMIRO  
Tutor del Proyecto



ING. ALDAZ ANGELICA  
Lector del Proyecto



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR  
"CORDILLERA"  
DIRECCIÓN DE CARRERA  
Adm. R.R.H.H. y Marketing  
ING. FRANKLIN CEVALLOS  
Director de Escuela



ING. GALO CISNEROS  
Coordinador de la Unidad de Titulación



Matriz:  
Av. de la Prensa N45-268 y Logroño  
Teléfono: 2255460 / 2269900  
E-mail: instituto@cordillera.edu.ec  
Pág. Web: www.cordillera.edu.ec  
Quito - Ecuador

Campus 1:  
Calle Logroño Oe 2-84 y  
Av. de la Prensa (esq.)  
Edif. Cordillera  
Telfs.: 2430443 / Fax: 2433649

Campus 2:  
Bracamoros N15-163 y  
Yacuambi (esq.)  
Telf.: 2262041

Campus 3:  
Av. Brasil N46-45 y  
Zamora  
Telf.: 2246036

Campus 4:  
Yacuambi  
Oe2-36 y  
Bracamoros

### Declaratoria

Declaro que la investigación es totalmente, original, auténtica, y personal que se ha citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetan las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas doctrinas resultado, conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Willian Roberto Andrade García

C.C 17197776-3

### Licencia de uso no comercial

Yo, Willian Roberto Andrade García portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 171977776-3 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, Elaboración de un Reglamento Interno, con la finalidad de mejorar el cumplimiento de los objetivos del Complejo Comercial, Plaza las Américas, ubicado en el Distrito Metropolitano de Quito año 2017 con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

**FIRMA**



**NOMBRE**

Willian Roberto Andrade García

**CEDULA**

C.C. 171977776-3

Quito, a los 24 días del mes de Agosto de 2017

## Agradecimiento

Agradezco profundamente a Dios por iluminarme día a día, en mis estudios y todos los docentes que me han transmitido grandes conocimientos para poder concluir con éxito.

Al Instituto Tecnológico Superior Cordillera, por compartir sus conocimientos formando profesionales con alto nivel de valores éticos y humanistas, y a todos los profesores que supieron guiarme fortaleciendo mis conocimientos y carácter como una persona íntegra que puede incursionar en el ámbito laboral.

A la gerencia del Complejo Comercial Plaza las Américas, por darme la oportunidad de realizar la investigación, y a todas las personas que han ayudado a que realice este proyecto.

## **Dedicatoria**

Dedico este proyecto, con todo el amor a las personas que han sido mi inspiración de cada día al estar a mi lado en cada amanecer, gracias por ser el pilar fundamental y sendero para cada paso que doy en el camino, el contar con la presencia me fortalece y me llena de inspiración, para juntos llegar al éxito.

A Mis Padres e Hija

María, Francisco y Rafaela

## Índice General

Acta de aprobación de grado.....	ii
Declaratoria .....	iii
Licencia de uso no comercial .....	iv
Agradecimiento .....	v
Dedicatoria .....	vi
Índice General .....	vii
Índice de Tablas .....	x
Índice de Figuras .....	xi
Resumen Ejecutivo.....	xii
Abstract .....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
1. Antecedentes .....	1
1.01 Contexto .....	1
1.02 Justificación.....	5
1.03 Matriz “T” .....	7
1.03.01 Contextualización de la matriz .....	8
CAPÍTULO II.....	9
2.01 Mapeo de involucrados .....	10
2.02 Matriz de Análisis de Involucrados.....	11
2.02.01 Contextualización de la Matriz de Análisis de Involucrados .....	13
CAPÍTULO III .....	16
3. Problemas y Objetivos.....	16
3.01 Árbol de Problemas .....	17
3.01.01 Análisis del Árbol de Problemas .....	18
3.02 Árbol de Objetivos .....	20
3.02.01 Análisis del Árbol de Objetivo.....	21
CAPÍTULO IV .....	23
4. Matriz de Alternativas .....	23
4.01 Matriz de Análisis de Alternativas .....	24
4.01.01 Análisis de la Matriz de Alternativas .....	25
4.02 Matiz de Análisis de Impacto de los Objetivos .....	28
4.02.01 Análisis de la Matriz de Análisis de Impactó de los Objetivos.....	29

---

4.03. Diagrama de Estrategias.....	32
4.04 Matriz de Marco Lógico.....	34
4.04.01 Análisis de la Matriz de Marco Lógico.....	36
CAPÍTULO V .....	38
5. Propuesta.....	38
5.01 Antecedentes .....	38
5.02 Justificación de la propuesta .....	39
5.02.01 Objetivo general .....	40
5.02.02 Objetivos específicos.....	40
5.03 Marco Teórico .....	41
5.04 Filosofía Empresarial .....	43
5.04.01 Misión.....	43
5.04.02 Visión .....	44
5.04.03 Valores Corporativos .....	44
5.04.04 Organigrama Empresarial .....	45
5.05 Descripción de la Herramienta Metodológica.....	46
5.05.01 Enfoque de la Investigación .....	46
5.05.02 Modalidad básica de la investigación.....	46
5.05.03 Tipos de investigación.....	47
5.05.04 Etapas de la investigación .....	48
5.05.05 Población y muestra .....	48
5.05.06 Recolección de información.....	49
5.05.07 Técnicas de recolección de datos. ....	50
5.06 Reglamento Interno del Complejo Comercial Plaza las Américas .....	64
CAPÍTULO VI.....	90
6. Aspectos Administración .....	90
6.01 Recursos .....	90
6.01.01 Recursos Humanos.....	90
6.01.02 Recursos financieros. ....	92
6.01.03 Recursos materiales.....	92
6.01.04 Recursos tecnológicos.....	93
6.01.05 Recursos administrativos.....	93
6.01.06 Socialización del Reglamento Interno de trabajo.....	94

---

6.02 Presupuesto.....	95
6.03 Cronograma .....	96
CAPÍTULO VII.....	98
7. Conclusiones y Recomendaciones .....	98
7.01 Conclusiones .....	98
7.02 Recomendaciones .....	99
BIBLIOGRAFÍA.....	101
Anexos.....	103

## Índice de Tablas

1.03 Tabla 1 Matriz "T" .....	7
2.02 Tabla 2 Matriz de Análisis de Involucrados .....	11
4.01 Tabla 3 Matriz De Análisis De Alternativas .....	24
4.02 Tabla 4 Matiz De Análisis De Impacto De Los Objetivos .....	28
4.04 Tabla 5 Matriz De Marco Lógico .....	34
5.05.07.01 Tabla 6 Pregunta 1 .....	54
5.05.07.03 Tabla 7 Pregunta 2 .....	55
5.05.07.05 Tabla 8 Pregunta 3 .....	56
5.05.07.07 Tabla 9 Pregunta 4 .....	57
5.05.07.09 Tabla 10 Pregunta 5 .....	58
5.05.07.11 Tabla 11 Pregunta 6 .....	59
5.05.07.13 Tabla 12 Pregunta 7 .....	60
5.05.07.15 Tabla 13 Pregunta 8 .....	61
5.05.07.17 Tabla 14 Pregunta 9 .....	62
5.05.07.19 Tabla 15 Pregunta 10 .....	63
6.02 Tabla 16 Presupuesto .....	95
6.03 Tabla 17 Cronograma .....	96

## Índice de Figuras

2.01 Figura 1 Mapeo de involucrados.....	10
3.01 Figura 2 Árbol de Problemas .....	17
3.02 Figura 3 Árbol de Objetivos.....	20
4.03 Figura 4 Diagrama de Estrategias .....	32
5.04.04 Figura 5 Organigrama Empresarial.....	45
5.05.07.02 Figura 6 Pregunta 1 .....	54
5.05.07.04 Figura 7 Pregunta 2 .....	55
5.05.07.06 Figura 8 Pregunta 3 .....	56
5.05.07.08 Figura 9 Pregunta 4 .....	57
5.05.07.10 Figura 10 Pregunta 5 .....	58
5.05.07.12 Figura 11 Pregunta 6 .....	59
5.05.07.14 Figura 12 Pregunta 7 .....	60
5.05.07.16 Figura 13 Pregunta 8 .....	61
5.05.07.18 Figura 14 Pregunta 9 .....	62
5.05.07.20 Figura 15 Pregunta 10 .....	63

## Resumen Ejecutivo

Este proyecto se realizó basado en la importancia y la inexistencia de un Reglamento Interno en el Complejo Comercial Plaza las Américas, considerando que es importante contar con normas y políticas regulatorias establecidas para el personal de la empresa.

El objetivo general es implementar un control apropiado para el personal de la empresa, que nos permita cumplir a cabalidad con las normativas establecidas, fundamentadas en encuestas que se realizaron al personal que labora en Plaza las Américas, siendo los beneficiados la empresa y los trabajadores al contar con una normativa reguladora que mejorará el clima laboral y el desempeño de los trabajadores.

El estudio realizado para la creación y ejecución del Reglamento Interno, permitirá mejorar las condiciones laborales para el crecimiento del trabajador y de la empresa, con normativas empresariales que se deberán cumplir a cabalidad con el fin de alcanzar los objetivos planteados por el Complejo Comercial Plaza de las Américas.

## Abstract

This project was based on the importance and lack of an Internal Regulation in the Plaza Las Americas Commercial Complex. Since it is important to have rules and regulatory policies established for the company's staff and that there is currently no such regulation.

The general objective is to implement an appropriate control for the personnel of the company, that allows us to fully comply with established regulations, Based on surveys that were carried out on staff working in Plaza lass Americas, benefiting the company and the workers by having a regulation that will improve the work climate and the performance of workers

The study carried out for the creation and execution of the Internal Regulation, will allow to improve the working conditions for the growth of the worker and the Company, with business regulations that must be fully complied with in order to achieve the objectives set by the Plaza de lass Americas Commercial Complex

## CAPÍTULO I

### 1. Antecedentes

#### 1.01 Contexto

El reglamento interno de trabajo, es un documento de suma importancia en toda empresa, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el trabajador, es una herramienta indispensable para mejorar la productividad, estabilidad y regularizar los derechos y obligaciones del empleador y trabajador. Se encarga de contemplar aquellos aspectos que no forma parte expresa por la ley, o que simplemente ha quedado al libre albedrío de las partes, en la cual está reglamentado por los artículos 104 a 125 del Código Sustantivo de Trabajo, considerando, claro está, la derogatorias que hizo en la ley 1429 de Diciembre 29 de 2010.

Su importancia también se vislumbra al momento de tratar algún problema surgido por un trabajador, puesto que cualquier sanción debe estar contemplada en el reglamento, y si este no existe, la empresa tendrá dificultades si decide sancionar a un empleado, sin las bases regulatorias y sin ofrecerle al trabajador un debido proceso, aspectos que deben estar en el Reglamento Interno de trabajo.

Unas de las funciones básicas de la normatividad jurídica es contribuir a la reproducción de la formación social concreta en la que actúa, fundamentalmente en las relaciones de producción, en las que se asienta las clases sociales que se generan en ellas, las que dependen del lugar que se ocupan en la pirámide que surgen como consecuencia del desenvolvimiento de las fuerzas productivas dentro de la sociedad.

*Las bases de la estructura del trabajo proviene de referencias antiguas como el código Hammurabi y la Biblia, pero es en el siglo XIX y cuando aparecen las leyes que buscan la protección de los trabajadores a causa del cambio de talleres a las fábricas en Europa, lo que propició el inicio y la formación del movimiento obrero y la rebelión del pensamiento representado por Saint Simón, Robert Owen, Fourier.*

*En esta etapa del capitalismo se encuentran las referencias más antiguas del reglamento interior de trabajo. Es precisamente en el código fabril en el que el capitalista de aquella época determina en su absoluta voluntad de la nominación que despliegue sobre los trabajadores.*

*La libreta de castigos en manos del capataz, reemplaza el látigo del negro donde todas las personas naturalmente se resuelvan en multas en dinero y descuentos al salario y la sagacidad legislativa de los licurgos hacen que la trasgresión a sus leyes les resulte más lucrativa, si cabe, que el acatamiento de las mismas.*

*Durante el siglo XIX y las primeras décadas del XX, en muchos países el obrero se presentaba en las factorías a vender su fuerza de trabajo en el entendido de que el comprador de la misma le imponía, unilateralmente, no solo las condiciones de trabajo, jornada, salario, etc. sino además la forma como se iba ejecutar y desarrollar aquel.*

*En tal sentido el reglamento interior de trabajo fue en sus inicios un auténtico contrato de adhesión a principios del siglo XX; lo común era que los patrones fijaran de manera verbal o escrita un reglamento interior o como hemos*

*dicho un reglamento de taller, llamado asimismo reglamento de fábrica, de que se dependía de los trabajadores en general debían dar cumplimiento a diversas obligaciones dentro del lugar en donde se lleve a cabo las actividades laborales en las que se encontraban entrar o salir sólo a determinadas horas del día, no pasar de un departamento a otro; menos distraer o establecer conversación con el compañero, más próximo sino solamente tratándose de lo íntimamente relacionado con el trabajo; no recibir a persona alguna, como esposa, ni hijos, ni familiares, ni recibir recados aunque fuera urgentes de su propio hogar etc. (Lóyzaga de la Cueva, 2013, págs. 196, 197).*

En Ecuador el primer Reglamentos Interno de Trabajo fue implementado en las empresas ferrocarriles donde se explotaba a los trabajadores, no se respetaba los horarios de trabajo, trabajaban sin descanso, así también les descontaban de sus remuneraciones al no acatar órdenes a los jefes superiores.

Tomándose ese ejemplo las fábricas textiles y las demás empresa, implementaron la creación de un documento que tenga como una orden reguladora para los trabajadores donde consultaba primero al Ministerio de Trabajo si podían crear dicho documento que se llamaría Reglamento Interior de Trabajo.

El Art. 64. Del Código Laboral nos dice que todas las empresas deben tener un reglamento interno donde las fábricas y todos los establecimientos de trabajo colectivo elevarán a la Dirección General del Trabajo o a las subdirecciones del trabajo en sus respectivas jurisdicciones, copia legalizada del horario y del reglamento interno para su aprobación.

Sin tal aprobación, los reglamentos no surtirán efecto en todo lo que perjudiquen a los trabajadores, especialmente en lo que se refiere a sanciones.

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

Para que tenga efecto el reglamento interno de trabajo, tiene que estar suscrito por el Director o Subdirector del Trabajo, deberá enviarse a la organización de trabajadores de la empresa y fijarse permanentemente en lugares visibles del trabajo, para que pueda ser conocido por los trabajadores. El reglamento podrá ser revisado y modificado por las autoridades, por causas motivadas en todo caso, siempre que lo soliciten más del cincuenta por ciento de los trabajadores de la misma empresa.

Plaza las Américas ha formado parte de la vida de varias generaciones de ecuatorianos, el complejo comercial fue inaugurado el 17 de Agosto de 1997, se encuentra ubicado en el Distrito Metropolitano de Quito en la Av. República Oe4-27 y Naciones Unidas.

Plaza las Américas se ha ampliado en diversas ocasiones de acuerdo a las necesidades de sus clientes, ha crecido en un lugar estratégico del norte de la ciudad, convirtiéndose en un gran referente para la sociedad por la dimensión y calidad en atención a sus clientes.

El Complejo Comercial se ha convertido en un eje central de desarrollo económico, así como en un centro de actividad comercial, gastronómica y cultural del sector.

Para mejorar la productividad y el servicio con los clientes es necesario contar con un Reglamento Interno, que permita que los trabajadores conozcan de forma clara su deberes, derecho y responsabilidades, así como también se debe establecer un perfil adecuado para cada uno de sus colaboradores lo que permita tener un crecimiento y desarrollo óptimo con nuestros clientes y evitar conflictos laborales.

### **1.02 Justificación.**

La elaboración del Reglamento se lo realiza con la finalidad de obtener resultados positivos, como cambios de actitud, laboral entre empleado y trabajador. Al crear el Reglamentario Interno en Plaza las Américas, se dispondrá de normas y políticas conforme lo establece el Art. 64 del Código Laboral, donde las empresas tienen que acatarse con dicho mandato con el fin de dar cumplimiento a la ley laboral en el Ecuador.

Con la elaboración del Reglamento Interno, el Complejo Comercial Plaza las Américas, tendrá un documento legal y regulador para que los colaboradores sepan cuáles son sus obligaciones, prohibiciones y sanciones por incumplimiento.

## Definición del problema central (MATRIZ "T")

*La matriz "T" es una plantilla que contiene el resumen del proyecto o programa. En dónde se plasma el problema que nos lleva al estudio y en el lado izquierdo las fuerzas impulsadoras donde se desarrolla las soluciones que existen, y al lado derecho las fuerzas bloqueadoras las cuales podrían indicar que problemas podemos encontrar en la estrategia que consideramos en la definición del problema que el proyecto busca solucionar es el paso y la decisión más importante del proceso de diseño de un proyecto, donde esencialmente, son grandes respuestas a grandes problemas. (Maurtua M. , 2014).*

La matriz detalla la situación actual de la empresa determinando la situación empeorada que está dada por fuerzas bloqueadoras. Las fuerzas impulsadoras que determinan una solución mejorada, dentro de la matriz se establecerá parámetros que califiquen lo real que es lo que vivimos actualmente y lo ideal que es a donde queremos llegar, con la siguiente calificación y su equivalencia.

1= Bajo, 2= Medio bajo, 3=Medio, 4=Medio alto, 5= Alto

### 1.03 Matriz "T"

**Tabla 1 Matriz "T"**

<b>Situación Empeorada</b>	<b>Situación Actual</b>				<b>Situación Mejorada</b>
Improductividad y conflicto laboral.	Incumplimiento de los objetivos empresariales del Complejo Plaza las Américas				Productividad y buen clima laboral.
<b>Fuerzas Impulsadoras</b>	<b><u>I</u></b>	<b><u>PC</u></b>	<b><u>I</u></b>	<b><u>PC</u></b>	<b>Fuerzas bloqueadoras</b>
Elaborar el reglamento interno que defina técnicas eficientes para el desempeño del personal.	2	4	5	2	Desinterés por parte de la administración para determinar normas y políticas para los trabajadores.
Socializar el reglamento interno con todos los miembros de la empresa.	2	5	4	2	Resistencia al cambio por la gerencia del complejo.
Motivar al personal para que trabaje en equipo.	2	4	4	2	Carencia de presupuesto para la ejecución de cursos de motivación para el personal.
Evaluación de desempeño a los trabajadores.	2	5	4	2	Incumplimiento de cronograma para evaluar por parte de la administración.
Generar incentivos no remunerados.	3	5	4	1	Desinterés del área de Recursos Humanos en implantar los incentivos no remunerados.

**Fuente Empresa:** Complejo Comercial Plaza las Américas

**Elaborado Por:** Willian Andrade

### 1.03.01 Contextualización de la matriz

La matriz T, establece la relación causa y efecto y el nivel de impacto que provoca ante las condiciones de la problemática existente.

Como situación actual tenemos el incumplimiento de los objetivos empresariales del Complejo Comercial Plaza las Américas, como situación empeorada tendríamos la Improductividad y conflicto laboral, por lo tanto es prioridad en promover una situación mejorada a través de la productividad y buen clima laboral.

Se ha determinado cinco fuerzas bloqueadoras que evitan la mejora de la situación y cinco fuerzas impulsadoras que ampararan la factibilidad del proyecto, estipulándolas por orden de importancia.

Como fuerzas impulsadoras tenemos; Elaborar el Reglamento Interno que defina técnicas eficientes para el desempeño del personal; Socializar el reglamento interno con todos los miembros de la empresa; Motivar al personal para que trabaje en equipo; Evaluación de desempeño a los trabajadores; Generar incentivos no remunerados.

Como fuerzas bloqueadoras tenemos; Desinterés por parte de la administración en contar con normas y políticas para los trabajadores; Resistencia al cambio por la gerencia del complejo; Carencia de presupuesto para la ejecución de cursos de motivación para el personal; Incumplimiento de cronograma para evaluar por parte de la administración; Desinterés del área de Recursos Humanos en implantar los incentivos no remunerado

## CAPÍTULO II

### Mapeo de Involucrados

*“El análisis de involucrados es una herramienta que permite identificar los actores sociales más importantes del Estado, sector privado y sociedad civil que puedan ser la base para la implementación de una intervención.” (Maurtua M. D., 2013, pág. 1)*

El mapeo de involucrados permite determinar los actores claves tanto internos como externos, que serán participes dentro del proyecto, son instituciones o grupos de personas que desempeñan un rol y de acuerdo a sus intereses pueden determinar afectados o favorecidos dentro de un problema en la investigación.



## 2.01 Mapeo de involucrados



**Figura 1** Mapeo de involucrados

**Fuente Empresa:** Complejo Comercial Plaza las Américas

**Elaborado Por:** Willan Andrade

## 2.02 Matriz de Análisis de Involucrados

Tabla 2 Matriz de Análisis de Involucrados

Actores	Interés sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos, mandatos, capacidades	Interés sobre el proyecto	Conflictos potenciales
<b>Empresa</b>	Implementar el reglamento interno basado en leyes y políticas que exige el ministerio de trabajo con el fin de lograr eficiente desempeño.	Desinterés en contar con un reglamento para iniciar el proceso de cambio en la empresa con el personal.	Gerente general, Gerente de operaciones, Gerente de RR.HH trabajador Universal de los derechos humanos Art. 23 numeral 1 y 2 área de Recursos Humanos	Con la ejecución del reglamento interno dar cumplimiento las normas y políticas establecidas y reducir el índice de conflictos.	Resistencia a la aceptación del reglamento interno por las partes gerenciales por temor a que los derechos de los trabajadores se vean afectado.
<b>Empleados</b>	Disponer de normas y procedimientos que le garanticen conocer sus deberes y derechos	Apatía de los trabajadores para nombrar una delegación que participe en la elaboración del reglamento	Sindicatos código de trabajo constitución de la Republica convenios con la OIT y comités empresariales	Participación de los trabajadores en la elaboración del reglamento interno	Los trabajadores no tienen normas dispuestas a cumplir
<b>Clientes</b>	Personal capacitado que brinde servicio de excelencia.	Desinterés por parte del personal en solucionar los problemas producidos.	Ley del consumidor	Compromiso con atención al cliente con eficiencia y eficacia.	Despreocupación de los departamentos involucrados en dar priorización a las quejas de los clientes.
<b>Sociedad</b>	Conocimiento de normas laborales	Apatía y desinterés en la comprensión de los problemas laborales	Tener un conocimiento de normas, constitución del Ecuador y ministerio de trabajo	Entender la normativa que rige el ministerio de trabajo entre empleador y trabajador	El desconocimiento de normas o acuerdo con la empresa de una norma laboral

<b>Estado</b>	Controlar el cumplimiento a la regulación de normas, reglas y políticas que aseguren el bienestar del trabajador.	Desconocimiento de los derechos de los trabajadores lo que provoca un alto índice de conflictos laborales	Código de trabajo Art. 64 del código laboral constitución república del Ecuador ministerio de trabajo.	Garantizar que los trabajadores cumplan con el reglamento como exige la ley laboral garantizando el bienestar y seguridad del personal.	Incumplimiento al control de las leyes dictaminadas por parte de los entes regulatorios del estado ecuatoriano
---------------	---	---	--	---	--

**Fuente Empresa:** Complejo Comercial Plaza las Américas

**Elaborado Por:** Willian Andrade

### 2.02.01 Contextualización de la Matriz de Análisis de Involucrados

De acuerdo al mapeo de involucrados, se ha determinado la importancia de cada una de las partes que intervienen en el proyecto, y dentro de la matriz se establece como el primer involucrado, la empresa Plaza las Américas, el interés sobre el problema central, implementar el Reglamento Interno basándose en leyes y políticas que exige el Ministerio de Trabajo con la finalidad de mejorar el desempeño de los trabajadores, habiendo un problema percibido, desinterés en contar con un Reglamento Interno para iniciar un proceso de cambio en la empresa con el personal, teniendo como recursos, mandatos el Gerente general, Gerente de operaciones, Gerente de Recursos humanos el trabajador universal de los derechos humanos Art. 23 numeral 1y 2 área de Recursos Humanos, teniendo como interés sobre el proyecto con la ejecución del Reglamento Interno es dar cumplimiento a normas y políticas establecidas, teniendo un conflicto potencial la resistencia a la aceptación del presente Reglamento Interno por temor a que los derechos de los trabajadores se vean afectados.

Tenemos a los empleados, el interés sobre el problema central es contar con normas y procedimientos que garanticen sus deberes y derechos, como problema percibido, la apatía de los trabajadores para nombrar una delegación que participe en la elaboración del reglamento, se seguirá considerando fuerzas impulsadoras a los recursos mandatos y capacidades a los Sindicatos, Código de Trabajo Constitución de la Republica los convenios con el Organismo Internacional del Trabajo y Comités Empresariales, el interés sobre el proyecto es contar con la participación de los

---

trabajadores en la elaboración del Reglamento Interno, teniendo los conflictos potenciales, los trabajos no tienen normas dispuestas a cumplir.

Como tercer involucrado tenemos los clientes cuyo interés sobre problema central es que, el personal esté capacitado y brinde servicio de calidad, teniendo como problema percibido el desinterés por parte del personal en satisfacer las necesidades de la empresa y de los clientes se cuenta con los recursos mandatos y capacidades, como la ley del consumidos, el interés sobre el proyecto lo determinan los clientes que requieren eficiencia y eficacia evidenciándose un conflicto potencial, la despreocupación de los departamentos involucrados al no priorizar las quejas de los clientes.

También tenemos como cuarto involucrado a la sociedad, el interés sobre el problema central, que el personal tenga conocimientos de normas laborales, los problemas percibidos como la apatía y desinterés de la comprensión en los problemas laborales, teniendo como recursos mandato y capacidades, el tener un conocimiento de normas, de la constitución del Ecuador y Ministerio de Trabajo, obteniendo, interés sobre el proyecto, tener un entendimiento de la normativa que rige el Ministerio de Trabajo para los empleadores y trabajadores, habiendo los conflictos potenciales, el desconocimiento de normas o acuerdo con la empresa de una norma laboral.

El ultimo involucrado se establece el Estado, que ante el problema central el interés es controlar el cumplimiento a la regulación de normas, reglas y políticas que aseguren el bienestar del trabajador, teniendo un problema percibido como el desconocimiento de los derechos de los trabajadores lo que provoca un alto índice de conflictos laborales, contando recursos mandatos y capacidades, el Código de Trabajo Art. 64 del Código Laboral, Constitución de la República del Ecuador ,y el Ministerio de Trabajo, el interés sobre el proyecto es, garantizar que los trabajadores cumplan con el reglamento como exige la ley laboral, garantizando el bienestar y seguridad del personal, y como conflictos potenciales hemos encontrado , el incumplimiento al control de las leyes dictaminadas por parte de los entes reguladores del Estado Ecuatoriano.

## CAPÍTULO III

### 3. Problemas y Objetivos

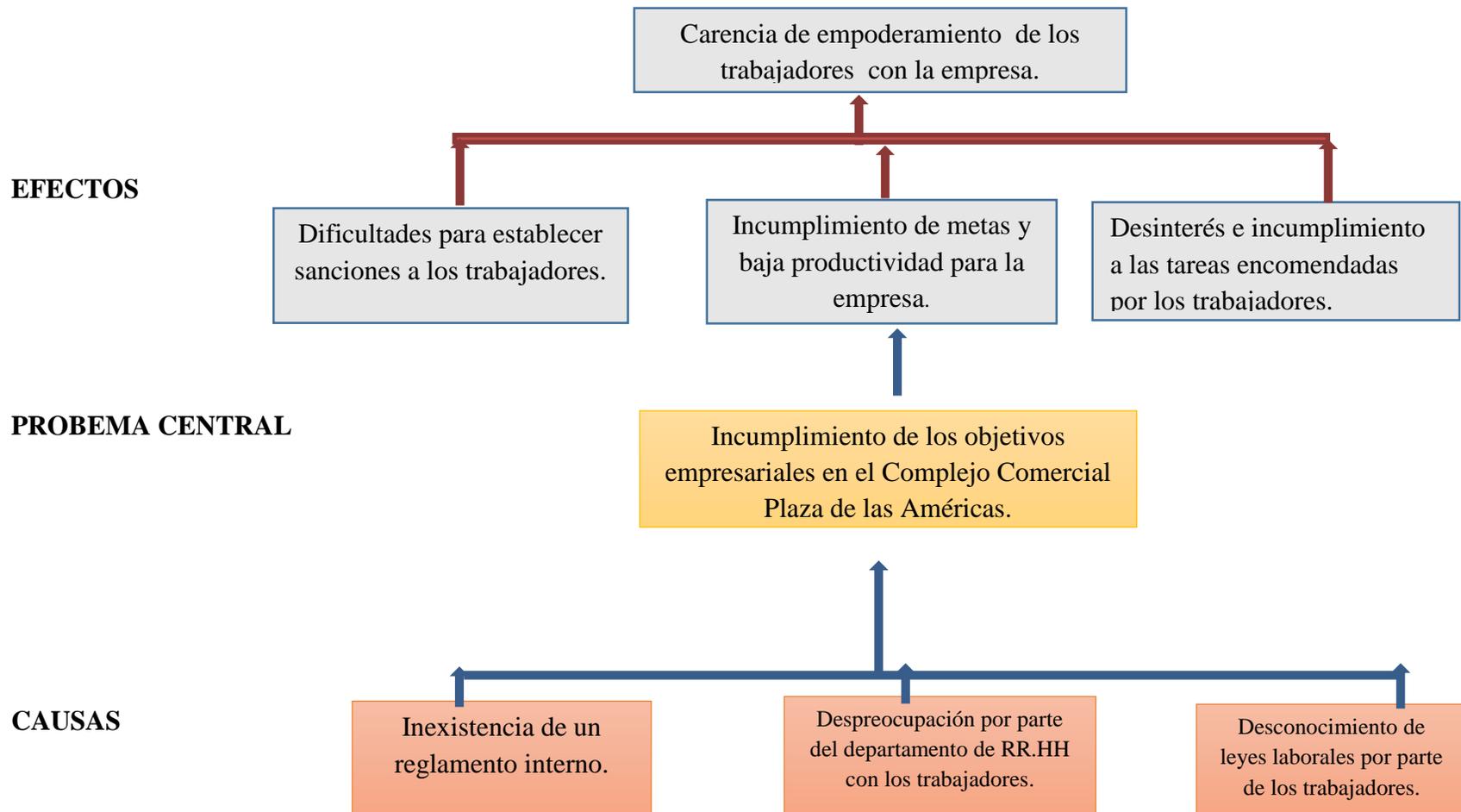
#### Árbol de Problemas

Según Navas M, Mónica el Árbol de Problemas es:

*“es una ayuda importante para entender la problemática a resolver. En él se expresan, en encadenamiento causa/ efecto, las condiciones negativas percibidas por los involucrado en relación con el problema en cuestión”* (Navas , 2010)

El árbol de problemas es una técnica de análisis que nos faculta a establecer las causas y efectos del problema central contemplando las posibilidades de conseguir objetivos positivos para el futuro.

### 3.01 Árbol de Problemas



**Figura 2** Árbol de Problemas

**Fuente Empresa:** Complejo Comercial Plaza las Américas

**Elaborado Por:** Willian Andrade

### 3.01.01 Análisis del Árbol de Problemas

En el árbol de problemas hemos encontrado los siguientes problemas cuyas causas son la inexistencia de un Reglamento Interno para los trabajadores, debido a la despreocupación por parte del departamento de Recursos Humanos, promoviendo un alto desconocimiento de leyes laborales por parte de los empleados de la empresa.

Como problema central tenemos el incumplimiento de los objetivos empresariales en el Complejo Comercial Plaza de las Américas por parte de los trabajadores.

Como efectos encontrados se determina la dificultad para establecer sanciones a los trabajadores del Complejo Comercial, por el incumplimiento de metas y baja productividad por parte de los trabajadores, que con lleva a la carencia de empoderamiento de los trabajadores con la empresa.

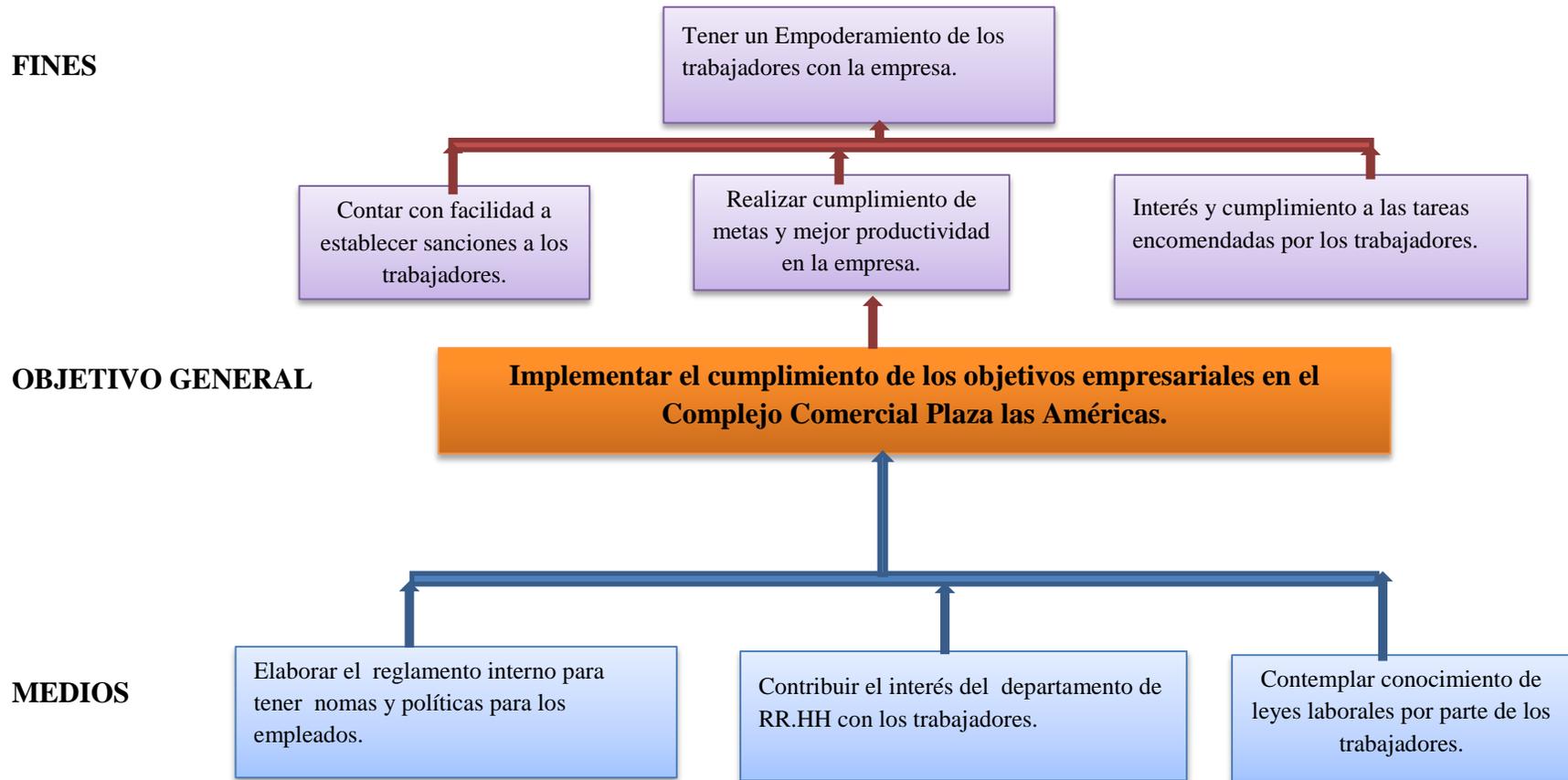
## Árbol de Objetivos

El árbol de objetivos se basa en transformar el problema central en soluciones positivas para la empresa generadas del árbol de problemas con sus causas y efectos orientados a través de medios para el planteamiento de logros factibles para el bienestar de la organización.

**Según** Martinic,S (1996) El Árbol de Objetivo establece que:

*“los objetivos de un proyecto aluden a los cambios esperados en la situación inicial del problema identificado a través de las actividades y productos/resultados planificados en el proyecto”* (Martinic, Guía práctica para el diseño de proyectos sociales, 1996, pág. 12)

### 3.02 Árbol de Objetivos



**Figura 3** Árbol de Objetivos

**Fuente Empresa:** Complejo Comercial Plaza las Américas

**Elaborado Por:** Willian Andrade

### 3.02.01 Análisis del Árbol de Objetivo

El objetivo general del proyecto es implementar el reglamento interno para el cumplimiento de los objetivos empresariales del Complejo Comercial Plaza las Américas que se fundamenta en.

Como medios tenemos la elaboración del reglamento interno para tener normas y políticas para los empleados, ya que ayudara al buen comportamiento de los trabajadores.

Contribuyendo, interés del departamento de Recursos Humanos para establecer un ente regulador para los trabajadores.

Contar con conocimientos de leyes laborales por parte de los trabajadores, evitando sanciones inesperadas.

Teniendo como objetivo general, la implementación y el cumplimiento de los objetivos empresariales en el Complejo Comercial Plaza las Américas por parte de los trabajadores.

---

Como fines tenemos, contar con una facilidad para establecer sanciones a los trabajadores en casos imprevistos.

Alcanzando una mejor productividad y el cumplimiento de metas en la empresa, con el fin de realizando un mejor desarrollo colectivo.

Teniendo interés y cumplimiento a las tareas encomendadas por los trabajadores, a sus superiores.

Percibiendo, como fin ideal el, empoderamiento de los trabajadores con la empresa, obteniendo una máxima rentabilidad y cumplimiento de metas.

## CAPÍTULO IV

### 4. Matriz de Alternativas

*El análisis de alternativas permite a la entidad formuladora del proyecto establecer el objetivo central del proyecto, identificar los medios posibles para alcanzarlo y seleccionar aquellos que resulten más adecuados. El objetivo principal del proyecto representa un cambio social, cuyo logro es en sí mismo la solución al problema central que afecta a la población potencialmente beneficiaria. (CEMPRO, S.F., pág. 1)*

La matriz de alternativas tiene como objetivo formular soluciones efectivas que permitan disminuir los problemas, buscando lograr como fines claros que deben trabajarse para lograr proyecto con éxito eligiendo estrategias viables para una meta empresarial.

## 4.01 Matriz de Análisis de Alternativas

**Tabla 3 Matriz de Análisis de Alternativas**

C O M P O N E N T E S	Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categoría
	P R O P O S I T O	Establecer normas y políticas para el personal	5	5	4	5	4	23
Generar alta importancia por parte de RR.HH para la generación del reglamento interno		5	4	4	5	4	22	Alta
Promover a gerencia el desarrollo de dicho reglamento		5	5	5	4	4	23	Alta
Diseño de reglamento interno con el fin de que los empleados cumplan a cabalidad normas disputas.		5	5	5	4	4	23	Alta
Proporcionar conocimientos de leyes laborales por parte de los trabajadores		5	5	5	4	4	23	Alta
							<b>Total</b>	<b>114</b>

**Fuente Empresa:** Complejo Comercial Plaza de Las Américas

**Elaborado Por:** Willian Andrade

#### 4.01.01 Análisis de la Matriz de Alternativas

La matriz de alternativas presenta el planteamiento de medios que analizarán el impacto sobre el propósito y las distintas factibilidades que un proyecto necesita para una correcta ejecución.

Teniendo como componentes los siguientes objetivos, establecer normas y políticas para el personal de Plaza las Américas teniendo un impacto sobre el propósito sobre 5, es decir alto ya que es indispensable la implementación de un reglamento, la factibilidad técnica se califica un nivel de 5, ya que se cuenta con medios necesarios, la factibilidad financiera mantiene un nivel medio alto de 4, contando con la factibilidad social se encuentra un nivel alto de 5, se mantiene un apoyo de la sociedad, y la factibilidad política se la estima sobre 4, medio alto ya que se encuentra con los procesos toda esta matriz se sitúa en categoría alta con un puntaje total de 23 lo que facilita la ejecución del primer objetivo.

Tener alta importancia por parte del departamento de Recursos Humanos, la creación del Reglamento Interno que ejerce mucho impacto sobre el propósito se califica sobre 5, teniendo la posibilidad técnica y financiera se cuenta con los requerimientos indispensables y se puntualiza en un nivel 4, medio alto, sobre el propósito, la perspectiva social se califica sobre 5, alto, teniendo la contingencia política sobresale el nivel medio alto de 4, lo que significa que este segundo objetivo se posiciona en una alta categoría, alcanzando un puntaje de 22.

Promover a la gerencia el desarrollo de dicho Reglamento Interno manteniendo un nivel alto de 5, acerca del impacto sobre el propósito existiendo interés sobre el tema, la factibilidad técnica cuenta con los medios lo que ayuda alcanzar el nivel sobre 5, teniendo una perspectiva financiera alta alcanzando un puntaje de 5. que significa tener los medios suficientes, la posibilidad social se lo califica dentro de un nivel medio alto, 4, con el apoyo de las personas, la factibilidad política se determina en un nivel medio alto sobre 4, todos estos puntajes establecen que el tercer objetivo tiene una categoría alta con un puntaje de 23 y es factible para su realización.

El objetivo general se basa en el Diseño del Reglamento Interno con el fin de que los empleos cumplan a cabalidad, normas dispuestas, el impacto sobre el propósito mantiene un nivel alto, 5, la apariencia técnica es posible gracias a los métodos a utilizarse al que se acredita un nivel alto de 5, teniendo una contingencia financiera comprometida para avanzar en el proyecto, se lo califica el nivel alto, 5, la representación social se le atribuye en un nivel medio alto sobre 4, se cuenta con el apoyo de la empresa, la factibilidad política está cuantificada sobre el nivel medio alto, 4, el propósito en si es considerado realizable con un puntuación de 23 definiendo una categoría alta.

Proporcionar conocimientos de leyes laborales por parte de los trabajadores, teniendo el impacto sobre el propósito en un nivel alto de 5, la factibilidad técnica es posible por los medios relevantes, manteniendo un nivel alto, 5, la perspectiva

---

financiera está acorde para sostener el gasto del proyecto teniendo una calificación alta de un nivel de 5 lo que es factible realizase por el presupuesto, el aspecto social es relevante en un nivel medio alto, 4, se cuenta con el apoyo de todos los departamentos gerenciales, la apariencia política llegando a acuerdos y respetando los reglamentos empresariales, teniendo a un nivel medio alto de 4, teniendo a una puntuación de 23 lo cual nos indica que la categoría es alta para la ejecución.

## 4.02 Matiz de Análisis de Impacto de los Objetivos

**Tabla 4 Matiz de Análisis de Impacto de los Objetivos**

Objetivos	Factibilidad de lograrse	Impacto de genero	Impacto ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total	Categoría
Establecer normas y políticas para el personal	Con la creación del reglamento interno es contar con mejor rentabilidad para la empresa. (5)	Respeto a los derechos laborales sin distinción de género en la empresa ( 5 )	Progreso de conocimientos de leyes de los trabajadores (5)	Reconocer las normas y políticas laborales como exige el Ministerio de Trabajo (5)	Con la aplicación del reglamento tener un mejor comportamiento del personal. ( 4 )	24	25-21 Alto
Generar alta importancia por parte de RR.HH para la generación del reglamento interno	Compromiso de la gerencia a mantener el cambio interno con el personal.( 5 )	Respetar las normas y políticas desde los gerentes sin acepción a flexibilidades (4)	Mejor conocimiento del trabajador a leyes y normas laborales. (5)	Mejora el ambiente laboral en la empresa desde la gerencia. ( 5 )	Tener un empoderamiento y la aceptación de nuevas normas por los trabajadores. ( 4 )	23	20-16 Medio alto
Promover a gerencia el desarrollo de dicho reglamento	Contar con mejor compromiso en la parte laboral de los trabajadores hacia la empresa. ( 5)	Respeto a los derechos del trabajador basados en el reglamento ( 4 )	Mejoramiento del clima laboral para los trabajadores. (4)	Responde a los inspectores de trabajo con dichas normas.(5 )	Cumplimiento de normas establecidas en el reglamento para el proceso de cambio.( 4 )	22	20-16 Medio alto
Elaboración del reglamento interno con el fin de que los empleados cumplan a cabalidad normas disputas	Gracias a la elaboración del reglamento interno el principal beneficiario es la empresa. (5)	Reconocimiento a las habilidades y destrezas en los conocimientos de dichas normas implementadas. ( 5 )	Mejoramiento de condiciones laborales fundamentadas en los conocimientos adquiridos. ( 4 )	Interés de la empresa en tener una mejor cultura empresarial en el proceso de cambio. (5)	Conformidad y confianza generada entre las partes al no verse afectadas por el reglamento implementado. ( 4 )	23	20-16 Medio alto
Proporcionar conocimientos de leyes laborales por parte de los trabajadores	Oportuna capacitación a los empleados del complejo (5)	Los beneficiados será tanto la empresa como los trabajadores (4)	Los trabajadores más confiados al tener conocimiento de leyes y reglamentos (5)	Será importante que los trabajadores conozcan sus derechos y obligaciones (5)	Será sostenible, capacitando conforme las reformas de leyes que existan (5)	24	25-21 Alto

**Fuente Empresa:** Complejo Comercial Plaza las Américas

**Elaborado Por:** Willian Andrad

#### 4.02.01 Análisis de la Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

La matriz de análisis de impacto de los objetivos tiene relación con la matriz de Alternativas para ello se analiza los objetivos principales del proyecto el mismo que establezca el impacto sobre el propósito es medio alto para la creación del proyecto.

Teniendo como objetivos el establecer normas y políticas para el personal teniendo la factibilidad de lograrse, con la creación del Reglamento Interno es contar con mejor rentabilidad para la empresa, teniendo un impacto de género el respeto a los derechos laborales sin distinción de género en la empresa, como impacto ambiental es el Progreso de conocimientos de leyes de los trabajadores, teniendo una relevancia, Reconocer las normas y políticas laborales como exige el Ministerio de Trabajo, como sostenibilidad tenemos la aplicación del reglamento para tener un mejor comportamiento del personal teniendo un puntaje de 24 que es alto para lograrse el objetivo.

Generar alta importancia por parte de Recursos Humanos para la generación del Reglamento Interno la factibilidad de lograrse, tiene el compromiso de la gerencia a mantener el cambio interno con el personal, generando impacto de género, respeto a los derechos laborales sin distinción de género en la empresa, considerando el impacto ambiental, un mejor conocimiento del trabajador a leyes y normas laborales, teniendo una relevancia una mejor ambiente laboral en la empresa desde la gerencia, y finalmente la sostenibilidad es tener un empoderamiento y la aceptación de nuevas normas por los trabajadores la cual nos da un puntaje de 23 que es medio alto para lograrse el propósito.

Promover a nivel gerencial el desarrollo de dicho Reglamento la factibilidad es contar con mejor compromiso en la parte laboral de los trabajadores hacia la empresa, con un impacto de género hacer respetar los derechos del trabajador basados en el Reglamento, el impacto ambiental se llevaría un mejoramiento del clima laboral para los trabajadores, y contando con la relevancia una respuesta a los inspectores de trabajo con dichas normas, y teniendo una sostenibilidad el cumplimiento de normas establecidas en el Reglamento para el proceso de cambio, teniendo un puntaje de 22 que corresponde a medio alto.

Elaboración del Reglamento Interno con el fin de que los empleados cumplan a cabalidad normas disputas, la factibilidad de lograrse, gracias a la elaboración del Reglamento Interno el principal beneficiario es la empresa, como impacto de género reconocimiento a las habilidades y destrezas en los conocimientos de dichas normas implementadas en la organización, teniendo un impacto ambiental el mejoramiento de condiciones laborales fundamentadas en los conocimientos adquiridos, como relevancia el interés de la empresa en tener una mejor cultura empresarial en el proceso de cambio la sostenibilidad es la conformidad y confianza generada entre las partes al no verse afectadas por el Reglamento implementado con una puntuación de 24 que es alta para logras el proyecto.

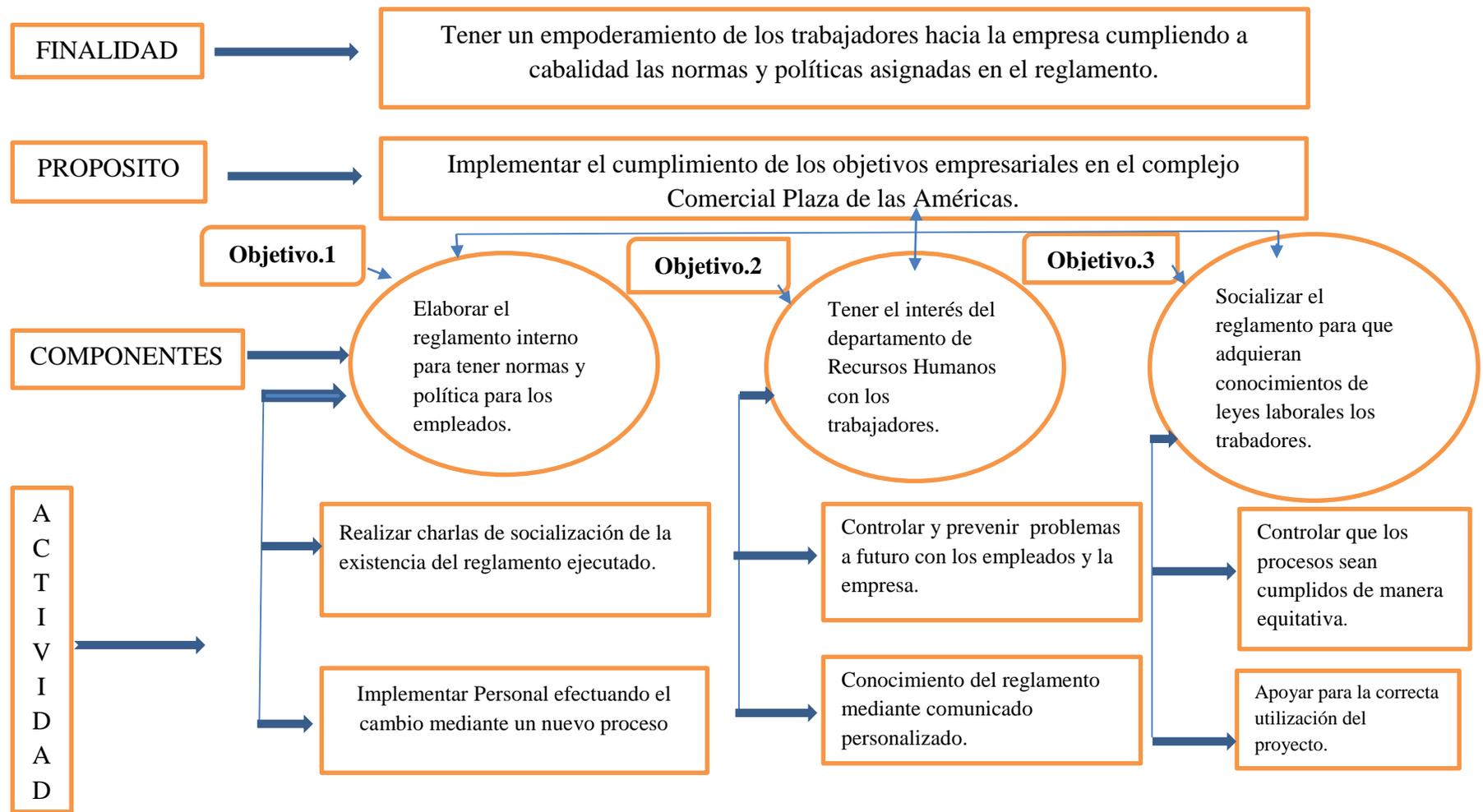
Proporcionar conocimientos de leyes laborales por parte de los trabajadores cuya factibilidad de lograrse se define, oportuna capacitación a los empleados del Complejo

teniendo un impacto de genero los beneficiados serán tanto la empresa como los trabajadores, para ello se cuenta con un impacto ambiental, los trabajadores tengas más confianza al tener conocimientos de leyes y reglamentos laborales, contando con una relevancia será importante que los trabajadores conozcan sus derechos y obligaciones dentro de un campo laboral y finalmente la sostenibilidad será sostenible, capacitando conforme las reformas de leyes que existan mediante el Código Laboral y empresarial lo cual nos da un puntaje de 23 lo cual indica que si es factible la ejecución de dicho Reglamento.

### **Diagrama de estrategias**

El diagrama de estrategias representa el fin ideal que interviene en el propósito más viable ligado a los diferentes componentes y actividades que se consideran para la toma de decisiones utilizando información clave sobre los objetivos seleccionados de los impactos esperados a través de sistemas propuestos para emplear deseos y otorgar soluciones al problema planteado para tener un objetivo con éxito.

### 4.03. Diagrama de Estrategias



**Figura 4 Diagrama de Estrategias**

**Fuente Empresa:** Complejo Comercial Plaza las Américas

**Elaborado Por:** Willian Andrade

## Matriz de marco lógico

*Es una herramienta utilizada para facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos. Se sustenta en dos principios básicos: el encadenamiento (vertical y horizontal) y la participación, sólo la participación de todos los involucrados en el proyecto permite un abordaje más integral del problema, y por ende, mayores posibilidades de éxito. (GUALBERTO, 2008).*

El marco lógico es un instrumento utilizado para la planificación de un proyecto orientada a objetivos, cumpliendo con un análisis seguimiento y evaluación del rol de los usuarios y de sus necesidades teniendo un desarrollo de la matriz se procesa de acuerdo a un fin elemental que determina a donde quiero llegar con la implementación del proyecto teniendo en consideración el propósito y las actividades a desarrollar para la ejecución de los componentes mencionados en el análisis.

#### 4.04 Matriz de Marco Lógico

**Tabla 5 Matriz de Marco Lógico**

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPESTOS
Tener un empoderamiento de los trabajadores hacia la empresa cumpliendo a cabalidad las normas y políticas asignadas en el reglamento	Contribuir el conocimiento de normas y políticas para el personal activo y próximo a contratarse mejorando así los objetivos planteados	Verificar el compromiso de cambio de los trabajadores mediante su puntualidad en el control biométrico y su comportamiento mensual	Descuido y desinterés en el compromiso del cambio a nuevas normas.
<b>PROPOSITO</b> Implementar el cumplimiento de los objetivos empresariales en el complejo Comercial Plaza de las Américas.	Comprometer a gerencia el desarrollo de la creación del reglamento interno para controlar al personal mediante normas y políticas.	Contar con el Código Laboral para actualización del reglamento cuando lo amerite	Desaprobación de los gerentes la creación del reglamento
<b>COMPONENTES</b> Priorizar la existencia de un reglamento a seguir con normas y políticas establecidas  Realizar capacitaciones al personal para dar a conocer la implementación del reglamento  Delegar controles de normas y políticas establecidas por supervisores de cada ariá al personal	Especificar normativas y políticas para hacer conocer al personal  Programar un taller de conociendo de nuevas normas y políticas al conocimiento del trabajador.  Implantar controles al personal que les faculten cumplir a cabalidad las normas y políticas en la empresa	Registros mediante base de datos biométricos de control del personal  Programar un taller de conociendo de nuevas normas y políticas al conocimiento del trabajador.  Control de actividades desarrolladas en los nuevos cambios por ejecutarse	Incumplimiento a la políticas y normas establecidas, por parte de los trabajadores  Resistencia a los cabios planteada para el personal.  Indiferencia ante el cumplimiento de políticas establecidas
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESUMEN DEL PRESUPUESTO</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACION</b>	<b>SUPUESTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definir normas y políticas institucionales</li> </ul>	<p style="text-align: center;">\$100.00</p> <p style="text-align: center;">\$15.00</p>	Informe financiero	<b>Positivos</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Controlar el desarrollo del proyecto.</li> </ul>	\$.60.00	Facturas	<p><b>1.</b> La implementación del proyecto interno bajo parámetros establecidos para el bienestar de la empresa.</p> <p><b>2.</b> Contar con la aceptación del personal positivamente y mejorar el ambiente laboral.</p> <p><b>Negativos</b></p> <p><b>1.</b> Rechazo a la ejecución del reglamento interno.</p> <p><b>2.</b> El cambio de administración en la empresa y la oposición a cambio.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Análisis de aceptación del personal.</li> </ul>	\$150.00	Notas de venta	
	\$25.00		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Controlar que los procesos sean cumplidos de manera objetiva</li> </ul>	\$ 6.00	Recibos	
	\$ 40.00		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estudio continuo de los gerentes hacia el cambio.</li> </ul>	\$47.52		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Socializar el reglamento con sus normas y políticas establecidas al personal</li> </ul>	<b>Total \$443.52</b>		

**Fuente Empresa:** Complejo Comercial Plaza las Américas

**Elaborado Por:** Willian Andrade

#### **4.04.01 Análisis de la Matriz de Marco Lógico**

La matriz de marco lógico, da a conocer e identifica la finalidad del proyecto que se basa en contribuir al desarrollo financiero de la empresa obteniendo máxima rentabilidad con la creación de normas y políticas a establecerse en la empresa y contar con un personal con conocimientos de derechos y obligaciones, con este fin se pretende fortalecer el trabajo en equipo; a través del conocimiento de los trabajadores con un mejor desempeño laboral.

Teniendo un propósito del proyecto es implementar un proceso reglamentario interno con el fin de que los empleados cumplan normas y políticas dispuestas dentro de la empresa permitiendo un mejor comportamiento laboral, al socializar el reglamento implantado es contar con normas y políticas establecidas bajo una normativa con los parámetros que establece el ministerio de trabajo sin perjudicar el derecho de los trabajadores dentro de la empresa promoviendo una cultura reglamentaria con todo el personal activo y próximos a contratarse.

La finalidad es cumplir con el desarrollo del reglamento interno implantado llevando a cabo un cumplimiento de los empleados de cambios propuestos en este proyecto fortalecen a la sociedad y por ende a la comunidad, es decir que son suficientes para que se mejore el desempeño de trabajo en equipo para una mejor rentabilidad empresarial.

---

**El presupuesto que se necesita para la realización del presente proyecto es de \$443.52 el mismo que cubre todos los recursos como útiles y equipos de oficina**

**Los medios de verificación son justificados con documentos como:**

- Facturas
- Notas de venta
- Recibos
- Evaluación de satisfacción del cliente

**Los supuestos son calificados como positivos y negativos:**

**Positivos.**

- Que se implemente el proyecto desarrollado bajo los parámetros establecidos según las necesidades de la empresa.
- Las encuestas realizadas a los trabajadores para el mejoramiento.

**Negativos**

- Rechazo del Reglamento Interno a la ejecución
- Oposición al cambio a un nuevo proceso.

## CAPÍTULO V

### 5. Propuesta

#### 5.01 Antecedentes

El Complejo Comercial Plaza de las Américas es un centro comercial que se dedica a la comercialización de diferentes productos de marcas muy reconocidas a nivel nacional e internacional como: Sport planet, Puma, Fybeca, Produbanco, Banco de Guayaquil, CineMark McDonld's, Noé sushi Bar, entre otros locales de prendas de vestir, artículos deportivos, gastronomía, locales de división, fármacos, productos de alimentos preparados, gimnasio, entre otros donde acuden mensualmente alrededor de unos 30.000 visitantes.

Para sustentar esta propuesta se toma en cuenta como antecedentes el inadecuado control del personal que mantiene el Complejo Comercial Plaza de las Américas, ya que esto ha generado, que los trabajadores no sean disciplinados en el desarrollo Interno de las áreas de trabajo, así como también la falta de empoderamiento de un Reglamento Interno que permita implementar reglas y normas para el cumplimiento de los objetivos y actividades de acuerdo a las necesidades que requiera la empresa.

El presente reglamento interno ha sido elaborado principalmente para determinar las normas que guíen el comportamiento y cumplimiento de las relaciones laborales apropiadas y equilibradas entre los empleados y empleador, su normativa está orientada a seguir bases muy consistentes que garantice todas las comodidades donde constituye una importante herramienta que además de organizar las relaciones de trabajo aporta sosteniblemente al progreso del personal.

Con la implementación del Reglamento Interno la empresa tendrá un cambio en el control del personal con normas y políticas reguladoras, establecidas por dicho proyecto para una mejor productividad en los procesos Internos, teniendo así la cultura organizacional de los trabajadores que brindan sus servicios y demostrando sus conocimientos de leyes reglamentarias teniendo una mejor productividad con eficiencia y eficacia que puede alcanzar el Complejo Comercial Plaza de las Américas para dar cumplimiento a los objetivos.

### **5.02 Justificación de la propuesta**

El presente proyecto está enfocado en la elaboración de un Reglamento Interno, para mejorar la productividad, y el clima laboral, y tener un cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa, objetivos que deben cumplirse con eficiencia y transparencia para fortalecer la imagen corporativa y poder tener nuevos clientes potenciales.

También servirá el presente reglamento como una ley regulatoria para poder normar los deberes y obligaciones tanto para los trabajadores donde debe estar acorde con el avance laboral como para la empresa, para lo cual debe estar legalizado por el Ministerio de Trabajo.

El motivo por el cual se implementara el Reglamento Interno es para garantizar una vida digna y con derechos, el cual permita un trabajo armonioso en las diversas áreas de trabajo de los colaboradores, donde el personal tendrá una constante actualización de conocimientos, derechos y obligaciones para tener una mejora en los procedimientos dentro del Complejo Comercial Plaza las Américas

#### **5.02.01 Objetivo general**

Elaborar el Reglamento Interno para mejorar la productividad y el clima laboral de la empresa, Complejo Comercial Plaza de las Américas.

#### **5.02.02 Objetivos específicos**

Socializar el presente reglamento interno a todos los colaboradores por parte del departamento de Recursos Humanos.

Fomentar que el gerente general apoye permanentemente la correcta aplicación del reglamento interno.

Motivar a todos los colaboradores en el cumplimiento del reglamento interno.

## **Marco Teórico**

### **5.03 Marco Teórico**

**Que es empresa.-** Una empresa es una unidad económica social integrada por elementos humanos, materiales y tecnológicos, que tienen el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto hace usos de los factores productivos, trabajo tierra y capital empresa. (Pérez, Porto, 2008).

**Que es un Reglamento interno.-** El Reglamento Interno de trabajo es un documento de suma importancia en toda empresa debido a que se convierte en una norma regulatoria de las relaciones Internas de la empresa con el trabajador, teniendo un conjunto ordenado de normas y políticas dictadas por la autoridad competente para la ejecución, de una norma regulatoria, para el funcionamiento de una operación, de un servicio o de cualquier actividad siempre que no afecte mínimamente los derechos del trabajador.

(Gerencie.com, s.f., pág. 1).

---

**Que es un Centro Comercial.-** un centro comercial también conocido como shopping de centers en inglés es una construcción que consta de uno o varios edificios de gran tamaño que albergan servicios, locales y oficinas, donde se concentran la mayor cantidad de clientes, es un espacio colectivo con distintas tiendas además, incluye lugares de ocio esparcimiento y diversión, como cines y lugares de comida dentro del perímetro. (Mariño, 2011).

**Que es establecer normas.-** Las normas son patrones aceptables de comportamiento para las personas dentro de un grupo, es decir las normas indican a las personas lo que deben hacer o no deben hacer, en determinadas situaciones.

**Que son normas y políticas.-** Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendidas y acatada por los miembros de la organización, en ella se contempla las normas y responsabilidades de cada área de la organización. (Perèz, Porto, 2009).

**Empoderamiento.-** Es una estrategia de gestión que permite que la administración funcione más como un líder que como un gerente autocrático mediante el cual las personas fortalecen sus capacidades con confianza en los cambios positivos. (Bittàn, s.f).

**Que es una ejecución de un proyecto.-** Una ejecución d un proyecto consiste las siguientes etapas, organizar, los medios humanos y materiales del proyecto para poder asignar los recursos adecuados a cada tarea y control para asegurar la adecuada ejecución y el control del riesgo en la empresa.(Gardey, 2009).

## **5.04 Filosofía Empresarial**

### **5.04.01 Misión**

El Complejo Comercial Plaza las Américas trabaja con ética creatividad y efectividad por ofrecer y presentar la mejor atención y un servicio de excelencia para que los clientes, usuarios y visitantes vivan experiencias inolvidables logrando su fidelidad y confianza, generando el mejor ambiente y condiciones para que encuentren, amplias alternativas, comerciales de productos, servicios y entretenimiento con altos estándares de calidad, seguridad, comodidad y excelente ubicación.

Impulsado el trabajo en equipo con los propietarias y concesionarios con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes internos como externos contribuyendo así con el desarrollo de a las sociedad.

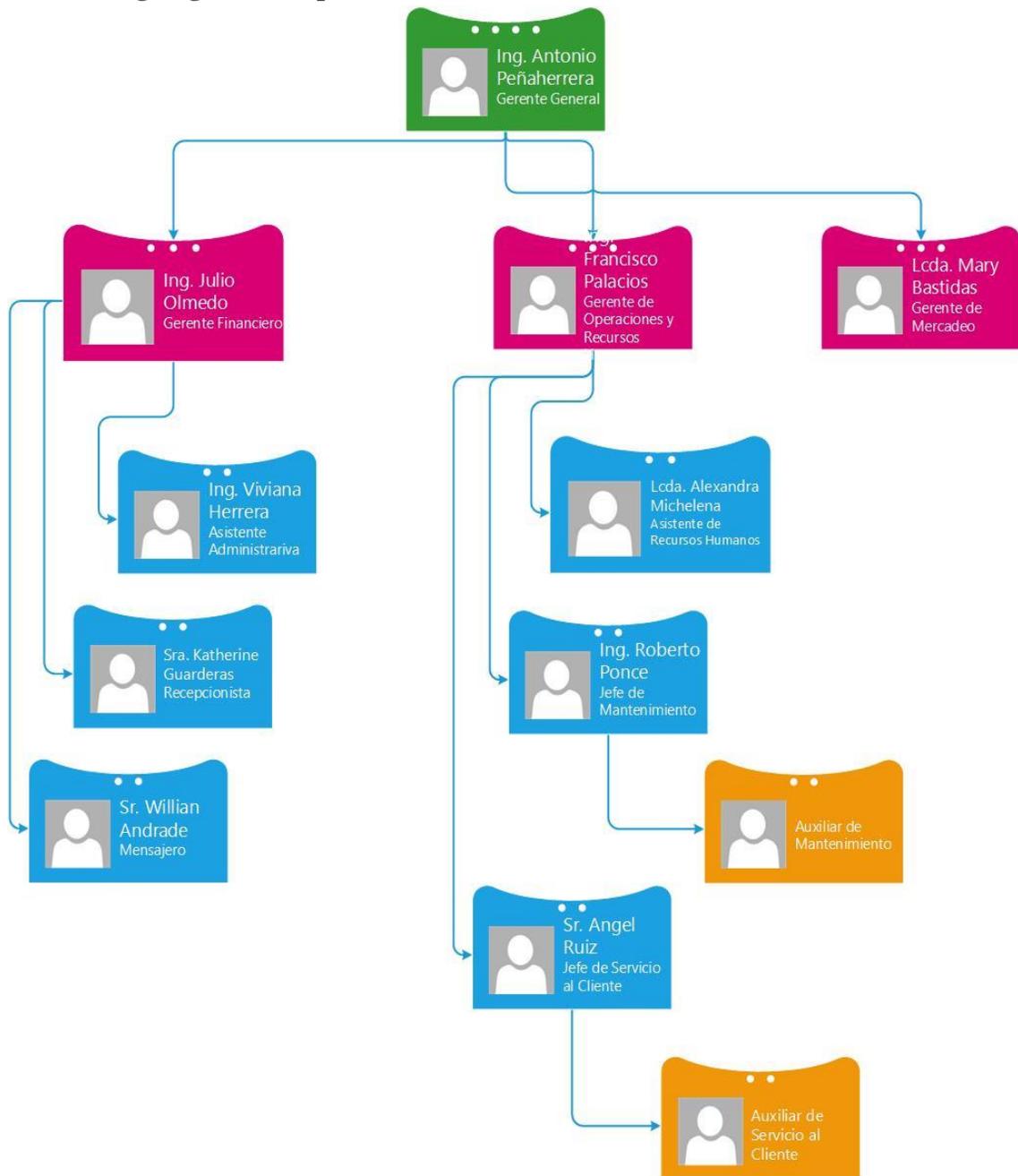
### 5.04.02 Visión

Convertirse en el Complejo comercial más importante de Quito siendo líderes en la oferta de espacios de entretenimiento a través de la innovación constante que superen las expectativas de los clientes internos como externos logrando su reconocimiento y fidelidad de los clientes.

### 5.04.03 Valores Corporativos

<b>Honestidad</b>	Verdad
<b>Responsabilidad</b>	Hacemos las cosas con esfuerzos y esmeros
<b>Compromiso</b>	Hacer bien las cosas
<b>Respeto</b>	Trato justo
<b>Confianza</b>	Actos claros y transparentes
<b>Creatividad</b>	Innovamos para tener mejor resultados

### 5.04.04 Organigrama Empresarial



**Figura 5 Organigrama Empresarial**

**Fuente Empresa:** Plaza Las Américas

---

## **5.05 Descripción de la Herramienta Metodológica**

### **5.05.01 Enfoque de la Investigación**

La investigación es un proceso que se requiere analizar y definir los enfoques normalizados que buscan resolver problemas a través de los modelos o diseños que se puedan utilizar sean estos cualitativo o cuantitativos puesto que ambos son organizados y garantizan la producción del conocimiento en el campo científico así como, las alternativas sugeridas para la solución son variables. (Hincapiè, Gutiérrez, 2014).

Por lo tanto la investigación de este proyecto, se enfoca en la cuantitividad ya que los resultados se darán en base de datos recopilados de los empleados del Complejo Comercial Plaza de las Américas.

### **5.05.02 Modalidad básica de la investigación**

La investigación está dirigida específicamente a la parte administrativa de la empresa, ya que esta área ha demostrado grato interés sobre la creación de un Reglamento Interno bajo cumplimiento de normas y políticas para establecerse, para el personal con la finalidad de mejorar la productividad y el cumplimiento de los objetivos en el Complejo Comercial. La investigación se realizara mediante un estudio de campo dentro de las oficinas ubicadas en la Av. República Oe4-27 y Av. Naciones Unidas sector norte de la ciudad de Quito lo que facilitará analizar a la empresa y a sus empleados de manera directa, atreves de una encuesta.

### 5.05.03 Tipos de investigación

El trabajo se definirá bajo tres tipos de investigación:

**Exploratoria.** En Plaza las Américas se ha identificado importantes debilidades al no contar con una norma reguladora para el personal, el tener esta norma establecida ha llevado a que los empleados no conozca las normas y leyes laborales, en el cual no cumplen con las tareas encomendadas, para ello es necesario la implementación de un Reglamento Interno de trabajo que ayude a identificar la productividad del personal y es así permita la ejecución de una norma reguladora interna de trabajo.

**Descriptiva.** El Complejo Comercial Plaza de las Américas según el análisis realizado en la actualidad no cuenta con normas y políticas, o un ente regulador para conocimiento de los trabajadores, lo cual existe dificultades en la toma de decisiones cuando exista un altercado con algún empleado que no está cumpliendo con el objetivo laboral para la empresa.

**Documental.** De acuerdo a la información recolectada bajo el historial de la empresa, se ha visto preciso recolectar datos y documentos internos que se han venido manejando desde hace 18 años tiempo de existencia del Complejo, con la finalidad de determinar procesos y normativas internas, que ayuden a mejorar en el desarrollo empresarial, ya que actualmente no cuenta con una norma regulatoria, impidiendo así que se tome decisiones asertivas.

**Metodología de campo.** La investigación de campo es una técnica muy utilizada ya que se realiza en lugar de los hechos. (Palella, 2010, pág. 88).

La realización de este proyecto, se lo efectúa en las oficinas del complejo, en razón de la necesidad de elaborar un Reglamento Interno de trabajo que mejore el desempeño laboral de la empresa.

#### **5.05.04 Etapas de la investigación**

En razón a la necesidad de la empresa se establece que para lograr una buena administración de los Recursos Humanos se requiere fortalecer la coordinación organizacional de las personas en tiempo y espacio, teniendo un grado de información importante que implique la calidad y productividad que genere en la empresa.

Tenido como objetivo general la implementación del Reglamento Interno y contar con un ente regulador de normas y políticas establecidas para el personal que labore dentro de las instalaciones del Complejo Comercial Plaza las Américas.

#### **5.05.05 Población y muestra**

**Población.** Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta

queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio (Hernández Sampieri, 2006, pág. 2).

**Muestra.** La muestra es una representación significativa de las características de una población, que bajo, la asunción de un error (generalmente no superior al 5%) estudiamos las características de un conjunto poblacional mucho menor que la población global. (Tamayo, 1997).

El Complejo comercial cuenta con un número total de 20 trabajadores .por ser pequeña la población de estudio, no se necesita utilizar la formula estadística para determinar el tamaño de la muestra.

#### **5.05.06 Recolección de información**

La recolección de información obtenida para el correspondiente estudio se adquirido directamente de la empresa Plaza de las Américas, se realizara encuestas a los gerentes, supervisores, y trabajadores de distintas áreas. Teniendo fuentes adicioneles de información que sirvan de apoyo para la ejecución del proyecto se conseguirá de consultas de internet, tesis de elaboración de reglamentos, libros de normas y leyes laborales, documentos e instructivos ilustrados que corroboraran para la elaboración del plan de mejora de la empresa.

### 5.05.07 Técnicas de recolección de datos.

**Encuesta.** La encuesta implica que una persona califique aplique el cuestionario a las personas participantes, se hace las preguntas a cada sujeto y anota las respuestas (Hernández, 2006).

La encuesta en el campo de la investigación es la recopilación de información mediante respuesta confiables de acuerdo a lo que se desea averiguar además es una herramienta utilizada para descubrir datos.

**Encuesta de retiro.** Son ampliamente utilizadas en las organizaciones para identificar las razones de la deslealtad del personal. (Moreno, 2010).

### Modelo De Encuesta



**EL OBJETIVO:** La encuesta se realizara con la finalidad de elaborar y socializar un Reglamento Interno basado en normas y políticas para la empresa y con conocimientos de sus trabajadores.

**Datos informativos marque con una x lo que usted crea conveniente.**

**Departamento:** Administrativo ----- Operativo -----

#### 1.-género

**Femenino**

**Masculino**

**2.- ¿Cuántos años de servicio tiene en la empresa?**

1 – 5

5 – 12

12 - 18

**3.- ¿Conoce usted la filosofía corporativa empresarial?**

SI

NO

**4.- ¿Tiene usted conocimiento si la empresa cuenta con un reglamento interno?**

SI

NO

**5.- ¿Considera usted que es necesario la creación de un reglamento interno de trabajo para el buen funcionamiento de la empresa?**

SI

NO

**6.- ¿Cree usted que un Reglamento Interno de trabajo ayude a obtener un buen clima laboral dentro de la empresa?**

SI

NO

**7.- ¿Tiene usted conocimiento sobre normas y políticas establecidas dentro de la empresa?**

SI

NO

**8.- ¿Está de acuerdo usted con que se elabore un reglamento interno para el personal de la empresa?**

SI

NO

**9.- ¿Asistiría usted a la socialización del reglamento interno para comprometerse en el estricto cumplimiento?**

SI

NO

**10.- ¿Con la ejecución del reglamento interno, cree usted que fortalecen sus derechos como trabajador?**

SI

NO

## Tabulación de encuestas e interpretación de los resultados

### 1. Su género es.

5.05.07.01 Tabla 6 Pregunta 1

POBLACION	20	100%
<b>FEMENINO</b>	3	15%
<b>MASCULINO</b>	17	85%



### 5.05.07.02 Figura 6 Pregunta 1

**Fuente Empresa:** Complejo Comercial Plaza las Américas

**Elaborado Por:** Willian Andrade

### Análisis

De 20 personas encuestadas en Plaza las Américas, se determina que 3 personas que corresponden al 15% son género femenino, y 17 personas que corresponde al 85% son género masculino.

## 2. Cuantos años de servicio tiene en la empresa.

5.05.07.03 Tabla 7 Pregunta 2

POBLACION	20	100%
<b>1- 5</b>	5	25%
<b>5-12</b>	5	25%
<b>12- 18</b>	10	50%



5.05.07.04 Figura 7 Pregunta 2

**Fuente Empresa:** Complejo Comercial Plaza las Américas

**Elaborado Por:** Willian Andrade

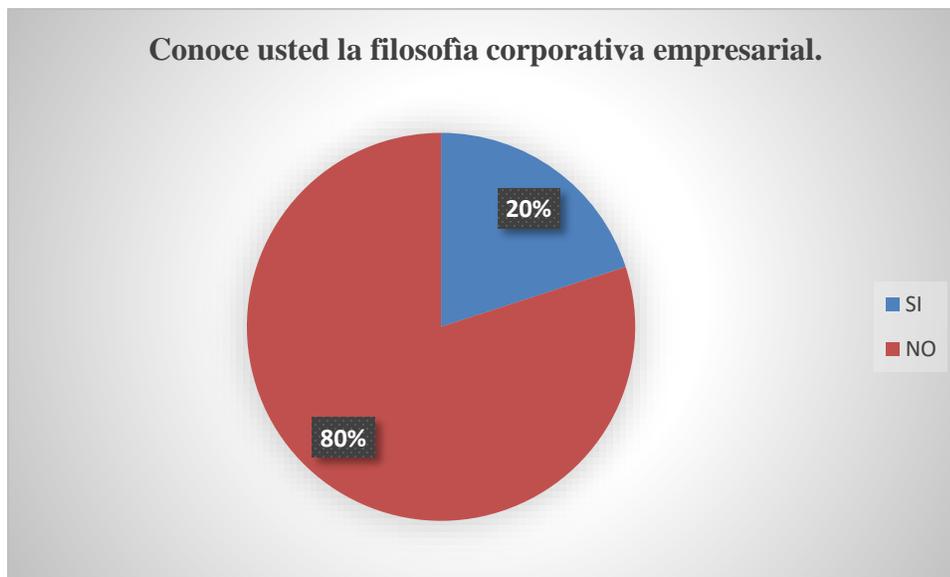
### Análisis

De 20 personas encuestadas en Plaza las Américas, se determina que 5 personas que corresponden al 25% trabajan entre 1 a 5 años y 5 personas que corresponden al 25% trabajan entre 5 y 12 años, mientras que 10 personas que corresponde al 50% trabajaban entre 12y18 años en la empresa.

### 3. Conoce usted la filosofía corporativa empresarial.

5.05.07.05 Tabla 8 Pregunta 3

POBLACION	20	100%
SI	4	20%
NO	16	80%



5.05.07.06 Figura 8 Pregunta 3

**Fuente Empresa:** Complejo Comercial Plaza las Américas

**Elaborado Por:** Willian Andrade

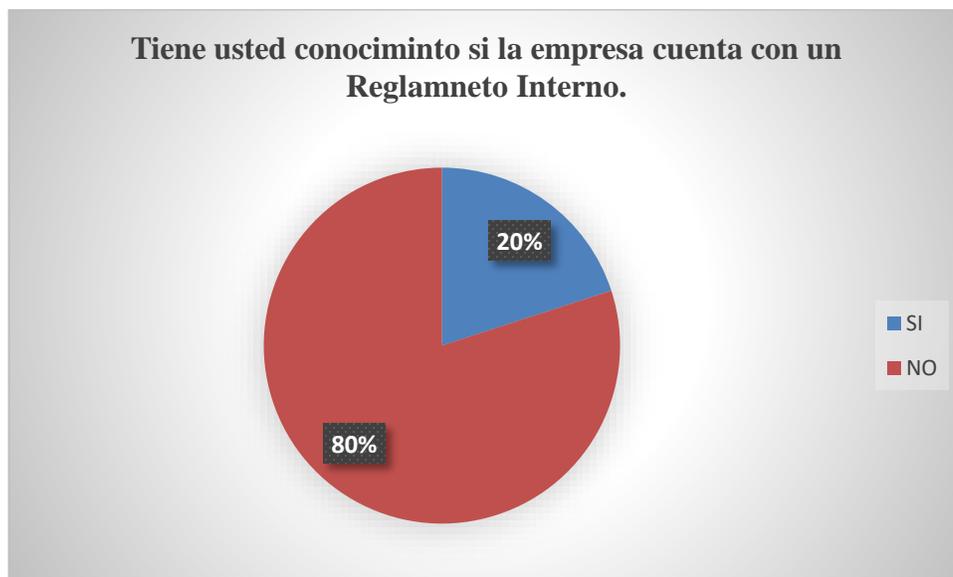
#### Análisis

De 20 personas encuestadas en Plaza las Américas, se determina que 4 personas corresponde al 20% dicen si conocer la filosofía empresarial mientras que 16 personas que corresponden al 80% dicen que no conocen la filosofía empresarial.

**4. Tiene usted conocimiento si la empresa cuenta con un reglamento interno.**

5.05.07.07 Tabla 9 Pregunta 4

Población	20	100%
<b>SI</b>	4	80
<b>NO</b>	16	20



5.05.07.08 Figura 9 Pregunta 4

**Fuente Empresa:** Complejo Comercial Plaza las Américas

**Elaborado Por:** Willian Andrade

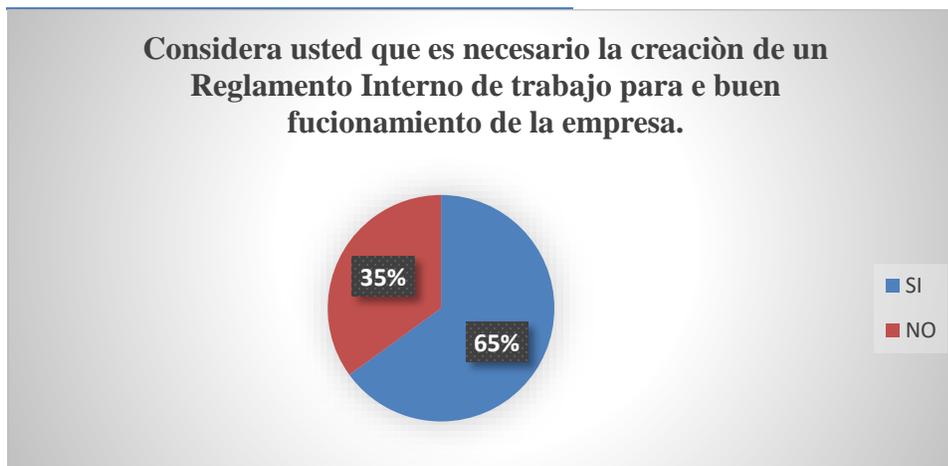
**Análisis**

De 20 personas encuestadas en Plaza las Américas, se determina que 16 personas que corresponden al 80% dicen no conocer que la empresa cuenta con un Reglamento Interno y 4 personas que corresponden al 20% dicen que la empresa si cuenta con un reglamento Interno.

**5. Considera usted que es necesario la creación de un reglamento interno de trabajo para el buen funcionamiento de la empresa.**

**5.05.07.09 Tabla 10 Pregunta 5**

Población	20	100%
<b>SI</b>	13	65%
<b>NO</b>	7	35%



**5.05.07.10 Figura 10 Pregunta 5**

**Fuente Empresa:** Complejo Comercial Plaza las Américas

**Elaborado Por:** Willian Andrade

**Análisis**

De 20 personas encuestadas en Plaza las Américas 7 personas que corresponde al 35% dice que no es necesario la elaboración de un Reglamento Interno para el buen funcionamiento de la empresa, y 13 personas que corresponde al 65% dicen que si es necesario la elaboración de un Reglamento Interno para un buen funcionamiento de la empresa.

**6. Cree usted que un Reglamento Interno de trabajo ayude a obtener un buen clima laboral dentro de la empresa.**

**5.05.07.11 Tabla 11 Pregunta 6**

Población	20	100%
<b>SI</b>	16	80%
<b>NO</b>	4	20%



**5.05.07.12 Figura 11 Pregunta 6**

**Fuente Empresa:** Complejo Comercial Plaza las Américas

**Elaborado Por:** Willian Andrade

**Análisis**

De 20 personas encuestadas en Plaza las Américas 16 personas que corresponde al 80% dicen que el Reglamento Interno de trabajo si ayudara a obtener un buen clima laboral dentro de la empresa, y 4 personas que corresponden al 20% dicen que el Reglamento Interno no ayudara a obtener un buen clima laboral en la empresa.

**7. Tiene usted conocimiento sobre normas y políticas establecidas dentro de la empresa.**

**5.05.07.13 Tabla 12 Pregunta 7**

Población	20	100%
<b>SI</b>	8	40%
<b>NO</b>	12	60%



**5.05.07.14 Figura 12 Pregunta 7**

**Fuente Empresa:** Complejo Comercial Plaza las Américas

**Elaborado Por:** Willian Andrade

**Análisis**

De 20 personas encuestadas en Plaza las Américas se determina que 12 personas que corresponde al 60% dicen no tener conocimiento sobre normas y políticas establecidas dentro de la empresa y 8 personas que corresponde al 40% dicen si conocer de normas y políticas establecidas en la empresa.

**8. Está de acuerdo usted con que se elabore un reglamento interno para el personal de la empresa.**

**5.05.07.15 Tabla 13 Pregunta 8**

Población	20	100%
<b>SI</b>	10	90%
<b>NO</b>	10	10%



**5.05.07.16 Figura 13 Pregunta 8**

**Fuente Empresa:** Complejo Comercial Plaza las Américas

**Elaborado Por:** Willian Andrade

**Análisis**

De 20 personas encuestadas en Plaza las Américas, se determina que 10 personas que corresponde al 50% si están de acuerdo que se elabore un Reglamento Interno para el personal mientras que 10 personas que corresponde al 50% no están de acuerdo que se elabore un Reglamento Interno para los trabajadores de la empresa.

**9. Asistiría usted a la socialización del reglamento interno para comprometerse en el estricto cumplimiento.**

**5.05.07.17 Tabla 14 Pregunta 9**

Población	10	100%
<b>SI</b>	18	90%
<b>NO</b>	2	10%



**5.05.07.18 Figura 14 Pregunta 9**

**Fuente Empresa:** Complejo Comercial Plaza las Américas

**Elaborado Por:** Willian Andrade

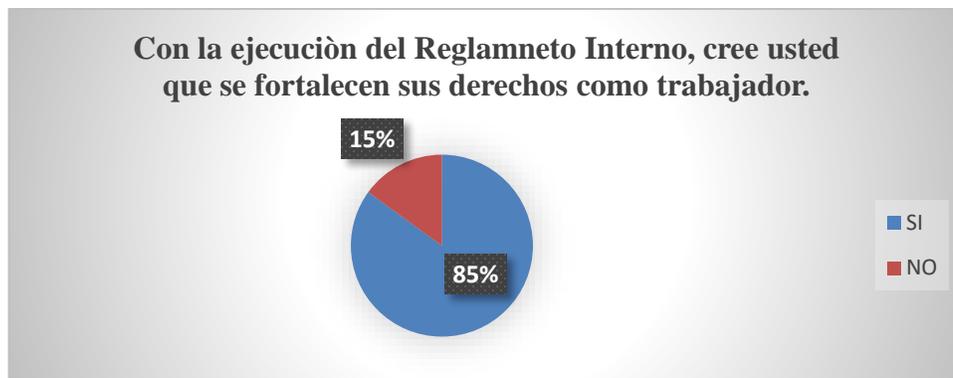
**Análisis**

De 20 personas encuestadas en Plaza las Américas se determina que 18 personas que corresponde al 90% dicen que si asistiría a la socialización del reglamento interno para comprometerse en el estricto cumplimiento, mientras que 2 personas que corresponden al 10 % dicen que no asistirían a la socialización del Reglamento Interno.

**10. Con la ejecución del reglamento interno, cree usted que fortalecen sus derechos como trabajador.**

5.05.07.19 Tabla 15 Pregunta 10

Población	20	100%
<b>SI</b>	17	85%
<b>NO</b>	3	15%



5.05.07.20 Figura 15 Pregunta 10

**Fuente Empresa:** Complejo Comercial Plaza las Américas

**Elaborado Por:** Willian Andrade

**Análisis**

De 20 personas encuestadas en Plaza las Américas se determina que 17 personas que corresponde al 85% dicen que si se fortalecerán los derechos como trabajador con la ejecución del reglamento interno, mientras que 3 personas que corresponde al 15% dicen no se fortalecerán los derechos como trabajador con la ejecución del Reglamento.

### 5.06 Reglamento Interno del Complejo Comercial Plaza las Américas



**ELABORACIÓN DE UN REGLAMENTO INTERNO, CON LA FINALIDAD DE MEJORAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS, DEL COMPLEJO COMERCIAL PLAZA LAS AMÉRICAS.**



### **1.01 Concepto de Reglamento Interno**

El Reglamento interno de trabajo es un documento de suma importancia en toda empresa, que regula, organiza, asigna las relaciones Internas con el trabajador, es un instrumento de carácter laboral destinado a determinar las condiciones y sujetarse los empleadores y trabajadores en el cumplimiento de sus prestaciones, dichas normas se sujetaran a la legislación laboral vigente por el Ministerio de Trabajo para su implementación legal dentro la empresa.

El Reglamento Interno de trabajo es una herramienta indispensable para resolver conflictos que se llegare a producirse en la empresa, teniendo la importante que si no existiera sería muy difícil de sancionar a un trabajador por algún acto impropio, puesto que no habría una sustentación o normativa, Regulatoria que ampare una decisión sancionatoria.

### **1.02 Importancia del Reglamento Interno**

Su importancia se vislumbra al momento de tratar algún problema surgido con un trabajador puesto que cualquier sanción debería estar contemplada en el Reglamento y si eso no existe la empresa tendrá dificultades si deciden sancionar a un empleado sin las base Regulatorias y sin ofrecer al trabajador un debido proceso.

---

## 2 Filosofía de la propuesta

**2.01 Misión.-** Con la elaboración y ejecución del reglamento Interno de trabajo es hacer cumplir a cabalidad a los trabajadores, dichas normas y políticas, reglamentarias que contiene dicho manual.

**2.02 Visión.-** Contar con una conducta y que todos los trabajadores tengan un conocimiento básico de normas reglamentaria y acaten sus disposiciones que se encuentran contempladas, dando una perspectiva de cumplimiento del trabajar hacia la empresa.

### 2.03 Valores.

- Buen clima labor
- Puntualidad
- Mejor comportamiento
- Aprendizaje de normas y reglas
- Conocimiento políticas empresariales
- Habilidades y destrezas
- Conocimiento de conducta laboral

#### **2.04 Políticas.**

- El presente manual fue creado con ética y valores, corporativos.
- Por ningún motivo se violara, ningunos de los artículos escritos en el presente manual.
- El manual será socializado después de que este aprobado por el Ministerio de Trabajo.
- Quienes tuvieren faltas se incluye sanción y serán notificados a la brevedad posibles.
- Todos los trabajadores tendrán derecho a su legítima defensa en el plazo de 48 horas en caso que fueran sancionados.

#### **2.05 Alcance.**

El presente manual es aplicado para todos los trabajadores del Complejo Comercial Plaza las Américas.

#### **2.06 Aspecto legal.**

Para tener legibilidad el presente manual será aprobado por Ministerio de Trabajo respaldado de acuerdo al artículo 64 del Código Laboral.

## CAPÍTULO I

### 1. Objetivo social de la organización y objetivo del Reglamento

**Art.1. Objeto General.-** Del Complejo Comercial Plaza de las Américas tiene como objeto principal la Administración de bienes e inmuebles, de conformidad con lo dispuesto en el artículo cuarto del contrato de constitución teniendo como objeto que se realice acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes

**Art.2. Objetivo del Reglamento.-**El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre plaza de la Américas y sus trabajadores teniendo esta norma fuerza obligatoria para las dos partes.

#### 1.01. Objetivo General

El objetivo es servir al departamento de Recursos Humanos con una norma reguladora dispuesto en el artículo cuarto del contrato la constitución acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes cuando surja un percance con algún trabajador y no tener una dificultad en la toma de decisiones así mejorando el desarrollo y cumplimiento del personal.

## CAPÍTULO II

### 2. Vigencia Conocimiento, Difusión Alcance y Ámbito de Aplicación

#### 2.01 Vigencia

**Art.3.** Este reglamento interno comienza a regir desde la fecha que es aprobado por el Ministerio de Trabajo y Servicio Público.

#### 2.02 Conocimiento y difusión

**Art.4.** La Empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, y entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores, en ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.

#### 2.03 Ordenes legítimas

**Art.5.** Con apego a la ley y dentro de la jerarquía establecida en el organigrama de la empresa, los trabajadores con obediencia y respeto a sus superiores y cumplir con la obligaciones correspondientes a sus puestos de trabajo.

## 2.04 Ámbito de aplicación

**Art.6.** El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos y empleados que actualmente y a futuro laboren en Plaza de las Américas.

## CAPÍTULO III

### 3. Del Representante Legal

**Art.7.** El representante legal es la máxima autoridad de la empresa por consiguiente le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.

**Art.8.** Considerando oficial los comunicados, circulares, memorandos y oficios debidamente suscritos y firmados por el Representante Legal para el efecto sin perjuicio alguno de lo anterior.

## CAPÍTULO IV

### 4. De Los Trabajadores, Selección y Contratación Del Personal

**Art.9.** Se considera empleados y trabajadores de Plaza de las Américas a las personas que por su educación, conocimientos como formación, experiencia habilidades y aptitudes luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingresos establecidos en la ley, reglamentos del Ministerio de Trabajo.

**Art.10.** La admisión e incorporación de nuevos trabajadores sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado.

Donde los aspirantes serán exigidos a rendir pruebas teóricas prácticas de conocimientos e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencia sin que ello implique de relación laboral alguna.

**Art.11.** El aspirante que haya sido elegido o declaro apto para cumplir las funciones inherente al puesto elegido donde constara los datos personales del aspirante para la debida suscripción del contrato de trabajo y el aspirante seleccionado deberá presentar lo siguiente.

- a) Hoja de vida
- b) Certificados de honorabilidad
- c) Copias y originales de cédula, licencia, papeleta de votación
- d) Copias y originales de los certificados o títulos legalmente registrados por la autoridad pública competente.
- e) Partida de matrimonio y de sus hijos si lo tuviere
- f) Dos fotografías tamaño carnet
- g) Formulario de retención en la fuente del impuesto a la renta No 107 conferido por el último empleador.

**h) Certificados de trabajo y de honorabilidad.**

El trabajador informara por escrito en un plazo máximo de cinco días laborales al departamento de Recursos Humanos si tiene algún cambio de información, en caso de no hacerlo la empresa considera un falta grave, si el aspirante es encontrado con documentación de falsificación constituye una falta grave y el empleador solicitara un visto bueno ante el inspector de trabajo.

**Art.12.** Los aspirantes o candidatos deberán informar al momento de su contratación si son parientes de trabajadores en la empresa hasta cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

**Art.13.** Si para el desempeño de sus funciones el trabajador cuando reciba bienes o implementos de la empresa o clientes debe firmar el acta de recepción de responsabilidad, y devolviendo a la empresa cuando lo solicite.

## CAPÍTULO V

### 5. Tipos de contratos que maneja Plaza las Américas

#### 5.01 Contrato escrito

**Art.14.** Todo contrato de trabajo se realiza escrito y luego suscrito y deberá ser registrado en el sistema SITE del Ministerio de Trabajo en un plazo máximo de treinta días a partir de la fecha de suscripción.

#### 5.02 Periodo de prueba

**Art.15.** Con los aspirantes seleccionados por primera vez a la empresa se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a prueba las condiciones y periodo de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.

#### 5.03 Tipos de contrato

**Art.16.** De conformidad con sus necesidades la empresa celebra la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos legales.

## CAPÍTULO VI

### 6 Jornadas de trabajo asistencia del personal y registro de asistencia

**Art. 17.** De conforme con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a lo que debe sujetarse todo los trabajadores de Plaza las Américas las jornadas laborales podrán variar y establecerse de acuerdo la exigencia que realice cada trabajador con la necesidad de los clientes y de la empresa.

**Art. 18.** De conformidad con la ley estos horarios especialmente serán sometidos a la aprobación y autorización de la dirección Regional del Trabajo.

**Art. 19.** Los empleados tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que se han implementado por la empresa y de no hacer se considera una falta leve.

**Art. 20.** El trabajador que desee ausentarse de las instalaciones del Complejo Comercial debe pedir permiso respectivo a su inmediato superior al no hacer se sancionara como falta leve.

**Art. 21.** Si el trabajador por enfermedad o calamidad doméstica fuera mayor o caso fortuito debidamente justificado el empleado no concurre en forma obligatoria, superando la cusa de su ausencia debe notificar al departamento de recursos humanos, si el trabajador no lo asiere será sancionado como falta leve.

**Art.22.** Las faltas de asistencia y puntualidad de los trabajadores de la empresa serán sancionadas de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

**Art. 23.** Debido a obligación que tienen los trabajadores está prohibido la ausentarse del puesto de trabajo si previo permiso de su jefe inmediato.

**Art.24.** La hora inicio de funciones, el trabajador deberán estar listo uniformados a la hora de trabajo y puesta la alimentaria de seguridad según su cargo de ser el caso.

**Art. 25.** Cualquier alteración del registro de asistencia constituye una falta grave al presente reglamento y solicitar y será causa para solicitar la culminación la relación laboral o visto bueno de conformidad con la ley.

**Art. 26.** No se considera trabajo suplementario los realizados en horas que exceden de la jornada ordinaria ejecutados por los trabajadores que ejercen funciones de confianza.

**Art.27.** No se entenderá contendrá por trabajo suplementarios o extraordinarios los que se realicen.

- a) Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno o por la empresa.
- b) Recuperar por las interrupciones del trabajo de acuerdo al artículo 60 del código de trabajo.

**Art.28.** La empresa llevara el registro de asistencia de los trabajadores por medio de un sistema biométrico en este sistema el trabajador marca al inicio y la finalización de la jornada de su trabajo y durante la salida e ingreso de tiempo asignado para el almuerzo.

**Art.29.** El trabajador que tenga la debida justificación de sus superiores o del departamento de recursos humanos para asentarse de marcar tanta al salir como al ingreso a sus funciones, de la misma manera nos indica el artículo, 30, 31,32 del mismo capítulo.

## CAPÍTULO VII

### 7. De las vacaciones, licencias, faltas, permisos y justificaciones de las vacaciones

#### 7.01 De las vacaciones

**Art.33.** De acuerdo al artículo 69 del Código de Trabajo los trabajadores tendrán derecho de gozar anualmente un periodo interrumpido de quince días de vacaciones y serán programadas por su jefe superior.

**Art. 34.** Las vacaciones solicitadas por los trabajadores serán aprobadas por sus jefes inmediatos o Gerente de recursos humanos.

**Art.35.** Para hacer uso de las vacaciones los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos.

- a) Cumplir con la entrega de bienes y a su documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones con el fin de evitar la paralización e actividades.
- b) El trabajador dejara constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario establecido para estos casos.

## 7.02 Las licencias

**Art.36.** Sin perjuicio de las establecidas en el Código de Trabajo serán válidas las licencias determinadas en este Reglamento

**Se considerara licencias con sueldo en los siguetees casos.**

- a) Por motivo de maternidad y paternidad
- b) Por matrimonio civil del trabajador tendrá derecho a tres días laborales consecutivos, y en su reintegro al trabajo debe presentar su certificado de matrimonio
- c) Para asistir a eventos de capacitación o entrenamientos debidamente autorizados por la empresa
- d) Tres días por calamidad domestica debidamente comprobada
- e) Cualquier otra licencia prevista en el código de trabajo.

**Art.37.** La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a una sanción o amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo.

## 7.03 Los permisos

**Art. 38** se considera permisos para el trabajador atiende asuntos emergentes o de fuerza mayor hasta por tres horas máximas durante la jornada de trabajo en el periodo de un mes que será recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana.

## CAPÍTULO VIII

### 8. De las remuneraciones y periodo de pagos

**Art. 39** Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores la empresa se orientara por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral.

**Art. 40** la empresa pagara sus remuneraciones mensual directamente a sus trabajadores mediante depósito en una cuenta bancaria u otros mecanismos de pagas permitidos por la ley.

**Art. 41** La empresa efectuara descuentos de los sueldos del trabajador solo en caso de.

- a) Aportes personales del IESS
- b) Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios
- c) Ordenes por autoridades judiciales
- d) Valor determinados por las leyes o autoridades
- e) Préstamos concedidos por la empresa al trabajador
- f) Multas establecidas en este reglamento

- g) Descuentos autorizados por consumos del trabajador cancelados por la empresa como tarjetas de comisariato, seguro médico privado consumo de celular, repuestos, servicios, mantenimiento.

**Art.42.** Cuando un trabajador cesare en su trabajo por cualquier cosa y tenga que realizar pagos por cualquier concepto se liquidara de su cuenta ante y antes de ser recibido el valor correspondiente se le descontara todo los valores que estén adeudados.

## CAPÍTULO IX

### 9. Índice mínimo de eficiencia

**Art.44.** Los trabajadores deberán cumplir estrictamente con la labor objeto del contrato, esto es dentro de los estándares de productividad establecidos en la caracterización de cada proceso caso contrario la empresa se acogerá al derecho previsto en el numeral 5 del artículo 172 de Código de Trabajo.

**Art. 45.** Todos los trabajadores de la empresa precautelaran que el trabajo se ejecute en observancia a las normas técnicas aplicadas específicas y que redunde tanto en beneficio de la empresa.

## CAPÍTULO X

### **10. De las becas, cursos, seminarios eventos de capacitación y entrenamiento en general.**

**Art. 46.** El Departamento de Recursos Humanos de acuerdo con su requerimiento brinda capacitación y entrenamiento a los trabajadores conforme el plan anual de capacitación.

## CAPÍTULO XI

### **11. Traslados y gastos de viaje**

**Art. 47.** Todos los gastos de viaje dentro y fuera del país que se incurra por traslado, movilización será provenientes acordado con el trabajador y aprobado por su jefe inmediato o por el departamento de recursos humanos.

**Art.48.** No se cancelará gastos que no sean consecuencia del desempeño de las labores encomendadas al trabajo o contradigan las políticas de viáticos y viajes establecidos por la empresa.

**Art.49.** La compañía y el trabajador podrá acordar el traslado temporal a su personal a cualquier sitio del territorio nacional, según lo estime conveniente y según sus funciones que el puesto lo requiera con el fin de cumplir los objetivos de la empresa.

## CAPÍTULO XII

### 12. Lugar libre de acoso

**Art.50** La empresa se compromete en promover un lugar de trabajo discriminatorio y acoso, quien cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento.

**Art. 51** la empresa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso sexual en el lugar de trabajo en el caso de llevarse a cabo se constituirá de visto bueno.

#### Se entenderá acosos sexual lo siguiente

- a) Comportamiento sexual inadecuado.
- b) Pedidos de favores sexuales cuando se intente conseguir una decisión de cualquier tipo.
- c) Interferir en el desempeño laboral de u individuo.
- d) Acosa verbal donde se use en vocabularios de doble sentido que ofenda a una persona.

**Art.52.** Si alguien tiene conocimiento de la existencia de los tipos de acoso ya mencionados tiene la responsabilidad de dar aviso a la gerencia de Recursos Humanos para que inicie su investigación.

**Art.53.** Todo reclamo será investigado será confidencialmente y se llevara un reporte del mismo.

**Art.54.** Durante la jornada de trabajo diario o cumpliendo funciones asignadas por la empresa dentro o fuera de país se establecerá como particular obligación de los trabajadores en consecuencia queda prohibido, en general todo cuanto altere el orden y la disciplina interna.

## CAPÍTULO XIII

### 13. Obligaciones derechos y prohibiciones del trabajador

#### 13.01 Las obligaciones

**Art. 55** Además de las obligaciones constantes en el en el artículo 45 del código de trabajo determinados por la ley, las disposiciones del complejo comercial plaza de las Américas del contrato del trabajo y este Reglamento son obligaciones de los trabajadores conforme india el literal **1** al **28** donde deben cumplir sur respectivas obligaciones

### 13.02 Los derechos

**Art. 56** serán derecho de los trabajadores del complejo comercial plaza las Américas

- a) Percibir remuneraciones mensuales beneficios legales y beneficios de la empresa.
- b) Hacer uso de las vacaciones anuales de acuerdo la ley y el reglamento.
- c) Recibir asensos o promociones de acuerdo las necesidades de la empresa.
- d) Ejercer derecho a reclamos siguiendo el orden jerárquico.
- e) Recibir capacitación y entrenamiento de acuerdo con los programas de la empresa teniendo niveles de eficiencia y eficacia.
- f) Ser tratado con debidas consideraciones no infringiendo maltratos de palabra y obra.
- g) Todo que este establecido o se establezca en el código del trabajo, reglamento interno.

### 13.03 Prohibiciones

**Art. 57** a más de las prohibiciones establecidas en artículo 46 del Código de Trabajo que se entienden incorporadas a este Reglamento y las determinadas por otras leyes está prohibido al trabajador de acuerdo como nos indica el literal (a - oo )del Reglamento Interno de Trabajo.

## CAPÍTULO XIV

### 14. Las personas que manejen recursos económicos de la empresa

**Art. 58** Los trabajadores que tuviesen a cargo activos de la empresa como dinero, accesorio, vehículos, inventario, caja chica, y tesorería que estén bajo su responsabilidad serán responsables en caso de pérdida siempre que esté debidamente comprobado.

**Art.59.** todas las personas que manejen recursos económicos están obligados a sujetarse a fiscalización o arqueos de caja provisionales o imprevistos que ordené la empresa y suscribirán conjuntamente con los auditores el acta que se levante luego de la verificación de la existencia física y monetaria.

## CAPÍTULO XV

### 15. Del régimen disciplinario

**Art. 60** a los trabajadores que contravengan las disciplinas legales se les aplicara las sanciones dispuestas en el Código de Trabajo o las del presente reglamento interno, también como nos indica en el artículo (61y 62) del presente reglamento.

### 15.01 Las sanciones pecuniarias, multas

**Art. 63** la amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona quien debe suscribir la recepción del documento respectivo en caso que se negare a recibir se dejara una constancia presentación y la firma en nombre del trabajador por su jefe inmediato, como nos indica el artículo (64), y los literales del artículo (65 del 1 al 9) del presente reglamento.

### 15.02 De las faltas en general

**Art. 66** las faltas son leves y graves sin perjuicio de las multas a las que se refiere el artículo 65.

### 15.03 Faltas leves

**Art. 67** Se considera faltas leves el incumplimiento de lo señalado en el artículo 55 y las que señala el literal (a- k) del artículo (67).

### 15.04 Faltas graves

**Art. 68** son faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación de contrato de trabajo que incurran con conductas inadecuadas que indican los artículos del reglamento y como nos indica los literales (a al t) conforme el reglamento de trabajo.

## CAPÍTULO XVI

### 16. De las sanciones de funciones o terminación de contratos

**Art.69** Los trabajadores del Complejo Comercial Plaza de las Américas cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la empresa por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 de código de trabajo de acuerdo los literales (a al g) y el artículo 70.

## CAPÍTULO XVII

### 17. Obligaciones y prohibiciones para la empresa

**Art. 71** Son prohibiciones de la empresa a parte de lo establecido en el código de trabajo lo siguiente.

- a) Mantener las instalaciones adecuadas para el trabajador.
- b) Un adecuado punto de higiene y salud ocupacional
- c) Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador con relación a su prestación de servicios.
- d) Proporcionar todos los implantes e instrumentos necesarios al trabajados.
- e) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.
- f) Atenden los reclamos de los trabajadores como establece la ley.
- g) Felicitar a los inspectores de trabajo a las inspecciones necesarias.

- h) Difundir y proporcionar un ejemplar del reglamento internos a cada uno de los trabajadores para el cumplimiento dl mismo.

**Art. 72** son prohibiciones de la empresa a parte de las establecidas en el código de trabajo lo siguiente.

- a) Retener más del 10% de la remuneración por concepto de multas.
- b) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo.
- c) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores.
- d) Hacer programas políticos o religiosos entre los trabajadores.
- e) Obstaculizar por cualquier medio la visita o inspecciones de alguna autoridad de trabajo o revisión de algún documentos requerido.

## CAPÍTULO XVIII

### 18. Seguridad e higiene

**Art.78** Se considera falta grave la trasgresión a las disposiciones de seguridad previstas en el ordenamiento laboral de seguridad social y reglamento de seguridad y salud ocupacional de empresa legalmente aprobado quedando facultad d la empresa para hacer uso del derecho que le asiste en guardar la integridad de su personal.

## 18.01 Disposiciones Generales

**Art. 79** los trabajadores tiene derecho a estar informados de todos los reglamentos legamente aprobados que estén sujetos de su contrato de trabajo o reglamento interno.

**Art. 80** La empresa aprobara en la dirección del trabajo en cualquier tiempo las reformas o decisiones que estimen convenientes en el presente reglamento como lo dispone el artículo 64 del código de trabajo y será difundido a los trabajares en la forma que determina la ley.

**Art. 81** En todo momento la empresa impulsara a sus trabajadores que denuncien sin recriminación todo acto doloso daño, fraude o violación al presente reglamento.

**Art. 82** en todo lo no previsto en este reglamento se estará a lo dispuesto en el código de trabajo y normas políticas que queden incorporadas al presente reglamento interno de trabajo.

**Art. 83** el presente reglamento interno de trabajo entrara regir a partir de su aprobación por el Directos Regional de Trabajo.

## CAPÍTULO VI

### 6. Aspectos Administración

#### 6.01 Recursos

Se denomina recurso aquellos elementos que aportan algún tipo de beneficio a la sociedad y se requiere para lograr objetivos.

Y se clasifican en:

- Recursos humano
- Recursos financieros
- Recursos materiales
- Recurso tecnológico
- Recursos administrativos

##### 6.01.01 Recursos Humanos

Se designa como recurso Humano al conjunto de trabajadores o empleados que conforman parte de la empresa o institución y que se caracteriza por desempeñar una variedad lista de tareas específicas a cada sector, los recursos humanos de una empresa son una de las fuentes de riqueza más importante ya que son las responsables de la

ejecución y desarrollo de tareas y actividades que necesitan para el buen funcionamiento de la misma.

- Accionista
- Gerentes de la empresa:
  - Generales
  - Operaciones y recurso humanos
  - Financiero
  - Mercadeo
- Jefes de áreas
  - Mantenimiento
  - Servicio al cliente
- Personal administrativo
  - Asistente de recursos humanos
  - Asistente de contabilidad y tesorería
  - Recepcionista
  
  - Mensajero
- Persona operativo
  - Auxiliar de servicio al cliente
  - Auxiliar de mantenimiento
  - Tutor del proyecto
  - Lector del proyecto
  - Estudiante

### **6.01.02 Recursos financieros.**

Son aquellos de carácter económico que la empresa requiere para el desarrollo de las actividades.

#### **Recursos propios**

- Flujo de efectivo en los bancos
- Acciones
- Utilidades
- Cuentas por cobrar, clientes concesionarios de locales

#### **Recursos ajenos**

- Préstamo Banco Produbanco
- Préstamo Banco del Pacifico
- Cuentas por pagar a proveedores

Del adecuado manejo de finanzas depende el éxito de la organización los recursos económicos son los más importantes para el desarrollo y crecimiento ya que todo giran en entorno al factor económico.

### **6.01.03 Recursos materiales**

Son aquellos recursos económicos de carácter tangibles se oponen de esta manera a los recursos intelectuales o intangibles aquellos que son imposibles de aptar con los sentidos.

- Edificios

- Vehículos
- Equipo de oficina
- Materiales de oficina

#### **6.01.04 Recursos tecnológicos.**

Son herramientas que sirven de apoyo para la coordinación de las tareas que realizan, sirven de sustento para el crecimiento con la competencia.

- Computadoras
- Impresoras
- Central telefónica
- Cámaras de vigilancia
- Sistema financiero y contable
- Servidores de internet

#### **6.01.05 Recursos administrativos.**

- Autorizaciones
- Levantamiento de la información
- Encuestas
- Recopilación de información
- Socialización de la propuesta a la parte gerencial
- Aprobación

---

### **6.01.06 Socialización del Reglamento Interno de trabajo**

- Bienvenida del Gerente
- Dinámica e integración del personal
- Socialización
- Break
- Tiempo de estimado de socialización 2 horas

## 6.02 Presupuesto

### PRESUPUESTO GENERAL DEL PROYECTO

**Tabla 16 Presupuesto**

Cantidad	Detalle	Valor
	Plan de internet 6 meses, a \$25 c/u	\$ 150.00
3	Resmas de papel bond	\$ 15.00
1	Flash memory HP 8 GB	\$ 25.00
3	Perfiles plásticos	\$ 6.00
5	Cartuchos B/N y a color	\$ 60.00
	Empastado y digital del proyecto	\$ 40.00
	Alimentación y movilización	\$ 100.00
	Subtotal	\$ 396.00
	Imprevistos 12%	\$ 47.52
	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 443.52</b>

**Fuente Empresa:** Complejo Comercial Plaza las Américas

**Elaborado Por:** Willian Andrade

### 6.03 Cronograma

Tabla 17 Cronograma

#### ETAPAS DE PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

Actividades	<u>Abril</u>				<u>Mayo</u>				<u>Junio</u>				<u>Julio</u>				<u>Agosto</u>			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>SEMANAS</b>																				
Búsqueda del tema																				
Guía para seleccionar el tema																				
Elección del tema																				
Definición del tema																				
Presentación del tema																				
<b>Capítulo # 1</b>																				
Antecedentes y justificación e importancia																				
Matriz T y su análisis																				
<b>Capítulo # 2</b>																				
Mapeo, matriz y análisis de involucrados																				
<b>Capítulo # 3</b>																				
Árbol de problemas y de objetivos y su conceptualización																				
<b>Capítulo # 4</b>																				
Matriz de análisis de alternativas																				
Matriz de análisis del impacto de los objetivos																				



## CAPÍTULO VII

### 7. Conclusiones y Recomendaciones

#### 7.01 Conclusiones

Después de haber realizado el análisis de las encuestas se ha determinado que en el Complejo Comercial Plaza de las Américas en la actualidad no existe un Reglamento Interno con normas regulatorias, donde exista normas, reglas y políticas establecidas para el personal debido a que existen muchas falencias en la parte administrativa para la toma de decisiones.

Al no contar con un Reglamento Interno se dificulta tener un buen proceso en el control del personal, con la creación de dicho reglamento es que la empresa tenga mejor productividad y cumplir con el objetivo planteado del control de personal en la empresa.

Con la ejecución del Reglamento Interno tendremos un mejor empoderamiento en la empresa que nos permita satisfacer las necesidades de la empresa con nuevas políticas y normas creadas para el bienestar del trabajador y la empresa.

La aplicación de políticas y procedimientos de control propuesto en el Reglamento es que tenga una revisión y análisis para la ejecución que se ajuste a la realidad de la empresa, solo pueden ser garantizados, si estos son medidos a través de estándares de cumplimiento con el fin de que los mismos sean respetados y garantizado el funcionamiento del presente Reglamento.

El Reglamento Internos presentado a Plaza de las Américas permitirá satisfacer las necesidades del cliente tanto interno como externo, incorporando así normas y políticas para el personal que cumplan con los requerimientos que establecerá dicho Reglamento Interno de trabajo.

## **7.02 Recomendaciones**

Se recomienda que el presente Reglamento Interno propuesto, en la creación sea utilizado e implantado acorde las necesidades de la empresa con los trabajadores ya que este proyecto creado sea un parte fundamental en el departamento de Recursos Humanos a cumplir con todas las normas y políticas establecidas en el Reglamento Interno del Complejo Comercial Plaza de las Américas es con el fin de lograr un adecuado comportamiento del personal con la empresa.

---

La gerencia deberá establecer indicadores de desempeño para verificar el cumplimiento y procedimientos, propuestos una vez que haya sido implementado para verificar el correcto funcionamiento del sistema del control Interno.

Se sugiere que al momento de la ejecución del presente Reglamento sea socializado con una charla o capacitación a todo el personal del Complejo, y entregar un ejemplar del Reglamento a cada uno de los trabajadores para su conocimiento de normas y políticas que mantiene el Reglamento.

## BIBLIOGRAFÍA

- CEMPRO. (S.F.). *Importancia de analisis de alternativas*. Recuperado el 21 de 08 de 2017, de Cempro planes y proyectos: <http://www.cempro.org.pe/2011/11/paso-4-analisis-de-alternativas.html>
- GUALBERTO. (06 de 08 de 2008). *Matriz de marco logico*. Recuperado el 21 de 08 de 2017, de Gerencia de proyectos: <http://gerenciadeproyectos88.blogspot.com/2008/08/matriz-del-marco-logico.html>
- Hernández. (2006). *tecnicas de intrumetos para recoleccion de datos* . Obtenido de [ww.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html](http://ww.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html)
- Hernández Sampieri, R. (2006). *metodologia de la invetigacion* .
- J.M, G. (06 de 08 de 2008). *Matriz de marco logico*. Recuperado el 21 de 08 de 2017, de Gerencia de proyectos: <http://gerenciadeproyectos88.blogspot.com/2008/08/matriz-del-marco-logico.html>
- Lóyzaga de la Cueva, O. F. (2013). *Reglamento de trabajo Evaluación y Esencia* . mexico: Elegatos .
- Martinic , S. (1996). *Gia Práctica para el Diseño de Proyectos Sociales* .
- Martinic, S. (1996). *Gia práctica para el diseño de proyectos sociales*.
- Maurtua, M. (2014). *Diseño del proyectos, difinicion del problema central* . Recuperado el 15 de 06 de 2017, de Cempro planes y proyectos : <http://www.cempro.org.pe/2011/11/definicion-del-problema-central.html>
- Maurtua, M. D. (2013). *Marco Lógico, Análisis de Involucrados* . Recuperado el 15 de 06 de 2017, de Cempro Planes y Proyectos : <http://www.cempro.org.pe/2011/11/paso-1-analisis-de-involucrados.html>

---

Navas , M. (11 de 11 de 2010). *Unidad 5 Lectura Arbol de problemas* . Obtenido de Metodos y Tecnicas de Invtigacion :  
<http://investigacionmnavas.blogspot.com/2010/11/unidad-5-lectura-arbol-de-problemas.html>

Tamayo. (1997). *poblacion y muetra* . Obtenido de  
<http://poblacionymuestrasin901.blogspot.com/2014/11/poblacion-y-muestra-muestra-la-muestra.html?view=flipcard>

# Anexos

 Naciones Unidas y República esquina  
 (593-2) 331 8508  
 info@plazalasamericas.ec  
 www.plazalasamericas.ec

Quito 27 de Septiembre del 2017

Señores

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA**

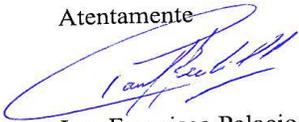
Presente.

De mis consideraciones:

Me permito emitir el siguiente certificado correspondiente a la entrega e implementación del **Reglamento Interno** en el Instituto Tecnológico Superior Cordillera, ya que ha cumplido con los requisitos solicitados por la institución, **Elaboración de un Reglamento Interno, con la finalidad de mejorar el cumplimiento de los objetivos, del Complejo Comercial Plaza las Américas, ubicado en el Distrito Metropolitano de Quito año 2017.**

El trabajo sobre la gestión Documental mediante un sistema de información para el Complejo comercial Plaza las Américas se encuentra terminado e implantado satisfactoriamente en la empresa.

Atentamente



Ing. Francisco Palacios

GERENTE DE OPERACIONES Y RR.HH





## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** willian Andrade.pdf (D30286462)  
**Submitted:** 2017-08-30 01:12:00  
**Submitted By:** wily\_roberto340@hotmail.com  
**Significance:** 7 %

Sources included in the report:

TESIS Y REGLAMENTO.docx (D15698936)  
guarderasacevedo.catherinemaribel.docx (D19440298)  
TESIS COMPLETA.docx LOPEZ ESTRADA.docx (D15194710)  
Proyecto Presupuesto\_BANANO.docx (D21694121)  
Plan para la Implementación del Dep. De Talento Humano de la empresa AINAD.docx (D23139407)  
TESIS\_ANGIE\_CORRECCION FINAL (2).docx (D13845961)

Instances where selected sources appear:

47