



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**MAYO 2019 - SEPTIEMBRE 2019**

**EXAMEN COMPLEXIVO O FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA EN LA ENVASADORA DE AGUA  
PURIFICADA "BLESS WATER" DEL CANTÓN MONTALVO**

**EGRESADA:**

**CADENA CRUZ PATRICIA MARIBEL**

**TUTOR:**

**M.S.C. HUILCAPI MASACON NORA URSULA**

**BABAHOYO – LOS RÍOS – ECUADOR**

**2019**

## **Introducción**

El presente caso de estudio se realizó en la envasadora de agua purificada “Bless Water” de la ciudad de Montalvo, es una empresa dedicada a la comercialización de agua purificada en diferentes puntos o mercados estratégicos del entorno que les rodea, que busca de alguna u otra forma satisfacer la demanda con servicio de calidad y en los tiempos solicitados por sus clientes a través de su equipo caminero, posteriormente, ser reconocida y diferenciada por sus usuarios de la competencia.

Dentro de la organización objeto de estudio, la problemática existente es, que no cumplen con lo establecido en las leyes laborales ecuatorianas, debido a que sus colaboradores no tienen un seguro social que les ampare, por lo que se encuentran desmotivados en las tareas que realizan para cumplir con los objetivos y metas planeadas por la envasadora de agua purificada, al mismo tiempo no tienen a su disposición un reloj biométrico que les permita registrar el ingreso y salida laboral de sus empleados, además de ello, no perciben un sueldo que cubra sus necesidades básicas que le permitan mejorar su calidad de vida.

La realización del presente trabajo investigativo tiene como objetivo fundamental analizar la responsabilidad administrativa de la envasadora de agua purificada “Bless Water” del cantón Montalvo, debido a que existen colaboradores desmotivados por la inadecuada toma de decisiones de la administración, con respecto a su seguridad social y demás situaciones exógenas, por tal razón, esta investigación se justifica bajo la perspectiva académica y profesional que sea de aporte sustancial en la mejora progresiva de la organización y a la vez que sirva de guía en la formación integral de quien lea o analice el presente estudio de caso.

El presente estudio de caso guarda relación con la línea de investigación de la carrera de Ingeniería Comercial la cual se denomina “Modelo de Gestión Administrativa”, debido a que se desarrolla y se enfoca en los principios básicos de la administración y gestión de las

organizaciones, es decir, se trata de estudiar los problemas administrativos que tiene la empresa objeto de estudio en la cual se identificará cuáles son los principales inconvenientes de responsabilidad administrativa de la envasadora de agua “Bless Water”.

Es necesario mencionar que, para efecto de desarrollo investigativo, se utilizó el tipo de investigación documental, la cual permite recolectar la mayor información necesaria de la situación problemática objeto de análisis; y descriptiva, que se trata de describir y evaluar múltiples circunstancias de una situación específica o particular, para ello, se empleó las técnicas de entrevista dirigida al gerente propietario de la organización y las encuestas direccionadas a los empleados que conforman la empresa, mediante el uso de instrumentos apropiados como el cuestionarios de preguntas (abiertas y cerradas) que sirvan para obtener la información necesaria que sustente, la razón de ser, del presente estudio investigativo

## **Desarrollo**

La empresa “Bless Water” se dedica a la purificación y envasado del líquido vital (agua), y a la distribución y venta de la misma según las necesidades de sus clientes, sus instalaciones se encuentran ubicada en la ciudadela Modesto Silva calles Margarita Villacrés y Primero de Junio del Cantón Montalvo, Provincia de Los Ríos, la cual está limitada demográficamente con los cantones Caluma, San Miguel, Provincia de Bolívar a 35 km de Babahoyo, inició sus actividades comerciales el 15 de enero del 2016, lo que generó empleo a múltiples moradores del sector de manera directa e indirecta a los micro, medianos y grandes negocios que realizan la comercialización del producto de primera necesidad, cuyo representante legal es el Sr. Norberto Jacinto Sánchez García.

El tiempo que le llevó ubicar la planta envasadora de agua fue alrededor de dos años y a medida que adquiría experiencia en sus labores comerciales, incursionó en la creación de esta empresa, bajo su registro único del contribuyente n° 1204162752001 y mediante las agencias recaudadoras y normativas de sanidad, logró cumplir con todas las obligaciones que amerita el caso, con el transcurso del tiempo , y si mejora su sistema administrativo podrá maximizar sus utilidades bajo el amparo de las leyes ecuatorianas.

Además, cabe mencionar que “Bless Water” tiene como misión, purificar y tratar el agua con los más altos estándares de calidad que busquen el beneficio del ser humano, mediante, una supervisión rigurosa antes, durante y después del proceso de producción, generando oportunidades de crecimiento profesional con responsabilidad ambiental y social, es por ello, que a futuro tiene proyectado ser una empresa líder en la venta y distribución del agua que superen las expectativas de sus clientes y consumidores.

Para este tipo de empresa es importante que el producto tenga estándares de calidad correspondientes a las leyes del buen vivir, pues su uso varía de acuerdo a la situación que

tenga el adquiriente del producto, de tal manera, el consumo de agua embotellada en sus diferentes empaques (botellas o fundas), ha obtenido un crecimiento notable debido a que se encuentra presente a diario en la población, no obstante las industrias comerciales han visto un potencial para invertir en este mercado y buscan la manera de atraer a los cliente, a pesar de que no dispongan con un eficiente plan de marketing para poder darse a conocer en el área específica .

La publicidad según (Nieto, 2017) “Es la que se encarga de direccionar a los clientes hacia un producto en específico y dar a conocer el lugar donde lo puede adquirir, pues mediante estrategias técnicas y creativas logra manifestar el encanto del bien o servicio” (p.4), por tal forma, al existir empresas que fomenten el consumo del agua embotellada, con el fin de lograr el incremento en las ventas y la obtención de utilidades considerables tienden a establecer estrategias de venta a través de anuncios publicitarios, cabe mencionar, que dentro de esta actividad comercial existen personas que se dedican a realizar una reventa de los productos lo que implica que el precio del mismo aumente en pequeña proporción, debido a que llega más rápido al consumidor, lo que evidencia las falencias que tiene el sistema de distribución de la empresa pues no se la efectúa de una manera rápida y eficiente.

Según (Muñoz, 2015) un sistema de distribución óptima “Son las actividades y técnicas de una cadena de suministros que están relacionados con la entrega de productos a los clientes, pues este sistema cumple con la función de preparación, manipulación, clasificación, programación y entrega de mercancías”(p.14), Por tal razón, al no tener un sistema de distribución idónea que permita ofrecer el producto de la mejor manera al cliente potencial, y bajos precios en puntos estratégicos de comercialización que tiene la empresa, implica que en ocasiones el consumidor adquiera el producto a precios relativamente altos debido a que la organización no tiene una plan de acción que les permita distribuir la

mercancía de manera efectiva para que el usuario distinga el beneficio que recibe, ya sea en precio o en promoción, por parte, de “Bless Water”, y así lo diferencie de la competencia de forma eficiente y eficaz.

Sin embargo, de cierta forma existen múltiples instituciones que provocan de manera indirecta que los productos tenga una alteración en los precios de venta, ocasionando que los clientes busquen al mejor postor, debido a que el agua es parte sustancial de vida para los seres vivos, en el cantón Montalvo hay muchas organizaciones dedicadas a la misma actividad que buscan llamar la atención de los usuarios, mediante, el fomento de participación activa y dinámica en el mercado, por ello, el empresario siempre debe estar sumergido en las actualizaciones estratégicas o marketing que existen y garanticen el crecimiento empresarial. Por ello, las diferentes presentaciones del líquido vital que ofrece “Bless Water” a su clientela y consumidores son: presentación de 500ml, 100ml y el Galón (4 litros) la cual les permite satisfacer las diferentes necesidades de su mercado objetivo.

Pues el agua es considerada como la fuente de vida de todo ser vivo existente, por tal razón, el crear una planta envasadora de agua natural con el debido proceso de purificación que sea apta para el consumo humano, es innegablemente un negocio rentable donde la oferta y demanda juegan un papel importante en el crecimiento económico de las organizaciones dedicadas a esta actividad. Según (Mankyw, 2014) “La oferta y la demanda son precios y productos que se establecen en un mercado objetivo, donde dependerá de la capacidad económica y creatividad que tienen las empresa para ofrecer sus bienes o servicios que les permita sobrevivir y diferenciarse de las organizaciones que se dedican a la misma actividad” (p.411).

Cabe mencionar, que en la actualidad, la organización objeto de estudio cuenta con veinte y cuatro empleados y cinco camiones que se encargan de la distribución del líquido vital a

distintos sectores del cantón Montalvo y sus alrededores tales como las ciudades de Babahoyo, Vinces, La Unión, Mata de Cacao, entre otros puntos estratégicos, pues debido a las grandes empresas existentes en el territorio ecuatoriano, estas invierten inmensas cantidades económicas en anuncios publicitarios por los diferentes medios de comunicación, plasmándose en el subconsciente de los consumidores potenciales y de la población en general a consumir agua embotellada, por lo tanto, contribuye de cierta manera a aumentar las ventas de las pequeñas organizaciones que se dedican a esta actividad como es el caso de la envasadora de agua purificada objeto de estudio.

La problemática existente en “Bless Water” es que sus colaboradores perciben sueldos inferiores a la actividad laboral que desempeñan dentro de la organización, es decir, no cuentan con un salario básico unificado que les permita cubrir sus necesidades básicas, según el (Ministerio De Trabajo, 2019) ratifica que “El sueldo básico unificado se refiere al mínimo reconocimiento económico que debe pagar el empleador a su empleado en relación a su esfuerzo de trabajo sea intelectual o físico” (p. 3), el cual mediante comunicado oficial se estipulo el incremento del salario a \$ 394 dólares americanos para el año 2019, el cual representa el 2,073% de aumento en relación del año anterior.

Por tal razón, los empleados se sienten desmotivados al momento de realizar sus funciones en la empresa, debido a que, su remuneración es inferior a lo que dictamina la ley lo que refleja la falta de responsabilidad administrativa, por parte del gerente propietario de la envasadora de agua, que al no cancelar los montos económicos fijados por el Ministerio de Trabajo se tiende a incumplir la normativa vigente, que a través del tiempo pueda causar serios inconvenientes financieros a la organización o el cierre definitivo de sus actividad productiva.

Para el autor (Diaz Moliner, 2007) la responsabilidad administrativa “Es considerada como una de las diversas manifestaciones de las consecuencias, si se llegará a incurrir en el incumplimiento de las obligaciones que tiene la organización con sus colaboradores o empleados sean en campo laboral o económico” (p. 548), pues se ha evidenciado que los sueldos y salarios se los estipula con libertad, pero que por ningún motivo deben ser inferior a lo establecido, por tal situación que no se ejecuta con normalidad y responsabilidad, debido a que, los choferes del equipo caminero semanalmente perciben un sueldo de \$100 dólares, seguidos por los operarios de \$ 85 semanal y el personal encargado de supervisar y controlar los procesos de purificación tienen ingresos que bordean los 80 dólares americanos por semana.

Es por ello, que al finalizar el mes los ingresos que perciben los colaboradores no alcanzan el valor de un sueldo básico unificado, situación que afecta de forma indirecta al alcance de las metas y objetivos planificadas por la organización en función a la demanda del bien, debido a que el personal no se encuentra motivado por su bajo reconocimiento monetario según (Parres, 2015)“La motivación en los trabajadores no se alcanza solo con lo económico, sino también por un buen ambiente de trabajo, tener posibilidades de ascender y reconocer el trabajo bien realizado” (p.139), por lo tanto su productividad laboral no la realiza de la mejor manera posible lo que en ciertas ocasiones causa el retraso en los procesos de producción, tratamiento purificación y envasado del líquido vital para el consumo humano con los más altos estándares de calidad.

Además, el personal que labora en “Bless Water” en ocasiones han realizado horas extras y suplementarias que exceden la jornada ordinaria de trabajo, con el fin de cumplir con los objetivos planeados por la organización y generar ingresos adicionales que sirvan como sustento económico a sus familia, pero, la falta de responsabilidad administrativa por parte



del gerente propietario de la empresa han provocado que los valores económicos destinados al reconocimiento del esfuerzo laboral extraordinario no se realicen y se omita el pago total de las mismas.

Las horas extras y suplementarias según (González Acedo & Pérez Aroca, 2015) “Son aquellas horas que se realizan fuera de la jornada ordinaria de trabajo, las cuales pueden ser de forma voluntaria y a su vez mediante un acuerdo o contrato se fija la retribución de las mismas” (p. 46), situaciones que no ocurre en esta organización, debido a que no se reconoce económicamente el tiempo adicional y el esfuerzo laboral que algunos trabajadores realizan después de su jornada laboral, y por lo tanto en ciertos casos no se puede cumplir con el total de pedidos que demanda la población.

En “Bless Water” al no realizar de manera correcta el proceso de cancelación económica a sus colaboradores mediante las especificaciones de un rol de pago, donde se estipula los correspondientes pagos, descuentos, bonos entre otros beneficios que tiene un trabajador al momento de ingresar a una institución sea privada o pública, ocasiona que el empleado esté desmotivado para realizar sus actividades laborales, además, el no percibir una remuneración acorde a lo estipulado por ley, se evidencia su frustración por tal situación, según (Nápoles, 2016)“el sueldo o salario es una retribución que se debe efectuar por una actividad realizada en un determinado tiempo, que mediante registro diario u nomina se logra identificar el costo o gasto que puede significar a una empresa”(p.12)

Ahora bien, el personal de la envasadora al percibir remuneraciones inferiores a los de un salario básico, se incumple los beneficios sociales que deberían percibir sus colaboradores como décimo tercer sueldo, décimo cuarto, fondos de reversas, vacaciones y la afiliación obligatoria del personal al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social “IESS” la cual se efectúa desde el primer día de incorporación a las actividades laborales y que se debe de

realizar dentro de un plazo máximo de quince días a partir de su ingreso, situación que no ocurre en la organización objeto de análisis, ya que, ninguno de sus colaboradores se encuentran afiliados al seguro social lo que a través del tiempo podrían ocasionar serios problemas a la organización.

En lo que respecta con las aportaciones al IESS, el empleador debe cubrir con el 11,15% y el empleado con el 9,45% de acuerdo a los ingresos que percibe, según la actividad económica, la seguridad social según (García, 2016)“Es un hecho que agrupa a los trabajadores independientemente sea el área o lugar jerárquico que ocupe dentro de una actividad económica, donde la obligación de la administración es cumplir con las cuotas de pago”(P. 95), por ello la seguridad social es una obligación que tiene el empleador hacia sus trabajadores e incluso para sí mismo según lo establecido por la ley.

La organización al no afiliar a sus colaboradores al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, es considerada como una empresa que incumple con lo que establece la ley, y por lo tanto es obligada a afiliarlos y si no deposita los descuentos realizados a los trabajadores le genera interés por mora, y como consecuencia de ello los trabajadores no podrán ser atendidos ni podrán hacer préstamos en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). A continuación, se presenta una tabla de valorización que sirve como eje explicativo de las aportaciones al IESS del presente año:

**Tabla # 1** Aportaciones al IESS según el tipo de aportación

<b>Tipo de aportación</b>	<b>Porcentaje de aportación</b>	<b>Salario mensual</b>
---------------------------	---------------------------------	------------------------

Como empleador	11,15%	De acuerdo a los ingresos que percibe según a su actividad económica.
Como trabajador	9,45%	
Como afiliado voluntario	20, 5%	
<p><b>Nota.</b> Cuando el trabajador realiza sus diversas funciones laborales en el sector público, la persona aporta con el 11,45% y el Estado el 9,15%</p>		

**Elaborado por:** (Patricia Cadena Cruz, 2019)

**Fuente:** Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Ahora bien, es necesario mencionar que la organización objeto de estudio, no cuenta con el personal adecuado que cumpla con los requerimientos mínimos que demande un puesto de trabajo, debido a que, no cuenta con un orden jerárquico idóneo y efectivo para distribuir eficientemente las tareas a desempeñar por el bienestar socioeconómico de la organización, quien se encarga de administrar dirigir, controlar y evaluar el proceso de producción es el mismo gerente propietario de las instalaciones de “Bless Wáter”.

Al ser una persona natural que no tiene una preparación académica se pone en duda la administración de la empresa, ya que no hay un buen control en la producción, se requiere de un liderazgo prudente que ayude a captar la voluntad de cada empleado, además se requiere tomar las decisiones acertadas de las actividades en la empresa.

Es así que al referirse al personal que labora en una empresa, este tomará en cuenta el valor único que tiene un empleado al momento de realizar una producción, puesto que con

ellos logran impulsar eficientemente el lote de elaboración que mantienen en un tiempo determinado, además que logra cumplir adecuadamente cada función asignada y facilitar de forma creativa resolver las dificultades que pueda presentarse durante el proceso operativo, con el fin de cumplir con los objetivos de la organización, es decir dentro de cualquier operación debe existir un líder según (Score, 2014) “El liderazgo es una parte fundamental dentro de una entidad de manera que permite a los colaboradores fijar una meta en común y dar toda la capacidad para lograrlo”(p.5)

Por lo que cada empresa ejerce un control de asistencia a su personal, de manera que ayuda a la verificación de las entradas y salidas de su lugar de trabajo, lo que indica para una envasadora de agua como es “Bless Water” que depende netamente de la producción que realizan en el día, se puede establecer que para la entidad la mano de obra es una parte fundamental, donde se debe especificar con exactitud cuál es el personal que conserva de manera permanente o temporal, por las circunstancias anteriormente expuestos la empresa no cuenta un registro que le permita conocer el valor o el pago real de Sueldos y Salarios a sus empleados.

En la embotelladora de agua sus trabajadores no cuentan con un sistema digital que les permita por medio de huellas realizar el control de asistencia y se pueda evidenciar el ingreso a su lugar de trabajo, lo cual les permitirá verificar con exactitud los atrasos, salida e incluso saber las horas extras que realizan, también facilitando los trabajo que tiene un administrador que se encarga de verificar si dentro de la planeación el valor para invertir en mano de obra es suficiente en el tiempo previsto, en donde la supervisión de las asistencias podrá analizar si el pago del sueldo es correcto adicionando las horas extras o suplementarias de trabajadores.

Un sistema digital a más de facilitar el trabajo al administrador ayuda a mantener la seguridad de la empresa y de sus colaboradores, puesto que dentro de la entidad debe mantenerse el grupo de trabajo específico a realizar su función y no permitirá el ingreso de personal ajeno a la organización, ya que podría entorpecer la producción, es así que mediante un sistema biométrico u otro que implementen, puedan ser utilizados para realizar los informes detallados de cada uno de los trabajadores, dentro de la empresa el no contar con un sistema adecuado recae en falencia que llegan a perjudicar a los empleados y objetivos planeados de la envasadora y purificadora de agua objeto de estudio.

En cierta forma al cumplir con los requisitos de obtener una nómina adecuada ayuda a cumplir ciertas normas en las que se debe basar una empresa que se dedica a la producción y venta, además de lograr la motivación de los colaboradores y permitir la planificación de un plan de trabajo, donde influirá el orden, distribución, costo y monitorización de cada producto que será expuesto a la venta, no obstante se debe tomar en cuenta los materiales disponibles, en este caso las fundas y botellones, el número de trabajadores y la capacidad que tiene la planta para el embotellamiento.

Para un proceso de producción existen reglas como las ISO que permiten llevar de una mejor manera un control de los productos, por lo consiguiente existen guías que permiten una correcta aplicación y así orientar la gestión de una empresa en sus diferentes ámbitos económicos, sobre todo tiene finalidad de coordinar y simplificar los criterios de las empresas que tiene como objetivo deducir los costos y desarrollar una efectividad en los bienes o servicios, por ello, estas normas internacionales constan con diferentes normativas que puede ser aplicada acorde sea la elaboración de un objeto.

Cada guía permite formar un sistema adecuado de gestión, en la que cada una de las instituciones productivas observan y aplican mediante un criterio establecido por la

respectiva actividad económica, en el caso de “Bless Water” la calidad de su producto es lo esencial, es decir durante la producción se puede aplicar cierto requisito que establece la normas ISO9001 que según la (Secretaría Central de ISO en Ginebra - Suiza, 2015) “Explica que la adopción de esta normativa es realizar una decisión estratégica para que una organización se pueda beneficiar en la capacidad de productos o servicios, afrontar los riesgos u oportunidades para lograr sus objetivos, entre otros aspectos”(p. 8).

Entonces se puede acotar que la guía que permite una gestión de calidad puede ser establecida en todas las organizaciones sin importar el tamaño que tenga, puesto que ayuda a que la empresa pueda controlar, direccionar y asegurar los productos conforme sea las exigencias de los clientes, por lo tanto la elaboración de cada producto debe ser de forma lógica y ordenada, esta empresa no cuenta con un plan de marketing por lo tanto no es muy conocida en el mercado , lo que hace que la competencia se apodere del mercado y los productos se queden en bodega.

De la misma manera que una empresa busca cumplir las expectativas de los clientes para satisfacer sus necesidades y pueda adquirir más utilidades, también deben tomar en cuenta ciertas consecuencias que perjudicaría a la naturaleza, en la actualidad existen instituciones que por medio de las leyes o normativas le permiten controlar el tratamiento o lugar que las diferentes empresas desechan su residuos utilizados para la fabricación del bien o servicio, es decir que la utilización de químicos y no dar un tratamiento adecuado puede generar daños irrevisables al ecosistema que les rodea.

En efecto la empresa embotelladora de agua debe cumplir ciertos parámetros con respecto al medio ambiente, puesto que durante el proceso de embotellamiento realizan una serie de procedimiento en la limpieza de los botellones de 20ltros de agua, es el único bien que es retornable a la empresa, por lo tanto al tener que utilizar desinfectantes químicos para el

lavado de las botellas, el residuo de agua tiene que tener una canalización correcta de los mismos que garanticen el adecuado tratamiento de desinfección, debido a que puede ocasionar daños al ecosistema y alterar la calidad del producto que ofrece la organización al consumidor en general, al no aplicar correctamente las normas ISO14001 puede influir en la comprensión y aplicación del proceso.

Sin embargo un producto de buena calidad y el cuidado del medio ambiente no son suficiente puesto que una empresa funciona con un personal eficiente, que permite el progreso constante de la institución, es así que velar por la seguridad y salud de los trabajadores permite prevenir futuros incidentes que puede ocurrir durante el proceso de producción según (Pino, 2015) menciona que “Un incidente laboral influye las bajas por falta o enfermedad de los empleados, puesto que la exigencia de una producción no planificada puede generar que la producción pierda la calidad que requiere”(p. 56).

Dentro de las responsabilidades que tiene una empresa es asegurar a sus empleados para perseverar compromiso con la institución, por ende cada trabajador correspondería a su labor si obtuviera todos los implementos necesarios, en una embotelladora de agua una de las virtudes principales es el personal que labora dentro de la empresa, pues cada producto es elaborado en su 80% por la mano de obra, entonces se puede decir que un sistema de seguridad y salud le permitirá prevenir cualquier riesgo y aprovechar las oportunidades que se le presente como empresa.

En las normas internacionales existe la ISO45001 es una guía que ayuda a obtener un sistema ordenado que les permite tomar decisiones y ayuda a tener éxito en sus operaciones, en el que explica (Fabio Monzón, 2018) “Tener éxito y lograr los resultados previstos en una empresa el factor clave es el liderazgo, comunicación, una asignación de recursos adecuado

poseer políticas acorde a sus objetivos entre otros aspectos que permitan un mejor desempeño laboral” (p. 88).

Cabe mencionar que para el funcionamiento de una empresa se debe basar en normas para la elaboración del producto que mediante reglamentos establecidas en el país, existen procedimientos que permitan la regularización y control de los productos fabricados para su importación o exportación, es así que mediante las normativas sanitarias y el reglamento de funcionamiento de establecimientos sujetos a control sanitario, la agencia pertinente procederá a regular y verificar si el producto está en condiciones de ser distribuidas para el consumo humano.

Según la (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2019)“Estipula que las empresas que realizan fabricación de hielo bebidas alcohólicas, aguas embotelladas u otros debe tener una certificación en base a las normativas vigentes” (p.30), que busca la salud y protección de la sociedad a través de diferentes procedimientos que son sujetos de cuidado y control sanitario, además permiten un desarrollo continuo del sector productivo del país.

Por lo tanto, para obtener el permiso de funcionamiento categorizado por el Ministerio de Producción, Comercio Exterior Inversión y Pesca la empresa debe acceder al portal web, después ingresar el RUC que es obtenido en el servicio de rentas internas, a continuación el representante legal ingresará al correo electrónico que dispone y verificará la recepción del ministerio, mediante un enlace proporcionado en el correo tendrá que seguir una serie de pasos que le permite categorizar a la empresa y obtener el certificado que es enviado al mismo E-mail.

Este ministerio se encarga de establecer políticas públicas que apruebe las condiciones que menciona o requiere el Buen Vivir de las personas, según (Braña, Domínguez, & León,



2016)“El libro del buen vivir tiene como objetivo analizar los cambios productivos planteados, con el fin de evaluar la economía social y garantizar que la transformación tenga un enfoque hacia la justicia social” (p.7), lo que indica que cada establecimiento debe contar con un permiso de funcionamiento que le permite la producción y distribución del producto.

En la empresa Bless Water consta con el permiso que le certifica que puede realizar esta actividad, pero de la misma forma que un producto va evolucionando, estas normativas deben ajustarse a los cambios que en base a investigación logran añadir y tomar medidas para cada actividad de producción, por ello cada empresa debe capacitarse y actualizar los registros que demandan las leyes sanitarias del estado. Cabe mencionar que la empresa no cuenta con un permiso actualizado desde el funcionamiento de la entidad.

Por lo tanto, al tener los permisos de sanidad, la entidad conoce los requisitos que debe tener un obrero al momento de realizar un producto, en el caso de la empresa no cuenta con los implementos suficientes como, botas, mandil, guantes, casco, gafas entre otros que se deben cumplir para la producción y velar la integridad del trabajador e higiene del producto, además un personal de planta según (Inegi, 2015)“Son personas que fueron contratadas directamente para la realización de una actividad específica, que amerita precautelar la salud del obrero en el tiempo pactado mediante un contrato” (p.6).

En lo especificado durante todo el proceso de investigación se visualiza que la responsabilidad administrativa es poco confiable, debido a que no es un profesional que realiza las actividades de gestión como el pago de sueldos, monitoreo de los empleados y un sin número más de falencias que posee, mediante la información obtenida se pudo describir en este estudio de caso de una manera profesional y bajo las líneas de investigación que la carrera amerita.

## Conclusiones

De la problemática observada en la empresa envasadora de agua purificada “BLESS WATER” se logró llegar a la siguiente conclusión:

- ✓ En la envasadora de agua purificada “Bless Water” la remuneración o el pago que percibe el personal no es la adecuada, ya que los trabajadores perciben una remuneración menor al sueldo básico y no obtienen los beneficios de ley, es decir que no cuentan con una afiliación patronal que les ampare de cualquier circunstancia que se le presente en su jornada laboral desde el primer día de ingreso a la organización.
- ✓ La responsabilidad administrativa dentro de la institución objeto de estudio no se la efectúa de la mejor manera posible, pues el gerente propietario no tiene suficiencia de conocimientos administrativos y de gestión que le impliquen tomar decisiones acertadas en el crecimiento continuo y el correcto manejo de las responsabilidades que mantiene con sus colaboradores de forma eficiente y eficaz dentro de un periodo determinado.
- ✓ La institución no cuenta con un sistema de seguridad laboral que permita prevenir riesgos, pues no cuenta con los implementos necesarios de protección durante el proceso de producción, además no cuenta con un registro sanitario actualizado que garantice la fabricación del producto al consumo humano, circunstancia que evidencia la falta de responsabilidad administrativa por parte del responsable de los deberes y obligaciones que tiene la envasadora de agua.

## Bibliografía

- Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria. (2019). *Instructivo Descriptivo de Establecimientos Sujetos a Vigilancia y Control Sanitario*. Guayaquil: Agencia Control y Vigilancia Sanitaria.
- Braña, F. J., Domínguez, R., & León, M. (2016). *Buen Vivir y Cambio de la Matriz Productiva - Reflexiones desde el Ecuador*. Quito: Universidad Cantabria.
- Díaz Moliner, R. (2007). *Guía Práctica Para la Prevención de Riesgos Laborales*. Valladolid: Editorial Lex Nova.
- Fabio Monzón, S. c. (2018). *Norma Internacional, Sistema de Gestión de la seguridad y Salud de Trabajo - Requisitos para la Orientación para su uso, ISO 45001*. Ginebra - SUIZA: ISO.
- García, G. L. (2016). *Gestión de Recursos Humanos, Administración y Gestión*. Madrid 28224 Pozuelo de Alarcón: Editex S.A.
- González Acedo, J. C., & Pérez Aroca, R. (2015). *Formación y orientación laboral*. Madrid: Parainfo.
- Inegi. (2015). *Encuestas Anual de Empresas Constructoras*. Aguascalientes: Inegi.
- Mankiw, N. G. (2014). *Macroeconomía, octava edición*. Barcelona: Antoni Bosch Editor S.A.
- Ministerio De Trabajo. (2019). *Salario Básico Unificado 2019*. Obtenido de Ministerio De Trabajo.
- Muñoz, P. B. (2015). *Técnicas de Almacén - Comercio y marketing*. Madrid: Editex S.A.

- Nápoles, R. A. (2016). *Costos I. Bosques de tabachines*: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Nieto, B. G. (2017). *Fundamentos de la publicidad*. Madrid: Esic.
- Parres, G. S. (2015). *Gestión de un Pequeño Comercio*. 28224 Pozuelo de Alarcón Madrid: Editex S.A.
- Pino, C.M. (2015). *Control y Distribución de un equipo de limpieza*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Score. (2014). *Perfil de Liderazgo Empresarial*. Nueve Guatemala: Score.
- Secretaría Central de ISO en Ginebra - Suiza. (2015). *Norma Internacional ISO9001, Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos, Quinta Edición* . Guinebra: ISO.

# Anexos

**Anexo # 1**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**

**ENTREVISTA APLICADA AL PROPIETARIO DE LA EMPRESA**

- 1. ¿Cómo surgió la empresa envasadora de agua purificada “Bless Water”?**
- 2. ¿Qué función usted desempeña?**
- 3. ¿A qué se dedica específicamente esta empresa?**
- 4. ¿Cuántos empleados son parte de la empresa?**
- 5. ¿Cuántos vehículos tiene para distribuir el agua?**
- 6. ¿Cuántos recorridos realizan a diario?**
- 7. ¿En la organización existe un registro sanitario actualizado que le permita garantizar la calidad y sanidad de los productos que ofrece a sus clientes?**
- 8. ¿Los empleados están afiliados al IESS?**
- 9. ¿Los colaboradores de planta usan elementos de protección e higiene?**
- 10. ¿Utiliza usted un registro de asistencia laboral sistematizado?**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA

1. ¿En la empresa “Bless Water” la administración y gestión de proceso se la realiza de la mejor manera posible?

Si  No

2. ¿Cree usted que existe un eficiente liderazgo en la toma de decisión por parte del gerente propietario de la organización?

Siempre   
Casi siempre   
Nunca

3. ¿El sueldo o salario que percibe está acorde a lo mínimo que estipula las leyes vigentes ecuatorianas?

Si  No

4. ¿Cuenta usted, con todos los beneficios sociales otorgado por la empresa “Bless Water”?

Si  No

5. ¿Las horas extras o suplementarias que realiza son reconocidas económicamente por la administración de la institución?

Si  No

6. ¿Cuál es el horario de entrada y salida de la institución?

08h00 a 12h00 –13h00 a 17h00  Por turnos   
07h00 a 12h00 –13h00 a 16h00

**7. ¿La institución cuenta con un reloj biométrico que registre las entradas y salidas de su personal de forma sistematizada?**

Si  No

**8. ¿Cree usted, que la empresa “Bless Water” dota a su personal de elementos de protección durante el proceso de producción?**

Si  No

**9. ¿Cómo considera usted la infraestructura de la empresa envasadora de agua purificada “Bless Water”?**

Buena

Mala

Regular

**10. ¿Cree usted que la obligación y responsabilidades que mantiene la organización con sus colaboradores la efectúa de la mejor manera posible?**

Si  No

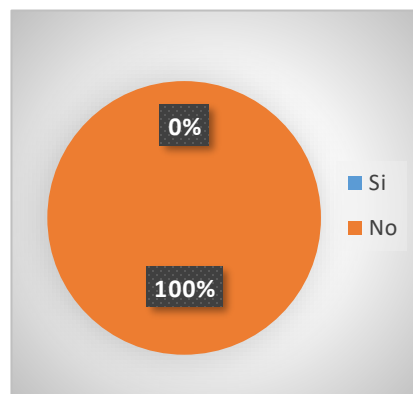


### Anexo # 3

#### Tabulación de Preguntas

**¿El sueldo o salario que percibe está acorde a lo mínimo que estipula las leyes vigentes ecuatorianas?**

Resultado	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	24	100%
<b>Total</b>	24	100%



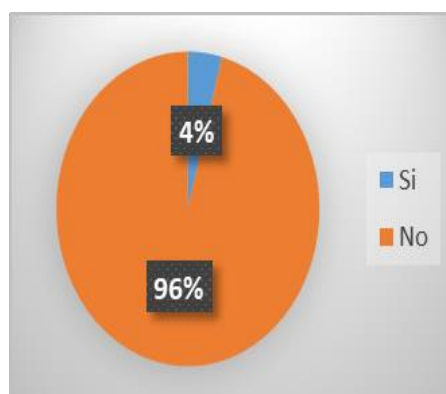
**Elaborado por:** (Patricia Cadena Cruz, 2019)

**Fuente:** (Encuesta Aplicada a los Trabajadores)

De acuerdo a los resultados de la investigación la mayoría de colaboradores manifiesta que no perciben un sueldo acorde a las leyes vigentes tal situación provoca desmotivación laboral en cada uno de ellos.

**¿Cuenta usted, con todos los beneficios sociales otorgado por la empresa “Bless Water”?**

Resultado	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	4%
No	23	96%
<b>Total</b>	24	100%



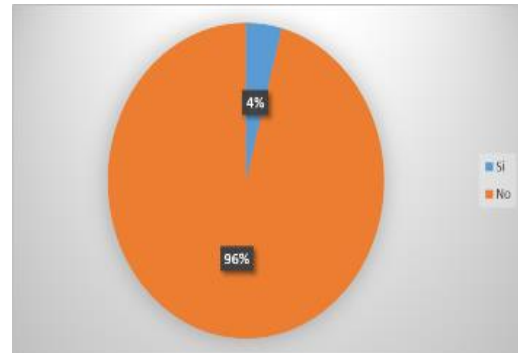
**Elaborado por:** (Patricia Cadena Cruz, 2019)

**Fuente:** (Encuesta Aplicada a los Trabajadores)

Según los resultados obtenidos se determina que la mayoría de empleados no cuenta con los beneficios sociales por parte de administración, razón por la cual se identifica diversas situaciones exógenas.

**¿Las horas extras o suplementarias que realiza son reconocidas económicamente por la administración de la institución?**

Resultado	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	4%
No	23	96%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>



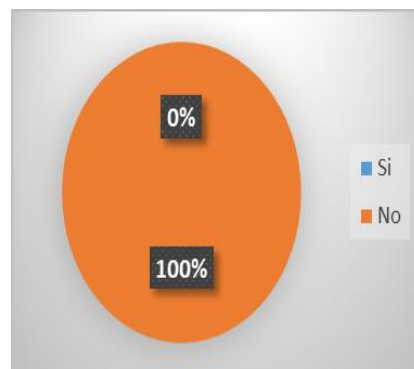
**Elaborado por:** (Patricia Cadena Cruz, 2019)

**Fuente:** (Encuesta Aplicada a los Trabajadores)

De acuerdo a los resultados se puede determinar que la mayoría de trabajadores no perciben remuneración al realizar actividades fuera de la jornada laboral

**¿La institución cuenta con un reloj biométrico que registre las entradas y salidas de su personal de forma sistematizada?**

Resultado	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	24	100%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>



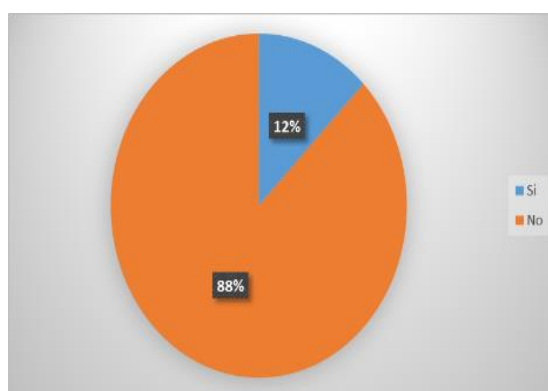
**Elaborado por:** (Patricia Cadena Cruz, 2019)

**Fuente:** (Encuesta Aplicada a los Trabajadores)

Mediante las encuestas realizadas a los empleados se pudo conformar que dentro del establecimiento no existe un reloj biométrico que registre los ingresos y salidas de su personal de forma sistematizada

**¿Cree usted que las obligación y responsabilidades que mantiene la organización con sus colaboradores la efectúa de la mejor manera posible?**

Resultado	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	12%
No	21	88%
<b>Total</b>	24	100%



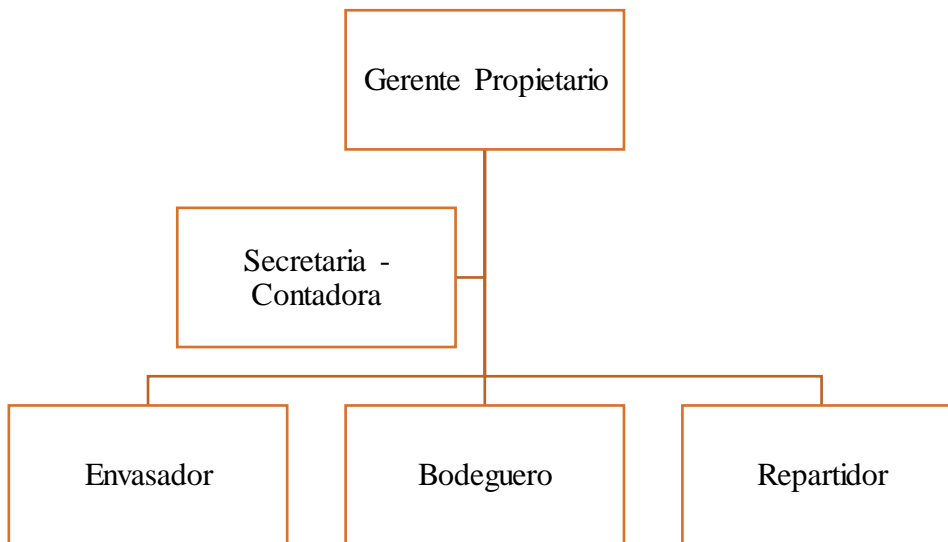
**Elaborado por:** (Patricia Cadena Cruz, 2019)

**Fuente:** (Encuesta Aplicada a los Trabajadores)

De acuerdo a los datos obtenidos se puede determinar que la mayoría de sus colaboradores manifiesta que las obligaciones y responsabilidades de la organización es deficiente por la inadecuada toma de decisiones de su gerente propietario.

**Anexo # 4**

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ENVASADORA DE AGUA  
PURIFICADA "BLESS WATER" DEL CANTÓN MONTALVO**



Anexo # 5

**SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN EMITIDA POR DECANATO DE LA  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA  
DECANATO**

Babahoyo, julio 11 del 2019  
D-FAFI-UTB-014-UT-2019

Señor  
Nolberto Jacinto Sánchez García  
**PROPIETARIO Y ADMINISTRADOR DE LA ENVASADORA DE AGUA PURIFICADA  
BLESS WATER DEL CANTÓN MONTALVO**  
Montalvo.-

De mis consideraciones:

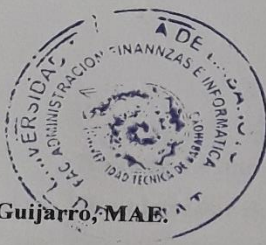
La Universidad Técnica de Babahoyo y la Facultad de Administración, Finanzas e Informática (FAFI), con la finalidad de formar profesionales altamente capacitados busca prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

Solicito a usted, si es posible se sirva autorizar a que se permita a la Señorita **CADENA CRUZ PATRICIA MARIBEL**, con cédula de identidad No. 120545244-2, Estudiante de la carrera de Ingeniería Comercial, se encuentra en el proceso de titulación en el periodo abril - septiembre 2019, realizar encuestas y entrevistas al personal de su empresa para que pueda desarrollar un **ESTUDIO DE CASO: RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA EN LA ENVASADORA DE AGUA PURIFICADA BLESS WATER DEL CANTÓN MONTALVO.**

Por su gentil atención al presente, se extiende el agradecimiento institucional.

Atentamente,

**Lcdo. Eduardo Galeas Guijarro, MAE.**  
DECANO



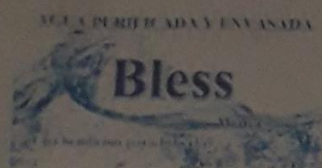
*Nolberto Sánchez*  
**BLESS WATER**  
RUC.: 1204162752  
Agua Purificada y Envasada

c.c. Archivo



Anexo # 6

**SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN EMITIDA POR EL PROPIETARIO DE  
LA ENVASADORA DE AGUA PURIFICADA "BLESS WATER" DEL  
CANTÓN MONTALVO.**



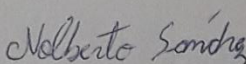
Agua Purificada y Envasada  
"BLESS WATER"

Montalvo, 15 de Julio del 2019

Autorización

Yo **Nolberto Jacinto Sánchez García**, con cedula de ciudadanía N.º 120416275-2, Propietario y Administrador de Agua Purificada y Envasada "BLESS WATER" del Cantón Montalvo, por medio de la presente autorizo a la Srta. **Patricia Maribel Cadena Cruz**, con cedula de ciudadanía N.º 120545244-2, estudiante de la Universidad Técnica De Babahoyo, la oportunidad de realizar un Estudio de Caso en las instalaciones de Agua Purificada y Envasada "BLESS WATER" del Cantón Montalvo para elaborar su documento y con ello obtenga el titulo de la carrera de Ingeniería Comercial en la Facultad De Administración Finanzas e Informática.

Atentamente:

  
Nolberto Jacinto Sánchez García

Propietario y Administrador de Agua Purificada y Envasada

"BLESS WATER" del Cantón Montalvo

RUC: 1204162752001

**BLESS WATER**  
RUC.: 1204162752  
Agua Purificada y Envasada