



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título
de:**

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

TEMA:

**Propuesta del Plan de Control Administrativo para el Medio
de Comunicación, Maná tv -Canal 45 del Cantón La Maná**

Autora: María Rosalba Carriel Arreaga

Tutor: Ing. Alejandro Reigosa Lara

Guayaquil, Ecuador

2019

DEDICATORIA

Dedico este proyecto especialmente a mi hija María Belén y a una persona muy importante en mi vida Ángelo, a mi madre Enedina, hermanos, mi amiga Rocío y mis compañeros, quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías y tristezas y a todas aquellas personas que durante estos tres años estuvieron a mi lado apoyándome.

María Rosalba Carriel Arreaga

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por dar sabiduría y brindarme la oportunidad de poder estar hoy aquí compartiendo con ustedes los proyectos que tengo en mente para mi futuro y guiarme para llegar a lograr mi objetivo de ser una profesional.

María Rosalba Carriel Arreaga

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACION DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: "Propuesta del plan de Control Administrativo para el Medio de Comunicación de Maná tv Canal 45.

Y el problema de investigación: ¿Cómo mejorar los procesos de control administrativo para elevar el desempeño de los subordinado Maná tv Canal 45, ubicado en el Cantón de la Maná, provincia Cotopaxi en el periodo fiscal 2018? presentado por **María Rosalba Carriel Arreaga** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA.

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

María Rosalba Carriel Arreaga

Tutor:

Ing. Alejandro Reigosa Lara

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **CARRIEL ARREAGA MARIA ROSALBA** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **PROPUESTA DEL PLAN DE CONTROL ADMINISTRATIVO PARA EL MEDIO DE COMUNICACIÓN, MANÁTV – CANÁL 45 DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI**, de la modalidad de **PRESENCIAL** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

CARRIEL ARREAGA MARIA ROSALBA

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: **120393681- 8**

Firma

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

RESUMEN

La empresa Maná tv Canal 45., dedicada al Medio de Comunicación, ha presentado inconvenientes en el control interno del personal subordinado desde hace unos años atrás. El propósito de la investigación fue orientado a mejorar los procesos de control interno. Se fundamentó en el estudio de los aspectos teóricos sobre el control interno enfatizado en la evaluación de los desempeños. Los tipos de investigación utilizados fueron de tipo descriptivo, explicativo y correlacionar. Se utilizaron técnicas tales como, la revisión documental, la observación, el diagrama Causa Efecto, la Entrevista, la Encuesta y herramientas informáticas como Excel, Word y Visio. Luego de realizar el diagnóstico situacional, se procedió a elaborar un plan de mejoras constituidos por acciones que debe desarrollar la empresa para alcanzar una mejora en su futuro desempeño.

Palabras claves: Administración, Procesos, Gestión, Control

ABSTRACT

The company Maná tv Canal 45, dedicated to the Media, has presented problems in the internal control of subordinate personnel a few years ago. The purpose of the research was aimed at improving internal control processes. It was based on the study of theoretical aspects of internal control emphasized in the evaluation of performance. The types of research used were descriptive, explanatory and correlated. Techniques such as document review, observation, Cause Effect diagram, Interview, Survey and computer tools such as Excel, Word and Visio were used. After carrying out the situational diagnosis, an improvement plan consisting of actions that the company must develop to achieve an improvement in its future performance was prepared.

Keywords: Administration, Processes, Management, Control

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA.....	1
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Ubicación del problema en un contexto.....	1
1.2 Situación conflicto.....	2
1.3 Delimitación del problema:.....	7
1.4 Formulación del problema:.....	7
1.5 Variables de investigación.....	7
1.6 Objetivos:.....	7
1.6.1 Objetivo General.....	7
1.6.2 Objetivos Específicos:.....	8
1.7 Justificación de la investigación.....	8
1.7.1 Conveniencia.....	8
1.7.2 Relevancia Social.....	8
1.7.3 Valor teórico.....	9
1.7.4 Utilidad Metodológica.....	9
1.7.5 Implicaciones prácticas.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÒRICO.....	10
2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO.....	10
2.1 Antecedentes históricos:.....	10
2.2 Antecedentes Referenciales.....	11
2.2.1 Auditoría en los procesos de control en las empresas.....	12
2.2.2 Auditoria Administrativa.....	12
2.2.3 Auditoria Interna.....	12
2.2.4 Diferencia entre Auditoria interna y Administrativa.....	13
2.3 Fundamentación Legal.....	13

2.4	Variables de la Investigación	17
2.5	Definición Conceptual.....	18
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA		20
3	METODOLOGÍA.....	20
3.1	Presentación de la empresa	20
3.1.1	Misión y visión	22
3.1.2	Organigrama de la institución.....	22
3.1.3	Plantilla de trabajadores.....	23
3.1.4	Plantilla de publicidad.....	23
3.1.5	Clientes principales	26
3.1.6	Proveedores.....	27
3.1.7	Competidores.....	27
3.1.8	Principales servicios ofrecidos.	27
3.2	Tipo de investigación	28
3.3	Población y muestra:	29
3.3.1	Población:	29
3.3.2	Población Finita:.....	29
3.3.3	Población Infinita:	29
3.4	Procedimientos de la investigación.....	29
3.4.1	Recolección de datos:.....	30
3.4.2	Diagrama Ishikawa.....	31
3.4.3	Entrevista	33
3.4.4	Encuesta	36
3.4.5	Lluvia de idea	41
4	CAPÍTULO IV. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	47

4.2 Recursos.....	59
Conclusiones:	61
Recomendaciones:	62
BIBLIOGRAFÍA.....	63
ANEXOS.....	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Grupo de trabajo por sectores	21
Tabla 2. Personal del Maná tv canal 45 La Maná	23
Tabla 3. Plantilla publicitaria de Maná tv canal 45	25
Tabla 4. Parrilla de publicidad.....	26
Tabla 5. Desempeño laboral de los trabajadores.....	48
Tabla 6. Mejorar desempeño de los trabajadores directos	49
Tabla 7. Medidas correctivas para mejor desempeño	50
Tabla 8. Formas de mejorar el desempeño de los trabajadores	51
Tabla 9. Implementación de una mejora en los procesos administrativos	52
Tabla 10. Desventajas al continuar con el procedimiento actual	53
Tabla 11. Beneficios al implementar un control	54

ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 1. Proceso administrativo	11
Grafico 2. Desempeño laboral de los trabajadores	48
Grafico 3. Mejorar desempeño de los trabajadores	49
Grafico 4. Medidas correctivas para mejor desempeño	50
Grafico 5. Formas de mejorar el desempeño de los trabajadores	51
Grafico 6. Implementación de una mejora en los procesos administrativos	52
Grafico 7. Desventajas al continuar con el procedimiento actual.....	53
Grafico 8. Beneficios al implementar un control.....	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Logo de la institución.....	34
Figura 2. Organigrama estructural de Maná tv canal 45.....	35
Figura 3. Diagrama de ISIKAWA.....	46
Figura 4. Representación de aplicación de la herramienta lluvia de ideas.....	55
Figura 5. Diagrama causa efecto de la empresa Maná tv canal 45 La Maná.....	60

ANEXOS

Anexo 1. Formato de Encuesta

Anexo 2. Entrevista al gerente de la empresa Maná tv Canal 45 del cantón La Maná.

Anexo 3. Entrevista a la trabajadora operativo Andreina Pincay trabajador del canal Mana Tv Canal 45

Anexo 4. Entrevista a la trabajadora operativo María Belén Herrera Carriel -Canal 45 del Cantón La Maná

Anexo 5. Entrevista al trabajador operativo Clay Espinoza -Canal 45 del Cantón La Maná.

Anexo 6. Entrevista al trabajador operativo León Contreras – Maná tv Canal 45 del Cantón La Maná.

Anexo 7. Entrevista al trabajador operativo Roger Jiménez Freire maná tv Canal 45 del Cantón La Maná.

Anexo 8. Entrevista a la trabajadora operativo Grey Holguín Alvarado Maná tv Canal 45 del Cantón La Maná.

Anexo 9. Entrevista a la trabajadora operativo Carmen Carriel Maná tv Canal 45 del Cantón La Maná.

Anexo 10. Imágenes del Canal

Anexo 11. Carta de la Empresa

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1 Ubicación del problema en un contexto

Las relaciones entre la prensa, gobiernos y audiencias, constituyen un tema de actualidad permanente. Si bien los estudios acerca del papel de los medios de comunicación y de la prensa en particular, vienen desarrollándose desde mediados del pasado siglo, cada vez ocuparon un lugar más relevante en ellos, los temas enmarcados en el campo de la llamada Comunicación Política. O sea, un espacio epistémico de la comunicación en el que actúan tres actores que expresan públicamente su opinión sobre la política: los políticos, los periodistas y la opinión pública a través de encuestas evidenciando sus criterios.

Es imprescindible aludir algunos textos del filósofo y luchador italiano de enfoque marxiano, Antonio Gramsci, quien editó varios tomos titulados “Cuadernos de la cárcel (Gramsci, 1975). El autor expone sobre la comunicación en el período de 1929-1935 evidenciando como se llevaba la comunicación en estos años, realizando un análisis del manejo de los diferentes casos tratados por la ley.

También podemos citar a otros de la escuela crítica europea quienes escribieron La esfera pública en la blogosfera política ecuatoriana, (Albornoz & Albornoz, 2010), libro que caracterizó como la política incursiona en los mundos virtuales sobre los años 2007-2010 en el Ecuador.

“La piedra angular es la relación de doble sentido entre las estructuras objetivas (las de los campos sociales) y las estructuras incorporadas (las de los ha-bitus)”, es un contexto que debe practicar la estructura administrativa del canal Maná tv canal 45 y los procedimientos que deben manejar todos sus colaboradores (Bourdieu, 1994, pág. 224).

En todos ellos predomina una visión crítica hacia el papel de los medios de comunicación y sus posibles efectos masificadores y hegemónicos sobre las audiencias, (Mc.Quail, 1985) nos aporta sobre el manejo del mensaje que deben receptor nuestros televidentes con sentido de responsabilidad, respeto y pensamiento crítico

El control es uno de los pasos más importantes dentro del proceso administrativo, ya que en este, se observan todas las irregularidades que se presentaron en el proceso. (Quintero, 1989), es observar que todo se cumpla de acuerdo a lo planeado y organizado para sostener el cumplimiento de los objetivos, se autorregule y alcance resultados.

1.2 Situación conflicto.

En el cantón la Maná, provincia de Cotopaxi, se encuentra ubicado el canal de televisión Maná tv Canal 45. Este canal fue creado el 20 de mayo del año 2009 por el doctor Ramiro Huertas Medinas quien desempeña el cargo actualmente de Gerente General de este medio de comunicación. En cantón la Maná existen tres medios radiales, radio Bonita FM 106.7, Radio Excelencia 94.7, Radio Fantástica 94.3 Hasta el momento solo cuenta con un medio de difusión televisiva, siendo este canal de vital importancia para los pobladores del sector. El canal Maná tv 45 presenta problemas en sus procesos administrativos lo que no ha permitido mantener un desarrollo sostenible en el mercado. Se detectan diferentes falencias en los procesos internos que se desarrollan en canal, producto al déficit de control que existe por parte del personal administrativo.

Problemas:

Problemas que presenta la empresa:

- El medio de comunicación no tiene un organigrama establecido
- La empresa no cuenta con registro de actividades

- No tiene planificado los gastos mensuales en los que incurre la entidad
- Quejas de los televidentes.
- Deficiencia Control administrativo
- Impuntualidad de los trabajadores
- El personal no cuenta con identificaciones del Maná tv Canal 45.
- Los medios de difusión como son los autos o vestuario de los trabajadores no contienen logos o identificaciones de la empresa.
- Falta de responsabilidad de los subordinados
- Déficit de capacitaciones para el personal de trabajo.
- No existen instructivo o procedimientos documentados para la realización de los trabajo a desempeñar, en cada uno de los departamentos.
- Escaso control en el desempeño laboral
- La compañía presenta bajos niveles de ingresos
- Escaso financiamiento para las capacitaciones

Diagnóstico de problemas y consecuencias:

Problema 1

El medio de comunicación no tiene un organigrama establecido en la empresa que permita identificar los niveles de jerarquización de la entidad.

Consecuencias:

La no identificación de un organigrama de dirección en una empresa implica el no poder darle a conocer tanto a trabajadores internos de la empresa, como futuros empleados y clientes de la misma el personal directivo y los diferentes departamentos o áreas de trabajo que integran la empresa.

Problema 2:

La empresa no cuenta con registro de actividades y funciones a realizar por parte de los trabajadores de servicios y del personal administrativo.

Consecuencias:

Esto trae consigo, tener que estar organizando todos los días las diferentes actividades con las que deben cumplir el personal directo de trabajo.

Problema 3:

No tiene planificado los gastos mensuales en los que incurre la entidad durante los períodos

Consecuencias:

Tener que realizar movimientos en las cuentas de la empresa innecesarios, producto a que se debe pagar con urgencia estos gastos no planificados.

Problema 4:

Se dan con frecuencia quejas de los televidentes producto a programas que se envían con muy bajos niveles de audios, se culminan los programas y se queda el canal de transmisión en blanco o con lloviznas, se repiten películas ya proyectadas, entre otras.

Consecuencias:

Se comienza a perder la fidelidad de clientes producto a las insatisfacciones generadas por el servicio ofrecido por Maná tv Canal 45.

Problema 5

Deficiencia Control administrativo,

Consecuencias:

Se nota que en Mana tv que tiene deficiencias en lo que es el control administrativo y esto trae consigo la generación de actividades desorganizadas; generando gestiones de procesos descontrolados

Problema 6:

Impuntualidad de los trabajadores

Los subordinados no tienen unos horarios establecidos en el cual llegan en diferentes horarios y esto atrasa a la producción de servicios y a los demás subordinado.

Problema 7:

El personal no cuenta con identificaciones del Maná tv Canal 45

Consecuencias:

Esto hace que a veces que se les niegue a dar una entrevista debido a que el personal que debe ser entrevistado no los identifica a ellos como trabajadores del canal y por tanto no les da acceso al espacio del suceso.

Problema 8

Los medios de difusión como son los autos o vestuario de los trabajadores no contienen logos o identificaciones de la empresa.

Consecuencias

Esto ha causado cierto inconveniente por parte de algunos organizadores de eventos, que a veces niegan el ingreso por no estar identificados.

Problema 9

Falta de responsabilidad de los subordinados

Consecuencias

Los trabajadores no son responsables con su trabajo y se identifican faltas del personal de trabajo en algunos días de la semana y esto hace que por momentos el personal rote de puesto en sus actividades debido a

que necesita cubrir los espacios de sus compañeros debido a la falta que se tuvo ese día.

Problema 10

Déficit de capacitaciones para el personal de trabajo.

Consecuencias

Esto trae consigo, bajos niveles de conocimiento y desarrollo por parte de los trabajadores del canal.

Problema 11

No existen instructivo o procedimientos documentados para la realización del trabajo a desempeñar, en cada uno de los departamentos.

Consecuencias

Una de las consecuencias de no tener instructivos para el trabajador, es que el trabajador no sabe sus funciones y responsabilidad que debe tener para el puesto de trabajo que ocupa.

Problema 12

Escaso control en el desempeño laboral

Consecuencias

Esto hace que refleje novedades en la programación y complicaciones en las actividades de Maná tv debido a que no existe un personal dedicado específicamente a las funciones del control de los procesos internos de la empresa.

Problema 13

La compañía presenta bajos niveles de ingresos.

Consecuencias

Por deficiencia en su proceso de ventas de su portafolio de servicios, no se generan ingresos de nuevos clientes a la compañía que permitan mayores niveles de ingresos.

Problema 14

Escaso financiamiento para las capacitaciones

Consecuencias

Al no recibir capacitación periódica, se identifica el bajo rendimiento el personal de la entidad, influyendo este elemento, directamente en el desarrollo de la empresa.

1.3 Delimitación del problema:

Campo: Administración de la Empresa

Área: Control

Aspectos: Control Administrativo

1.4 Formulación del problema:

¿Cómo mejorar los procesos de Control Administrativo para elevar el desempeño de los subordinados de Maná tv Canal 45, ubicado en el Cantón la Maná, provincia de Cotopaxi en el Período fiscal 2018?

1.5 Variables de investigación.

A partir de la problemática de investigación planteada se definen las siguientes variables de investigación.

Variable Independiente: Control Administrativo

Variable Dependiente: Evaluación de Desempeño

1.6 Objetivos:

Para resolver la problemática existente en la institución, objeto de la investigación a tratar, se trazan los siguientes objetivos.

Objetivo General

Proponer un plan de Control administrativo, para mejorar el desempeño de los subordinados en el Medio de Comunicación – Maná tv -Canal 45.

Objetivos Específicos:

- Fundamentar teóricamente el control administrativo y evaluación de desempeño laboral.
- Diagnosticar el método técnico de la investigación.
- Elaborar un plan de control administrativo en mejora al desempeño laboral.

1.7 Justificación de la investigación

La era de la digitación de los medios de comunicación proporcionan grandes cambios a la hora de comunicarse

Unas de las carencias que tienen los medios de comunicación en esta entidad, es que no poseen una adecuada normalización en los procesos de ingreso, ordenamiento, distribución y descripción de los mismos; esto se refleja con situaciones cotidianas como realiza una consulta a los funcionarios encargados de los archivos donde todos deberían llevar un control de manejo de la comunicación.

1.7.1 Conveniencia.

El desarrollo de esta es de conveniencia para la empresa debido a que es la primera investigación que se realiza en el canal Maná tv 45. En esta entidad se desarrolla toda una investigación que le permite tener un diagnóstico detallado de su situación actual, detectando causas, consecuencias y problemas detectados en su funcionamiento.

1.7.2 Relevancia Social.

La investigación evidencia relevancia social en la zona en la que está ubicada. Con el desarrollo de la investigación la entidad puede obtener todo una reestructuración de procedimientos, políticas, reglas, objetivos, estrategias que permitan a la entidad tener un mayor impacto en la sociedad. Con la puesta en práctica del diagnóstico y resultados de la investigación, los clientes directos del Mana tv Canal 45 tendrán un servicio de mayor calidad, y estos es una de los aspectos más relevantes

de la entidad debido a que le da un enfoque de servicio al cliente diferente al enfoque que se tenía antes de desarrollar esta investigación.

1.7.3 Valor teórico.

Se puede identificar un valor teórico en la investigación presentada debido a que estos resultados pueden generalizarse a otras entidades que desarrollen las mismas actividades económicas (servicio de televisión). Con la investigación se detectan variables dependientes e independientes que permiten identificar teóricamente la situación actual de la entidad y la correlación que tienen entre ellas.

Esta investigación es solo el comienzo de futuros estudios que se pueden realizar en la entidad, generando nuevas hipótesis a plantear para futuras investigaciones.

1.7.4 Utilidad Metodológica.

Si presenta utilidad metodológica. Con el estudio puesto en práctica se detallan las muestras o sectores de la población que se deben estudiar en función de las problemáticas planteadas, incluso se identifica la población a tratar. También, con el desarrollo de la investigación se evidencia el análisis de aspectos cualitativos y cuantitativos a partir de herramientas utilizadas.

1.7.5 Implicaciones prácticas

Es evidente la implicación práctica que ofrece la investigación: El trabajo investigativo está basado en analizar problemas que se dan a diario en la entidad, conflictos entre los diferentes trabajadores debido al mal funcionamiento del proceso administrativo que se lleva en la entidad. Con la puesta en práctica de esta investigación, se pueden comenzar a resolver los problemas reales que se presentan en la empresa. La investigación evidencia implicaciones trascendentales debidas a que es la base del análisis de problemas que permite reducir y eliminar toda una gama de problemas asociados a los problemas iniciales detectados.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO.

2.1 Antecedentes históricos:

La administración nace con la necesidad humana de organizarse para subsistir el hombre, por sí es incapaz de producir los satisfactores de sus necesidades, de disminuir limitante que impone el ambiente físico lo que obligo a formar organizaciones sociales. (Ramirez J. , 1910)

Algo que nos puede parecer de suma importancia es que, dentro de los procesos de Administración Global, se debe emerger de algún modo la motivación, la recompensa y la evaluación del personal de las empresas. "Las organizaciones están compuestas por una parte muy importante que es "La Motivación Organizacional", de la cuales muchas de ellas suelen olvidarse y provocan una mala comunicación y relaciones poco óptimas en cambio cabe decir que hay otras organizaciones donde su principal fortaleza es provocar, mantener y dirigir la conducta de sus colaboradores hacia un objetivo, ya que fuera de las empresas existe un mundo competitivo y globalizado." (Selene, 2014).

"La Administración Pública es la acción del gobierno encaminada en forma ordenada y técnica al cumplimiento y aplicación de leyes y reglamentos, a promover el bien público en todas sus manifestaciones económica, de seguridad, de protección, de integridad territorial educación, vialidad, etc., como a dar resoluciones oportunas a las reclamaciones y peticiones que se susciten o presentaren". (Anibal, 2005).

Taylor quien es reconocido como el padre de la administración científica quien fue ingeniero, mecánico, y economista desarrollándose en la industria de acero y gestionando los procesos consecutivamente diversos acciones y operaciones en la elaboración de un producto o al ofrecer un servicio, se busca que eso que se repita sea algo que los clientes quieren adquirir y que sea tarea en la organización es independiente pero formar

parte de la estructura y proceso que conforman a la organización como un todo. (Taylor, 1891).

2.2 Antecedentes Referenciales

Mary Blanca Díaz Rodas, estudiante de Guatemala sustentó en 2008, que la Administración es un proceso de funciones o actividades dirigidas por los gerentes conocidos como planificación, organización, dirección, y control y juntas alcanzar en propósito establecido de la organización (Rodas, 2008).

El proceso administrativo según Michael Elkan se refiere “a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades”. Se ha comprobado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que ella debe alcanza mediante la racionalidad, es decir la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desean alcanzar.se mencionan 4 etapas:



Grafico 1. Proceso administrativo
Fuente: (Elkan, 2017)

- **La planeación:** Es la primera ficha de este rompecabezas, dentro de ella se siguen los siguientes pasos: investigación del entorno interna, planteamiento de estrategias, políticas y propósitos, así como de acciones a ejecutar en el corto, medio y largo plazo.
- **La organización:** Es un conjunto de reglas, cargos, comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa, la función principal de la organización es disponer y coordinar todos los recursos disponibles como son humanos, materiales y financieros.
- **La dirección:** Se encuentra la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización
- **El control:** Se enfoca en evaluar y corregir el desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la organización se están llevando a cabo (Elkan, 2017).

2.2.1 Auditoría en los procesos de control en las empresas.

2.2.2 Auditoría Administrativa.

La podemos definir como el examen integral o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejora. Se lleva a cabo según el sentido que tiene esta para la dirección superior.

2.2.3 Auditoría Interna.

Actividad que tiene por objetivo fundamental examinar, evaluar la adecuada y eficaz aplicación de los sistemas de control interno, velando por la preservación de la integridad del patrimonio de una entidad y la eficiencia de su gestión económica, proponiendo a la dirección las acciones correctivas pertinentes.

La función de auditoría interna ha cambiado notablemente en los últimos años, pasando de una auditoría tradicional orientada a la protección de la

empresa (activos) hacia una auditoría enfocada al control de los riesgos, a fin de aumentar el valor de la organización para los accionistas.

2.2.4 Diferencia entre Auditoría interna y Administrativa.

La auditoría interna tiene un fin más amplio y busca identificar los procesos y sus posibles mejoras, mientras la administrativa está basada en evaluar la calidad del sistema y no de sus partes.

2.3 Fundamentación Legal.

En el análisis de la fundamentación legal del trabajo, se detallan diferentes documentos que tienen relación con el tema abordado. A continuación se detallan documentos como son planes estratégicos, códigos, leyes que mantiene relación con el los canales de comunicación.

Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida.

Sección octava trabajo y seguridad social:

Art. 33 El trabajador es un derecho y un deber social y económico, fuente de realización personal y base de la economía.

Objetivo 7: Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía

Una sociedad activa y participativa, de la mano de un Estado cercano, garantiza la gestión pública democrática. Estos son los componentes fundamentales de un proceso político orientado a la construcción de una sociedad comprometida con el gobierno colectivo de los asuntos públicos. Esto supone que el Estado y la sociedad no se oponen, sino que son partes complementarias y relacionadas, que propician el desarrollo y que actúan para el funcionamiento de la democracia bajo el eje orientador del bien común. Además, el Estado no se compone como una entidad única ni se asocia solamente al Gobierno Nacional.

Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria La generación de trabajo y empleo es una preocupación permanente en los diálogos. En

ellos se propone la dinamización del mercado laboral a través de tipologías de contratos para sectores que tienen una demanda y dinámica específica. Asimismo, se proponen incentivos para la producción que van desde el crédito para la generación de nuevos emprendimientos; el posicionamiento de sectores como el gastronómico y el turístico –con un especial énfasis en la certificación de pequeños actores comunitarios–; hasta la promoción de mecanismos de comercialización a escala nacional e internacional. Sobre la contratación de bienes y servicios, hubo recurrentes propuestas para que esta sea desarrollada de manera más inclusiva; es decir, favoreciendo la producción nacional, la mano de obra local, la producción de la zona, con especial énfasis en los sectores sociales más vulnerables de la sociedad y la economía. Asimismo, se ha destacado la importancia de fortalecer la a positividad y los circuitos alternativos de operatividad, el comercio ético y justo, y la priorización de la Economía Popular y Solidaria. La ciudadanía destaca que para lograr los objetivos de incrementar la productividad, agregar valor, innovar y ser más competitivo, se requiere investigación e innovación para la producción, transferencia tecnológica; vinculación del sector educativo y académico con los procesos de desarrollo; pertinencia productiva y laboral de la oferta académica, junto con la profesionalización de la población; mecanismos de protección de propiedad intelectual y de la inversión en mecanización, industrialización e infraestructura productiva. Estas acciones van de la mano con la reactivación de la industria nacional y de un potencial marco de alianzas público-privadas.

Código de trabajo de la República del Ecuador.

Capítulo IV- De las obligaciones del empleador y de trabajador

Art. 42 Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador proporcionar oportunamente a los trabajadores, útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado.

Ley Orgánica De Telecomunicación:

A partir de lo consultado en la Ley Orgánica de Telecomunicación, se exponen los artículos más relevantes.

Art. 1.- Objeto y ámbito. Se establece que esta ley tiene por objeto desarrollar proteger y regular, en el ámbito administrativo, el ejercicio de los derechos a la comunicación establecidos constitucionalmente.

Es de vital importancia para los canales de comunicación, tener en cuenta las formas de gestión, obligaciones y derechos con los que se deben cumplir. A continuación, se exponen algunos artículos referentes a lo planteado anteriormente.

Artículo 14.- Formas de Gestión. Con sujeción a lo dispuesto en la Constitución de la República, los servicios públicos de telecomunicaciones son provistos en forma directa por el Estado, a través de empresas públicas de telecomunicaciones o indirecta a través de delegación a empresas de economía mixta en las cuales el Estado tenga la mayoría accionaria o a la iniciativa privada y a la economía popular y solidaria.

Artículo 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones. Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes:

1. Garantizar el acceso igualitario y no discriminatorio a cualquier persona que requiera sus servicios.
2. Prestar el servicio de forma obligatoria, general, uniforme, eficiente, continua, regular, accesible y responsable, cumpliendo las regulaciones que dicte la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y lo establecido en los títulos habilitantes.
3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el

Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes.

4. Respetar los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley y en el ordenamiento jurídico vigente.

5. Cumplir con las regulaciones tarifarias.

6. Proporcionar en forma clara, precisa, cierta, completa y oportuna toda la información requerida por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones o el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, en el ámbito de sus competencias, en los formatos, plazos y condiciones establecidos por dichas autoridades.

7. Prestar las facilidades requeridas para el ejercicio de la labor de control.

8. Garantizar a sus abonados, clientes y usuarios la conservación de su número de conformidad con los lineamientos, términos, condiciones y plazos que a tal efecto establezca la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

9. Cumplir con las obligaciones de acceso universal y servicio universal determinados en los correspondientes títulos habilitantes.

10. Pagar en los plazos establecidos sus obligaciones económicas tales como los valores de concesión, autorización, tarifas, tasas, contribuciones u otras que correspondan.

Artículo 25. Derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones

Son derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes:

1. Recibir el pago oportuno por parte de los abonados, clientes y usuarios por la prestación de los servicios, de conformidad con el contrato respectivo.
2. Suspender el servicio provisto por falta de pago de los abonados o clientes o uso ilegal del servicio calificado por autoridad competente, previa notificación al abonado o cliente.
3. Recibir de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones atención oportuna y motivada ante sus peticiones.
4. A mantener las frecuencias que les hayan sido asignadas, libres de interferencias.
5. Acceder a la información pública con las limitaciones establecidas en la ley.
6. Gestionar la venta y distribución de sus servicios en forma directa o a través de terceros, mediante modalidades tales como reventa, acuerdos de distribución y cualquier otra. En ningún caso, el prestador dejará de ser responsable del cumplimiento de sus obligaciones y estará sujeto a las regulaciones aplicables.

2.4 Variables de la Investigación

Variable Independiente: Control Administrativo

Es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas

Variable Dependiente: Evaluación de Desempeño

Es una herramienta de gestión muy útil que sirve para evaluar de qué manera los conocimientos, habilidades, comportamientos, es decir, las competencias de sus colaboradores, aportan al logro de los objetivos de su empresa.

2.5 Definición Conceptual.

Control administrativo. -El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento.

Evaluación. -Es la estimación del valor de una acción realizada o por realizarse.

Proceso. - Se define como la serie de actividades que llevan a la práctica un plan de negocios desde la creación de la empresa u organización hasta la producción y venta del producto o servicio

Desempeño laboral

Estudiar la descripción del puesto de la persona, comparar el desempeño del empleado con los estándares y revisar los archivos de las evaluaciones previas de desempeño del empleado.

Clientes directos

“Es nuestro público objetivo más importante, sobre todo en los mercados emisores ya conocidos por los medios televisivos nacionales. A través de las múltiples acciones que se realiza en Comunicación y Marketing” (Tenerife, 205).

Se crea la demanda y posicionar en términos televisivos de audiencia en el lugar que le corresponde entre todos los destinos televisivos. Se trabaja tanto en medios de comunicación convencionales (prensa, radio, Tv, internet) como también en soportes “below the line”, como pueden ser acciones de cross marketing o soportes visuales físicamente ubicados en los mercados emisores (vallas en metros, etc.).

Clientes indirectos

Son aquellos que se beneficiaran de los productos o servicios de la empresa mencionada, pero no los adquiere directamente de ésta, sino a través de diferentes tipos de intermediarios.

Lenguaje televisivo

“Es un canal de comunicación de masas que utiliza para la transmisión de información un lenguaje específico, constituido por la imagen y el sonido” (Alfa Media, 2014).

El instrumento de lenguaje utilizado por el canal televisivo se caracteriza por:

- ser lingüístico, posee un valor semántico.
- ser icónico: es rico en imágenes y signos.
- ser sonoro: transmite una información audible.

El Plano

Es la duración de aquella parte de una toma comprendida entre dos cortes consecutivos, se la denomina como la unidad básica del lenguaje televisivo.

Primer plano

Es el tamaño que recoge un personaje desde el medio pecho hasta la cabeza del mismo.

Plano entero

Corresponde a la aparición de todos los personajes de cuerpo entero, pero no se trata de solo transmitir eso, sino la mayor información sobre el decorado que ocupa la superficie de la pantalla plana.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3 METODOLOGÍA

Para el desarrollo de este capítulo se detallan un grupo de elementos como son la presentación de la empresa, los clientes principales, competidores, cantidad de trabajadores de la entidad, herramientas, técnicas y metodología utilizada durante la investigación.

3.1 Presentación de la empresa

Maná tv canal 45 en la ave. 19 de mayo y Eugenio Espejo, Diagonal al Banco de Pichicha del cantón La Maná provincia de Cotopaxi, está ubicado el medio de comunicación, cuenta con instalaciones propia y con equipo de tecnología. El canal fue fundado el 20 de mayo del 2009 y está integrado por el propietario el Dr. Ramiro Huertas Medina Gerente General. Este medio de comunicación televisivo con señal abierta y Cobertura Regional UHF en los cantones la Maná provincia de Cotopaxi, la Maná, Valencia, Quevedo, Mocache, Buena fe, La 14 Manga del cura, Pichincha, San Carlos, El Empalme, Manabí, Guayas, Santo Domingo de los Tsáchilas, Maná tv canal 45 tiene una existencia de 10 años en el mercado de la televisión y ha sabido sostenerse gracias al esfuerzos de su equipo de trabajo junto a su propietario.

El canal televisivo La Maná, ha ido variando su administracion en cuanto a terminos monetarios, es decir, se han llevado a cabo varias estrategias para que el canal siga en el aire sin tener que sufrir algun tipo de percance. Siendo sus peores años, al momento de formar la sociedad, debido a que se necesita de recursos economicos que ayudaran a afianzarse como una entidad estable. Para ellos se crearon 3 grupos de trabajo, los cuales corresponden al area administrativa, area tecnica y el area creativa que vienen inmersas las fases de produccion y postproducción como se muestra a continuacion:

Tabla 1. Grupo de trabajo por sectores

Grupos de trabajo de Maná Tv Canal 45	
Áreas	Estado
Área Administrativa	Coordinar acciones directivas, instalaciones, recaudaciones, adquisición de equipos
Área técnica	Equipos a utilizar, características de las herramientas e implementos de producción audiovisual
Área creativa	Ediciones, diseños multimedia, banners, etc.

Fuente: Elaborado por: María Rosalba Carriel

Logo de la institución



Figura 1. Logo de la institución.

Elaborado por: Mariel Carriel

3.1.1 Misión y visión de la Empresa.

Misión: Laboral para el bienestar de los trabajadores con el respeto. Al medio ambiente y contar con un capital humano motivado calificado y comprometido con la eficiencia y la rentabilidad.

Visión: Realizar programa televisivo de gran calidad los mismos que serían de aporte invaluable para los ciudadanos ecuatorianos y extranjeros.

3.1.2 Organigrama de la institución.

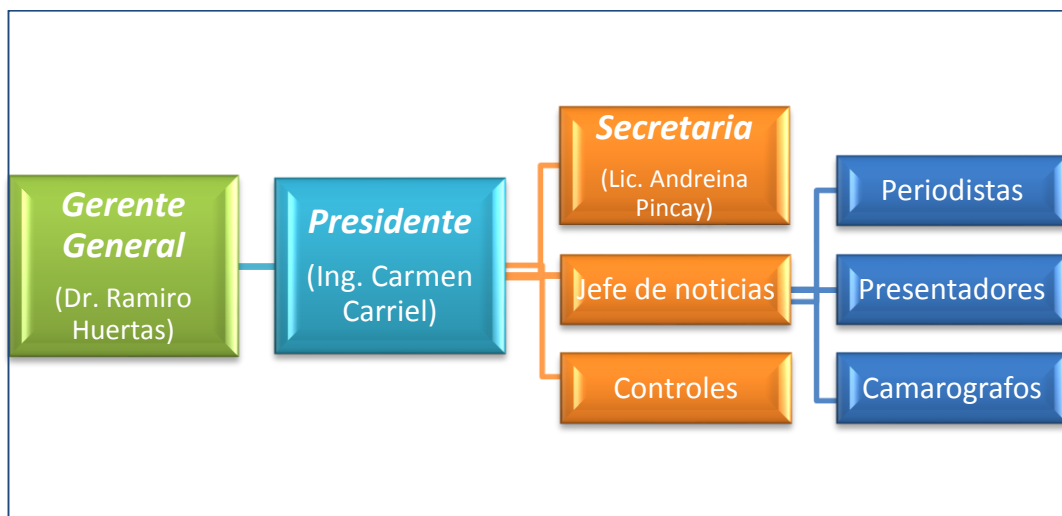


Figura 2. Organigrama estructural de Maná tv canal 45

Fuente: Elaborado por: Mariel Carriel

3.1.3 Plantilla de trabajadores

La plantilla de trabajadores de la empresa Maná tv Canal 45 La Maná se presenta en la siguiente tabla No 2.

Tabla 2. Personal del Maná tv canal 45 La Maná

Personal del Maná tv canal 45 La Maná	
Nombre	Cargo
Dr. Ramiro Huerta	Gerente General
Ing. Carmen Carriel Arreaga	Presidente
Periodista	Lcda. María Andreina Pincay
Periodista	Lcdo. Lautaro Contreras
Periodista	Lcdo. Grey Holguín Alvarado
Periodista	Lcdo. Ángelo Jiménez Freire
Control Master	Carlos Espinoza
Programas	María Belén Herrera

Fuente: Elaborado por: Mariel Carriel

Valores de Maná tv Canal 45

Iniciativa Comunicación

Trabajo en equipo:

Lealtad y Honestidad:

Respeto al Medio Ambiente y Capital Humano:

3.1.4 Plantilla de publicidad

En la siguiente tabla, se muestra la manera de publicidad o pautajes de Maná tv canal 45 esta tabla se realiza a todos los clientes que desea los

pautajes de noticias o publicidades ya sea en negocios y programas como se muestra en la tabla de lunes a viernes y domingo depende como desee el cliente sus anuncios y horarios establecidos.

De lunes a viernes el pago de los pautajes son de \$300 más IVA una vez por día y si son identidades públicas y es de lunes a domingos \$700 más IVA 3 pasada diaria en cada noticiero

Tabla 3. Parrilla de Maná tv canal 45

LISTAS						
	L	M	M	J	Puntaje	
ALCALDE ALFREDO MORA	18	19	20	21		
IM. INFORMATIVA		XX	XX	XX	XX	8
NOTICIA	A	XX	XX	XX	XX	8
NOTICIA	AA	X	X	X	XX	5
NOTICIA	AAA	X	X	X	XX	5
TOTAL						26

	M	J	V	S	D	L	M	M	J	Puntaje	
ALCALDE JAIME CARRIEL	13	14	15	16	17	18	19	20	21		
IM. INFORMATIVA		XX	XX	XX			XX	X	X	XX	13
NOTICIA	A	XX	XX	XX			X	X	X	XX	11
NOTICIA	AA	X	X	X			X	X	X	XX	8
NOTICIA	AAA	X	X	X			XX	X	X	X	8
TOTAL											39

	L	M	M	S	D	L	M	M	J	Puntaje	
ALCALDE RAMIRO TOMALA	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
IM. INFORMATIVA		XX	XX	XX			XX	X	X	XX	13
NOTICIA	A	XX	XX	XX			X	X	X	XX	11
NOTICIA	AA	X	X	X			X	X	X	XX	8
NOTICIA	AAA	X	X	X			XX	X	X	X	8
TOTAL											39

	M	J	V	S	D	L	M	M	J	Puntaje	
PREFECTO PEDRO ESCOBAR	13	14	15	16	17	18	19	20	21		
IM. INFORMATIVA		X	X	X			X	X	X	X	7
NOTICIA	A	XX	XX	XX			X	X	X	X	10
NOTICIA	AA	X	X	X			X	X	X	XX	8
NOTICIA	AAA						XX	X	X	X	5
TOTAL											30

	M	M	J	V	S	L	M	M	J	Puntaje	
PREFECTO GABRIEL PACHECO	13	13	13	14	15	17	18	19	20		
IM. INFORMATIVA		XX	XX	XX			XX	X	X	XX	13
NOTICIA	A	XX	XX	XX			X	X	X	XX	11
NOTICIA	AA	X	X	X			X	X	X	XX	8
NOTICIA	AAA	X	X	X			XX	X	X	X	8
TOTAL											39

	M	J	V	S	D	L	M	M	J	Puntaje	
ALCALDE MARIA SOLEDAD	13	14	15	16	17	18	19	20	21		
IM. INFORMATIVA		XX	XX	XX			X	X	X	X	10
NOTICIA	A	X	X	X			X	X	X	X	7
NOTICIA	AA	X	X	X			X	X	X	XX	8
NOTICIA	AAA		X	X			X		X	X	4
TOTAL											29

Fuente: Elaborado por: Mariel Carriel

Tabla 4. Plantilla de publicidad

PARRILLA DE MANATV CANAL 45 DE 2019								
PROGRAMACIÓN	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO	HORARIOS
LA MAÑANA INFORMATIVA	X	X	X	X	X			06:00 A 08:00
MTV NOTICIAS	X	X	X	X	X			08:00 A 09:00
RANTI RANTI	X	X	X	X	X			09:00 A 09:30
DIALOGANDO CON CARMITA	X	X	X	X	X			09:30 A 11:00
DOCUMENTALES	X	X	X	X	X			11:00 A 12:00
MTV NOTICIAS	X	X	X	X	X			12:00 A 13:00
ENLACE TELEVISIVO	X	X	X	X	X			13:00 A 14:00
PELICULA INFANTIL	X	X	X	X	X			14:00 A 15:00
EDUCA - VIDEO VIDEO	X	X	X	X	X			15:00 A 16:00
REPRIS LA MAÑANA INFORMACION	X	X	X	X	X			16:00 A 17:00
REPRIS TALENTO 45	X	X	X	X	X			17:00 A 17:30
REPRIS DIALOGANDO CON CARMITA	X	X	X	X	X			18:00 A 21:00
MTV NOTICIAS	X	X	X	X	X			21:00 A 21:45
JUEGA FAMILIA	X	X	X	X	X			21:45 A 00:00
CINE 45	X	X	X	X	X			00:00 A 00:00
MUSICA NACIONAL						X		00:00 A 00:00
PELICULA INFANTIL						X		00:00 A 10:00
DOCUMENTALES						X		10:00 A 11:00
MUSICA DEL RECUERDO						X		11:00 A 12:00
PROGRAMACION CULTURAL						X		12:00 A 16:00
PELICULA FAMILIAR						X		16:00 A 17:00
MUSICAS PROPICIALES						X		16:00 A 17:00
ENLACE TELEVISIVO						X		17:00 A 18:00
SOCIAL						X		18:00 A 19:00
RANTI RANTI						X		19:00 A 20:00
JUEGA FAMILIA						X		20:00 A 20:45
TALENTO 45						X		20:45 A 21:00
CINE 45						X		21:00 A 00:00
MUSICA NACIONAL							X	00:00 A 00:00
PELICULA INFANTIL							X	00:00 A 09:00
TALENTO JUVENIL							X	09:00 A 11:00
DOCUMENTALES							X	11:00 A 12:00
EVENTOS SOCIAL							X	12:00 A 13:00
MUSICAS RECUERDO							X	13:00 A 14:00
PELICULA FAMILIAR							X	14:00 A 18:00
SOCIAL							X	18:00 A 19:00
RANTI RANTI							X	19:00 A 20:00
RESUMEN SEMANAL							X	20:00 A 21:00

Fuente: Elaborado por: Mariel Carriel

3.1.5 Clientes principales

- Municipio
- Agencia de turismo

- Consejo Electoral
- Piladora la gata
- Almacén tía
- Almacén Eurocrédito
- Juega Familia

3.1.6 Proveedores

- Distribuidora de Cámara san José
- Imprenta Carlitos
- Almacén Santa María
- Importadora castro

3.1.7 Competidores

No tiene competidores ya que es un solo canal que hay en el cantón la Maná

3.1.8 Principales servicios ofrecidos.

- Ayuda social.- Destinado a las personas de escasos recursos económicos y que han sufrido algún tipo de accidente catastróficos con el fin de proporcionarles una ayuda más que nada de características sociales en conjunto con la comunidad, la cual es la que participa activamente.
- Programa Dialogando con Carmita.- Corresponde a una revista matinal en el cual se exponen muchos temas relacionados al ámbito social, cultural y político. Analizando la sociedad actual en la que se encuentra en cantón la Maná, así como el país.
- La Noticia.- Informa al Cantón la Maná sobre los acontecimientos que suceden a diario.
- Juega Familia.- Se realizan juegos destinados con las familias, que son tablitas de bingo este programa se realizan de lunes a sábado a partir de las 21h00 hasta 21h45 con premios en efectivos y regalos de electrodomésticos.

- Programa Talento 45.- Corresponde a un reality de canto en el que participan artistas que van a demostrar su talento.

3.2 Tipo de investigación

Diseño de la investigación

La investigación desarrollada se ha estructurado sobre una base lógica, permitiendo realizar un diagnóstico detallado de la situación actual que presenta el centro de televisión Maná tv canal 45. En el diagnóstico a desarrollar se realiza una caracterización de la empresa y detección de diferentes problemas que afectan el progreso de los procesos internos de la empresa. Durante el diagnóstico se detectan diferentes causas de los problemas planteados y como parte de la investigación se proponen un plan de mejoras para solucionar las diferentes dificultades detectadas.

Para darle cumplimiento a los objetivos generales y específicos trazados en la investigación y respuesta a la problemática planteada, se desarrolla un método de investigación descriptivo-explicativo y correlacionar.

El problema planteado en la investigación se resume en la siguiente pregunta:

¿Cómo mejorar el proceso de Control Administrativo para elevar el desempeño laboral de los subordinados de Maná tv Canal 45, ubicado en el Cantón la Maná, provincia de Cotopaxi en el Período fiscal 2018?

Para darle respuesta a la problemática planteada se establecen dos variables a estudiar:

Variable independiente: proceso de Control Administrativo.

Variable dependiente: desempeño laboral de los subordinados de Maná tv Canal 45.

Con el estudio de las siguientes variables se pretenden eliminar las diferentes problemáticas identificadas en la entidad; debido a que el estudio, cambio y modificación del control administrativo existente en la empresa, permite mejorar el desempeño de los subordinados de Maná

Tv Canal 45.

La investigación no resuelve los problemas planteados, sino que establece una serie de herramientas a aplicar que permiten el análisis y reestructuración del proceso de control administrativo en la entidad y esto trae consigo, el mejoramiento del desempeño laboral.

3.3 Población y muestra:

3.3.1 Población:

Según (Danel, 2015). Es el conjunto sobre el que estamos interesados en obtener conclusiones y acerca de la cuál queremos hacer inferencias.

Población Finita:

Es el conjunto compuesto por una cantidad limitada de elementos, como el número de especies, el número de estudiantes, el número de obreros (Briones G, 1982).

Población Infinita:

Es cuando no se conoce el tamaño, ni se tiene la posibilidad de contar o construir un campo nuestra (D-Angelo, 2006)

En esta investigación la muestra y la población a analizar coinciden, siendo esta, los trabajadores de Maná TV Canal 45. Además, se está en presencia de una muestra finita, siendo esta la cantidad de trabajadores de la empresa.

3.4 Procedimientos de la investigación

Para darle cumplimiento a la investigación, se establece un procedimiento a seguir que permite identificar los principales problemas que afectan a la entidad producto al descontrol administrativo existente en la empresa Maná tv Canal 45 y una propuesta de plan de mejoras para el desarrollo administrativo de la entidad.

- I. Definición del problema

- II. Análisis del problema
- III. Propuesta de solución

I. Definición del problema

Para definir el problema presente en la entidad objeto de estudio, ha sido necesario comenzar a aplicar una serie de herramientas que han permitido caracterizar la situación polémica existente.

3.4.1 Recolección de datos:

Esta es la primera herramienta a aplicar en la investigación. Con esta herramienta puesta en práctica se comienza a recopilar datos de los diferentes procesos internos.

Es una recolección de datos para reunir y clasificar las informaciones según determinadas categorías de un evento o problema que se desee estudiar. Es importante recalcar que este instrumento se utiliza tanto para la identificación y análisis de problemas como de causas.

USO:

Hace fácil la recopilación de datos y su realización de forma que puedan ser usadas fácilmente y ser analizadas automáticamente. Una vez establecido el fenómeno que se requiere estudiar e identificadas las categorías que lo caracterizan, se registran los datos en una hoja indicando sus principales características observables.

Una vez que se ha fijado las razones para recopilar los datos, es importante analizar las siguientes cuestiones:

- La información es cuantitativa o cualitativa.
- Cómo se recogen los datos y en qué tipo de documentos se hace.
- Cómo se utiliza la información recopilada.
- Cómo se analiza.
- Quién se encargará de recoger los datos.
- Con qué frecuencia se va a analizar.
- Dónde se va a efectuar.

Procedimiento a seguir:

1. Identificar el elemento de seguimiento
2. Definir el alcance de los datos a recoger.
3. Fijar la periodicidad de los datos a recolectar.
4. Diseñar el formato de la hoja de recogida de datos, de acuerdo a la cantidad de información a escoger, dejando espacio para datos, que permita conocer: las fechas de inicio y término, las probables interrupciones, las personas que recoge la información, la fuente etc.

Una vez recopilada la información se procede a realizar un análisis de los principales problemas que pueden estar afectando a la institución. Para realizar un análisis detallado se aplica la herramienta diagrama Ishikawa para detallar las principales causas que generan problemas y las sub-causas referentes a las mismas.

3.4.2 Diagrama Ishikawa

Técnica de análisis de causa y efectos para la solución de problemas, relaciona un efecto con las posibles causas que lo provocan. El diagrama de Ishikawa, también llamado diagrama de cola de pescado, diagrama de causa-efecto, diagrama de Grandal o diagrama causal, se trata de un diagrama que por su estructura ha venido a llamarse también:

Diagrama de espina de pez. Consiste en una representación gráfica sencilla en la que puede verse de manera relacional una especie de espina central, que es una línea en el plano horizontal, representando el problema a analizar, que se escribe a su derecha. Es una de las diversas herramientas surgidas a lo largo del siglo XX en ámbitos de la industria y posteriormente en el de los servicios, para facilitar el análisis de problemas y sus soluciones en esferas como lo son; calidad de los procesos, los productos y servicios. Fue concebido por el licenciado en química japonés Kaoru Ishikawa en el año 1943.

Este diagrama causal es la representación gráfica de las relaciones múltiples de causa-efecto entre las diversas variables que intervienen en un proceso. En teoría general de sistemas, un **diagrama causal** es un

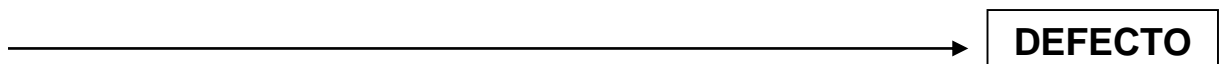
tipo de diagrama que muestra gráficamente las entradas o *inputs*, el proceso, y las salidas u *outputs* de un sistema (causa-efecto), con su respectiva retroalimentación (*feedback*) para el subsistema de control.

Uso:

Se utiliza para cuando se necesite encontrar las causas raíces de un problema. Simplifica enormemente el análisis y mejora la solución de cada problema, ayuda a visualizarlos mejor y a hacerlos más entendibles, toda vez que agrupa el problema, o situación a analizar y las causas y subcausas que contribuyen a este problema o situación.

Procedimiento:

1. Ponerse de acuerdo en la definición del efecto o problema
2. Trazar una flecha y escribir el “efecto” del lado derecho



3. Identificar las causas principales a través de flechas secundarias que terminan en la flecha principal
4. Identificar las causas secundarias a través de flechas que terminan en las flechas secundarias, así como las causas terciarias que afectan a las secundarias.

Ver figura 3

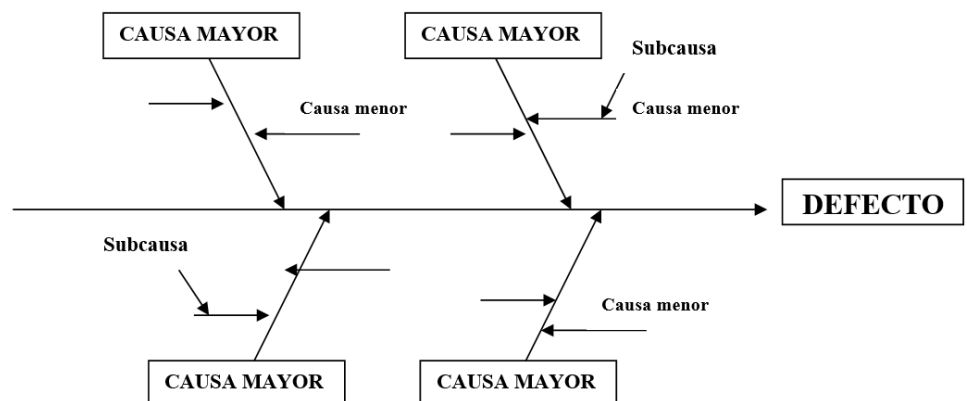


Figura 3. Diagrama de Isikawa.

Fuente. Elaboración propia

Una vez definida las causas principales y sub causas se procede a aplicar una técnica grupal.

II. Análisis del problema

Para realizar un análisis del problema se procede a diseñar y aplicar entrevistas a los diferentes trabajadores de la unidad.

3.4.3 Entrevista

El origen de la entrevista se remota a la antigua Grecia, donde el filósofo Sócrates desarrollo un método de enseñanza conocido como mayéutica (método de enseñanza conocido actualmente como Socrático).

La mayéutica es un método o una técnica que consiste en realizar preguntas a una persona hasta que ésta descubra conceptos que estaban latentes u ocultos en su mente. El cuestionario es desarrollado por un maestro que debe encargarse, con sus preguntas, de guiar a su discípulo hacia el conocimiento no conceptualizado. La técnica de la mayéutica presupone que la verdad se encuentra oculta en la mente de cada persona. A través de la dialéctica, el propio individuo va desarrollando nuevos conceptos a partir de sus respuestas.

Técnica que permite reunir información directamente con el involucrado en el proceso.

Uso

Obtener información de clientes o proveedores de un proceso.

Procedimiento

1. Planear la entrevista. Determinar qué información se necesita recopilar.
2. Elaborar una guía para la entrevista (introducción, preguntas relacionadas con el tema).
3. Seleccionar las personas que más conozcan sobre el tema.
4. Programar la entrevista. Planear el tiempo necesario para realizar la entrevista.

5. Ubicar un lugar apropiado para realizar la entrevista sin interrupciones.
6. Invitar al entrevistado, informarle del objetivo, fecha y lugar donde se realizará la entrevista.
7. Realizar la entrevista (sea puntual, cordial y desarrolle la guía para la entrevista, luego resuma y permítale al entrevistado hacer comentarios.

Modelos de entrevistas realizados:

Entrevista al gerente de la empresa Maná tv Canal 45 del cantón La Maná.

Entrevistador: María Carriel

Entrevistado: RAMIRO HUERTA, Gerente de Mana Tv -Canal 45

Fecha: 10 de Abril del 2019

- 1.- ¿Desde cuándo se inician las emisiones regulares de *Maná tv -Canal 45*?
- 2.- ¿Cuál es el modelo administrativo de gestión de Maná tv -Canal 45?
- 3.- ¿La infraestructura tecnológica implementada, influyó en el desarrollo del canal de televisión?
- 4.- *¿Qué factores jugaron en el apareamiento del canal?*
- 5.- *¿Cuál es la misión del canal?*
- 6.- ¿Cómo responde el canal de televisión a las demandas de la colectividad?
- 7.- ¿Cómo esa respuesta se ve reflejada en la parrilla de programación?
- 8.- ¿Los conceptos emitidos se ven reflejados en qué espacios? ¿En noticias tal vez?
- 9.- ¿Cómo se maneja el control administrativo en el Canal 45?
- 10.- ¿Cómo se financia el canal?

11. ¿Existen estándares o normativas establecidas en el proceso administrativo con los que deban cumplir los trabajadores del canal? En caso de ser afirmativa la respuesta, ejemplificar estos estándares.
12. ¿Se realizan controles administrativos que permitan comparar lo normado con lo real?
13. ¿Los controles administrativos a realizar se ejecutan en niveles estratégicos, tácticos, operativos o no se realizan?
14. ¿Han determinado cuáles son las actividades críticas del proceso que deben ser supervisadas?
15. ¿Se lleva un control de la supervisión de las actividades críticas identificadas anteriormente?
16. ¿Pudiera identificar los problemas más frecuentes que presentan los trabajadores en estas actividades?
17. ¿Los controles que se desarrollan son preventivos, concurrentes, correctivos o ninguno de los anteriores mencionados
18. ¿Existe algún modelo de control administrativo establecido en la empresa?

Entrevistas a los trabajadores operativos. De Maná Tv Canal 45

Entrevistador: María Carriel

Fecha: 02 de mayo del 2019

1. ¿Considera que la organización es un buen lugar para trabajar?
2. ¿Cree que su trabajo está orientado al cumplimiento de los objetivos de la empresa?
3. ¿Tiene los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?
4. ¿La empresa le da la oportunidad de sacar lo mejor de sí?
5. ¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador?

6. ¿Se siente motivado o estimulado?
7. ¿Considera que sus opiniones se tienen en cuenta?
8. ¿Se siente acogido por sus compañeros de área o departamento?
9. ¿Cree que su retribución es proporcional al esfuerzo realizado en la empresa?
10. ¿Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza?
11. ¿Está a gusto con el trabajo que hace?

3.4.4 Encuesta

Una vez aplicada la entrevista para evaluar los diferentes criterios planteados por los directivos de la entidad y de los trabajadores directos, se procede a aplicar una encuesta a trabajadores indirectos o colaboradores de la empresa. Estos trabajadores indirectos son un grupo de 42 trabajadores encargados de ofrecer promociones del bingo que realiza el Canal Maná tv 45 a diario. Es importante realizar un análisis interno de la empresa, pero no se debe despreocupar el entorno en el que se desarrolla la empresa. Los trabajadores indirectos son personas que evidencian el control administrativo de la entidad desde un punto de vista diferente al resto de trabajadores que se encuentran laborando dentro de la entidad, siendo esto un elemento a tener en cuenta a la hora de aplicar la encuesta.

Las encuestas, como instrumentos que sirven para coleccionar información de la realidad, son parte del diagnóstico. En el caso de las encuestas de percepción, el método probado y más efectivo consiste en llevar a cabo encuestas directas y simultáneas a las diferentes partes involucradas.

Para realizar una encuesta se deben tener en cuenta una serie de aspectos que permitan guiar la conformación, ejecución y análisis de resultados de la misma.

Procedimiento:

1. Definición del objetivo, que significa responder a la pregunta:

- ¿Qué se desea investigar y
- ¿Con qué propósito? Es el ¿qué y el para qué?

De esto dependerá en gran parte los siguientes pasos a seguir.

2. El segundo paso (en esta versión simplificada), es la elaboración del diseño muestra, el cual dependerá del universo seleccionado y la cobertura que se pretende. Implica responder a la pregunta de:

- ¿quién proveerá la información que se necesita?

Una muestra es la representación de una población objeto de estudio que se usa para establecer la percepción y experiencia de los ciudadanos. La muestra se define por el tamaño de la población, por las instituciones involucradas en la provisión de servicios, (ejemplo, agua potable, electricidad, recolección de basura), y por tipos sectores o actores sociales involucrados (usuarios de los servicios, sector privado, grupos de interés).

3. Diseño del instrumento, es el cuestionario a utilizar; lo que implica responder a la pregunta de:

- ¿Cómo se captará la información?

Además, se define el tipo de preguntas, si serán **cerradas** o **abiertas**, debe utilizarse un lenguaje claro, sencillo y directo, y adaptado a la idiosincrasia del encuestado. Debe contar con preguntas que se interrelacionen para permitir un análisis más profundo.

4. Ejecución de la encuesta. El encuestador debe tener credibilidad, habilidad para realizar las entrevistas y contar con un buen respaldo institucional que permita reducir los márgenes de posibles resistencias.

5. Procesamiento de la información colectada. Estará en función a la metodología definida previamente, donde debe prevalecer un enfoque objetivo e imparcial a fin de evitar problemas de manipulación o sesgo en este trabajo, base del informe final. Requisitos esenciales para procesar información fiable.

- Asegurar la independencia en el diseño, ejecución y análisis de encuestas.
 - Asegurar la integridad de las encuestas y su análisis.
 - No permitir la manipulación de datos para fines políticos.
6. Análisis de los resultados de las encuestas. Se requiere independencia del poder de la institución que encomendó y/o financió el trabajo de la encuesta. No se debe ocultar información “negativa”. Se debe garantizar la transparencia, objetividad y consistencia técnica en el informe final. Analizar la respuesta a la pregunta:
- ¿de quién son las encuestas y sus resultados? •
 - Cualquiera que contesta una encuesta debe tener derecho a los resultados.
 - Los resultados y análisis deben ser difundidos de forma responsable y constructiva mediante una estrategia de comunicación social.
7. Difusión del resultado. Todos los que han participado y contribuido con la encuesta deben tener acceso a los resultados de la misma. La divulgación debe ser amplia, clara, educativa y de fácil acceso. Esto generará credibilidad para acciones posteriores, como la realización de talleres de diagnósticos participativos y luego la implementación del plan de acción. Un plan de comunicación debe contemplar el impacto y el uso de los resultados en:
- Papel de la prensa.
 - Papel del gobierno.
 - Papel de la sociedad civil.

Concluyendo, los datos que se colectan a través de una encuesta, permiten:

- Identificar las áreas más vulnerables.
- Establecer las prioridades para formular una estrategia
- Ofrece datos para establecer una base de partida

Se decide aplicar la técnica de trabajo en grupo como es la Lluvia de idea, una herramienta a aplicar entre los diferentes expertos de las áreas, los cuales tienen mayor cantidad de conocimientos y experiencias en los procesos internos de la institución y pueden presentar mejores propuestas de soluciones a las problemáticas planteadas.

Modelo de encuesta aplicado:

Formato de encuesta:

Objetivo: Evaluar el nivel de conformidad que tienen los trabajadores con la empresa.

Muestra: Los trabajadores indirectos del Canal

A continuación, se realizan una serie de preguntas en las que usted deberá marcar la opción que crea conveniente según su criterio. La encuesta es totalmente anónima.

1. Cómo considera Ud. ¿Qué es el ambiente laboral?

Bueno

Malo

Regular

Excelente

Muy bueno

2. ¿Cómo es el desempeño laboral de los trabajadores del canal tv 45, La Mana?

Bueno

Malo

Regular

Excelente

Muy bueno

3. ¿Cree Ud., que se puede mejorar el desempeño de los trabajadores del canal tv 45 La Mana?

Si

No

Tal vez

4. Si el canal implementara medidas correctivas para su mejor desempeño, ¿estaría dispuesto a aceptarlas?

Si

No

Tal vez

5. ¿De qué forma considera que se puede mejorar el desempeño de los trabajadores del canal 45?

Estandarizando el tipo de vestimenta

Colocando un marcador de llegada a la planta con huella digital

Realizando capacitaciones

Identificación respectiva de trabajadores, áreas y herramientas

6. ¿Considera necesario que el canal, implemente una mejora en los procesos administrativos para llevar un control más acertado sobre el desempeño de los trabajadores?

Si

No

Tal vez

7. ¿Qué tipo de desventajas considera que el canal tiene al continuar con la metodología utilizada hasta el momento?

Imposibilidad de identificar a los trabajadores

No tener control de la hora de llegada

Escasos conocimientos sobre los procedimientos de cada área

8. ¿Qué tipos de beneficios considera que el canal obtendría con un mejor control administrativo, para mejorar el desempeño de los trabajadores?

Puntualidad de los trabajadores

Identificación de cada uno del personal

Mayor compromiso y responsabilidad

Ninguno

3.4.5 Lluvia de idea

La lluvia de ideas, también denominada tormenta de ideas, es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado. La lluvia de ideas es una técnica de grupo para generar ideas originales en un ambiente relajado.

Esta herramienta fue ideada en el año 1939 por Alex Faickney Osborn (fue denominada *brainstorming*), cuando su búsqueda de ideas creativas resultó en un proceso interactivo de grupo no estructurado que generaba más y mejores ideas que las que los individuos podían producir trabajando de forma independiente; dando oportunidad de dar sugerencias sobre un determinado asunto y aprovechando la capacidad creativa de los participantes. Ver figura 4



Figura. 4. Representación de aplicación de la herramienta lluvia de ideas.
Fuente: <https://www.cuadrosinoptico.com/creatividad/lluvia-de-ideas>

Desarrollo de la técnica

El método resulta muy sencillo e intuitivo y permite trabajar a varios niveles y con diferente cantidad de personas o de manera individual, con la ventaja también de ser aplicable a diferentes rangos de edad.

La base de la técnica consiste en potenciar la creatividad y romper los obstáculos que puedan entorpecerla debido a diferentes situaciones, como tensión en una reunión, bloqueos personales o colaborativos o novedad de la tarea. Sirve igualmente para proporcionar puntos de partida o romper el hielo en un grupo.

La aplicación de esta técnica se realiza en cuatro fases:

1. Preparación y motivación para el brainstorming por parte del formador:

Se presenta el problema que se va a tratar. Los problemas deben ser reales y conocidos previamente ya que el objetivo no es estudiar y analizar problemas sino producir ideas para su solución.

Se presentan los objetivos y reglas de la técnica al grupo: tienen que aportar libremente, durante un tiempo determinado, todas las ideas y sugerencias que se les ocurran sin analizar si son válidas, correctas, posibles o adecuadas, y sin miedo al ridículo.

2. Desarrollo (producción de ideas)

El grupo durante un periodo de tiempo entre 20 y 30 minutos genera ideas libremente.

El formador hace de coordinador y estimula la producción de ideas, y el propio formador o un ayudante toma nota de las ideas en una lista visible; esto sirve de refuerzo y motivación para la participación de todos.

3. Evaluación de las ideas

Se redactan y clasifican las ideas surgidas. A continuación, se fijan los criterios para seleccionar las ideas mejores y se valora cada idea de acuerdo con los criterios establecidos.

- Se eliminan las ideas no válidas y, a partir de una lista breve de ideas válidas, el grupo elige la mejor solución.

4. Plan de acción

El grupo fija los pasos necesarios para llevar a la práctica la solución elegida.

II. Propuesta de solución

Plan de mejoras en el control administrativo para mejorar el desempeño laboral de los subordinados.

Esta herramienta permite proyectar las alternativas de soluciones a las causas identificadas con las herramientas anteriormente utilizadas. Se puede detallar lo específico que se debe hacer para darle solución a las problemáticas planteadas, permitiendo así alcanzar las metas establecidas en los diferentes proyectos a desarrollar enfocados a resolver los problemas, eliminando las causas y subcausas que lo originan.

Para plantear la propuesta del plan de mejora se utiliza la técnica 5 W y 2 H. Esta es una herramienta que se utiliza para definir con claridad un proyecto, determinar las razones por las cuales se va a trabajar ese proyecto y no otro, definir la meta e identificar la mejora que se necesita.

Plan de acción 5W2H es una herramienta para simplificar la planificación de actividades. Puede ser utilizado en diversos contextos de la gestión empresarial, normalmente, en la transformación de los resultados de la planificación estratégica en acción o en la gestión de proyectos, principalmente en el caso de empresas de consultoría y servicios.

Para una empresa que anhela crecer de forma sana, es decir, a través de una buena planificación, la utilización de planes de acción 5W2H se hace necesaria, además de traer practicidad y organización al proceso de toma de decisión.

Definición 5W2H

5W2H es una metodología de elaboración de planes de acción. A través de ella, se definen proyectos especificados a partir de la respuesta de 7 preguntas relacionadas con las letras "W" y "H":

Qué? ¿Quién? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Por qué? ¿Cómo? ¿Cuánto?

El 5W2H es, básicamente, una metodología para la definición y ejecución de actividades. Se utiliza cuando hay la necesidad de elaboración de un plan de acción. Sea un gran proyecto o una acción más simple, como la adquisición de una nueva computadora para la oficina. Con esta herramienta, la empresa evita que se definan las actividades y metas genéricas.

Este método del 5W2H garantiza que una simple lista de tareas sea profundizada y definida de manera precisa y completa para que ninguna duda quede en el camino de la ejecución de lo que fue combinado. Hacer un plan de acción 5W2H es una actividad muy simple y bastante intuitiva, no siendo necesario ningún conocimiento previo en gestión estratégica o de la calidad.

- ¿Qué se debe hacer? (LO)

Todo plan de acción debe tener una especificación.

- ¿Por qué esta acción debe ser realizada? (Por qué)

Toda acción necesita tener una razón. Una empresa no puede definir un plano sin algo mayor detrás.

- ¿Quién debe realizar la acción? (OMS)

Un plan de acción sin responsabilidad tiene pocas (o cero) posibilidades de ser completado. También no existe un equipo o grupo de personas responsables de la actividad. Al final de cuentas, es necesario tener un responsable absoluto, una persona, aunque haya otros involucrados en la ejecución.

- ¿Dónde se debe ejecutar la acción? (DONDE)

Puede tener una o varias ubicaciones. Va a depender de la tarea. La definición de este punto del plan ayudará a considerar el desplazamiento y sus costos en el plazo y en el presupuesto.

- ¿Cuándo debe realizarse la acción? (Cuando)

Fecha de inicio y fecha de finalización esperados, considerando los riesgos del proyecto. El cumplimiento del cronograma debe ser una meta del plan de acción.

- ¿Cómo se debe realizar la acción? (HOW)

En este ítem, entra una especificación más detallada del plan de acción. Puede ser una ruptura de las actividades, fechas y responsables de cada una.

- ¿Cuánto será el costo de la acción a realizar? (HOW MUCH)

Todo plan de acción debe tener un presupuesto. Puede ser general, pero lo más indicado es que se rompa en etapas.

CAPÍTULO IV. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se puede apreciar un análisis de los resultados referentes a las herramientas, métodos y técnicas utilizadas durante las investigaciones reflejadas en el capítulo III.

A partir de los problemas identificados durante la Fase I de la investigación los cuales fueron detectados con el uso de herramientas tales como la observación y consulta de documentos, se desarrolla la herramienta Causa Efecto o más conocida como Diagrama de Isikawa, herramienta metodológica que nos permite identificar las principales causas y sub causas del problema principal o problema que mayor afectación le genera a la compañía. En la Figura No 5 se presenta el diagrama correspondiente a la entidad objeto de estudio.

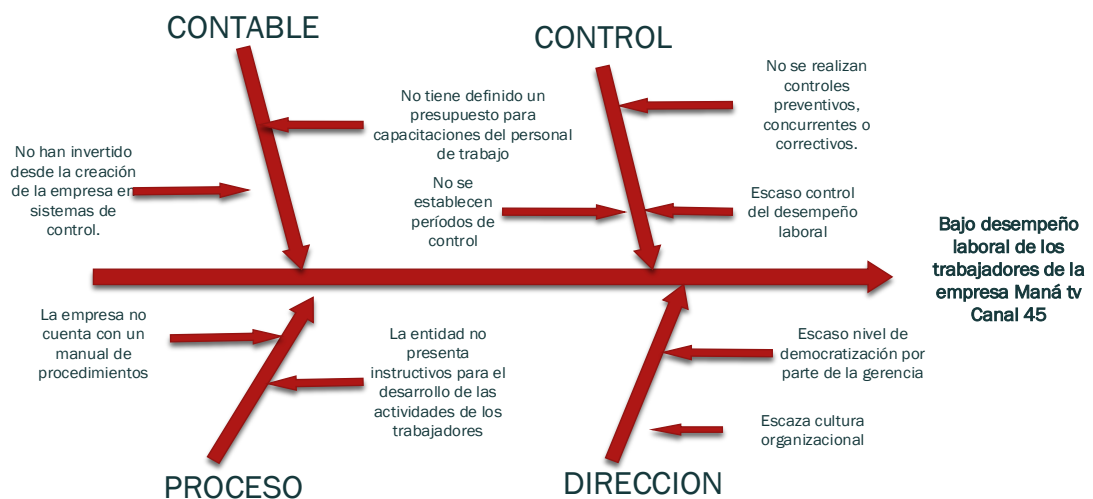


Figura 5. Diagrama Causa Efecto de la empresa Maná tv canal 45 La Maná
Fuente: Elaborado por: Mariel Carriel

A partir del análisis y procesamiento de información referente a las problemáticas planteadas en la entidad, en las diferentes áreas estudiadas, se procede a aplicar una encuesta a todo el personal de la

entidad, permitiendo detectar así las principales falencias del proceso administrativo, las cuales traen consigo la desmotivación de los trabajadores de la entidad.

3.5 Resultados de la encuesta

1. ¿Cómo es el desempeño laboral de los trabajadores directos del canal tv 45, La Mana?

Tabla 5. Desempeño laboral de los trabajadores

Opción	Cantidad	Frecuencia
Bueno	7	16,67%
Excelente	1	2,38%
Malo	14	33,33%
Muy bueno	1	2,38%
Regular	19	45,24%
Total general	42	100,00%

Elaborado por: María Carriel A.

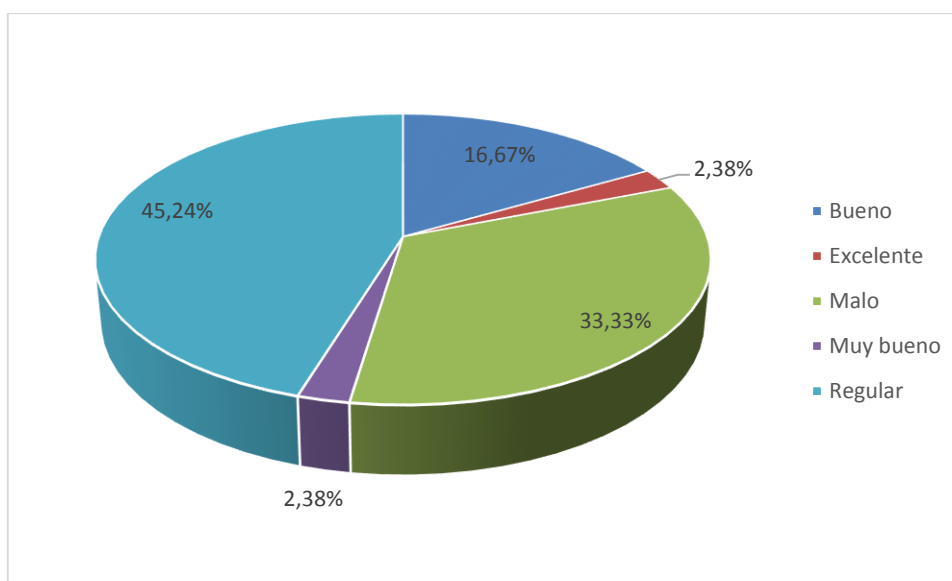


Gráfico 2. Desempeño laboral de los trabajadores
Elaborado por: María Carriel A.

El 45.24% de los encuestados mencionaron que el desempeño laboral es regular, el 33.33% opinaron que era malo, otro 16.67% se refirió a un desempeño laboral malo, mientras que el 2.38% opinaron que era muy bueno y excelente.

2. ¿Cree usted que se puede mejorar el desempeño de los trabajadores directos del canal tv 45 La Mana?

Tabla 6. Mejorar desempeño de los trabajadores directos

Opción	Cantidad	Frecuencia
No	2	4,76%
Si	33	78,57%
Tal vez	7	16,67%
Total general	42	100,00%

Elaborado por: María Carriel A.

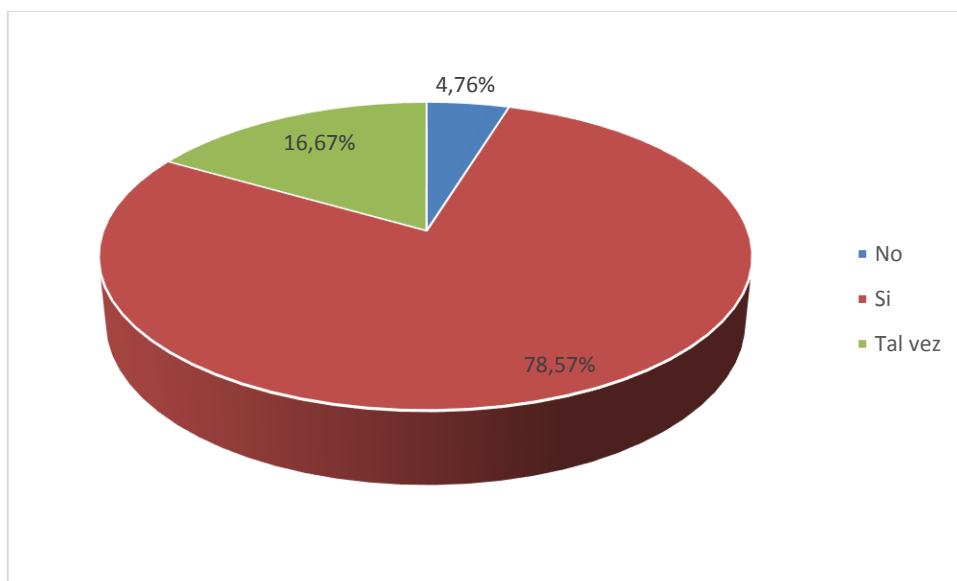


Gráfico 3. Mejorar desempeño de los trabajadores
Elaborado por: María Carriel A.

El 78.57% de los encuestados mencionaron que si se puede mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, el 16.67% opinaron que tal vez se podría mejorar, mientras que solo el 4.76% se refirieron a que no se podría mejorar el desempeño laboral

3. Si el canal implementara medidas correctivas para su mejor desempeño, ¿estaría dispuesto a aceptarlas?

Tabla 7. Medidas correctivas para mejor desempeño

Opción	Cantidad	Frecuencia
No	2	4,76%
Si	35	83,33%
Tal vez	5	11,90%
Total general	42	100,00%

Elaborado por: María Carriel A.

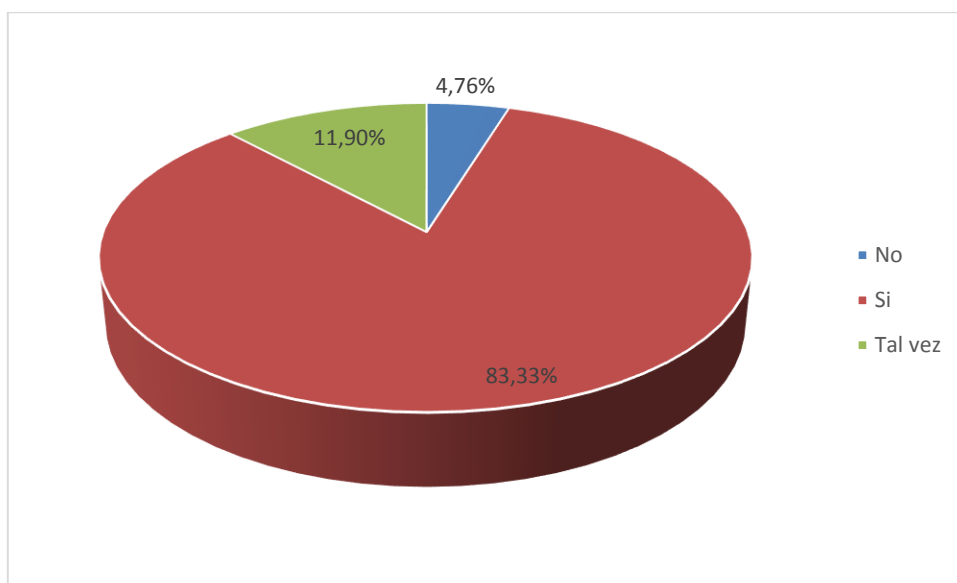


Gráfico 4. Medidas correctivas para mejor desempeño
Elaborado por: María Carriel A.

El 83.33% de los encuestados mencionaron que si estarían dispuestos a aceptar medidas correctivas si la empresa las llegara a implementar, el 11.90% menciona que tal vez estarían de acuerdo, sin embargo, solo el 4.76% mencionaron que no estarían dispuestos a seguir las medidas correctivas fijadas por la empresa.

4. ¿De qué forma considera que se puede mejorar el desempeño de los trabajadores directos del canal 45?

Tabla 8. Formas de mejorar el desempeño de los trabajadores

Opción	Cantidad	Frecuencia
Colocando un marcador de llegada a la planta con huella digital	11	26,19%
Estandarizando el tipo de vestimenta	17	40,48%
Identificando a los trabajadores, áreas y herramientas	10	23,81%
Realizando capacitaciones	4	9,52%
Total general	42	100,00%

Elaborado por: María Carriel A.

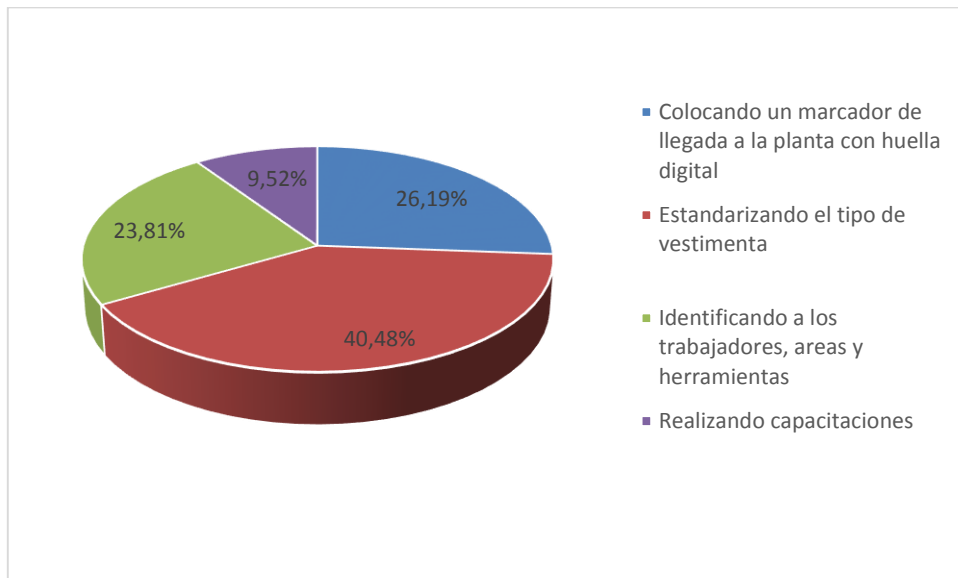


Gráfico 5. Formas de mejorar el desempeño de los trabajadores
Elaborado por: María Carriel A.

El 40.48% de los encuestados mencionaron que se puede mejorar el desempeño laboral estandarizando el tipo de vestimenta, otro 26.19% opino colocando un marcador de llegada a la planta con huella digital, el 23.81% opinaron que mediante identificaciones a los trabajadores por áreas y herramientas, mientras que solo el 9.52% opino por medio de capacitaciones

5. ¿Considera necesario que el canal, implemente una mejora en los procesos administrativos para llevar un control más acertado sobre el desempeño de los trabajadores?

Tabla 9. Implementación de una mejora en los procesos administrativos

Opción	Cantidad	Frecuencia
No	3	7,14%
Si	34	80,95%
Tal vez	5	11,90%
Total general	42	100,00%

Elaborado por: María Carriel A.

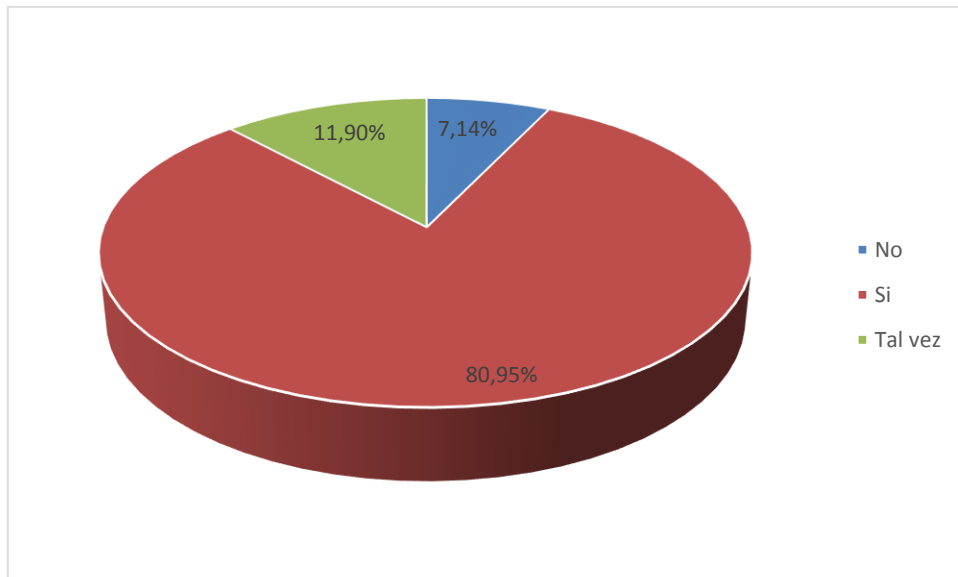


Gráfico 6. Implementación de una mejora en los procesos administrativos
Elaborado por: María Carriel A.

El 80.95% de los encuestados mencionaron que si es necesario que se implemente un control más acertado sobre el desempeño de los trabajadores, el 11.90% opino que tal vez, mientras que solo el 7.14% se presentaron negativos frente a esta pregunta.

6. ¿Qué tipo de desventajas considera que el canal tiene al continuar con la metodología utilizada hasta el momento?

Tabla 10. Desventajas al continuar con el procedimiento actual

Opción	Cantidad	Frecuencia
Escasos conocimientos sobre los procedimientos de cada área	10	23,81%
Imposibilidad de identificar a los trabajadores	17	40,48%
No tener control de la hora de llegada	15	35,71%
Total general	42	100,00%

Elaborado por: María Carriel A.

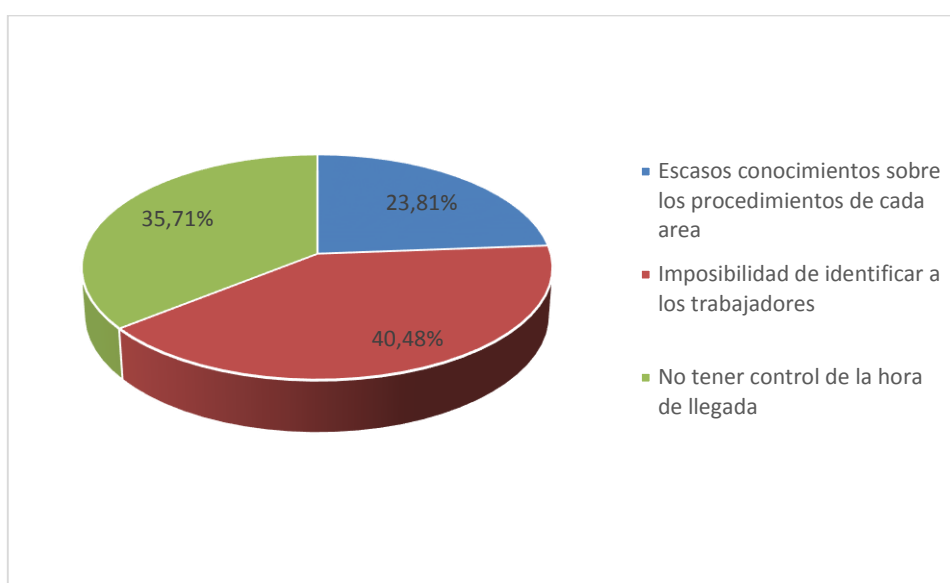


Gráfico 7. Desventajas al continuar con el procedimiento actual
Elaborado por: María Carriel A.

El 40.48% de los encuestados mencionaron que entre las desventajas es la imposibilidad de identificar a los trabajadores ya sea por área e inclusive por empresa, el 35.71% opinaron el no tener un control en la hora de llegada de cada trabajador, mientras que el 23.81% se refirieron a escasos conocimientos sobre los procedimientos de cada área.

7. ¿Qué tipos de beneficios considera que el canal obtendría con un mejor control administrativo, para mejorar el desempeño de los trabajadores?

Tabla 11. Beneficios al implementar un control

Opción	Cantidad	Frecuencia
Identificación de cada uno del personal	15	35,71%
Mayor compromiso y responsabilidad	11	26,19%
Ninguno	1	2,38%
Puntualidad de los trabajadores	15	35,71%
Total general	42	100,00%

Elaborado por: María Carriel A.

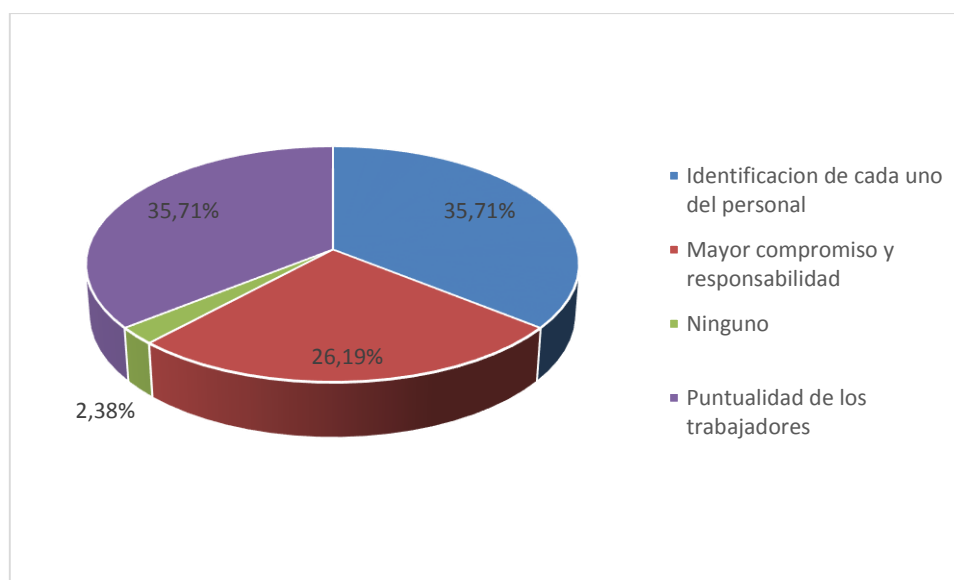


Gráfico 8. Beneficios al implementar un control

Elaborado por: María Carriel A.

EL 35.71% de los encuestados mencionaron que ente los beneficios al implementar un control administrativo para los trabajadores se obtendría como resultado la puntualidad de los trabajadores y a su vez, la identificación de cada uno de ellos con sus respectivas áreas, el 26.19% se refirieron a un mayor compromiso y responsabilidad, mientras que solo el 2.38% opinaron que no obtendrían ningún beneficio.

Una vez finalizada la encuesta realizada a los trabajadores de la entidad, se identifican insatisfacciones por parte de ellos, causa fundamental por lo que ha sido generado un bajo desempeño laboral. Posteriormente se procede a aplicar una entrevista al presidente de la compañía para conocer el criterio y conocimiento que presente sobre el descontrol administrativo presente en la entidad. A continuación, se presentan a partir de la tabla No 12 los resultados de la entrevista.

3.6 Resultados de la entrevista aplicada.

Al gerente de la entidad se procedió a realizar un total de 11 preguntas las cuales han quedado como constancia en el capítulo 3 y en los anexos. A continuación, se presentan los gráficos resultados del procesamiento de la información, para la que fue usada la herramienta Excel. En el gráfico No 10 se presenta el resultado porcentual de las preguntas que para el gerente causaban problemas y las que no.

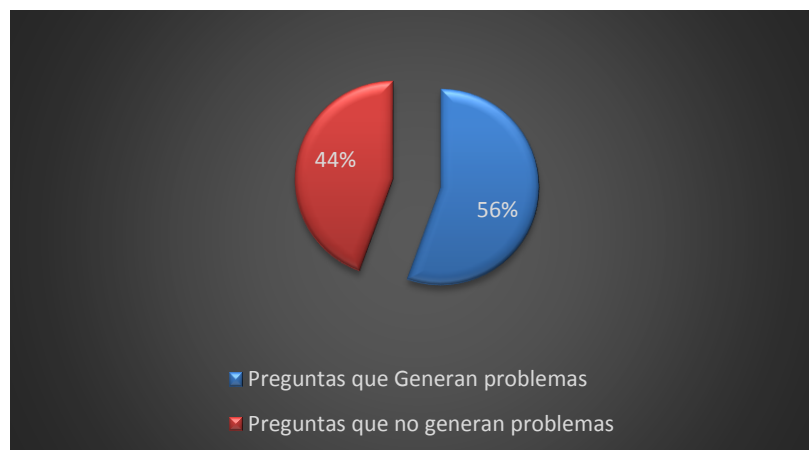


Gráfico 9. Preguntas que generan problemas Vs las que no generan problemas.
Elaborado por: María Carriel A.

Estos resultados evidencian desde la más alta dirección que existen problemas administrativos en la entidad. El gerente identifica de un total de 11 preguntas que el 56 % de las preguntas asemejan problemas en la institución, los cuales deben ser resueltos de inmediato, para aumentar el desempeño laboral de los trabajadores

3.7 Plan de mejoras

Para comenzar a resolver las problemáticas identificadas en la empresa, se le propone al gerente de la entidad el siguiente plan de mejoras, el cual está conformado por una serie de acciones a desarrollar durante el período establecido en el plan.

Tabla 12. Plan de mejoras para el Canal Maná Tv 45



Planificación 5W2H							
Fecha de creación del plan	07/09/2019						
Fecha real de finalización del plan	15/12/2019						
Responsable general	Presidenta Ing. Carmen Carriel Arreaga						
QUÉ	CÓMO	QUIÉN	CUÁNDO		POR QUÉ	CUÁNTO	% DE CUMPLIMIENTO
			INICIO	FIN			
Entregar uniformes al personal de trabajo.	Gestionando los uniformes con la empresa SULLY a partir del diseño realizado por la gerencia de la entidad.	Recursos humanos	07/09/2019	21/09/2019	Porque a través de la identificación del personal se generan menores inconvenientes para acceder a las entrevistas que realizan durante los eventos.	\$ 400	100%
Establecer alianzas estratégicas con otros canales de televisión de otros Cantones.	Solicitando por email y por llamadas espacios para reuniones que permitan establecer las alianzas.	Recursos humanos	07/09/2019	07/12/2019	Porque esta alianza le permite a la entidad conocer sobre la estructura y procesos de control que se realizan en otros entornos de su mismo entorno.	\$ 150	35%
Colocar un Biométrico en la entrada del trabajo que permita identificar el ingreso y egreso a diario del personal de trabajo	Comprando el dispositivo a la empresa Shira el Software de control.	Auxiliar de control	01/12/2018	15/12/2019	Porque con este método, se controla de una manera automatizada el proceso de ingreso y salida del personal de trabajo, estableciendo un control estricto del proceso.	350	0%

Rediseñar las oficinas de la entidad para ofrecerle el espacio adecuado a cada uno de los trabajadores.	Destinando un presupuesto que permita el rediseño necesario de las oficinas de la entidad.	Gerente General	01/10/2019	01/11/2019	Porque con el nuevo rediseño los trabajadores pueden desarrollar correctamente sus funciones.	\$800	0%
Realizar capacitaciones al personal sobre la calidad, seguridad y control	Contratando especialistas capacitadores en los temas que relacionados.	Gerente general	05/11/2019	12/11/2019	Porque los conferencistas pueden especializar a los trabajadores en las diferentes funciones que realizan, generando conocimiento, habilidades y destrezas.	\$ 560	0%

Elaborado por: María Carriel A.

3.8 Cronograma de trabajo

Para el desarrollo de la investigación se sigue la siguiente distribución de actividades en el tiempo establecido.

Tabla 13. Cronograma de trabajo durante la conformación de la tesis.

N°	Fecha Actividades	2018-2019											
		Nov.		Diciembre				Enero					
		11	18	25	2	9	16	23	30	6	13	20	27
1	Formulación de Problema y Variables de Investigación	x											
2	Elaboración de la portada	x											
3	Elaboración de las Páginas Preliminares	x											
4	Revisión de la portada		x										
5	Revisión de las Páginas Preliminares		x										
6	Elaboración del Capítulo I			x									
7	Revisión del Capítulo I			x									
8	Elaboración del Capítulo II				x								
9	Elaboración del Capítulo III				x								
10	Revisión del Capítulo II y III					x	x						
11	Elaboración del Capítulo IV							x	x				
12	Revisión del Capítulo IV									x			
13	Revisión del borrador										x		
14	Presentación del anillado											x	
15	Exposición individual												x

Elaborado por: María Carriel A.

3.9 Recursos

Pluma azul y negra, Hojas A4, Reglas, Cuaderno, Resaltadores, Internet, Libro de investigación, Mini Laptop, Impresora Calculadora, cuaderno

Tabla 14. Recursos económicos

Ingresos	Valor
Autogestión	400,00
Total Ingresos	\$ 400,00
Egresos	Valor
Impresiones	15,50

Movilización	62,40
Alimentación	60,00
Bolígrafos	0,70
Hojas A4	5,00
Anillado	3,00
Tinta	60,00
Resaltador	0,60
Impresora	100,00
Libros de investigación	20,00
Uniforme	82.40
Total egresos	\$ 400.00

Elaborado por: María Carriel A.

Conclusiones:

- Durante la conformación del trabajo se elaboró la fundamentación teórica referente al tema de investigación a tratar, permitiendo identificar principios y conceptos del control administrativo.
- A través del desarrollo del trabajo de investigación se pudo detectar la situación actual que presenta la entidad, identificando las diferentes brechas existentes en su proceso de control administrativo.
- Se elaboró y se propuso a la empresa objeto de estudio un plan de mejoras para rediseñar el proceso de control administrativo permitiendo elevar el desempeño de los subordinados de Maná tv Canal 45, ubicado en el Cantón la Maná, provincia de Cotopaxi

Recomendaciones:

- Se le recomienda a la empresa Maná Tv Canal 45 que desarrollen todas las acciones propuestas en el plan de mejoras.
- Mantener las capacitaciones periódicas a los trabajadores para garantizar su formación.
- Continuar los estudios de investigación en la entidad, permitiendo obtener un mayor desarrollo de los procesos administrativos.

BIBLIOGRAFÍA

- Ainscow, M. (2010). *Hacia escuelas eficaces para todos* . Madrid: Narea.
- Albornoz, C., & Albornoz, M. (2010). *La esfera pública en la blogosfera política ecuatoriana*. Quito-Ecuador: Paulina Torres.
- Alfred Duipont, C. (2007). *Estrategia y Estructura* . Mexico: McGrawHill.
- Andrino, G. (2009). *Determinacion de competencias* . Guatemalaola: lexuz.
- Anibal, G. L. (24 de Noviembre de 2005). *La Administración Pública*. Recuperado el 3 de Enero de 2019, de La Administración Pública: <https://www.derechoecuador.com/la-administracion-publica>
- Ansoff, H. I. (2016). *Estrategias de innovacion* . Mexico: Harvard. .
- Bourdieu, P. (1994). Razón práctica sobre la Teoría de la Razón. En B. Pierre, *Razón práctica sobre la Teoría de la Razón* (pág. 224). París: Anagrama.
- Briones G. (1982). *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales*. MEXICO.
- Castellanos, A. (2012). *Diseño de un sistema logístico de planificacion de inventarios para aprovisionamiento*. Colombia : Ceac.
- CEPAL, C. E. (2017). *Desempleo en america latina* . Colombia: Cepal.
- chiavenato. (2004). *administracion*.
- Chiavenato, I. (2001). *Administracion, proceso administrativo*. Mexico: MacGrawhill.
- D·Angelo. (2006). *UNNE,UCEP*. Recuperado el 16 de Enero de 2019, de UNNE,UCEP: [https://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/POBLACI%C3%93N%20Y%20MUESTRA%20\(Lic%20DAngelo\).pdf](https://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/POBLACI%C3%93N%20Y%20MUESTRA%20(Lic%20DAngelo).pdf)

- Danel. (10 de Noviembre de 2015). Metodologia de la investigacion. La Habana, Cuba: El libro.
- Ecuador, B. C. (2017). *Informe anual* . Quito: Nacional .
- Elizabeth, C. G. (2016). LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ECUADOR: PERFECCIONAMIENTO PARA SU RÉGIMEN JURÍDICO ADMINISTRATIVO. *Revista: CCCSS Contribuciones a las Ciencias Sociales*.
- Fayol, H. (1916). *Administracion*.
- Gramsci, A. (1975). *Cuadernos de la carcel*. Mexico: Ediciones Era, S.A.
- Hernandez, D. M. (s.f.). *www.researchgot.net*. Recuperado el 22 de 12 de 2018
- Hernandez, M. R. (2010). *www.reserchgot.net*. Recuperado el 22 de 12 de 2018
- Hitt y porte. (2006). *administracion*.
- INEC, i. n. (2016). *Encuesta nacional de Empleo, desempleo y Subempleo*. Quito: Nacional .
- Mc.QuailL, D. (1985). *Casa del libro*. Recuperado el 25 de ABRIL de 2019, de Casa del libro: <https://www.casadellibro.com/libro-introduccion-a-la-teoria-de-la-comunicacion-de-masas/9788449308123/692425>
- Question. (5 de Marzo de 2019). *Question Pro*. Recuperado el 15 de Enero de 2019, de Question Pro: <https://www.questionpro.com/blog/es/>
- Quintero, F. (7 de Mayo de 1989). *Gestiopolis*. Recuperado el 25 de Abril de 2019, de Gestiopolis: <https://otroespacioblog.wordpress.com/2012/05/07/gestiopolis-administracion-finanzas-economia-y-mas/>
- RAMIREZ, J. (1910). *administracion*. MEXICO: Ramirez.

RAMIREZ, (1910). *ADMINISTRACION*. MEXICO:
[HTTPS://WWW.MONOGRAFIAS.COM/TRABAJOS55/HISTORIA-
DE LA ADMINISTRACION/HISTORIA](https://www.monografias.com/trabajos55/historia-de-la-administracion/historia).

Ramirez, J. (1910). [https://www.monografias.com/trabajos55/historia-de-
la-administracion/historia-de-la-administracion.shtml](https://www.monografias.com/trabajos55/historia-de-la-administracion/historia-de-la-administracion.shtml). Obtenido de
MEXICO.

Rodas, M. B. (2008). www2.god.pe. Recuperado el 22 de 12 de 2018

Selene, L. R. (6 de Mayo de 2014). *Gestiopolis*. Recuperado el 2 de Enero
de 2019, de Gestiopolis: [https://www.gestiopolis.com/la-
administracion-en-el-escenario-global/](https://www.gestiopolis.com/la-administracion-en-el-escenario-global/)

Stoner, J. (2011). *Administracion 6ª Edicion*. Mexico: Prentice Hall .

TAYLON. (1981).

Taylor. (1891). [https://www.gestiopolis.com/historia-cambios-y-evolucion-
de-la-administracion/](https://www.gestiopolis.com/historia-cambios-y-evolucion-de-la-administracion/).

yCoulter, R. (2005). *Administracion*.

ANEXOS

Anexo 1. Formato de encuesta

1. Cómo considera Ud. ¿Qué es el ambiente laboral?

Bueno

Malo

Regular

Excelente

Muy bueno

2. ¿Cómo es el desempeño laboral de los trabajadores del canal tv 45, La Mana?

Bueno

Malo

Regular

Excelente

Muy bueno

3. ¿Cree Ud., que se puede mejorar el desempeño de los trabajadores del canal tv 45 La Mana?

Si

No

Tal vez

4. Si el canal implementara medidas correctivas para su mejor desempeño, ¿estaría dispuesto a aceptarlas?

Si

No

Tal vez

5. ¿De qué forma considera que se puede mejorar el desempeño de los trabajadores del canal 45?

Estandarizando el tipo de vestimenta

Colocando un marcador de llegada a la planta con huella digital

Realizando capacitaciones

Identificación respectiva de trabajadores, áreas y herramientas

- 6. ¿Considera necesario que el canal, implemente una mejora en los procesos administrativos para llevar un control más acertado sobre el desempeño de los trabajadores?**

Si

No

Tal vez

- 7. ¿Qué tipo de desventajas considera que el canal tiene al continuar con la metodología utilizada hasta el momento?**

Imposibilidad de identificar a los trabajadores

No tener control de la hora de llegada

Escasos conocimientos sobre los procedimientos de cada área

- 8. ¿Qué tipos de beneficios considera que el canal obtendría con un mejor control administrativo, para mejorar el desempeño de los trabajadores?**

Puntualidad de los trabajadores

Identificación de cada uno del personal

Mayor compromiso y responsabilidad

Ninguno

Anexo 2. Entrevista al gerente de la empresa Maná tv Canal 45 del cantón La Maná.

Entrevistador: María Carriel

Entrevistado: RAMIRO HUERTA, Gerente de Mana Tv -Canal 45

Fecha: 10 de Abril del 2019

1.- ¿Desde cuándo se inician las emisiones regulares de *Maná tv - Canal 45*?

Empezaron desde el 20 de Mayo del 2009

2.- ¿Cuál es el modelo administrativo de gestión de *Maná tv -Canal 45*?

El modelo administrativo de gestión administrativa es el de Max Weber, sociólogo alemán, definió el concepto de burocracia, como una forma de organización humana, basada en las normas impersonales y la racionalidad, que garantiza la máxima eficiencia posible en el logro de sus objetivos.

3.- ¿La infraestructura tecnológica implementada, influyó en el desarrollo del canal de televisión?

Por supuesto, nos permite llegar a todo el cantón La Maná con nuestra señal

4.- ¿Qué factores jugaron en el apareamiento del canal?

Sin duda la necesidad, no había y no hay otro canal de televisión, y se requiere de comunicar los acontecimientos del entorno, con un estilo objetivo e independiente, aparte de requerir del entretenimiento.

5.- ¿Cuál es la misión del canal?

Laboral para el bienestar de los trabajadores con el respeto al medio ambiente y contar con un capital humano motivado, calificado y comprometido con la eficiencia y la rentabilidad.

6.- ¿Cómo responde el canal de televisión a las demandas de la colectividad?

Me parece aceptable, a pesar que podemos mejorar la calidad de nuestros servicios

7.- ¿Cómo esa respuesta se ve reflejada en la parrilla de programación?

Nuestros programas son variados, tiene alta audiencia el noticiero y en ese orden los de entretenimiento sobre todo para los niños y amas de casa, pienso que debemos trabajar en producción local. También tenemos programas juega familia, artista nacionales, y programa dialogando con Carmita.

8.- ¿Los conceptos emitidos se ven reflejados en qué espacios? ¿En noticias tal vez?

Sí, en noticias sobre todo local y nacional

9.- ¿Cómo se maneja el control administrativo en el Canal 45?

Pienso que es una de nuestras debilidades el control administrativo, para superar nuestras expectativas y alcanzar nuestra misión y visión corporativa.es importante evaluar el desempeño de los colaboradores para replantear nuevas estrategias empresariales.

10.- ¿Cómo se financia el canal?

Es una empresa privada, por medio de los espacios de publicidad y el aporte inicial de los accionistas

11. ¿Existen estándares o normativas establecidas en el proceso administrativo con los que deban cumplir los trabajadores del canal? En caso de ser afirmativa la respuesta, ejemplificar estos estándares.

No existen estándares identificados en el proceso administrativo, por lo que no pudiera ejemplificarlos.

12. ¿Se realizan controles administrativos que permitan comparar lo normado con lo real?

NO, ya que por ser un medio de comunicación pequeño existe la falta de personal el cual pueda realizar y cumplir con estas funciones.

13. ¿Los controles administrativos a realizar se ejecutan en niveles estratégicos, tácticos, operativos o no se realizan?

No se realizan.

14. ¿Han determinado cuáles son las actividades críticas del proceso que deben ser supervisadas?

La administración del canal, la puntualidad de los colaboradores, la preparación de los equipos de trabajo antes de comenzar las programaciones del día, también la disponibilidad de documentación financiera e informativa

15 ¿Se lleva un control de la supervisión de las actividades críticas identificadas anteriormente?

Si, la dirección del canal supervisa las actividades identificadas anteriormente, pero los trabajadores no cumplen con sus responsabilidades, afectando finalmente el servicio que reciben los clientes del canal.

16. ¿Pudiera identificar los problemas más frecuentes que presentan los trabajadores en estas actividades?

Si, la impuntualidad de los colaboradores, no tener listo los equipo de televisión en el momento en el que se necesitan usar para brindar el servicio a los televidentes y la no organización de los documentos propios del proceso ya sean informativos o financieros, por parte de la dirección de la empresa.

17. ¿Los controles que se desarrollan son preventivos, concurrentes, correctivos o ninguno de los anteriores mencionados

Ninguno de los anteriores mencionados.

18. ¿Existe algún modelo de control administrativo establecido en la empresa?

No, aún no se efectúa el control correspondiente que debería existir dentro de la empresa.

Anexo 3. Entrevista a la trabajadora operativo Andreina Pincay trabajador del canal Mana Tv Canal 45

Entrevista a trabajadores operativos.

Entrevistador: María Carriel

Entrevistado: Andreina Pincay trabajador del canal Mana Tv Canal 45

Fecha: 02 de mayo del 2019

1. ¿Considera que la organización es un buen lugar para trabajar?

Sí, es un lugar muy bueno al rato de trabajar y colaborar

- **2. ¿Cree que su trabajo está orientado al cumplimiento de los objetivos de la empresa?**

Sí, mi trabajo está orientado con los objetivos de la empresa.

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

Si, lo necesario para trabajar en mis funciones la empresa me lo brinda.

- **4. ¿La empresa le da la oportunidad de sacar lo mejor de sí?**

Si, la empresa nos ayuda y nos brinda los espacios para nosotros poder realizar correctamente nuestro trabajo.

- **5. ¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador?**

Muestran el mejor interés en uno

- **6. ¿Se siente motivado o estimulado?**

Motivado al rato de trabajar

- **7. ¿Considera que sus opiniones se tienen en cuenta?**

A veces no en todas las actividades que realizan.

- **8. ¿Se siente acogido por sus compañeros de área o departamento?**

Son muy buenos y te dan la bienvenida correcta

- **9. ¿Cree que su retribución es proporcional al esfuerzo realizado en la empresa?**

El esfuerzo es muy duro pero encuentro retribución por parte de la empresa.

- **10. ¿Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza?**

Recibimos poca retroalimentación en el canal sobre las actividades que realizamos a diario.

- **¿Está a gusto con el trabajo que hace?**

Sí, me siento a gusto con lo que realizo ya que realizo diferentes funciones dentro de la empresa, tales como:

- Todo tipo de actividades vinculadas al periodismo.
- Realizo controles durante la emisión de propagandas, programas y entrevistas que ofertamos a nuestros clientes.
- Desarrollo funciones de secretaria como: recibir a los clientes que llegan al canal, organizar la agenda del gerente general y de la presidenta de la empresa, etc

Anexo 4. Entrevista a la trabajadora operativo Maria Belen Herrera Carriel -Canal 45 del Cantón La Maná.

Entrevista a trabajadores operativos.

Entrevistador: María Carriel

Entrevistado: Maria Belen Herrera Carriel -Canal 45 del Cantón La Maná.

Fecha: La Maná, 10 de Abril del 2019

- **1. ¿Considera que la organización es un buen lugar para trabajar?**

Si ya que sin ella no se podría ejecutar un buen proyecto.

- **2. ¿Cree que su trabajo está orientado al cumplimiento de los objetivos de la empresa?**

Sí, porque desarrollo funciones que ayuda al crecimiento del canal.

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

Sí, cuento con grandes habilidades y desarrollo que aporta para realizar mis funciones

- **4. ¿La empresa le da la oportunidad de sacar lo mejor de sí?**

Si, en todo aspecto siempre.

- **5. ¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador?**

Si se preocupan en lo laboral y han sabido comprender muchas veces en casos personales las situaciones que esté pasando y me han sabido comprender

- **6. ¿Se siente motivado o estimulado?**

Siempre motivado porque, es lo que me gusta hacer

- **7. ¿Considera que sus opiniones se tienen en cuenta?**

Sí, siempre y cuando tenga la razón para un mejor desarrollo.

- **8. ¿Se siente acogido por sus compañeros de área o departamento?**

Si puedo decir que conformamos un excelente equipo de trabajo en el cual cada uno desarrolla sus funciones correspondiente.

- **9. ¿Cree que su retribución es proporcional al esfuerzo realizado en la empresa?**

Doy todo de mí para seguir realizando un excelente trabajo y que el canal se sienta beneficiario de eso y el público a la vez que es el que se encarga de contribuir para ir mejorando

- **10. ¿Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza?**

De vez en cuando se las realiza.

- **11. ¿Está a gusto con el trabajo que hace?**

Si muy a gusto, porque el canal me permite desarrollar mis funciones en el espacio correspondiente y el horario establecido

Anexo 5. Entrevista al trabajador operativo Clay Espinoza -Canal 45 del Cantón La Maná.

Entrevista a trabajadores operativos.

Entrevistador: María Carriel

Entrevistado: Clay Espinoza de Maná tv Canal 45 del Cantón La Maná.

Fecha: La Maná, 10 de Abril del 2019

1. ¿Considera que la organización es un buen lugar para trabajar?

Si porque me da la oportunidad para desarrollar mis conocimientos para el futuro tener existo.

2. ¿Cree que su trabajo está orientado al cumplimiento de los objetivos de la empresa?

Sí, ya que para eso me he preparado.

3. ¿Tiene los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?

Sí, cuento con grandes habilidades y metas para las funciones que estoy realizando.

4. ¿La empresa le da la oportunidad de sacar lo mejor de sí?

Claro que sí.

5. ¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador?

Por su puesto nos dan la oportunidad de realizar nuestro trabajo y nos brinda su apoyo en lo que realicemos.

6. ¿Se siente motivado o estimulado?

Si un buen ambiente en la empresa.

7. ¿Considera que sus opiniones se tienen en cuenta?

Claro cuando que sí.

8. ¿Se siente acogido por sus compañeros de área o departamento?

Si somos un buen equipo de trabajo buenos.

9. ¿Cree que su retribución es proporcional al esfuerzo realizado en la empresa?

Pienso que mi retribución es valiosa para realizar mi trabajo a y a la vez darme a conocer por este medio de comunicación ante el público y seguir mejorando.

10. ¿Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza?

Si, nos capacitan semestral oh anual.

11. ¿Está a gusto con el trabajo que hace?

Si muy a gusto, porque el canal me permite desarrollar mis funciones

Anexo 6. Entrevista al trabajador operativo Leon Contreras – Maná tv Canal 45 del Cantón La Maná.

Entrevista a trabajadores operativos.

Entrevistador: María Carriel

Entrevistado: Leon Contreras - Maná tv Canal 45 del Cantón La Maná.

Fecha: La Maná, 10 de Abril del 2019

1. ¿Considera que la organización es un buen lugar para trabajar?

Si considero ya que como periodista me están brindando la oportunidad desarrollar sin conocimiento.

2. ¿Cree que su trabajo está orientado al cumplimiento de los objetivos de la empresa?

Sí, porque desarrollo funciones que ayuda al crecimiento del canal.

3. ¿Tiene los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?

Sí, tenemos nuestros equipos de trabajo, aunque tenemos que mejorar cada día más.

4. ¿La empresa le da la oportunidad de sacar lo mejor de sí?

Si, en todo aspecto siempre.

5. ¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador?

Los jefe son muy buenos siempre están atento para ayudarnos.

6. ¿Se siente motivado o estimulado?

Siempre motivado porque es lo que me gustas hacer.

7. ¿Considera que sus opiniones se tienen en cuenta?

Sí, siempre y cuando tenga la razón para un mejor desarrollo.

8. ¿Se siente acogido por sus compañeros de área o departamento?

Fórmanos un buen grupo de trabajo.

9. ¿Cree que su retribución es proporcional al esfuerzo realizado en la empresa?

Siempre aporta todo de mí para seguir realizando un excelente trabajo

10. ¿Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza?

Poco se realiza.

11. ¿Está a gusto con el trabajo que hace?

Me siento muy seguro de lo que hago en mi trabajo.

Anexo 7. Entrevista al trabajador operativo Roger Jiménez Freire maná tv Canal 45 del Cantón La Maná.

Entrevista a trabajadores operativos.

Entrevistador: María Carriel

Entrevistado: Roger Jiménez Freire Maná tv Canal 45 del Cantón La Maná.

Fecha: La Maná, 10 de Abril del 2019

1. ¿Considera que la organización es un buen lugar para trabajar?

Si considero que es un buen lugar para trabajar.

2. ¿Cree que su trabajo está orientado al cumplimiento de los objetivos de la empresa?

Sí, porque desarrollo funciones que ayuda al crecimiento del canal.

3. ¿Tiene los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?

Sí, con mi equipo de trabajo y mis habilidades para realizar mis funciones.

4. ¿La empresa le da la oportunidad de sacar lo mejor de sí?

Si, en todo aspecto siempre.

5. ¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador?

Si se preocupan en lo laboral y han sabido comprender muchas veces en casos personales las situaciones que esté pasando.

6. ¿Se siente motivado o estimulado?

A vez

7. ¿Considera que sus opiniones se tienen en cuenta?

Pocas veces.

8. ¿Se siente acogido por sus compañeros de área o departamento?

Si puedo decir que conformamos un excelente equipo de trabajo en el cual cada uno desarrolla sus funciones correspondiente.

9. ¿Cree que su retribución es proporcional al esfuerzo realizado en la empresa?

Doy todo de mí para seguir realizando un excelente trabajo y que el canal se sienta beneficiario de eso y el público a la vez que es el que se en carga de contribuir para ir mejorando

10. ¿Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza?

De vez en cuando se las realiza.

11. ¿Está a gusto con el trabajo que hace?

Si muy a gusto, porque el canal me permite desarrollar mis funciones en el espacio correspondiente y el horario establecido

Anexo 8. Entrevista a la trabajadora operativo Grey Holguín Alvarado Maná tv Canal 45 del Cantón La Maná.

Entrevista a trabajadores operativos.

Entrevistador: María Carriel

Entrevistado: Grey Holguín Alvarado Maná tv Canal 45 del Cantón La Maná.

Fecha: La Maná, 10 de Abril del 2019

1. ¿Considera que la organización es un buen lugar para trabajar?

Claro, pero se ve que hay falencia en la organización igual se puede mejorar nuestro lugar de trabajo.

2. ¿Cree que su trabajo está orientado al cumplimiento de los objetivos de la empresa?

Sí, pero tenemos que estar siempre retroalimentándonos para dar todo de nosotros y cumplir con nuestros objetivos que son de salir adelante en la empresa y los televidentes.

3. ¿Tiene los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?

Sí, cuento con grandes habilidades y desarrollo para realizar mis funciones.

4. ¿La empresa le da la oportunidad de sacar lo mejor de sí?

Si, en todo aspecto siempre.

5. ¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador?

Los jefes si nos muestran interés y si nosotros le damos una sugerencia del trabajo la toman en cuenta.

6. ¿Se siente motivado o estimulado?

Por supuesto buen ambiente laboral Siempre.

7. ¿Considera que sus opiniones se tienen en cuenta?

Sí.

8. ¿Se siente acogido por sus compañeros de área o departamento?

En la realidad formamos un gran equipo.

9. ¿Cree que su retribución es proporcional al esfuerzo realizado en la empresa?

Claro que sí, ya que ayudo al canal, y a la vez tengo la oportunidad de hacer realidad mis metas.

10. ¿Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza?

No todo siempre, pero si lo básico.

11. ¿Está a gusto con el trabajo que hace?

Sí, estoy a gusto porque es lo que me encanta hacer, que es trabajar en un medio de comunicación.

**Anexo 9. Entrevista a la trabajador operativo Carmen Carriel Arreaga
trabajador del canal Mana Tv Canal 45**

Entrevista a trabajadores operativos.

Entrevistador: María Carriel

Entrevistado: Carmen Carriel Arreaga trabajador del canal Mana Tv Canal
45

Fecha: 02 de mayo del 2019

1. ¿Considera que la organización es un buen lugar para trabajar?

Sí.

**2. ¿Cree que su trabajo está orientado al cumplimiento de los
objetivos de la empresa?**

Sí,

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

Si, lo necesario para trabajar en mis funciones.

• **4. ¿La empresa le da la oportunidad de sacar lo mejor de sí?**

Si, la empresa nos ayuda y nos brinda el espacio para realizar nuestro
trabajo.

• **5. ¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como
trabajador?**

Si

• **6. ¿Se siente motivado o estimulado?**

Si buen lugar para realizar los que me gusta mi trabajo

• **7. ¿Considera que sus opiniones se tienen en cuenta?**

A veces.

• **8. ¿Se siente acogido por sus compañeros de área o departamento?**

Buenos compañeros

- **9. ¿Cree que su retribución es proporcional al esfuerzo realizado en la empresa?**

Sí.

- **10. ¿Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza?**

Si mi sueldo.

- **11. ¿Está a gusto con el trabajo que hace?**

Sí, me siento a gusto con lo que realizo ya que realizo diferentes funciones dentro de la empresa, y esto me motiva para seguir adelante

- Todo tipo de actividades vinculadas al periodismo.

Anexo 9. Imágenes del Canal.

Consola de Audio





CERTIFICACIÓN DE ACEPTACION DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: "Propuesta del plan de Control Administrativo para el Medio de Comunicación de Maná tv Canal 45.

Y el problema de investigación: ¿Cómo mejorar los procesos de control administrativo para elevar el desempeño de los subordinado Maná tv Canal 45, ubicado en el Cantón de la Maná, provincia Cotopaxi en el periodo fiscal 2018? presentado por **María Rosalba Carriel Arreaga** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA.

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

María Rosalba Carriel Arreaga

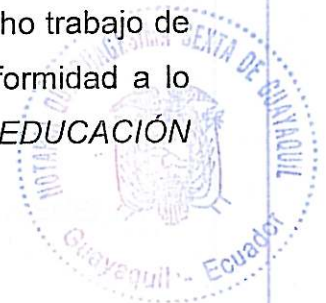
Tutor:

Ing. Alejandro Reigosa Lara

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, CARRIEL ARREAGA MARIA ROSALBA en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **PROPUESTA DEL PLAN DE CONTROL ADMINISTRATIVO PARA EL MEDIO DE COMUNICACIÓN, MANÁTV – CANÁL 45 DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI**, de la modalidad de **PRESENCIAL** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.



CARRIEL ARREAGA MARIA ROSALBA

Nombre y Apellidos del Autor

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Carriel Arreaga Maria Rosalba", written over a horizontal line.

Firma

No. de cedula: **120393681-8**



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 1203936818

Nombres del ciudadano: CARRIEL ARREAGA MARIA ROSALBA

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/LOS RIOS/VINCES/ANTONIO
SOTOMAYOR

Fecha de nacimiento: 6 DE JUNIO DE 1975

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: HERRERA CORAYSACA WALTER ALFREDO

Fecha de Matrimonio: 9 DE JULIO DE 1999

Nombres del padre: CARRIEL RIVAS DANIEL

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: ARREAGA VILLAMAR BLANCA ENEDINA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 7 DE JULIO DE 2017

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 26 DE JUNIO DE 2019

Emisor: LILIANA ALEJANDRA PEREZ MORAN - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 56 - GUAYAS -
GUAYAQUIL

certificado: 199-237-09739



199-237-09739

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACION Y CEDULACION

Nº 120393681-8



CEDULA DE CIUDADANIA
APELLIDOS Y NOMBRES
CARRIEL ARREAGA MARIA ROSALBA
LUGAR DE NACIMIENTO
LOS RIOS
VINCES
ANTONIO SOTOMAYOR
FECHA DE NACIMIENTO 1975-06-06
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO MUJER
ESTADO CIVIL CASADO
WALTER ALFREDO HERRERA CORAYSACA

INSTRUCCION BACHILLERATO PROFESION / OCUPACION ESTUDIANTE A1333A1122

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE CARRIEL RIVAS DANIEL

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE ARREAGA VILLAMAR BLANCA ENEDINA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICION: GUAYAQUIL 2017-07-07

FECHA DE EXPIRACION 2027-07-07





CERTIFICADO DE VOTACION
24 - MARZO - 2019

0013 F JUNTA 45 0013 - 020 CERTIFICADO No. 1203936818

CARRIEL ARREAGA MARIA ROSALBA
APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA LOS RIOS
CANTON VINCES
CIRCUNSCRIPCION:
PARROQUIA VINCES
ZONA: 1



ELECCIONES SECCIONALES Y CPCCS 2019

CIUDADANA/O:
ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGO EN EL PROCESO ELECTORAL 2019

MUJER

Lady Larriuel Saldívar
PRESIDENTA DE LA JRV



.....
 AUTENTICIDAD: Esta fotocopia es igual al documento original que se me exhibe en

 devuelto al interesado, quedando en mi archivo la fotocopia respectiva.
 Doy Fé.- Guayaquil, 25 JUN 2019

 Ab. Rodrigo Moran Viquez
 NOTARIA 5



Factura: 003-002-000066731



20190901056D02531

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901056D02531

Ante mí, NOTARIO(A) RODRIGO GASTON MORAN NUQUES de la NOTARÍA QUINCAGESIMA SEXTA , comparece(n) MARIA ROSALBA CARRIEL ARREAGA portador(a) de CÉDULA 1203936818 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 26 DE JUNIO DEL 2019, (16:32).

Maria Rosalba Arreaga

MARIA ROSALBA CARRIEL ARREAGA
CÉDULA: 1203936818



Rodrigo Gaston Moran Nuques

NOTARIO(A) RODRIGO GASTON MORAN NUQUES
NOTARÍA QUINCAGESIMA SEXTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

RESUMEN

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Akater  Luis Alberto Akater.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma