



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

PROYECTO

**DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIATURA EN GESTION EMPRESARIAL**

TÍTULO DEL PROYECTO

**“ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
QUALITY TV CANAL 3 Y SUS EFECTOS SOBRE EL CUMPLIMIENTO
DE SUS METAS.”**

AUTORES:

ERIKA ANNABEL FREIRE SÁNCHEZ

ELIANA LISSETT TORRES QUIMI

MILAGRO, OCTUBRE DE 2013

ECUADOR

CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de Tesis de Grado con el Tema de **“REINGENIERIA ORGANIZATIVA Y ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA QUALITY TV DURANTE EL PERIODO 2013”** presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

El mismo que considero debe ser aceptado por reunirlos requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por los Egresados

Freire Sánchez Erika Annabel
C.I. 0928421627

Torres Quimi Eliana Lissett
C.I.0927680934

TUTOR

Magister Walter Franco

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Nosotras: Egr. Freire Sánchez Erika Annabel y Torres Quimi Eliana Lissette, por medio de este documento, entregamos el proyecto; **“REINGENIERIA ORGANIZATIVA Y ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA QUALITY TV DURANTE EL PERIODO 2013”**, del cual nos responsabilizamos por ser los autores del mismo y tener la asesoría personal del Msc. Walter Franco.

Milagro, Octubre del 2013.

Freire Sánchez Erika Annabel
C.I. 0928421627

Torres Quimi Eliana Lissett
C.I.0927680934

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de LICENCIATURA EN GESTIÓN EMPRESARIAL otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	()
DEFENSA ORAL	()
TOTAL	()
EQUIVALENTE	()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR DELEGADO

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis principalmente a Dios por haberme dado salud antes y durante el logro de mis objetivos y por llevarme de su mano en el bello camino que estoy emprendiendo a lo largo de mi vida; lleno de metas y obstáculos, los mismos que me ayudaran a crecer como persona y en conocimiento.

A mis padres Ana Sánchez y Nelson Freire quienes fueron desde el comienzo de mi vida estudiantil la inspiración y la razón principal para culminar con éxito cada una de mis metas propuestas y el haber llegado hasta aquí dándome el apoyo incondicional y moral para seguir adelante.

A por ultimo a mis maestros porque son ellos quienes me han impartido sus conocimientos día a día, los mismos que eh podido aplicar durante el tiempo pasado y hoy en día, gracias a ellos puedo decir que eh concluido una etapa más en mi vida estudiantil.

Freire Sánchez Erika Annabel

DEDICATORIA

A DIOS

Por darme las fuerzas necesarias para seguir adelante a pesar de los obstáculos que se me pudieron presentar en el camino, por brindarme salud y por ayudar a mi madre a contar con un trabajo para darme su apoyo en mi etapa estudiantil.

A mi madre Alexandra Quimi Martínez que ha sido madre y padre para mi hermana y para mí, pero sobre todo ha sido una amiga fiel e incondicional que ha estado para alentarnos cuando queríamos votar la toalla, ella a pesar de que no se encuentra a mi lado, ya que emigro a otro país para darnos una vida mejor pero a pesar de eso nunca dejo de cumplir con su rol, al contrario siempre ha sido nuestro pilar que nos da la fuerza para seguir adelante y ser las mujeres de bien que somos hoy en día mi hermana y yo.

Y por último a mi sobrino y a mi hermana que siempre son una inspiración para que yo cumpla mis objetivos, ya que son los que siempre están a mi lado, brindándome su amor y su apoyo moral

GRACIAS por confiar en mí.

TORRES QUIMI ELIANA LISSETT

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera muy especial a Dios por permitirme haber llegado hasta aquí y lograr esta meta propuesta, además de ser el mi fortaleza para continuar y seguir adelante.

A mi tutor Magister Walter Franco por haber sido mi guía en el presente proyecto brindándome su tiempo, apoyo y conocimientos durante el transcurso de este tiempo; a todos los que fueron mis maestros y también a los que no, por brindarme sus sabias enseñanzas para el progreso y desarrollo de mi formación profesional.

A mi mejor amiga y compañera de proyecto por haberme ayudado con la culminación del mismo y esperando este sea el primero de muchos triunfos que cumplamos juntas o a la vez ajenas a cada una de nuestras metas.

Y un muy sincero agradecimiento a la Universidad Estatal de Milagro, por permitirme desarrollar y enriquecer mi conocimiento de forma exitosa cursando cada periodo estudiantil en sus aulas; y en especial en este proyecto, logrando ser parte de una generación productiva para el país.

Por todo esto y más quiero decir gracias.

Freire Sánchez Erika Annabel

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer infinitamente a Dios por darme la oportunidad de tener una madre que me ha apoyado siempre y sobre todo para no darme por vencida hasta cumplir esta meta.

A Erika mi compañera de este proyecto que más que mi amiga es una hermana, y me ayudo a culminarlo, y que a pesar de que pasamos por momentos difíciles siempre nos dimos apoyo el uno a la otra para cumplir esta meta.

A mi tutor Msc. Walter Franco que estuvo siempre presto a apoyarnos todo el tiempo que tuvimos para realizar este proyecto y además por toda la paciencia que nos tuvo a las dos para impartirnos sus conocimientos para nuestra mejor formación en esta etapa de nuestras vidas.

Y como olvidar al establecimiento que me dio la oportunidad de formarme como toda una profesional, gracias a los maestros con los que cuenta como lo es la Universidad Estatal de Milagro; fueron tantas experiencias bonitas y también momentos de gran esfuerzo que junto a las demás de mis compañeras dejamos en aquellas aulas, que hicieron de todas nosotras gran profesionales para servir a nuestro país.

TORRES QUIMI ELIANA LISSETT

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Máster

Jaime Orozco Hernández

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue la **“REINGENIERIA ORGANIZATIVA Y ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA QUALITY TV DURANTE EL PERIODO 2013”**, y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Freire Sánchez Erika Annabel

C.I. 0928421627

Torres Quimi Eliana Lissett

C.I.0927680934

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.1.1 Problematización.....	2
1.1.2 Delimitación del problema.....	4
1.1.3 Formulación del problema.....	4
1.1.4 Sistematización del problema.....	4
1.1.5 Determinación del tema.....	5
1.2 Objetivos.....	5
1.2.1 Objetivo general de la investigación.....	5
1.2.2 Objetivos específicos de la investigación.....	5
1.3 Justificación.....	5
1.3.1 Justificación de la investigación.....	5
CAPÍTULO II	
MARCO REFERENCIAL	
2.1 Marco teórico.....	7
2.1.1 Antecedentes históricos.....	7
2.1.2 Antecedentes referenciales.....	15
2.1.3 Fundamentación científica.....	27
2.2 Marco legal.....	56
2.3 Marco conceptual.....	83
2.4 Hipótesis y variables.....	85
2.4.1 Hipótesis general.....	85
2.4.2 Hipótesis particulares.....	85
2.4.3 Declaración de variables.....	86
2.4.4 Operacionalización de las variables.....	87

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de la investigación y su perspectiva general.....	88
3.2 La población y la muestra.....	90
3.2.1 Característica de la población.....	90
3.2.2 Delimitación de la población.....	90
3.2.3 Tipo de población.....	91
3.2.4 Tamaño de la población.....	91
3.2.5 Proceso de selección.....	91
3.3 Los métodos y las técnicas.....	91
3.3.1 Método teórico.....	91
3.3.2 Método empírico.....	92
3.3.3 Técnicas e instrumentos.....	92
3.4 Tratamiento estadístico de la información.....	93

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1 Análisis de la situación actual.....	94
4.2 Análisis comparativo, evolución, tendencia y perspectivas.....	95
4.3 Resultados de la encuesta.....	110
4.4 Verificación de hipótesis.....	111

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 Tema.....	112
5.2 Fundamentación.....	112
5.3 Justificación.....	113
5.4 Objetivos.....	117
5.4.1 Objetivo general de la propuesta.....	117

5.4.2 Objetivos específicos de la propuesta.....	119
5.5 Ubicación.....	120
5.6 Factibilidad.....	121
5.7 FODA.....	125
5.8 Matriz FODA.....	126
5.9 Descripción de la propuesta.....	127
5.9.1 Organización estructural.....	127
5.9.2 Organización funcional.....	127
5.9.3 Manual de funciones.....	128
5.9.4. Reglamento interno.....	144
5.9.5 Políticas internas de la empresa.....	151
5.9.6 Cuadro de mando integral (Balanced Score Card).....	156
5.9.7 Cronograma de capacitación.....	157
5.9.8 Recursos, Análisis Financiero.....	158
5.9.8.1 Detalle de gastos.....	158
5.9.8.2 Estado de pérdidas y ganancias.....	159
5.9.8.3 Balance general.....	160
5.9.8.4 Flujo de efectivo.....	161
5.9.8.5 Análisis de liquidez.....	162
5.9.8.6 Análisis de la gestión o actividad.....	163
5.9.8.7 Análisis de rentabilidad.....	165
5.9.8.8 Análisis DU-PONT.....	168
5.9.9 Impacto.....	169
5.9.10 Cronograma.....	170
5.9.11 Conclusiones y recomendaciones.....	171
BIBLIOGRAFIA.....	173
LINCOGRAFIA.....	174
ANEXOS DE REFERENCIA.....	176

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1	
Operacionalización de las variables.....	87
Cuadro N° 2	
Edades de hombres y mujeres.....	95
Cuadro N° 3	
Áreas de trabajo.....	96
Cuadro N° 4	
Según la educación.....	97
Cuadro N° 5	
¿Cree usted que su empresa necesita una estructura organizativa?.....	99
Cuadro N° 6	
¿Cómo podría incrementar la cartera de clientes y de la misma manera aumentar los ingresos de la empresa?.....	100
Cuadro N° 7	
¿Le han asignado a usted por escrito las funciones de su cargo con un manual de procedimientos?.....	102
Cuadro N° 8	
¿Cree usted que mejoraría en eficiencia y eficacia en su cargo si le asignaran por escrito sus funciones?.....	103
Cuadro N° 9	
¿Usted tiene conocimiento de los niveles jerárquicos de la empresa?.....	104
Cuadro N° 10	
¿La implementación de un reglamento interno serviría para una mayor ejecución de sus funciones dentro de la empresa?.....	105
Cuadro N° 11	
¿Cree usted que la aplicación de auditorías periódicas mejoraría la eficiencia de la empresa?.....	106
Cuadro N° 12	
¿Qué área o departamento cree usted que necesita mejorar su rendimiento?.....	107
Cuadro N° 13	

¿Estaría de acuerdo con la implementación de un control interno de la empresa?.....	109
Cuadro N° 14	
¿Cada que tiempo usted recibe capacitación de parte de la empresa para mejorar en su área de trabajo?.....	110
Cuadro N° 15	
Verificación de hipótesis.....	112
Cuadro N° 16	
Tipo de clasificación según los programas.....	121
Cuadro N° 17	
Programación de Quality tv.....	122
Cuadro N° 18	
FODA.....	125
Cuadro N° 19	
Matriz FODA.....	126
Cuadro N° 20...	
Cronograma de capacitación.....	157
Cuadro N° 21	
Detalle de gastos.....	158
Cuadro N° 22	
Estado de pérdidas y ganancias 2012-proyeccion del 2013.....	159
Cuadro N° 23	
Balance general Quality TV canal 3.....	160
Cuadro N° 24	
Flujo de efectivo de Quality TV canal 3.....	161
Cuadro N° 25	
Liquidez general.....	162
Cuadro N° 26	
Capital del trabajo.....	162
Cuadro N° 27	
Rotación de caja bancos.....	163

Cuadro N° 28	
Rotación de activos totales.....	164
Cuadro N° 29	
Rotación de activos fijos.....	164
Cuadro N° 30	
Rendimiento sobre el patrimonio.....	165
Cuadro N° 31	
Rendimiento sobre la inversión.....	165
Cuadro N° 32	
Utilidad activo.....	166
Cuadro N° 33	
Utilidad en ventas.....	167
Cuadro N° 34	
Margen de utilidad bruta.....	167
Cuadro N° 35	
Margen neto de utilidad	168
Cuadro N° 36	
Análisis du-Pont.....	169
Cuadro N° 37	
Cronograma.....	171

INDICE DE FIGURAS

FIGURA Nº 1	
Logo Quality TV (2006).....	07
FIGURA Nº 2	
Logo Quality TV (2008).....	08
FIGURA Nº 3	
Logo Quality TV (2010).....	09
FIGURA Nº 4	
Empresa.....	10
FIGURA Nº 5	
Organigrama estructural de un medio de comunicación televisivo	15
FIGURA Nº 6	
Televisa logo 2001-actual.....	19
FIGURA Nº 7	
Organigrama de Ejecutivos de Televisa.....	21
FIGURA Nº 8	
Logo Sur.....	21
FIGURA Nº 9	
Logo canal Sur cable.....	23
FIGURA Nº 10	
Logo canal SUR Perú.....	23
FIGURA Nº 11	
Logo México tv.....	24
FIGURA Nº 12	
Logo TVenezuela.....	24
FIGURA Nº 13	
Logo TCtelevisión.....	25
FIGURA Nº 14	
<i>Sistemas de información para la gestión (mis)</i>	36
FIGURA Nº 15	
Distribución según la edad de hombres y mujeres encuestados.....	95

FIGURA Nº 16	
Distribución por porcentaje según el área de trabajo	96
FIGURA Nº 17	
Distribución porcentual según la educación.....	98
FIGURA Nº 18	
Distribución porcentual según la necesidad de estructura organizacional.....	99
FIGURA Nº 19	
Distribución porcentual según el aumento de los ingresos de la empresa.....	101
FIGURA Nº 20	
Distribución porcentual según asignación de funciones en manual de procedimiento.....	102
FIGURA Nº 21	
Distribución porcentual según mejora de la eficiencia y eficacia.....	103
FIGURA Nº 22	
Distribución porcentual según conocimiento de los niveles jerárquicos de la empresa.....	104
FIGURA Nº 23	
Distribución porcentual según una mayor ejecución de sus funciones.....	105
FIGURA Nº 24	
Distribución porcentual según la aplicación de auditorías.....	106
FIGURA Nº 25	
Distribución porcentual según área con necesidad de mejora.....	107
FIGURA Nº 26	
Distribución porcentual según la implementación de un control interno de la empresa	108
FIGURA Nº 27	
Distribución porcentual según la capacitación recibida de parte la empresa	109
FIGURA Nº 28	
Croquis Quality TV Canal 3.....	118
FIGURA Nº 29	
Las5 fuerzas de Porter.....	123

FIGURA N° 30	
Organigrama estructural Quality tv.....	127
FIGURA N° 31	
Organigrama funcional Quality tv.....	127
FIGURA N° 32	
CUADRO DE MANDO INTEGRAL (BALANCED SCORE CARD.....	156

RESUMEN

Esta investigación está basada en una empresa televisiva que se dedica a la transmisión y difusión de información, además de prestar servicio a la comunidad naranjiteña y marcelinense por medio de propuestas publicitarias las empresas en general. El principal problema que enfrenta Quality TV es el escaso conocimiento de parte de sus empleados sobre cómo se debe llevar a cabo cada una de sus funciones.

La finalidad de esta investigación, es dejar en claro que una empresa no puede alcanzar el éxito total si no cuenta con una estructura organizacional, la cual le permita conocer a los empleados sus funciones, políticas y reglas internas. Este proyecto se enfoca en la creación de un organigrama estructural establecido de manera jerárquica como herramienta para definir las funciones y responsabilidades que debe cumplir el personal de cada una de las áreas, seguido de un manual de funciones en donde se especifiquen con claridad la responsabilidad que debe llevar a cabo en su puesto de trabajo cada uno de los empleados de la empresa.

A más de darles a conocer sus funciones es indispensable que tengan discernimiento del compromiso que tienen con la empresa mediante las políticas y reglamento interno para que exista un nivel de respeto al momento de comunicarse entre ellos dentro y fuera de la organización.

Los beneficios que se obtendrán poco tiempo después de la implementación de las soluciones y cambios propuestos anteriormente son los siguientes: a) se obtendrá información confiable y actualizada del personal necesario para cada área de trabajo y a la vez se identificarán las responsabilidades de cada uno de los puestos, lo cual resulta ser indispensable para la contratación de nuevos empleados) se obtiene una planificación adecuada y eficiente de todas las actividades; c) se disminuyen las pérdidas económicas por la mala administración de materiales.

PALABRAS CLAVE:

Reestructuración

Administración

Comunicación

Television

Organizar

ABSTRACT

This investigation is based in a television enterprise that is dedicated to the transmission and broadcasting of information, also gives service to the communities of Naranjito and Marcelino Maridueña through advertising proposals to the Enterprise in general. The main problems that face Quality TV are the poor knowledge of its employees about how it should carry out each of their functions.

The finality of this investigation, is make it clear that an enterprise can't achieve the total success if it don't count with an organizational structure, which allows to know to the employees their functions, policy and internal rules. This project focus in the creation of an structural flowchart established hierarchically like tool for define the functions and responsibilities that the personal must perform in each area, fallowed of a functions manual where it specify with clarity the responsibility that must carry out in their Workstation each one of the enterprise employees.

Also give them know their functions is indispensable that they have discernment about the compromise with the enterprise through the policies and internal rules in order to exist a level of respect at the moment of communicate between they inside and outside of the organization.

The benefits that it will get shortly after of the implementation of the solutions and proposed changes previously are the followings: a) It will get dependable and updated information about the personal necessary for each area of work and it will identify the responsibilities of each one of the Workstation too, resulting being indispensable for the contracting of new employees; b) It get an adequate and efficient planning of all the activities; c) It decrease the economics losts for the bad administration of materials.

KEYWORDS:

Restructuring

Administration

Communication

Television

Organize

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto tiene como objetivo realizar una Reingeniería tanto Organizativa como Administrativa a través de diferentes métodos y estrategias que se implantaran en Quality Tv Canal 3. Donde se podrá mejorar tanto las falencias que existen en la actualidad dentro de la empresa, como también se mejorara el servicio que brinda la misma y así de esta manera incrementar los ingresos.

A la vez, podremos contar con el diseño del nuevo reglamento interno y de las políticas internas del canal que ayudaran de esta manera a cumplir con las actividades de cada empleado y sobre todo a cumplir con sus estatutos.

Este proyecto está dividido en 5 capítulos, en los que se sustenta todo el análisis que permitió elaborar una propuesta efectiva.

El **capítulo I** contiene la descripción del problema, su formulación, los objetivos tanto generales como específicos hasta culminar con su respectiva justificación.

El **capítulo II** contiene el marco teórico con antecedentes y sus fundamentación teórica hasta culminar con las variables tanto dependiente como independiente, y así lograr un trabajo científico.

El **capítulo III** se presenta la metodología con el diseño y la selección de la muestra donde se aplicó los instrumentos de recopilación de información, como la encuesta donde se puede ver los resultados si los empleados necesitan la implementación de nuevas estrategias para su lugar de trabajo.

El **capítulo IV** es el resultado de la investigación donde se procedió a realizar las tablas y los gráficos estadísticos con sus respectivas preguntas, dando énfasis aquellos resultados que permitieron a verificar las variables de la investigación.

El **capítulo V** se hace referencia a la reingeniería dentro del canal a través de diferentes medios estratégicos, como solución al problema que dio origen a nuestra investigación. También se da a conocer el propósito que se desea alcanzar con la aplicación de la propuesta.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 PROBLEMATIZACION

Quality TV canal 3 fue fundado el 6 de Febrero del 2006 por su propietario Daniel Pumayugra; medio de comunicación televisiva por cable que se dedica a dar información y entretenimiento a la ciudadanía Naranjiteña y Marcelinence teniendo como proveedor a “Star Tv”. En ese entonces la empresa no estaba siendo correctamente administrada ya que inicio con escasos recursos tanto humanos como materiales lo cual daba como resultado un bajo rendimiento; sin embargo la empresa continuó funcionando pese a las falencias que existían.

En el año 2010 contando con personal de mayor experiencia concientizaron los problemas que han venido arrastrando la institución sin llevar a cabo proyecto alguno para la solución de dichos problemas hasta la actualidad, es decir los empleados podían palpar estos inconvenientes mas no hacían nada para disminuirlos.

Podemos notar que existe un mal manejo en las redes de comunicación de parte del personal administrativo de la empresa que perjudica al clima organizacional no solo del departamento sino de toda la institución ocasionando conflictos, y confusión debido a que este personal no sabe dónde a quien o incluso de que manera acudir para presentar alguna petición o queja. Esto es un factor que hay que tener muy en cuenta ya que hoy en día el clima en una organización es de suma importancia para que dicha empresa.

La ausencia de un organigrama estructural definido por la empresa está afectando al momento de asignar las respectivas responsabilidades que estén relacionadas con el cargo que desempeña cada empleado de la empresa y esto hace que ellos se sienten más bien obligados a cumplir tareas que están fuera de su cargo en la institución y no comprometidos a hacer su trabajo.

Además de esto, el personal que se está contratando no cumple con el perfil para el área de trabajo en donde existe el requerimiento de dicho personal capacitado para cubrir las necesidades y expectativas de la empresa, esto nos da como resultado un bajo rendimiento del personal en dichas áreas por las mismas razones de contratar personal incorrecto.

También se puede percibir que no existe un programa de incentivos que comprometa a los empleados con la empresa, esto hace que el personal se sienta desmotivado al realizar su trabajo, como todos sabemos un buen líder debe saber incentivar a sus empleados para que estos puedan realizar su trabajo con agrado mas no por obligación de cumplir su labor.

En el caso de no tomarse en cuenta los problemas con los que la empresa ha venido arrastrando desde años atrás el personal de la misma continuaría ocasionando pérdidas económicas ya que la empresa contara con un exceso de personal del cual solo un pequeño porcentaje aporta realmente al crecimiento organizacional corriendo así el riesgo de llegar a la quiebra.

Es por esto que es de mucha importancia la realización de este análisis general de la empresa para lograr así combatir la problematización que se presenta logrando así que su personal alcance un mayor nivel de crecimiento organizacional mediante el respectivo y sistematizado control de todas las actividades del departamento.

La problemática planteada está sujeta a las siguientes causas:

- Mal manejo de las redes de comunicación.
- Ausencia de un organigrama estructural definido por la empresa.
- Personal contratado que no cumple con el perfil profesional para su área de trabajo.

- No existe un programa de incentivo que comprometa a los empleados con la empresa.

Las causas planteadas generan efectos tales como:

- Clima organizacional perjudicado.
- Asignación de responsabilidades no relacionadas al cargo.
- Bajo rendimiento.
- Desmotivación del personal de trabajo.

1.1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Este proyecto de investigación se llevara a cabo en el país de Ecuador dentro del cantón Naranjito a 60 km. de Guayaquil se encuentra su cabecera cantonal ubicada en la provincia del Gayas. Está asentada a 160 m.s.n.m.; entre la Av. 5 de Octubre y 9 de Octubre encontramos ubicado Quality tv canal 3 en un edificio de 3 pisos de los cuales el tercero en todo su extensión tiene 40m de largo y 10 de ancho el cual es la base sobre la que está establecida la empresa dividida en 10 departamentos. El sector empresarial al que pertenece el presente estudio está enfocado en la administración.

1.1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿En que incide la estructura organizacional de Quality tv canal 3 sobre el correcto funcionamiento de la misma?

1.1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿En que incide el mal manejo de redes de comunicación sobre el clima organizacional de la empresa?

¿Cómo podemos definir las funciones según el perfil del cargo del personal de la empresa?

¿Cómo afecta el uso del personal no capacitado en el cumplimiento de las actividades de la empresa?

¿Cómo podemos comprometer al personal de la empresa para que exista mayor eficiencia y eficacia?

1.1.5 DETERMINACIÓN DEL TEMA

Análisis de la estructura organizacional de la Empresa Quality tv Canal 3 y sus efectos sobre el cumplimiento de sus metas.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la situación organizacional en la que se encuentra la empresa Quality tv canal 3 utilizando herramientas administrativas y organizacionales para proponer soluciones que ayuden a mejorar la eficiencia de la empresa.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

Determinar cuáles son las redes de información que utiliza la empresa.

Identificar la necesidad de talento humano dependiendo de las áreas de la empresa.

Evaluar la competencia del personal en cada una de las áreas de la empresa.

Investigar posibles planes de incentivos para el personal de la empresa.

1.3 JUSTIFICACIÓN

1.3.1 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La razón por la que esta investigación se tiene que realizar es para encontrar de donde proviene el principal problema que afecta a la empresa en general y mejorar los siguientes aspectos por los que está siendo afectada la empresa:

Mejorar el manejo de las redes de comunicación entre el personal de la empresa para que de esta manera ellos sepan cómo y a quien dirigirse en el momento en que necesiten presentar quejas o requerimientos y así también tener una comunicación más rápida y efectiva en la empresa.

El propósito de este trabajo es que exista un organigrama estructurado por la empresa para obtener mejores rendimientos de parte de sus trabajadores escogiendo el personal idóneo para cada área de trabajo para que de esta manera sus responsabilidades estén debidamente asignadas.

Se obtendrá información mediante herramientas confiables como un estudio de mercado y trabajo de campo, instrumentos que servirán de gran aporte en esta investigación para identificar específicamente los problemas que acusan al sector empresarial.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Este medio de comunicación televisivo inicio como una idea propuesta por su actual gerente propietario Daniel Pumayugra en el mes de Noviembre del 2005.

La empresa dio sus primeros pasos el año 2006 del mes de Febrero en el cantón Naranjito con el nombre Quality tv CANAL 3 razón social que se dio por su propietario; cabe recalcar que la empresa inicio con maquinaria prestada por personas de diferentes medios de comunicación entre esos él ya existente en el cantón y con un pequeño número de personal que a más de ser empleados de la empresa eran amigos del propietario Daniel Pumayugra misma razón por la cual iniciaron en la empresa sin ingreso alguno ya que el fin de la misma era superarse y conseguir los ingresos necesarios para que el personal pueda contar con un sueldo y mayores oportunidades.

FIGURA 1: Logo Quality tv (2006)

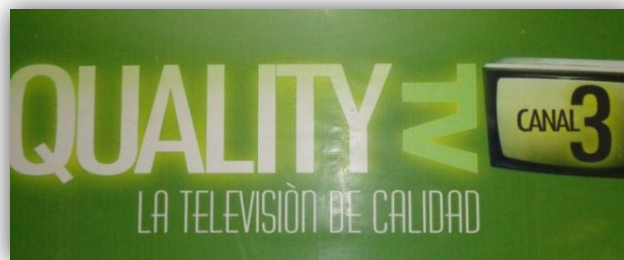


RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

FUENTE: Quality tv

Quality tv abrió sus puertas mediante la señal proporcionada por la empresa STAR TV a los diferentes televidentes del Cantón Naranjito y Marcelino Maridueña que a más de brindar servicio a la familia en general logró obtener contrato con el G.A.D. de ambos cantones con ingresos mínimos pero con el pasar del tiempo hoy en día se recibe una gran suma mensual por parte de ambos Municipios.

FIGURA 2: Logo Quality tv (2008)



RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

FUENTE: Quality tv

Los programas con los que inicio este medio de comunicación televisivo fueron:

- Tv Noticias.- Basado en dar información del cantón y recintos aledaños a la comunidad; producido y dirigido por MILTON BARRAGAN quien hasta hoy en la actualidad conduce el programa de noticia con el nombre de LA NOTICIA DEL 3 llegando a ser uno de los programas más vistos por la ciudadanía naranjiteña y marcelinence; muchos de los clientes de la empresa prefieren que sus publicidades sean transmitidas dentro del noticiero.
- Tv deportes.- Informando sobre los encuentros deportivos que se dan en los diferentes complejos del cantón; dirigido por RONALD MURILLO y JUAN CARLOS SEGARRA; el programa se daba dentro del noticiero ocupando un espacio de 30 minutos; hoy en día se transmite 10 minutos dentro del noticiero y con el nombre de PASA LA BOLA.

- Punto clave.- Dirigido por DIANA JARRAMILLO en ese entonces brindando videos musicales actualizados y con la visita de artistas, información de la farándula internacional; en la actualidad se dan los mismos servicios pero el programa es conocido como THE STOP MUSIC.

La empresa prometió mayores ingresos con el paso del tiempo ya que en un medio de comunicación se obtiene fuertes ingresos al trabajar en conjunto con las grandes empresas. En el 2007 Quality tv ya contaba con muy bueno ingresos mensuales sin embargo al final de cada mes no se percibían esos ingresos; pese a dichos resultados no se hizo nada por encontrar la raíz de dicho problema.

FIGURA 3: Logo Quality tv (2010)



RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

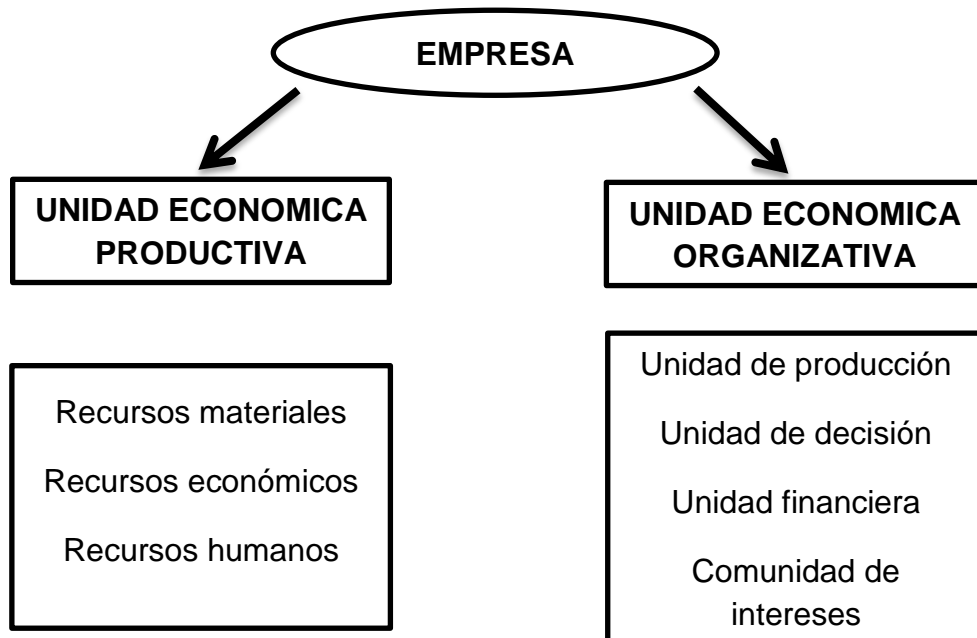
FUENTE: Quality tv

En la actualidad las condiciones de negocio son parecidas a los años anteriores con la diferencia de que existe mayor ingresos ya que en estos últimos meses se ha logrado contratos con empresas grandes, podemos nombras como una de las más destacadas a la SOCIEDAD AGRICOLA INDUSTRIAL SAN CARLOS S.A.; llegando al punto de tener alrededor de \$5,000.00 como ingreso mensual por lo tanto hay un ingreso de \$60.000 al año.

Para tener una visión más clara de cuáles son los objetivos que se plantea una empresa como medio de comunicación televisivo que a más de obtener ingresos brindando servicio a la comunidad en general se puede dar como primer paso sin duda, el establecer que se entiende por empresa.

Como una definición general se puede decir que una empresa es una unidad de producción económica compuesta por elementos de carácter material (capital) y humano (trabajadores), que se organizan en torno a la consecución de su principal objetivo que es la creación de riquezas.

FIGURA 4: Empresa



RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

FUENTE: <http://books.google.com.ec/books?id=kxzx6GaYaCYC&pg=SL26->

Por lo tanto, la empresa siempre nace de la iniciativa de una o varias personas, que confían en la viabilidad de un proyecto concreto, que desarrollaran a través de varias actividades y campos de actuación.

En concordancia con lo anterior, se puede decir que una empresa estaría compuesta de un conjunto de elementos y factores humanos, técnicos y financieros, localizados en uno o varios centros de gestión, que se organizan en torno a la consecución de determinados objetivos, y cuyo efecto desarrolla unas determinadas funciones específicas de carácter comercial, financiero, productivo, etc.

De igual forma, se puede decir que el principal objetivo de una empresa es la obtención de una rentabilidades económica y social a través de una gestión integral en continua adaptación al entorno socioeconómico, tanto local, autonómico, nacional e internacional, así como el desarrollo permanente de sus recursos humanos, tanto profesionales como personales.

Para conseguir estos objetivos la empresa desempeña unas funciones concretas, genera bienes y servicios, desarrolla una capacidad económica y de pago, crea una rentabilidad a través de la retribución a cada uno de los factores de la producción y, finalmente, potencia unas capacidades laborales y humanas específicas de sus trabajadores, contribuyendo con todo ello al progreso del medio donde desarrolla su actividad (municipio, comarca, comunidad autónoma, país, etc.).¹

El papel que la pequeña y mediana empresa juega con el proceso de desarrollo económico es básico, no solo por su importante participación en el Producto Interno Bruto PIB y el empleo nacional, sino tal vez más, por su rol de agente motivador del crecimiento. Existe gran variedad de trabajos de investigación, referidos a economías en diferentes etapas de su desarrollo, los cuales demuestran que la pequeña y mediana empresa es el motor que arrastra al conjunto de la economía de un país.

En muchos países desarrollados o en proceso de desarrollo, las pequeñas y medianas empresas generan más de la mitad del PIB, del empleo y de los ingresos a la hacienda pública, y todo ello a pesar de que las dificultades financieras de acceso a la tecnología han sembrado de escollos su camino.

Sin embargo, todos los analistas coinciden en que estas empresas representan un importantísimo motor de la actividad económica y que la nueva revolución tecnológica, con su poder descentralizador, las convertiría en el centro neurálgico de la era posindustrial.

¹ Formador ocupacional: Formador de formadores: Formación profesional ocupacional (FPO)
Miguel Calvo Verdú
2005
Pag.23

Por tradición el conjunto de pequeñas y medianas empresas absorbieron gran parte de la actividad comercial, de servicios e industrial. Actualmente los países desarrollados y en proceso de desarrollo muestran en sus respectivas ramas, la participación considerable del micro, pequeña y mediana empresa.

A nivel mundial se observa que, tanto en países desarrollados como en países en proceso de desarrollo las pequeñas y medianas empresas controlan un porcentaje significativo de la actividad económica.²

Constantemente se dice que se conoce poco acerca del desempeño actual del micro, pequeñas y mediana empresas en los países en proceso de desarrollo. Sin embargo, por lo general se considera que las pequeñas y medianas empresas desempeñan un papel importante tanto en la generación de ingresos como en la creación de empleos. La pequeña y mediana empresa representa un porcentaje sustancial de empleo, entre los países del tercer mundo lugar en el que encontramos a ECUADOR estimando que:

- El micro y pequeña industria comprende 95% de los establecimientos.
- Da trabajo a unas 500000 personas, que significa 70% de los trabajadores del sector.
- Está compuesta por unos 10000 establecimientos³

En Latinoamérica, las pequeñas y medianas empresas dominan el mercado; un importante porcentaje de lo que hoy llamamos cultura se difunde gracias a una producción industrial que se dedica a las actividades como la televisión, la radio, la fonografía, el cine, el libro y las publicaciones periódicas.

²Administración de pequeñas y medianas empresas
Joaquín Rodríguez Valencia
2002
Pag.99-100

³Administración de pequeñas y medianas empresas
Joaquín Rodríguez Valencia
2002
Pag.96

En la actualidad, las industrias culturales están haciendo un aporte importante a las economías de los países, generando tasas de crecimiento superior a las de otros sectores importantes de la economía.

Los Medios de Comunicación son considerados como una de las Industrias Culturales más significativos en América Latina, principalmente por su capacidad de generar sentido, significación y por consiguiente identidad. Entre las Industrias Culturales Latinoamericanas los Medios de Comunicación ocupan una posición preferente, en cuanto a facturación e ingresos.

En cuanto al sector de la televisión; esta industria se divide de acuerdo a su forma de transmisión en canales de televisión abierta y canales de televisión paga (cable, satélite y televisión paga). La mayoría de familias latinoamericanas tienen acceso a la televisión abierta.⁴

Cabe recalcar que las primeras emisiones de televisión fueron efectuadas por la *BBC* en *Inglaterra* en 1927 y la *CBS* y *NBC* en *Estados Unidos* en 1930.

En 1931 la *Radio Corporation of America (RCA)* colocó una antena emisora en la terraza del *Empire State Building*, el edificio más alto de Nueva York, y comenzó con sus transmisiones experimentales.

Gobiernos y compañías televisivas de los países más desarrollados tecnológicamente se disponen a mediados de 1930 por la televisión electrónica, cuando las transmisiones empiezan a regularizarse y a crecer en las principales ciudades como Londres, Berlín, París y Nueva York.

En EEUU, pese a la temprana apuesta por la vía electrónica, las definiciones técnicas de la televisión variaban año a año (de 240 líneas, en 1933, a 525 líneas, en 1941). La primera emisora en establecer un servicio regular fue la National

⁴CLS (Coalición Regional de Servicios)

BID, Banco Interamericano de Desarrollo. "Las Industrias Culturales en América Latina y el Caribe: Desafíos y Oportunidades". Septiembre 2007.

DNP. Agenda Interna para la Productividad y la Competitividad "Documento sectorial: Cultura, Publicidad y medios". Agosto 2007

Broadcasting Company (NBC), subsidiaria de la RCA, en marzo de 1939; sin embargo, el organismo regulador de la radio y la televisión, la Federal Communications Commission (FCC), sólo autorizó la televisión comercial en 1941.

Historia de los medios

A principios del siglo XXI la televisión fue de difusión analógica pronto salieron las redes de cable que distribuían canales por las ciudades; cuya distribución también se efectuaba con señal analógica conocida hasta el día de hoy como la forma normal de difusión de las señales de Televisión.

Desde el nacimiento de la televisión digital se ha mantenido la forma de difusión digital; Ecuador ya está formando parte de este grupo de países que cuentan con esta difusión.

La televisión en Ecuador surge en 1959, el primer canal al aire es Canal 4 denominado Telecuatro, éxito que llevo a que se constituya “Telecuador” promovida por “Organizaciones Norlop”, cuya empresa fue iniciativa de Presley Norton.

Inmediatamente, se adquirieron nuevos equipos en USA y se organizaron las estaciones en Cuenca (Canal 3), Ambato (Canal 3), Manta (Canal 4) y Loja (Canal 4), contando con una nueva repetidora en la ciudad de Portoviejo. Estas estaciones se fundarse como afiliadas en TELECUADOR”. Se entiende entonces que la televisión en Ecuador surgió como un hecho de iniciativa privada y bajo una lógica de empresa. La Televisión Pública apareció el 2008.⁵

Hoy en día contamos con los canales de televisión: Teleamazonas, Ecuavisa, Canal uno, Tc televisión, Ecuador tv, Carabana tv, Cable deportes, RTS, Gama tv, Canela tv, RTU Noticias, Oromar televisión y Unimax.

Teniendo como principales:

⁵Egas, R. (1996). La televisión en Ecuador. Recuperado el 20 de mayo de 2009 de:

<http://www.tvyvideo.com/>

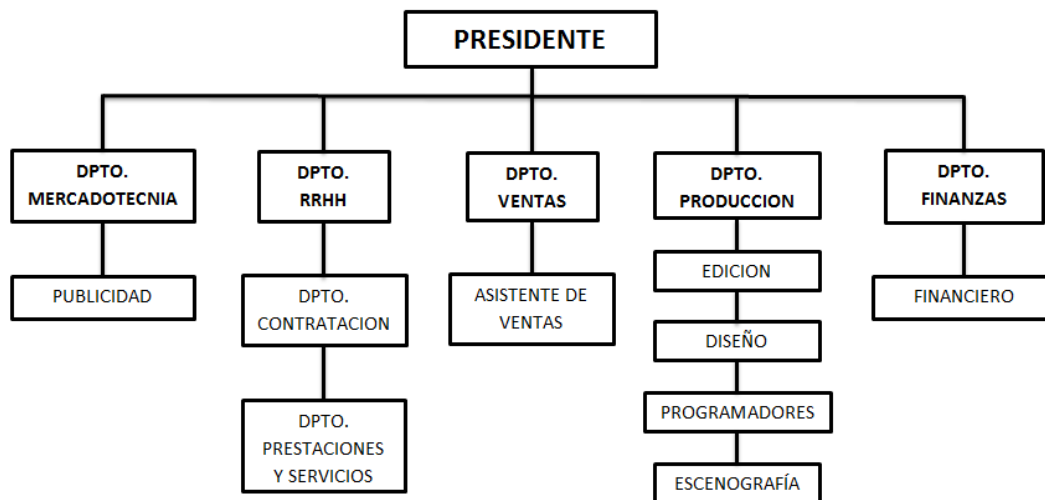
Mora, A, (1982). La televisión en el Ecuador. Guayaquil. Editorial Amauta.

CIESPAL. (1992). Encuentro de Directores de Informativos de TV. Quito. CIESPAL.

CIESPAL. (1993). Medios, Comunicación y Desarrollo. Quito. CIESPAL.

- Entre las Cadenas nacionales de la ciudad Guayaquil a Ecuavisa, RTS Y TC Televisión.
- Canales nacionales de la ciudad de Quito a Teleamazonas y Gamavisión.
- Cadenas de televisión por Cable a Tv cable, Cable Noticias, Cn 3 y HTV.
- Cadenas nacionales de la ciudad de Cuenca a ETV Telerama
- En otras provincias a Manabí (Manavisión)

FIGURA 5: Organigrama estructural de un medio de comunicación televisivo



RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

FUENTE: http://eventsrouge.comoj.com/1_7_Organigrama.html

2.1.2 ANTECEDENTES REFERENCIALES

Antecedentes referenciales científicos:

Título: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Resumen: Las intenciones y direcciones que toma una organización relacionada a la estructura de control de procesos y actividades para sus activos y que son consistentes con el plan estratégico organizacional, definen de manera global la Gerencia de Activos, donde el éxito de una organización está significativamente influenciado por el desempeño de sus activos, para esto la organización deberá establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gerencia de activos y mejorar continuamente su eficiencia; además de definir el alcance del sistema de gerencia de activos, planteando objetivos y estrategias medibles y alcanzables.

El recorrido para la implementación de un correcto Sistema de Gestión de Activos, consiste en ejecutar los pilares del TPM, como estrategia de gestión permite contar con un sistema organizado estableciendo una metodología tendiente a eliminar las interrupciones e interferencias en los procesos productivos, optimizando y maximizando la gestión de equipos y hombres, creando una estrategia, que permita medir las capacidades competitivas a través de la eliminación rigurosa de las deficiencias de los sistemas operativos, diferenciando a la organización en relación a su competencia y mejorando los tiempos de respuesta, fiabilidad de suministros, el conocimiento que poseen las personas y la calidad de los productos y servicios finales.⁶

Título: Implementación de Gestión de Tableros de Mandos Equilibrados de Control en una empresa de manufactura para elevar su desempeño

Resumen: Muchos empresarios administran instintivamente sus negocios porque consideran que conocen el mercado y su comportamiento, o porque simplemente han sido afortunados en su gestión. No obstante, trazar lineamientos, contar con una estrategia y marcar un rumbo determinado, siguen siendo pilares fundamentales si se está pensando en sostenibilidad a largo y mediano plazo; más aún cuando se considera lo dinámico que es el mundo empresarial. La empresa objeto de estudio contaba con un bajo nivel de desempeño ya que no conocían sus recursos y esto limitaba su desarrollo y crecimiento para poder competir en el mercado. La falta de definición de una estrategia competitiva conllevaría a que la empresa no pueda satisfacer las exigencias del mercado cada vez más competitivo y cambiante. Por tal motivo el objetivo de este trabajo de tesis fue implementar una Gestión de Tableros de Mandos Equilibrados de Control con el fin de elevar su desempeño y lograr ejecutar la estrategia de la misma. Para lograr el objetivo se realizó un estudio interno y externo de la organización, realizando consultas/encuestas al personal que labora en la empresa, tanto a nivel operativo como administrativo. Se recabó información y opiniones de los clientes tipo A y aquellos considerados como potenciales clientes.

⁶Título: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Autor: OCHOA JARA, GINA VERÓNICA

VALVERDE LARA, PRISCILA JANETH

Fecha de publicación: 2009

Se realizan estudio de los procesos actuales con los que se monitorearon los niveles de sobrantes, de productividad, ventas, e índices administrativos financieros, que se consiguieron de las estadísticas actuales de controles y de aquellos que se efectuaron desde el inicio del estudio. Se elaboró el Tablero de Mando Equilibrado de Control, para tomar decisiones, de tal forma que esté alineado hacia la estrategia planificada. Se establecieron intervalos de tiempo para la revisión del cumplimiento del plan estratégico para poder mejorar continuamente dentro de la Gestión de Control. Finalmente se analizaron los resultados que se compararon con los que existen antes de la implementación y se proyectaron resultados. Con la implementación de esta gestión de control se redujeron los desperdicios al 20%, se incrementaron las ventas en un 50%, se logró una disponibilidad del 80% de los productos y se aumentaron los ingresos netos en un 20%.⁷

Título: Diseño Y Desarrollo De Un Modelo Experimental Para La Auditoria De Sistemas De Gestión De Calidad Total De Empresas Del Sector De Telecomunicaciones

Resumen: Hoy en día, las organizaciones buscan la excelencia con el objetivo de sobresalir en su sector industrial, mejorar sus productos, aumentar la satisfacción de sus clientes y obtener mayores ingresos. Esto ha promovido la implementación y gestión de los sistemas de calidad en las organizaciones, en especial en el sector de las telecomunicaciones, el cual crece a gran velocidad y en donde solo los mejores logran imponerse y obtener participación en el mercado. Al momento de implementar un sistema de gestión de calidad, se hace necesario realizar una evaluación del mismo, con el fin de confirmar el acatamiento de los requisitos del modelo elegido.

⁷Título: Implementación de Gestión de Tableros de Mandos Equilibrados de Control en una empresa de manufactura para elevar su desempeño

Autor: Arreaga Riera, Peter Boris

Fecha de publicación: 2011

Diseña y desarrolla un modelo de auditoría experimental para evaluar el esfuerzo de una empresa de servicios de telecomunicaciones en la implementación de su sistema de gestión de calidad total.⁸

Título: Proceso De Planificación Estratégica Y Desarrollo E Implementación De Un Sistema De Gestión Gerencial Basado En El Balanced Score Card

Resumen: La medición del rendimiento es un reto para cualquier empresa. Los sistemas de indicadores han sido reconocidos en la última década como un instrumento útil para la gestión estratégica de las organizaciones. El propósito del presente trabajo es estudiar el proceso de desarrollo de la planificación estratégica y el diseño, desarrollo e implantación de un sistema de indicadores basado en el modelo del Balanced Score Card (BSC), así como sus implicaciones para el control de gestión. Las deducciones muestran que la implementación de un BSC lleva a obtener drásticos cambios organizativos. En el estudio e implementación del BSC en FESA es una empresa mediana que importa y comercializa materiales de ferretería en general, nuestra intención ha sido proporcionar una eficiente y útil herramienta que permita medir, controlar, evaluar y gestionar los procesos dentro de la empresa, de esta manera transportar a la victoria de sus objetivos.⁹

Título: Análisis Y Aprovechamiento De Los Sistemas De Información Para Una Eficiente Auditoría Y Control De Gestión

Resumen: El grado de utilización que tienen los sistemas de información en el desarrollo de las actividades operativas y administrativas de las organizaciones de hoy, ha provocado una revolución en la manera de llevar a cabo los negocios, la forma en que se compite, los tipos de servicios que se brindan a los clientes, las estrategias de

⁸Diseño Y Desarrollo De Un Modelo Experimental Para La Auditoria De Sistemas De Gestión De Calidad Total De Empresas Del Sector De Telecomunicaciones
Serdan Ruiz, Daniel Vicente Zambrano Ibarra, Ana María
5-ene-2008

⁹Proceso De Planificación Estratégica Y Desarrollo E Implementación De Un Sistema De Gestión Gerencial Basado En El Balanced Score Card
Araujo, Fernando González García, Carlos Lozada, Jaime Ramírez, José Luis
18-feb-2009

crecimiento y mercadotecnia, y la forma en que se realizan las alianzas estratégicas; en donde el manejo adecuado de la información es el principal factor para lograr el éxito o el fracaso en la denominada “Sociedad de la Información”. Por ello, una de las mayores preocupaciones de los gerentes de hoy es cómo salvaguardar a este recurso tan preciado, la información, contra amenazas tales como la pérdida, la libre divulgación, el error y la manipulación. Es ahí donde aparecen dos factores clave para su protección: un adecuado Sistema de Control Interno Informático y la Auditoría de Sistemas, como elementos imprescindibles para la prevención y detección de desviaciones significativas en la búsqueda de información íntegra, consistente y confiable. Para ello, el auditor dispone de diversas técnicas y herramientas que le permiten maximizar el uso de los sistemas de información de forma efectiva y segura. El auditor de hoy en día debe estar dispuesto a hacer frente a los cambios tecnológicos y desarrollar extensas habilidades para evaluar, usando eficientemente los sistemas de información de la organización permitiendo realizar un examen integral de la gestión administrativa y tomar con tiempo las decisiones correctivas, enfocadas en el logro de los objetivos planteados y la nitidez en las actividades desempeñadas.¹⁰

Antecedente referencial de medios de comunicación televisivo:

FIGURA 6: Televisa logo 2001-actual



RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

FUENTE: *televisa.com*

¹⁰Título: Análisis Y Aprovechamiento De Los Sistemas De Información Para Una Eficiente Auditoría Y Control De Gestión

Autor: Brito Domínguez, Jimmy

Solís, Galo

Fecha de publicación: 4-mar-2009

TELEVISA

HISTORIA

Luego de años de experimentar, se le concede al Sr. Rómulo O'Farril en el año 1950 la autorización para crear un canal de TV al cual denominó XHTV Canal 4 llegando a ser este el primer canal de televisión en México y en toda América Latina.

En 1952, ya habían sido fundados XEW-TV Canal 2 y XHGC Canal 5 siendo el segundo y tercer canal fundados respectivamente. En 1955 se funda Tele sistema Mexicano, empresa salida de la unión de los canales de televisión 2, 4 y 5. En 1968, surge XHTM-TV Canal 8, Televisión Independiente de México. Y en 1973, con la fusión de Tele sistema Mexicano y Televisión Independiente de México, se forma TELEVISA (Televisión Vía Satélite). En 1997 el Sr. Emilio Azcárraga Jean asume la presidencia de Grupo Televisa.

Desde sus iniciaciones, la estrategia de Televisa ha sido instituir una sociedad multimedia, interesado principalmente en satisfacer a toda su audiencia, lo cual la ha colocado como líder en el entretenimiento a 360° a nivel mundial.

Televisa es sinónimo de comunicación, creatividad y trabajo en conjunto para lograr las metas establecidas, esforzándose por brindar un servicios de calidad.

VISIÓN

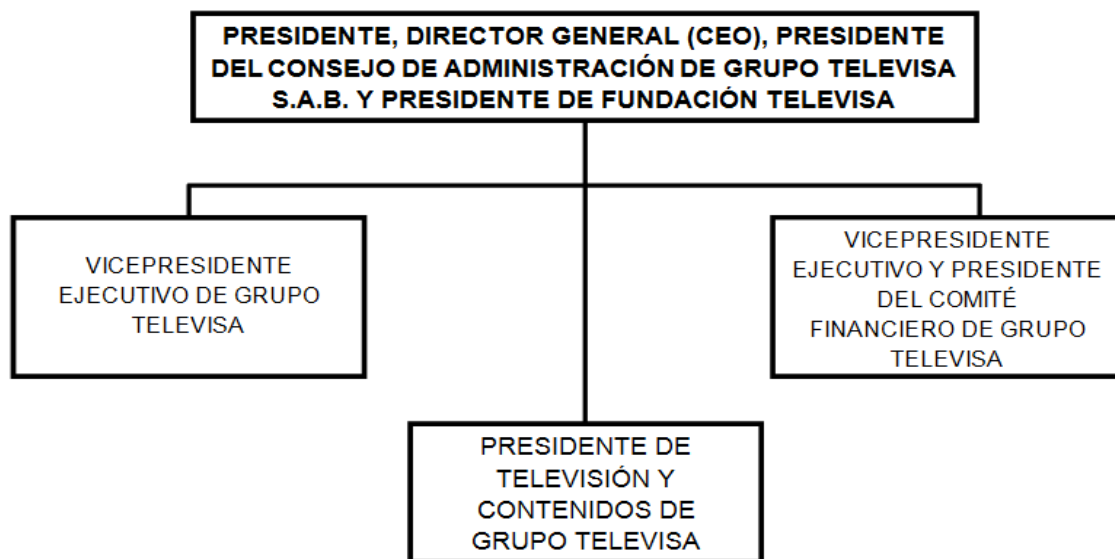
"Ser el líder mundial en la producción y distribución de entretenimiento e información de habla hispana."

MISIÓN

"Satisfacer las necesidades de entretenimiento e información de nuestras audiencias, cumpliendo a la vez con nuestras exigencias de rentabilidad a través de los más altos estándares mundiales de calidad, creatividad y responsabilidad social."¹¹

¹¹Tevisa.com

FIGURA 7: Organigrama de Ejecutivos de Televisa



RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

FUENTE: televisa.com

Los medios de comunicación televisivos antes mencionados son algunos de los canales más conocidos y con mayor cobertura en todo el mundo; pero al centrarse solo en América Latina se puede decir que existe un Sistema Unido de Retransmisión que es una Corporación Internacional con más de 20 años de fundación mayormente conocida como SUR.

FIGURA 8: Logo SUR



RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

FUENTE: canalsur.com

SUR

SUR (Sistema Unido de Retransmisión) es una Corporación Internacional que cuenta con más de 20 años de institución.

SUR se establece como una puerta a las naciones latinoamericanas y como un punto de encuentro entre el emigrante y sus raíces.

Misión

Llevar a la población latinoamericana emigrante en el mundo la programación de su país: fresca, actual, relevante, sin cortes ni ediciones y con la autenticidad de origen.

Visión

Llegar a cada hogar latino en los Estados Unidos, llevando las noticias y el acontecer de nuestros países. Preservando, de esta manera, nuestra rica cultura latina en las futuras generaciones y manteniendo el interés en la realidad de la tierra que nos vio nacer y fue albergue de nuestros ancestros.

Como nace sur

El empresario latinoamericano en la industria de radio y televisión, Héctor Delgado P. en la década de los 80 se le presento como preocupación la insuficiencia de información que tenían los latinoamericanos de sus países hermanos ya que solo abundaba la información que les llegaba de los países de Norte América y de Europa.

Estando tan cerca y principalmente con culturas similares, era muy escaso lo que se sabía de los países vecinos. Esta inquietud llevo a Delgado Parker a mediados de 1992 a formar un canal de televisión que informe a todos los latinoamericanos sobre la realidad de su país y es así como nace canal SUR.¹²

¹²Canalsur.com

CANALES

Hoy en día, después de más de 14 años de su fundación, SUR, Sistema Unido de Retransmisión, es una corporación internacional que alcanza los mercados latinoamericanos de Estados Unidos, Canadá y Australia, con 4 canales de televisión particulares:

FIGURA 9: Logo canal SUR cable



RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

FUENTE: canalsur.com

Canal SUR cable.- Canal SUR es el principal canal, el más conocido, el más variado, el mejor distribuido y el más antiguo. Exponiéndose conforme a la audiencia como “el canal de las noticias. Canal SUR, llega a los hogares en los Estados Unidos a nivel nacional por medio de los principales proveedores de cable.

FIGURA 10: Logo canal SUR Perú



RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

FUENTE: canalsur.com

SUR Perú.- SUR PERÚ, el segundo canal de la corporación, nace a mediados del 2005. A los pocos meses de su lanzamiento, SUR PERÚ ya se había convertido en el

canal número uno de la comunidad peruana emigrante, logrando reunir los mejores canales con los principales programas de la televisión peruana de hoy.

FIGURA 11: Logo México tv



RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

FUENTE: canalsur.com

México tv.- MÉXICO TV es el canal regional auténticamente mexicano, el punto de encuentro del emigrante con su tierra. Un canal ideado para satisfacer tanto las necesidades informativas como las de entretenimiento de cada una de las diferentes comunidades mexicanas resididas en los Estados Unidos.

FIGURA 12: Logo TVVenezuela



RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

FUENTE: canalsur.com

TVVenezuela.- TV VENEZUELA salió al aire en enero del 2006 con el propósito de atender a la comunidad venezolana. Esta señal tiene el mejor canal de noticias, el primer canal de entretenimiento y el principal canal de deportes. TV VENEZUELA no sólo abarca a una comunidad en particular, sino que se convierte en un canal de interés general.

ECUADOR cuenta con un sin número de canales de televisión de los cuales hay un número exacto que son reconocidos nacional eh internacionalmente para poder contribuir a su vez con las familias que se encuentran lejos para que sigan pendientes de lo que ocurre en el país que los vio nacer. A continuación se presentan algunos de los canales más mencionados en ECUADOR:

- Ecuador TV
- RTS Tv
- Tc Televisión
- Ecuavisa
- Gama Tv
- Teleamazonas
- Canal UNO
- RTU Noticias

FIGURA 13: Logo TCtelevisión



RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

FUENTE: http://es.wikipedia.org/wiki/TC_Televisi%C3%B3n

Tc Televisión

El 30 de mayo de 1969 se selló un hito importante en la historia de las comunicaciones ecuatorianas y en la televisión nacional con el nombre de “Cadena Ecuatoriana de Televisión, Canal 10”, en ese entonces conocido como Telecentro.

1994 – 1995 comenzamos a ser TC TELEVISIÓN con RacachapunTC y luego el Sucuchucupau desde ese momento con un nuevo logo y nuevos programas. Caracterizados por ser un canal joven y dinámico. En 1995 se empieza a construir el nuevo edificio ubicado frente al aeropuerto.

1997 Inauguración del edificio nuevo de TC con las más modernas instalaciones.

1999 Primer canal que apoya al talento ecuatoriano. Único canal con 60% de producción nacional. Lanzamiento de canción "Ponle Fe Ecuador" como apoyo a la crisis nacional que se vivió en esos años siguientes.

2002 Relanzamiento de campaña Sucuchucupau. Se retoma el antiguo jingle y se le realiza ciertas modificaciones.

2003 Campaña institucional PONTC

2004 TC lanza una campaña de unificación ecuatoriana con su canción "YO NACÍ EN ESTE PAÍS", que hasta la actualidad continúa en la mente de todos los ecuatorianos, pues la canción fue interpretada por Pamela Cortéz y Juan Fernando Velazco y en el video aparecían todos nuestros talentos de pantalla. Como símbolo de la campaña se realizaron pulseras con los colores de la bandera del Ecuador.

2006 Se inauguran las REMODELADAS instalaciones de TC televisión en Quito, dando un paso agigantado en la ciudad capital y permitiendo que todo nuestro personal trabaje con mayor comodidad y tecnología.

Misión

Satisfacer las necesidades de información, entretenimiento y educación de las amas de casa y otras audiencias, con personal calificado, ético y creativo, con responsabilidad social, rentabilidad y solidez financiera.

Visión

Ser un canal de televisión líder que marca la diferencia con programas entretenidos, informativos y educativos orientados tecnológicamente y rentablemente hacia la satisfacción de la audiencia, e incursionando con éxito en el mercado internacional.

Valores.-Ética, Calidad, Respeto, Trabajo en equipo y Honestidad.¹³

2.1.3 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

Sistema de control de gestión

Los cambios continuos y cada vez más rápidos que vivimos exigen disponer de nuevos instrumentos de management. El control de gestión es una de estas herramientas.¹⁴

El concepto de control de gestión engloba, además de la contabilidad de gestión, otras herramientas para la gestión de las organizaciones; como pueden ser la planificación, la alineación y la implementación de la estrategia, el control, los sistemas de incentivos y la toma de decisiones correctas. La información que maneja el control de gestión puede ser histórica o previsional, y también monetaria o no monetaria.

Un sistema de control de gestión es el conjunto de procedimientos y acciones para realizar el control de gestión. Este sistema:

- Ha de asegurar que los recursos se utilizan adecuadamente. Para ello se diseñan manuales de procedimientos, definen los puestos de trabajo y las responsabilidades de cada uno.
- Efectúa revisiones y análisis periódicos para verificar que se cumplan los procedimientos y los activos están convenientemente protegidos.
- Controla la marcha de la empresa.
- Informa de la evolución y del nivel de cumplimiento de los objetivos previstos.

¹³tctelevision.com

¹⁴MANUAL DE CONTROL DE GESTION

Editorial, 25/03/2010

Pag.11-12

Evolución del control de gestión

La necesidad de dotarse de un conjunto de herramientas de control y de uso procesos idóneos para gestionar eficazmente las organizaciones, ha existido siempre a lo largo de los años ha ido evolucionando al mismo tiempo que cambiaba el entorno empresarial y las organizaciones:

La organización científica del trabajo: hace apenas cien años las organizaciones se consideraban como sistemas técnicos y formales que coordinaban acciones humanas, a fin de producir bienes o servicios. Por aquel entonces surgieron los primeros estudios en materia de organización. Por aquel entonces surgieron los primeros estudios en materia de organización, que se engloban en la denominada teoría clásica.

Una de las primeras líneas de investigación fue la propuesta por Frederick Winslow Taylor (1856-1915) con la organización científica del trabajo enfocada en las actividades físicas, relacionadas con la producción y la modelización de estudios de los tiempos y los métodos de trabajo. Se valoraban los procesos realizados y la manera de operar con más eficiencia desde un punto de vista estrictamente técnico.

Coordinación entre departamentos: Años más tarde Henry Fayol (1841-1925) considero que las actividades empresariales se realizaban en distintos departamentos que había que coordinar, para conseguir mejores resultados, por lo que se enfocó en la mejora de dicha coordinación.

La teoría de la contingencia: Robert Anthony (1916-2006) propuso sistemas de control para mejora de las organizaciones e impulso la teoría de la Contingencia que sostiene que no se puede aplicar un único sistema de control de gestión a cualquier tipo de organización, sino que depende de las circunstancias en las que opere cada una.¹⁵

Importancia de los factores organizativos y la motivación de los trabajadores: los sistemas de control de gestión continuaron evolucionando y surgió una nueva corriente basada en la observación de los factores organizativos y los relacionados con la

¹⁵MANUAL DE CONTROL DE GESTION
Editorial, 25/03/2010
Pag.16

motivación de los trabajadores. Estas aéreas tomaron protagonismos a la hora de evaluar el éxito de la organización, por lo que el sistema de control se focalizo en ellas. Dentro de esta corriente surgió el análisis de cómo el comportamiento humano dentro de una organización podía influir notablemente en esta como los líderes de una comunidad podrían conducir a un objetivo u otro.

Importancia de la cultura organizativa: Posteriormente apareció otra línea de investigación que destacaba como la cultura de la organización influía en la toma de decisiones de los individuos, puesto que estos estaban condicionados por esta. Las propuestas de Chris Argyris (1926) consideran que una organización no es un ente aislado, sino que está influenciado por las decisiones de sus miembros y por la cultura que la envuelve.

Los modelos de sistemas de control de gestión basados en aspectos culturales consideraban a la organización como un conjunto social, con unos valores concretos que impregnaban su actividad. En dichos modelos de destacaban que cada miembro de una organización interpreta y se organiza con el resto, en función de unas normas y unos valores generales. En este sentido William G. Ouchi (1946) analizo como un sistema de control eficiente debía tener en cuenta las relaciones culturales de la organización y de sus miembros, para trabajar eficazmente.

Importancia de la delegación de funciones: a partir de los años 80 del siglo pasado de dirección se volvió más flexible y el éxito de las organizaciones se basó en la capacidad de delegar funciones y responsabilidades. En estos años surgió la necesidad creciente de dotarse de herramientas de control y coordinación de todos los miembros de la organización. La herramienta, las utiliza entonces fue el presupuesto, que permitía focalizar los esfuerzos de cada miembro en la consecución del mismo. Poco a poco se fueron introduciendo otras variables de gestión de tipo cualitativo, en lugar de las exclusivamente económicas. Surgieron entonces investigaciones para mejorar y flexibilizar los procesos productivos en menos tiempo.

Cuadro de mando integral: todo ello fue evolucionando hasta 1992 cuando Robert Kaplan y David Norton formulando el cuadro de mando integral que favorece que el

control de gestión adopte una visión más global y no genere información, sino que también contribuya a coordinar, controlar e implementar la estrategia. Además, los indicadores no financieros adquirirían más relevancia.¹⁶

Sistema de control

Control interno

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una negociación para salvaguardar sus activos, verifican la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración.¹⁷

El control interno está integrado en los procesos de la organización y forma parte de las actividades de planeamiento, ejecución y monitoreo, y representa una herramienta útil para la gerencia. Por lo tanto, no es un sustituto de las acciones que debería adoptar la gerencia en cumplimiento de sus legítimas obligaciones.¹⁸

Responsabilidades del control interno

Las responsabilidades del control interno deberían ser de todos los miembros de una organización, es decir, junta de directores, director ejecutivo, gerencia; y, los empleados.¹⁹

¹⁶MANUAL DE CONTROL DE GESTION

Editorial, 25/03/2010

Pag.17-18

¹⁷Sistemas de Control Interno Para Organizaciones

Oswaldo Fonseca Luna

Junio del 2011

Pag.15

¹⁸Sistemas de Control Interno Para Organizaciones

Oswaldo Fonseca Luna

Junio del 2011

Pag.49

¹⁹Sistemas de Control Interno Para Organizaciones

Oswaldo Fonseca Luna

Junio del 2011

Ambiente de control

Un ambiente de control es la primera línea de defensa en la organización para reducir los riesgos.²⁰

Un ambiente de control fuerte es la mejor señal que podría brindar una entidad hacia el exterior, debido a que es una poderosa herramienta que opera en la conciencia de las personas y las orienta para hacer siempre lo correcto, es decir, respetar las leyes, regulaciones, y normas internas dictadas por la entidad.

Sus características más destacadas son:

- El ambiente de control ejerce influencia en el diseño de las actividades y en la determinación de sus objetivos y evaluación del riesgo, al igual que tiene repercusiones en el resto de componentes de la estructura de control interno. También, la influencia se extiende a los sistemas y su funcionamiento;
- La cultura organizacional influye en el ambiente de control, es decir, se extiende a la conciencia del personal para realizar el control
- Las entidades que disponen de un control interno eficaz se esfuerzan por disponer de personal competente y calificado, a quienes inculcan el sentido de integridad y conciencia sobre el control, estableciendo una actitud positiva desde el nivel más alto de la organización; y.
- El ambiente de control establece políticas y procedimientos, haciendo hincapié en los valores compartidos y en el trabajo en equipo para lograr los objetivos de la organización.

En el ambiente de control, es posible distinguir los factores estructurados de la organización; un esquema orgánico acompañado por la asignación de autoridad y responsabilidad; una efectiva agregación de funciones, comúnmente, reflejadas en el sistema de autorización de las operaciones; en los manuales de funciones, y manuales

Pag.47

²⁰Sistemas de Control Interno Para Organizaciones

Oswaldo Fonseca Luna

Junio del 2011

Pag.51

de procedimientos operacionales; y en las políticas y procedimientos para la administración del personal. También, en el ambiente de control concurren otros factores no estructurados, cuyo desarrollo depende de las personas y de sus creencias, tales como: filosofía y el estilo de operaciones; experiencia de vía y, el fomento de un clima ético en el negocio más allá del simple respeto de la ley.

Los factores que forman parte del ambiente de control podrían clasificarse por su naturaleza en factores estructurados y factores no estructurados:

Factores no estructurados:

- Cultura corporativa.
- Integridad y valores éticos.
- Filosofía y estilo de operaciones.
- Competencia de los empleados.

Factores estructurados:

- Estructura orgánica.
- Políticas de recursos humanos y procedimientos.
- Asignación de autoridad y responsabilidad.
- Junta de directores.
- Comité de auditoría.

La implementación de un ambiente de control fuerte para el desarrollo de las operaciones, dependerá siempre de la manera como la junta de directores, el director ejecutivo, y la gerencia adoptaba la decisión de diseñar, implementar y mejorar mediante su evaluación continua o periódica en el tiempo.²¹

²¹Sistemas de Control Interno Para Organizaciones
Oswaldo Fonseca Luna
Junio del 2011
Pag.52-53

Personal

Administración

Es un proceso en el que un grupo de personas tiene la responsabilidad de dirigir las acciones de otras personas mediante la eficiente planeación de las operaciones de la empresa con el objetivo de alcanzar un fin común.

También se lo puede denominar como el empleo de la autoridad con el fin de organizar, dirigir, y controlar a sus subordinados, con la finalidad de que los servicios prestados sean adecuadamente coordinados para el lucro de la empresa".²²

Talento Humano

La administración de talento humano asume como meta facilitar y dar conocer las capacidades humanas solicitadas por la organización además de desarrollar habilidades y aptitudes del individuo para ser lo más placentero para los mismos y la empresa así mismo el modo en que se desenvuelve cada uno de ellos. No se debe pasar por alto que una empresa para su funcionamiento y su desarrollo depende fundamentalmente del elemento humano con que el que se cuenta.²³

Reclutamiento y selección de personal

Es la técnica de escoger entre un conjunto de aspirantes a las personas adecuadas, para hacerse cargo de los puestos que ya existen en la empresa; llegando a la conclusión de que el objetivo principal del reclutamiento, es contar con un gran número de personas que cuenten con los requisitos de los puestos y cargos de la organización.

El reclutamiento y selección del personal implica un proceso de situaciones que van orientadas a la búsqueda y selección del personal idóneo para que se responsabilicen en las necesidades que abarca la organización.

²²F. Tannenbaum

²³<http://www.gerencie.com/administracion-de-personal.html>
12/06/2010

Toda empresa requiere de un personal que cuente con capacidades que convengan con el objetivo a lograr. Por lo que hay que formar programas que organicen al personal que van a cubrir las necesidades futuras.

El administrador de talento humano tiene como función la identificación del candidato que mejor se apegue a las necesidades requeridas del puesto al igual que a las necesidades generales en la organización resultando de esta la selección y contratación del mismo.

El proceso de selección se efectúa en dos sentidos:

La organización escoge a sus mejores empleados; la selección se da con una entrevista entre el candidato y la oficina de personal. Es posible que una de las políticas internas de la empresa implante que el puesto se debe entregar únicamente al personal interno de la misma antes de probar con el mercado externo.

La utilización del personal interno les da a los empleados de la empresa la oportunidad de ocupar los puestos que se encuentren vacantes dentro de la empresa mediante concursos internos la cual también puede ser utilizada como una estrategia motivacional.

Esta política da la oportunidad de superación a los colaboradores, demostrándole a éstos que se facilitan posibilidades de ascenso a los más capaces y hábiles, con el cual el interés de los colaboradores por superarse en conocimientos será constante ya que el colaborador tendrá presente, que en la empresa tiene posibilidad de escalar posiciones.²⁴

Redes de información

Son aquellas que vinculan a los proveedores y clientes con las empresas, proporcionándoles fuentes de flexibilidad.

²⁴http://www.uteg.edu.ec/_documentos/file/pdf/el-reclutamiento-y-seleccion-de-personal-2012.pdf
Psic. Ind. Silvia Jara Aguirre

Cuando las empresas utilizan estas redes de forma positiva pueden llegar a obtener resultados que se les dé facilidad en las actividades que se realizan y así satisfacer los intereses que tienen los clientes en cuanto a la calidad del producto o servicio además de la velocidad de entrega del mismo.

El CRM (Administración de las Relaciones con los Clientes) es una forma de proceso de redes de información que las empresas utilizan para ese mismo fin. Un sistema de CRM seguro entrega un panorama de 360° en cuanto a la relación de la empresa con los clientes, abarcando todos los puntos de contactos y los procesos de negocios y así la empresa utiliza esa información para establecer los intercambios que sus clientes estas disponibles a hacer. Además de establecer las necesidades de los clientes con respecto al producto o servicio.

Las redes de información positiva optimizan el trabajo y la comunicación entre los empleados permitiendo que los trabajadores determinen los problemas con mayor rapidez, precisión y que encuentren formas elásticas de resolverlos.²⁵

Sistemas de información en una empresa

Pretende obtener un conveniente proceso de informatización, no en todos los casos la elaboración de un sistema de información se trata del uso de la tecnología de la información. No obstante, aceptamos que hoy en día cualquier sistema de información, por más pequeño solicita un mínimo proceso de automatismo. Para que un sistema de información exista se deberá contemplar el diseño de un sistema completo el cual relacione las informaciones generales con todas las aplicaciones funcionales de la empresa y así mejorar los procesos en la toma de decisiones.

Los sistemas de información de una empresa pueden ser:

- Los Sistemas de Información para la Gestión (SIG), o Management Information Systems (MIS),

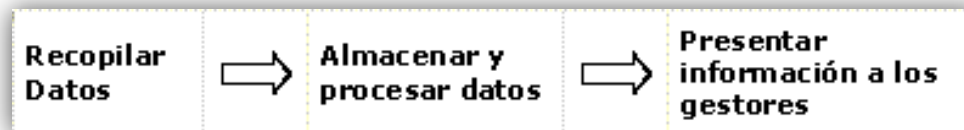
²⁵ Administración Estratégica: Competitividad Y Globalización. Conceptos Y Casos
Michael A. Hitt, R. Duane Ireland, Robert E. Hoskisson
Edición 2008
Pag. 129

- Sistemas Soporte a la Decisión (SSD), o Decision Support Systems (DSS),
- y Sistemas de Información para Ejecutivos (SIE), o Executive Information Systems (EIS).

Sistemas de información para la gestión (mis).

Conjunto de herramientas que adoptan las tecnologías de la información como el hardware y el software con sistematizaciones que proporcionen información a los administradores de la empresa para la correcta y más ágil toma de decisiones.

FIGURA 14: *Sistemas de información para la gestión (mis)*



RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

FUENTE: http://www.upf.edu/hipertextnet/numero-1/sistem_infor.html

Se puede garantizar que el MIS se compone de las siguientes funciones:

- La recopilación de datos internos y externos;
- El almacenamiento y procesamiento de información; y
- La entrega de información a los administradores.

Parecía que el uso del MIS estaban dejando indefinidas las necesidades informativas de los administradores de las empresas, surgiendo así una diferenciación de sistemas para la toma de decisiones.

A continuación se detallaran los Sistemas: Soporte a la Decisión y los Sistemas de Información para Ejecutivos:

Sistemas soporte a la decisión (dss).

Su concepto se desarrolla por la agrupación de distintas áreas de conocimiento, cuyas aportaciones forman el concepto final de DSS.

Esto quiere decir que el marco teórico proviene de las ciencias empresariales; de la computación, que usa sistemas de gestión de bases de datos; de la ergonomía que contribuye con la necesidad de crear interfaces que aprueben que un usuario utilice un instrumento con el menor esfuerzo posible; y por último del análisis de decisiones.

Algunas características del sistema soporte a la decisión:

- El DSS soporta todas las fases del proceso de toma de decisiones: inteligencia, diseño, elección e implementación.
- El soporte se realiza a varios niveles de los equipos de gestión, desde los altos ejecutivos a los gestores de base.
- Soportan varios niveles de decisiones interdependientes o secuenciales y una variedad de procesos y estilos de toma de decisiones.
- Y son fáciles de usar.

Sistemas de información para ejecutivos (eis).

Los EIS's desde sus orígenes fueron confundidos con los DSS's debido a la confusión latente de a qué tipo de nivel dirigente iban enfocados cada uno de ellos.

Los EIS's alineados a la alta dirección asoman cuando los ejecutivos de las compañías solicitan datos para la toma de decisiones, pero no pueden ofrecer tiempo para obtener la que necesitan del conjunto total admitido.

Distintos autores han establecido el marco teórico de los EIS's. Nos aproximamos al conocimiento del EIS, a través de la definición dada por varios autores.

Las características de un EIS:

1. son sistemas usados por los altos directivos de las empresas,

2. es usado por directivos para controlar el trabajo de otros directivos,
 3. es para uso principalmente informativo,
 4. se concentra en la gestión general de la organización, y para ello utiliza información interna y externa, información histórica para realizar predicciones, y todo tipo de datos numéricos y textuales.
- Esta personificado al directivo como individuo.
 - Extrae, filtra, consolida y visualiza los datos críticos.
 - Accede en tiempo real a las variables que especifican el estado de la empresa.
 - Visualizar tendencias y proveer informes de sucesos.
 - Mecanismo de alarma, para atraer la atención del usuario, ante desviaciones importantes de las variables críticas.

Cabe recalcar que no siempre se logra diferenciar técnicamente entre un DSS y un EIS, de modo que las diferencias aparecen reguladas por el tipo de decisiones que llevan.

De tal forma que tanto el uno como el otro, solicitan el uso de recursos de información, sean formales o informales, y de información procedente tanto del exterior de la organización como del interior de la misma.²⁶

Indicadores

Los indicadores se pueden puntualizar específicamente como un tipo de instrumento que admiten medir la obtención o evolución de los objetivos de la empresa establecidos principalmente en los aspectos clave del negocio u otros aspectos del funcionamiento según el tipo de actividad que realice la empresa. La forma en que los indicadores pueden anunciar son:

²⁶ Universitat Pompeu Fabra, Barcelona
http://www.upf.edu/hipertextnet/numero-1/sistem_infor.html
05-06-2012

- Según el tipo de variable, sean controladas de forma interna o externa por la misma empresa.
- La forma que pueden comunicar debe ser cuantitativa o cualitativa, evolutiva o estática.
- Evalúan los aspectos clave y también su evolución.

Un indicador permite:

La medición: comparar una cantidad con su unidad respectiva.

La medida: la expresión del efecto de una medición.

Existen diferentes tipos de indicadores:

- Indicadores de cumplimiento los cuales calculan el grado de consecución de tareas o trabajos.
- Indicadores de desempeño los mismos que evalúen las fortalezas y debilidades del proceso permitiendo agregar mejoras.
- Indicadores de eficacia, que relacionan los resultados con los recursos manipulados.
- Y otros indicadores, que cedan a medir el consumo de tiempo, de volumen de actividad, de números de receptores, de resultados obtenidos, etc.²⁷

HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS O GERENCIALES

Existen una serie de contextos dentro del contorno empresarial, que se presenta a los gerentes de forma incesante. Problemas como la concentración del poder, mal clima laboral, faltas en los procesos de producción y entrega de productos, sin mejoramiento en los sistemas o líneas de montajes de los artículos entre otros se puede proceder de una mala gestión o por una falta de aplicación de las llamadas HERRAMIENTAS GERENCIALES.

²⁷Diseñar cuadros de mando con Excel utilizando las tablas dinámicas
Luis Muñiz
Edición 01/09/2012
Pag.25-26

Las herramientas gerenciales o administrativas no son más que una ayuda que les permite a los gerentes tomar decisiones concluyentes y oportunas sobre algún tipo de variabilidad en los procesos tanto productivo, económico, político o social que constituyen la propiedad de la empresa.

Hoy en día estamos en una época de información y conocimiento en los cuales se hace necesaria la utilización de métodos modernos que nos faciliten el funcionamiento del sistema empresarial. Las herramientas gerenciales no solo se pueden aplicar desde el interior de la organización, sino que también existen técnicas que acumulan información del exterior hacia el interior de la empresa las cuales la empresa puede procesar y utilizarlo para su mejoramiento.

A continuación se muestran una serie de herramientas que utiliza la administración para la toma de decisiones y mejorar la calidad de sus procesos.

EL COACHING GERENCIAL

Un coach gerencial adicionalmente de sus competencias lingüísticas o cognitivas requiere lograr destrezas en aquellos aspectos que más allá de sus capacidades técnicas y gerenciales le permitan como business coach en un contexto de liderazgo convertidor de grupos humanos: esto es liderazgo de sistemas humanos configurados por seres humanos, cultural y emocionalmente conectados, por múltiples redes conversacionales.

La principal herramienta el coaching son las personas pero en si ¿Que es el coaching?: Se entiende por Coaching al asesoramiento personalizado es decir el proceso de ayudar a una persona o un grupo de personas a rendir al máximo de sus capacidades; es decir, extraer fuerzas de las mismas, ayudarlas a extenderse de sus barreras y limitaciones personales para lograr alcanzar lo mejor de sí mismas, y así mismo que puedan actuar de la forma más eficaz como miembros de un grupo organizado logrando que las personas ponga énfasis tanto en la tarea como en las relaciones.

No hay que confundir a los asesores con los coach ya que los asesores nos brinda ayuda sobre temas mencionados anteriormente; son técnicos en asesorías en finanzas,

producción, marketing, mientras el coach es una persona que guía y dirige; son especialista en el comportamiento y relaciones entre personas.

Es una herramienta que en los últimos años se ha venido aplicando ya que trae consigo beneficios como:

- Mejora en el desempeño y la productividad.
- Mejora el comportamiento en todas las áreas.
- Incrementa la capacidad de aprendizaje.
- Mejora las relaciones entre Gerentes y subordinados.
- Produce más ideas creativas.

CUADRO DE MANDO INTEGRAL (BALANCED SCORE CARD)

El BSC convierte la estrategia y la misión de una organización en un amplio conjunto de medidas de la actuación, desde cuatro perspectivas equilibradas como las finanzas, los clientes, los procesos internos, y la formación y crecimiento.

Una de las ventajas que nos traen esta herramienta para el administrador es la posibilidad de crear una visión general de la empresa y medir sus procesos internos y externo para que una vez identificados se puedan controlar.

El Cuadro de Mando Integral se debe utilizar como un sistema de comunicación, y de información, y también no como un sistema de control, las cuatro perspectivas del CMI admite un equilibrio entre los objetivos a corto y largo plazo presentadas a continuación:

1. Perspectiva Financiera: es necesario contar con estos procesos dentro de la empresa manejando de forma oportuna la información que viene de ella y sabiendo gestionarla según el ciclo económico.

2. Perspectiva del cliente: tiene que ver con los procesos y las nuevas tendencias de marketing, en la que la productividad de una empresa se orienta hacia las necesidades de los clientes.

3. Perspectiva del Proceso Interno: En ésta los directivos identifican los procesos críticos internos en los que la organización debe ser perfecta, se unen procesos

innovadores para los que muchas empresas es uno de los generadores más poderoso de la acción financiera futura.

REINGENERIA

La reingeniería es un procedimiento mediante el cual se rediseña esencialmente los procesos principales de la empresa, del principio al fin, empleando la tecnología y recursos organizacionales disponibles, orientándose por las necesidades y especificaciones del cliente, para lograr mejoras únicas en medidas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez.

Éste es un cambio radical en la forma en la que se representan y estructuran las organizaciones, que dejan de observarse como funciones y productos, para ser vistos en términos de proceso clave. Para lograrlo, la reingeniería empieza por la naturaleza del negocio y debate sus principios fundamentales al igual que la forma en que éste opera.

La reingeniería provoca una revolución en la forma de administrar las empresas, su éxito se basa en dejar de lado como se hacían las cosas, para diseñarlas de nuevo. Para llevar a cabo la reingeniería de procesos se han identificado los siguientes roles:

1. Líder.
2. Dueños o responsables del proceso
3. Equipo de reingeniería; y
4. Comité directivo

El líder es un alto ejecutivo que autoriza el esfuerzo total de reingeniería. Debe tener la autoridad suficiente para que convenza a la gente de aceptar los cambios radicales que implica la reingeniería. Sin este líder el proceso de reingeniería queda nada más en buenas intenciones sin llegar a concluirse como es esperado; el responsable del proceso, es el gerente de área responsable de un proceso específico y del esfuerzo de ingeniería correspondiente; el equipo de reingeniería es formado por un grupo de

individuos dedicados a rediseñar un proceso específico, con la capacidad de diagnosticar el proceso actual, supervisar su reingeniería y la ejecución de la misma.

El comité directivo es el Organismo formulador de políticas, formado de altos administradores que despliegan la estrategia global de la organización y supervisan su progreso, normalmente incluye a los dueños de proceso.

BENCHMARKING

Dentro de este proceso de innovación en las organizaciones han surgido ideas transformadoras y eficaces que a través del tiempo se han continuado demostrando su funcionalidad.

Una de estas herramientas, es el Benchmarking, definido como un proceso sistemático utilizado para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son registradas como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras organizacionales. Se hace una comparación no solo con la competencia sino también con cualquier otra empresa que le pueda facilitar información para efectuar las mejoras, sea o no de su misma actividad económica.²⁸

Clima organizacional

Los climas surgen de la estructura organizacional: como el tamaño de la organización, el grado de concentración a momento de tomar decisiones, los niveles en la jerarquía, la naturaleza de la tecnología que se emplea y la generalización en que las reglas formales y políticas señalan el comportamiento individual.

El clima es una expresión objetiva de la estructura de la organización que los individuos descubren. Por lo tanto, el clima de la organización es resultado de los conocimientos habituales de los miembros que tienen contacto con una estructura organizacional común.

²⁸HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS O GERENCIALES
Por Janneth M. Thompson
09/03/2011

Es así que el clima organizacional resulta de las percepciones que los miembros tienen en común de los miembros que están expuestos a una estructura organizacional común.

Estas características constituyen lo que se puede llamar estructura organizacional y donde se encuentra, según este enfoque, el origen del clima.²⁹

Clasificación de clima organizacional

Las percepciones situacionales sobre el clima organizacional, pueden ser clasificadas atendiendo a tres criterios: nivel, tipo y tipologías.

Nivel descriptivo

Cuando las opiniones son generalizadas por los individuos, cada declaración se refiere a un nivel sobre el cual la persona informa. Por nivel del clima se entiende el nivel del referente al que indican las descripciones del individuo. Estas descripciones pueden referirse a contextos sociales de diferente nivel: micro, medio y macro, como ejemplo del equipo de trabajo, del departamento y de la organización.

Así, se puede hablar de clima del grupo de trabajo, clima departamental y clima organizacional; sin embargo si la organización sobrepasa el número de personas que efectivamente pueden comunicarse y relacionarse de forma habitual no existe un clima organizacional sino varios dependiendo del número de grupos de trabajo existentes.

Tipos.- Los debates sobre el significado de las diferencias perceptuales y la dispersión en las puntuaciones del clima dentro de las unidades organizacionales han estimulado la proliferación de tipos de clima: psicológico, agregado, colectivo y de la organización.³⁰

²⁹Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

Margarita Chiang, Margarita Chiang Vega, María José Martín, María José Martín Rodrigo, Antonio Núñez, Antonio Núñez Partido

02/11/2010

Pag.38-39

³⁰Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

Margarita Chiang, Margarita Chiang Vega, María José Martín, María José Martín Rodrigo, Antonio Núñez, Antonio Núñez Partido

Clima organizacional

Se ha definido el clima organizacional como las descripciones individuales del marco social o contextual del cual forman parte las personas.

Estructura Organizacional

Cuando se investiga el clima se han de examinar los efectos interactivos y dinámicos de las variables situacionales que potencialmente pueden influir en las percepciones del clima.

Los elementos de la estructura y del contexto a que se hace referencia más frecuentemente son el tamaño, la concentración, la formalización, el ambiente físico, la rotación del personal, la especialización de la tarea y la densidad de personal entre otros.

Una buena razón para cuestionar el solapamiento del clima y la estructura está en la naturaleza abstracta del clima (naturaleza psicosocial) frente a lo concreto de la estructura (no psicosocial).³¹

Procesos

Que es un Proceso

Es una secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente.

Dado por supuesto que: Estamos hablando de actividades secuenciales de una manera predeterminada; actividades respectivas y conectadas de una manera sistematizada, no tareas independientes cuya correcta ejecución es un fin en sí mismo.

02/11/2010

Pag.45-46

³¹Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

Margarita Chiang, Margarita Chiang Vega, María José Martín, María José Martín Rodrigo, Antonio Núñez, Antonio Núñez Partido

02/11/2010

Pag.88

Todo producto lo es por el hecho de ir destinado a un usuario al que denominamos cliente (interno o externo); luego el producto que nos interesa es aquel que añade valor al cliente. Así mismo, un cliente lo es porque es el destinatario de un producto.

Todo producto tiene unas características objetivas que permiten su evaluación homogénea por proveedores cliente.³²

La definición dada permite hablar de diferentes niveles de procesos; obviamente estos varían con el tamaño de la organización:

- Alta dirección:

Procesos de “elaboración, comunicación, implantación, seguimiento y revisión de la estrategia”.

Proceso de “determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos”.

Proceso de “revisión del sistema de gestión por la dirección”.

Proceso global de “entrega de productos o servicios” o “proceso del negocio”.

Proceso de comunicación interna”.

- Dirección intermedia:

Ejecución de los procesos en cascada (objetivos y comunicación).

Proceso “gestión y comunicación con el cliente”.

Proceso de “producción – realización del producto o servicio”.

Proceso de “gestión económica”

Proceso de “gestión e integración de personal”.

- Mando intermedio:

Proceso de contacto con cliente.

Proceso de corte y soldadura.

Proceso de mantenimiento.

Proceso de facturación y cobros.

- Personal de base.

³²Gestión por procesos

José Antonio Pérez Fernández de Velasco

26/07/2010

Pag.51

Aplicando estas interpretaciones a un departamento administrativo, tendríamos:

Tarea: comprobación de facturas con pedidos.

Actividad: registro de facturas (previsión de pagos).

Proceso nivel intermedio: pagos a proveedores, gestión de tesorería.

Proceso nivel dirección: gestión económica y financiera.³³

Herramientas de control

Existen dos tipos de herramientas que sirven para mantener el control de las empresas:

Unas que sirven para conocer el estado económico, y se llaman informativas; y otras que sirven para conocer el grado de cumplimiento de las políticas empresariales, y se llaman correctivas.

Entre las herramientas informativas tenemos:

La Contabilidad: ciencia auxiliar que refleja en forma exacta la situación económica de la empresa en un momento dado.

La Estadística: que es un conjunto de métodos que ayudan en la toma de decisiones en situaciones de incertidumbre.

Entre las herramientas correctivas tenemos:

Control Presupuestario: esta herramienta nos sirve para detectar diferencias con respecto al presupuesto utilizado.

Auditoria: verifica la exactitud de las cifras contables y además controla que se respeten los principios contables generalmente aceptados.

³³Gestión por procesos

José Antonio Pérez Fernández de Velasco

26/07/2010

Pag.52-53

Control de Calidad: se inspecciona la calidad de las unidades producidas por la empresa, y se puede realizar en cada etapa del proceso de producción o mediante inspección del producto terminado o sea, al final del proceso.

Además de las herramientas ya anotadas recordemos que en las cooperativas existen organismos de control, elegidos en Asamblea General por los socios, como son la Junta de Vigilancia y el Auditor, además todos los afiliados tienen derecho a solicitar se les permita revisar los libros y estados financieros de la empresa.³⁴

Ratios Financieros

Ratios financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia

Los Ratios

Matemáticamente, un ratio es una razón, es decir, la relación entre dos números. Son un conjunto de índices, resultado de relacionar dos cuentas del Balance o del estado de Ganancias y Pérdidas. Los ratios proveen información que permite tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa, sean éstos sus dueños, banqueros, asesores, capacitadores, el gobierno, etc.

Sirven para determinar la magnitud y dirección de los cambios sufridos en la empresa durante un periodo de tiempo. Fundamentalmente los ratios están divididos en 4 grandes grupos:

Índices de liquidez. Evalúan la capacidad de la empresa para atender sus compromisos de corto plazo.

Índices de Gestión o actividad. Miden la utilización del activo y comparan la cifra de ventas con el activo total, el inmovilizado material, el activo circulante o elementos que los integren.

Índices de Solvencia, endeudamiento o apalancamiento. Ratios que relacionan recursos y compromisos.

³⁴<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ciencias/sena/administracion/la-empresa-y-los-principios-administrativos/empresa5.htm>

Índices de Rentabilidad. Miden la capacidad de la empresa para generar riqueza (rentabilidad económica y financiera).³⁵

El Análisis

ANÁLISIS DE LIQUIDEZ

Miden la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir, el dinero en efectivo de que dispone, para cancelar las deudas. Expresan no solamente el manejo de las finanzas totales de la empresa, sino la habilidad gerencial para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes. Facilitan examinar la situación financiera de la compañía frente a otras, en este caso los ratios se limitan al análisis del activo y pasivo corriente.

Una buena imagen y posición frente a los intermediarios financieros, requiere: mantener un nivel de capital de trabajo suficiente para llevar a cabo las operaciones que sean necesarias para generar un excedente que permita a la empresa continuar normalmente con su actividad y que produzca el dinero suficiente para cancelar las necesidades de los gastos financieros que le demande su estructura de endeudamiento en el corto plazo. Estos ratios son cuatro:

Ratio de liquidez general o razón corriente

El ratio de liquidez general lo obtenemos dividiendo el activo corriente entre el pasivo corriente. El activo corriente incluye básicamente las cuentas de caja, bancos, cuentas y letras por cobrar, valores de fácil negociación e inventarios. Este ratio es la principal medida de liquidez, muestra qué proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas.

$$1. \text{ LIQUIDEZ GENERAL} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}} = \text{veces}$$

³⁵ RATIOS FINANCIEROS Y MATEMATICAS DE LA MERCADOTECNIA.pdf
César Achíng Guzmán
Pag.5

Ratio prueba ácida

Es aquel indicador que al descartar del activo corriente cuentas que no son fácilmente realizables, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo. Es algo más severa que la anterior y es calculada restando el inventario del activo corriente y dividiendo esta diferencia entre el pasivo corriente. Los inventarios son excluidos del análisis porque son los activos menos líquidos y los más sujetos a pérdidas en caso de quiebra.

$$2. \text{ PRUEBA ACIDA} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{INVENTARIOS}}{\text{PASIVO CORRIENTE}} = \text{veces}$$

A diferencia de la razón anterior, esta excluye los inventarios por ser considerada la parte menos líquida en caso de quiebra. Esta razón se concentra en los activos más líquidos, por lo que proporciona datos más correctos al analista.

Ratio capital de trabajo

Como es utilizado con frecuencia, vamos a definirla como una relación entre los Activos Corrientes y los Pasivos Corrientes; no es una razón definida en términos de un rubro dividido por otro. El Capital de Trabajo, es lo que le queda a la firma después de pagar sus deudas inmediatas, es la diferencia entre los Activos Corrientes menos Pasivos Corrientes; algo así como el dinero que le queda para poder operar en el día a día.

$$3. \text{ CAPITAL DEL TRABAJO} = \text{ACT. CORRIENTE} - \text{PAS. CORRIENTE} = \text{UM}$$

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN O ACTIVIDAD

Miden la efectividad y eficiencia de la gestión, en la administración del capital de trabajo, expresan los efectos de decisiones y políticas seguidas por la empresa, con respecto a la utilización de sus fondos. Evidencian cómo se manejó la empresa en lo referente a cobranzas, ventas al contado, inventarios y ventas totales. Estos ratios implican una comparación entre ventas y activos necesarios para soportar el nivel de ventas, considerando que existe un apropiado valor de correspondencia entre estos conceptos.

Expresan la rapidez con que las cuentas por cobrar o los inventarios se convierten en efectivo. Son un complemento de las razones de liquidez, ya que permiten precisar aproximadamente el período de tiempo que la cuenta respectiva (cuenta por cobrar, inventario), necesita para convertirse en dinero.

Miden la capacidad que tiene la gerencia para generar fondos internos, al administrar en forma adecuada los recursos invertidos en estos activos. Así tenemos en este grupo los siguientes ratios:

Rotación de caja y bancos

Dan una idea sobre la magnitud de la caja y bancos para cubrir días de venta. Lo obtenemos multiplicando el total de Caja y Bancos por 360 (días del año) y dividiendo el producto entre las ventas anuales.

$$4. \text{ ROTACION DE CAJA BANCOS} = \frac{\text{CAJA Y BANCOS} * 360}{\text{VENTAS}} = \text{días}$$

Rotación de Activos Totales

Ratio que tiene por objeto medir la actividad en ventas de la firma. O sea, cuántas veces la empresa puede colocar entre sus clientes un valor igual a la inversión realizada.

Para obtenerlo dividimos las ventas netas por el valor de los activos totales:

$$5. \text{ ROTACION DE ACTIVOS TOTALES} = \frac{\text{VENTAS}}{\text{ACTIVOS TOTALES}} = \text{veces}$$

Esta relación indica qué tan productivos son los activos para generar ventas, es decir, cuánto se está generando de ventas por cada UM invertido. Nos dice qué tan productivos son los activos para generar ventas, es decir, cuánto más vendemos por cada UM invertido.

Rotación del Activo Fijo

Esta razón es similar a la anterior, con el agregado que mide la capacidad de la empresa de utilizar el capital en activos fijos. Mide la actividad de ventas de la empresa.

Dice, cuántas veces podemos colocar entre los clientes un valor igual a la inversión realizada en activo fijo.

$$6. \text{ ROTACION DE ACTIVO FIJO} = \frac{\text{VENTAS}}{\text{ACTIVO FIJO}} = \text{veces}^{36}$$

ANÁLISIS DE SOLVENCIA, ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO

Estos ratios, muestran la cantidad de recursos que son obtenidos de terceros para el negocio. Expresan el respaldo que posee la empresa frente a sus deudas totales. Dan una idea de la autonomía financiera de la misma. Combinan las deudas de corto y largo plazo.

Permiten conocer qué tan estable o consolidada es la empresa en términos de la composición de los pasivos y su peso relativo con el capital y el patrimonio. Miden también el riesgo que corre quién ofrece financiación adicional a una empresa y determinan igualmente, quién ha aportado los fondos invertidos en los activos. Muestra el porcentaje de fondos totales aportados por el dueño(s) o los acreedores ya sea a corto o mediano plazo.

Para la entidad financiera, lo importante es establecer estándares con los cuales pueda medir el endeudamiento y poder hablar entonces, de un alto o bajo porcentaje. El analista debe tener claro que el endeudamiento es un problema de flujo de efectivo y que el riesgo de endeudarse consiste en la habilidad que tenga o no la administración de la empresa para generar los fondos necesarios y suficientes para pagar las deudas a medida que se van venciendo.

Estructura del capital (deuda patrimonio)

Es el cociente que muestra el grado de endeudamiento con relación al patrimonio. Este ratio evalúa el impacto del pasivo total con relación al patrimonio.

³⁶ RATIOS FINANCIEROS Y MATEMATICAS DE LA MERCADOTECNIA.pdf
César Achíng Guzmán
Pag.10-11

Lo calculamos dividiendo el total del pasivo por el valor del patrimonio:

$$7. \text{ ESTRUCTURA DEL CAPITAL} = \frac{\text{PASIVO TOTAL}}{\text{PATRIMONIO}} = \%$$

Endeudamiento

Representa el porcentaje de fondos de participación de los acreedores, ya sea en el corto o largo plazo, en los activos. En este caso, el objetivo es medir el nivel global de endeudamiento o proporción de fondos aportados por los acreedores.

$$8. \text{ RAZON DE ENDEUDAMIENTO} = \frac{\text{PASIVO TOTAL}}{\text{ACTIVO TOTAL}} = \%$$

ANÁLISIS DE RENTABILIDAD

Miden la capacidad de generación de utilidad por parte de la empresa. Tienen por objetivo apreciar el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones y políticas en la administración de los fondos de la empresa. Evalúan los resultados económicos de la actividad empresarial. Expresan el rendimiento de la empresa en relación con sus ventas, activos o capital. Es importante conocer estas cifras, ya que la empresa necesita producir utilidad para poder existir. Relacionan directamente la capacidad de generar fondos en operaciones de corto plazo.³⁷

Indicadores negativos expresan la etapa de des acumulación que la empresa está atravesando y que afectará toda su estructura al exigir mayores costos financieros o un mayor esfuerzo de los dueños, para mantener el negocio. Los indicadores de rentabilidad son muy variados, los más importantes y que estudiamos aquí son: la rentabilidad sobre el patrimonio, rentabilidad sobre activos totales y margen neto sobre ventas.

³⁷ RATIOS FINANCIEROS Y MATEMATICAS DE LA MERCADOTECNIA.pdf
César Aching Guzmán
Pag.12-13

Rendimiento sobre el patrimonio

Esta razón lo obtenemos dividiendo la utilidad neta entre el patrimonio neto de la empresa. Mide la rentabilidad de los fondos aportados por el inversionista.

$$9. \text{ RENDIMIENTO SOBRE EL PATRIMONIO} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{CAPITAL O PATRIMONIO}} = \%$$

Rendimiento sobre la inversión

Lo obtenemos dividiendo la utilidad neta entre los activos totales de la empresa, para establecer la efectividad total de la administración y producir utilidades sobre los activos totales disponibles. Es una medida de la rentabilidad del negocio como proyecto independiente de los accionistas.

$$10. \text{ RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSION} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{ACTIVO TOTAL}} = \%$$

Utilidad activo

Este ratio indica la eficiencia en el uso de los activos de una empresa, lo calculamos dividiendo las utilidades antes de intereses e impuestos por el monto de activos.

$$11. \text{ UT. ACTIVO} = \frac{\text{UT. ANTES DE INTERSES E IMPUESTOS}}{\text{ACTIVO}^{38}} = \%$$

Utilidad ventas

Este ratio expresa la utilidad obtenida por la empresa, por cada UM de ventas. Lo obtenemos dividiendo la utilidad antes de intereses e impuestos por el valor de activos.

$$12. \text{ UT. VENTAS} = \frac{\text{UT. ANTES DE INTERSES E IMPUESTOS}}{\text{VENTAS}} = \%$$

³⁸ RATIOS FINANCIEROS Y MATEMATICAS DE LA MERCADOTECNIA.pdf
César Aching Guzmán
Pag.14

Margen bruto y neto de utilidad

Margen Bruto

Este ratio relaciona las ventas menos el costo de ventas con las ventas. Indica la cantidad que se obtiene de utilidad por cada UM de ventas, después de que la empresa ha cubierto el costo de los bienes que produce y/o vende.

$$13. \text{ MARGEN DE UTILIDAD BRUTA} = \frac{\text{VENTAS} - \text{COSTOS DE VENTAS}}{\text{VENTAS}} = \%$$

Indica las ganancias en relación con las ventas, deducido los costos de producción de los bienes vendidos. Nos dice también la eficiencia de las operaciones y la forma como son asignados los precios de los productos.

Cuanto más grande sea el margen bruto de utilidad, será mejor, pues significa que tiene un bajo costo de las mercancías que produce y/ o vende.

Margen Neto

Rentabilidad más específico que el anterior. Relaciona la utilidad líquida con el nivel de las ventas netas. Mide el porcentaje de cada UM de ventas que queda después de que todos los gastos, incluyendo los impuestos, han sido deducidos. Cuanto más grande sea el margen neto de la empresa tanto mejor.

$$14. \text{ MARGEN NETO DE UTILIDAD} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{VENTAS NETAS}} = \%$$

Análisis DU - PONT

Para explicar por ejemplo, los bajos márgenes netos de venta y corregir la distorsión que esto produce, es indispensable combinar esta razón con otra y obtener así una posición más realista de la empresa. A esto nos ayuda el análisis DUPONT. Este ratio relaciona los índices de gestión y los márgenes de utilidad, mostrando la interacción de ello en la rentabilidad del activo.

$$15. \text{ DUPONT} = \frac{\text{UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS}}{\text{ACTIVO TOTA}} = \%$$

Matemática de la Mercadotecnia

Los Estados Financieros en la Empresa

Los principales estados financieros que utilizan las empresas son dos:

El balance general muestra los activos, los pasivos y el patrimonio de una empresa en determinado momento. Mide la riqueza de la empresa.

El estado de resultados es el principal de los dos estados para obtener información de mercadotecnia. Muestra las ventas de la empresa, el costo de los bienes vendidos y los gastos durante el período dado de tiempo.

Refleja la actividad económica de una empresa en determinado momento. Al confrontar el estado de resultados de un periodo a otro, la firma puede detectar tendencias positivas o negativas y emprender las acciones más pertinentes³⁹

2.2 MARCO LEGAL

NORMAS CONSTITUCIONALES

Responsabilidades

Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente.
5. Respetar los derechos humanos y luchar por su cumplimiento.
9. Practicar la justicia y la solidaridad en el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de bienes y servicios.
10. Promover la unidad y la igualdad en la diversidad y en las relaciones interculturales.

³⁹ RATIOS FINANCIEROS Y MATEMATICAS DE LA MERCADOTECNIA.pdf
César Aching Guzmán
Pag.24

12. Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética.

Comunicación e información

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.

Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.

Comunicación social

Art. 384.- El sistema de comunicación social asegurará el ejercicio de los derechos de la comunicación, la información y la libertad de expresión, y fortalecerá la participación ciudadana.

El sistema se conformará por las instituciones y actores de carácter público, las políticas y la normativa; y los actores privados, ciudadanos y comunitarios que se integren voluntariamente a él. El Estado formulará la política pública de comunicación, con respeto irrestricto de la libertad de expresión y de los derechos de la comunicación consagrados en la Constitución y los instrumentos internacionales de derechos humanos. La ley definirá su organización, funcionamiento y las formas de participación ciudadana.

Derechos de libertad

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

4. Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación.

6. El derecho a opinar y expresar su pensamiento libremente y en todas sus formas y manifestaciones.

7. El derecho de toda persona agraviada por informaciones sin pruebas o inexactas, emitidas por medios de comunicación social, a la correspondiente rectificación, réplica o respuesta, en forma inmediata, obligatoria y gratuita, en el mismo espacio u horario.

16. El derecho a la libertad de contratación.

17. El derecho a la libertad de trabajo. Nadie será obligado a realizar un trabajo gratuito o forzoso, salvo los casos que determine la ley.

25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

Trabajo y producción

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente.

La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art. 334.- El Estado promoverá el acceso equitativo a los factores de producción, para lo cual le corresponderá:

1. Evitar la concentración o acaparamiento de factores y recursos productivos, promover su redistribución y eliminar privilegios o desigualdades en el acceso a ellos.
3. Impulsar y apoyar el desarrollo y la difusión de conocimientos y tecnologías orientados a los procesos de producción.
4. Desarrollar políticas de fomento a la producción nacional en todos los sectores, en especial para garantizar la soberanía alimentaria y la soberanía energética, generar empleo y valor agregado.

Art. 335.- El Estado regulará, controlará e intervendrá, cuando sea necesario, en los intercambios y transacciones económicas; y sancionará la explotación, usura, acaparamiento, simulación, intermediación especulativa de los bienes y servicios, así como toda forma de perjuicio a los derechos económicos y a los bienes públicos y colectivos.

El Estado definirá una política de precios orientada a proteger la producción nacional, establecerá los mecanismos de sanción para evitar cualquier práctica de monopolio y oligopolio privados, o de abuso de posición de dominio en el mercado y otras prácticas de competencia desleal.

Política comercial

Art. 304.- La política comercial tendrá los siguientes objetivos:

1. Desarrollar, fortalecer y dinamizar los mercados internos a partir del objetivo estratégico establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.
3. Fortalecer el aparato productivo y la producción nacionales.
6. Evitar las prácticas monopólicas y oligopólicas, particularmente en el sector privado, y otras que afecten el funcionamiento de los mercados.

Sistema financiero

Art. 308.- Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura.

La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del

Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia.

Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.

Art. 312.- Las entidades o grupos financieros no podrán poseer participaciones permanentes, totales o parciales, en empresas ajenas a la actividad financiera.

Se prohíbe la participación en el control del capital, la inversión o el patrimonio de los medios de comunicación social, a entidades o grupos financieros, sus representantes legales, miembros de su directorio y accionistas.

Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley.⁴⁰

NORMAS LEGALES

Ley Orgánica de Comunicación

Disposiciones preliminares y definiciones

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

Art. 2.- Titularidad y exigibilidad de los derechos.-Son titulares de los derechos establecidos en esta Ley, individuales colectivamente, todas las personas ecuatorianas y extranjeras que residen de manera regular en el territorio nacional, sin importar su cargo o función en la gestión pública o la actividad privada, así como los nacionales que residen en el exterior en los términos y alcances en que sea aplicable la jurisdicción ecuatoriana.

Art. 3.- Contenido comunicacional.-Para los efectos de esta ley, se entenderá por contenido todo tipo de información u opinión que se produzca, reciba, difunda e intercambie a través de los medios de comunicación social.

Art. 7.- Información de relevancia pública o de interés general.-Es la información difundida a través de los medios de comunicación acerca de los asuntos públicos y de interés general.

La información o contenidos considerados de entretenimiento, que sean difundidos a través de los medios de comunicación, adquieren la condición de información de relevancia pública, cuando en tales contenidos se viole el derecho a la honra de las personas u otros derechos constitucionalmente establecidos.

⁴⁰NORMAS CONSTITUCIONALES

Art. 8.- Prevalencia en la difusión de contenidos.- Los medios de comunicación, en forma general, difundirán contenidos de carácter informativo, educativo y cultural, en forma prevalente.

Estos contenidos deberán propender a localizar y ser difusores de los valores y los derechos fundamentales consignados en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos.

Principios

Art. 10.- Normas deontológicas.- Todas las personas naturales o jurídicas que participen en el proceso comunicacional deberán considerar las siguientes normas mínimas, de acuerdo a las características propias de los medios que utilizan para difundir información y opiniones:

1. Referidos a la dignidad humana:

- a. Respetar la honra y la reputación de las personas;
- b. Abstenerse de realizar y difundir contenidos y comentarios discriminatorios; y,
- c. Respetar la intimidad personal y familiar.

2. Relacionados con los grupos de atención prioritaria:

- a. No incitar a que los niños, niñas y adolescentes imiten comportamientos perjudiciales o peligrosos para su salud;
- b. Abstenerse de usar y difundir imágenes o menciones identificativas que atenten contra la dignidad o los derechos de las personas con graves patologías o discapacidades;
- c. Evitar la representación positiva de escenas donde se haga burla de discapacidades físicas o psíquicas de las personas;

- d. Abstenerse de emitir imágenes o menciones identificativas de niños, niñas y adolescentes como autores, testigos o víctimas de actos ilícitos; salvo el caso que, en aplicación del interés superior del niño, sea dispuesto por autoridad competente;
- e. Proteger el derecho a la imagen y privacidad de adolescentes en conflicto con la ley penal, en concordancia con las disposiciones del Código de la Niñez y Adolescencia; y,
- f. Abstenerse de emitir contenidos que atenten contra la dignidad de los adultos mayores, o proyecten una visión negativa del envejecimiento.

3. Concernientes al ejercicio profesional:

- a. Respetar los presupuestos constitucionales de verificación, oportunidad, contextualización y contrastación en la difusión de información de relevancia pública o interés general;
- b. Abstenerse de omitir y tergiversar intencionalmente elementos de la información u opiniones difundidas;
- c. Abstenerse de obtener información o imágenes con métodos ilícitos;
- d. Evitar un tratamiento morboso a la información sobre crímenes, accidentes, catástrofes u otros eventos similares;
- e. Defender y ejercer el derecho a la cláusula de conciencia;
- f. Impedir la censura en cualquiera de sus formas, independientemente de quien pretenda realizarla;
- g. No aceptar presiones externas en el cumplimiento de la labor periodística;
- h. Ejercer y respetar los derechos a la reserva de fuente y el secreto profesional;
- i. Abstenerse de usar la condición de periodista o comunicador social para obtener beneficios personales;
- j. No utilizar en provecho propio información privilegiada, obtenida en forma confidencial en el ejercicio de su función informativa; y,

k. Respetar los derechos de autor y las normas dactilas.

4. Relacionados con las prácticas de los medios de comunicación social:

a. Respetar la libertad de expresión, de comentario y de crítica;

b. Rectificar, a la brevedad posible, las informaciones que se hayan demostrado como falsas o erróneas;

c. Respetar el derecho a la presunción de inocencia;

d. Abstenerse de difundir publrreportajes como si fuese material informativo;

e. Cuidar que los titulares sean coherentes y consistentes con el contenido de las noticias;

f. Distinguir de forma inequívoca entre noticias y opiniones;

g. Distinguir claramente entre el material informativo, el material editorial y el material comercial o publicitario;

h. Evitar difundir, de forma positiva las Conductas irresponsables con el medioambiente;

i. Asumir la responsabilidad de la información y opiniones que se difundan; y,

j. Abstenerse de realizar prácticas de linchamiento mediático, entendiendo por tales, la difusión de información

Concertada y reiterativa, de manera directa

O por terceros, a través de los medios de comunicación

Destinada a desprestigiar a una persona natural o jurídica o reducir su credibilidad pública.

El incumplimiento de las normas deontológicas establecidas en este artículo podrá ser denunciado por cualquier ciudadano u organización ante la Superintendencia de la Información y Comunicación, la que, luego de comprobar la veracidad de lo

denunciado, emitirá una amonestación escrita, siempre que no constituya una infracción que amerite otra sanción o medida administrativa establecida en esta Ley.

Derechos de libertad

Art. 17.- Derecho a la libertad de expresión y opinión.-Todas las personas tienen derecho a expresarse y opinar libremente de cualquier forma y por cualquier medio, y serán responsables por sus expresiones de acuerdo a la ley.

Art. 20.- Responsabilidad ulterior de los medios de comunicación.- Habrá lugar a responsabilidad ulterior de los medios de comunicación, en los ámbitos administrativo, civil y penal cuando los contenidos difundidos sean asumidos expresamente por el medio o no se hallen atribuidos explícitamente a otra persona.

Los comentarios formulados al pie de las publicaciones electrónicas en las páginas web de los medios de comunicación legalmente constituidos serán responsabilidad

Personal de quienes los efectúen, salvo

Medios omitan cumplir con una de las siguientes acciones:

1. Informar de manera clara al usuario sobre su responsabilidad personal respecto de los comentarios emitidos;
2. Generar mecanismos de registro de los datos personales que permitan su identificación, como nombre, dirección electrónica, cédula de ciudadanía o identidad, o;
3. Diseñar e implementar mecanismos de autorregulación que eviten la publicación, y permitan la denuncia y eliminación de contenidos que lesionen los derechos consagrados en la Constitución y la ley.

Los medios de comunicación solo podrán reproducir mensajes de las redes sociales cuando el emisor de tales mensajes esté debidamente identificado; si los medios de comunicación no cumplen con esta obligación, tendrán la misma responsabilidad establecida para los contenidos publicados en su página web que no se hallen atribuidos explícitamente a otra persona.

Art. 22.- Derecho a recibir información de relevancia pública veraz.- Todas las personas tienen derecho a que la información de relevancia pública que reciben a través de los medios de comunicación sea verificada, contrastada, precisa y contextualizada.

La verificación implica constatar que los hechos difundidos efectivamente hayan sucedido.

La contrastación implica recoger y publicar, de forma equilibrada, las versiones de las personas involucradas en los hechos narrados, salvo que cualquiera de ellas se haya negado a proporcionar su versión, de lo cual se dejará constancia expresa en la nota periodística.

La precisión implica recoger y publicar con exactitud los datos cuantitativos y cualitativos que se integran a la narración periodística de los hechos. Son datos cualitativos los nombres, parentesco, función, cargo, actividad o cualquier otro que establezca conexidad de las personas con los hechos narrados. Si no fuese posible verificar los datos cuantitativos o cualitativos, los primeros serán presentados como estimaciones y los segundos serán presentados como suposiciones.

La contextualización implica poner en conocimiento de la audiencia los antecedentes sobre los hechos y las personas que forman parte de la narración periodística.

Si las personas que son citadas como fuentes de información u opinión tienen un interés específico o vinculación de orden electoral, política, económica o de parentesco en relación a las personas o a los hechos que forman parte de la narración periodística, esto deberá mencionarse como dato de identificación de la fuente.

Art. 23.- Derecho a la rectificación.- Todas las personas tienen derecho a que los medios de comunicación rectifiquen la información que han difundido sobre ellas, sus familiares o sobre los asuntos a su cargo cuando existan deficiencias en la verificación, contrastación y precisión de la información de relevancia pública de acuerdo a lo establecido en el artículo 22 de esta Ley.

Los medios de comunicación tienen la obligación jurídica de publicar dentro del plazo de 72 horas, contadas a partir de presentado el reclamo de la persona afectada, de forma gratuita, con las mismas características, dimensiones y en el mismo espacio, sección u horario; las rectificaciones a las que haya lugar.

En caso de que el medio de comunicación no viabilice por su propia iniciativa el derecho de rectificación, la Superintendencia de la Información y Comunicación podrá disponer, previa la calificación de la pertinencia del reclamo, las siguientes medidas administrativas:

1. La rectificación y la disculpa pública de la directora o del director del medio de comunicación presentada por escrito a los afectados directos con copia al Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicación, la cual se publicará en su página web y en la primera interfaz de la página web del medio de comunicación por un plazo no menor a siete días consecutivos;
2. Lectura o transcripción de la rectificación y la disculpa pública en el mismo espacio, programas, secciones y medio de comunicación en que se difundió la información no demostrada, falsa o inexacta;
3. Solo en caso de reincidencia que tenga lugar dentro de un año se impondrá una multa equivalente al 10% de la facturación promediada de los últimos tres meses presentada en sus declaraciones al Servicio de Rentas Internas, sin perjuicio de cumplir lo establecido en los numerales 1 y 2 de este artículo; y,
4. En caso de nuevas reincidencias, la multa será el doble de lo cobrado en cada ocasión anterior, sin perjuicio de cumplir lo establecido en los numerales 1 y 2 de este artículo.

En el caso de los medios de comunicación públicos o comunitarios que no tengan facturación, la multa será del 10% de la doceava parte de su presupuesto anual.

El cumplimiento de estas medidas administrativas, no excluye las acciones judiciales a las que haya lugar por la difusión de información no demostrada, falsa o inexacta.

Art. 28.- Copias de programas o impresos.- Toda persona que se sienta afectada por informaciones de un medio de comunicación, podrá solicitar fundadamente copias de los programas o publicaciones.

Los medios de comunicación tienen la obligación de atender favorablemente, en un término no mayor a 3 días, las solicitudes de entrega de copias de los programas o publicaciones que sean presentadas por escrito.

La falta de cumplimiento de esta obligación, será sancionada administrativamente por la Superintendencia de la Información y Comunicación con una multa de 1 a 4 remuneraciones básicas mínimas unificadas del trabajo en general para el medio que no atienda oportunamente este pedido, sin perjuicio de que emita inmediatamente la copia solicitada.

Art. 30.- Información de circulación restringida.- No podrá circular libremente, en especial a través de los medios de comunicación, la siguiente información:

1. Aquella que esté protegida expresamente con una cláusula de reserva previamente establecida en la ley;
2. La información acerca de datos personales y la que provenga de las comunicaciones personales, cuya difusión no ha sido debidamente autorizada por el titular, por la ley o por juez competente;
3. La información producida por la Fiscalía en el marco de una indagación previa; y,
4. La información acerca de las niñas, niños y adolescentes que viole sus derechos según lo establecido en el Código de la Niñez y Adolescencia.

La persona que realice la difusión de información establecida en los literales anteriores será sancionada administrativamente por la Superintendencia de Información y Comunicación con una multa de 10 a 20 remuneraciones básicas mínimas unificadas, sin perjuicio de que responda judicialmente, de ser el caso, por la comisión de delitos y/o por los daños causados y por su reparación integral.

Derechos de igualdad e interculturalidad

Art. 33.- Derecho a la creación de medios de comunicación social.- Todas las personas, en igualdad de oportunidades y condiciones, tienen derecho a formar medios de comunicación, con las limitaciones constitucionales y legales establecidas para las entidades o grupos financieros y empresariales, sus representantes legales, miembros de su directorio y accionistas.

La violación de este derecho se sancionará de acuerdo a la ley.

Art. 34.- Derecho al acceso a frecuencias.- Todas las personas en forma individual y colectiva tienen derecho acceder, en igualdad de condiciones, al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico, asignadas para los servicios de radio y televisión abierta y por suscripción en los términos que señala la ley.

Art. 40.- Derecho a la reserva de la fuente.- Ninguna persona que difunda información de interés general, podrá ser obligada a revelar la fuente de la información. Esta protección no le exime de responsabilidad ulterior.

La información sobre la identidad de una fuente obtenida ilegal y forzosamente, carecerá de todo valor jurídico; y, los riesgos, daños y perjuicios a los que tal fuente quede expuesta serán imputables a quien forzó la revelación de su identidad, quedando obligado a efectuar la reparación integral de los daños.

Medios de comunicación privados

Art. 84.- Definición.- Los medios de comunicación privados son personas naturales o jurídicas de derecho privado con o sin finalidad de lucro, cuyo objeto es la prestación de servicios públicos de comunicación con responsabilidad social.

Publicidad

Art. 92.- Actores de la publicidad.- La interrelación comercial entre los anunciantes, agencias de publicidad, medios de comunicación social y demás actores de gestión publicitaria se regulará a través del reglamento de esta ley, con el objeto de establecer

parámetros de equidad, respeto y responsabilidad social, así como evitar formas de control monopólico u oligopólico del mercado publicitario.

La creatividad publicitaria será reconocida y protegida con los derechos de autor y las demás normas previstas en la Ley de Propiedad Intelectual.

Los actores de la gestión publicitaria responsables de la creación, realización y difusión de los productos publicitarios recibirán en todos los casos el reconocimiento intelectual y económico correspondiente por los derechos de autor sobre dichos productos.

Art. 93.- Extensión de la publicidad.- La extensión de la publicidad en los medios de comunicación se determinará reglamentariamente por el Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicación, con base en parámetros técnicos y estándares internacionales en el marco del equilibrio razonable entre contenido y publicidad comercial.

Art. 94.- Protección de derechos en publicidad y propaganda.- La publicidad y propaganda respetarán los derechos garantizados por la Constitución y los tratados internacionales.

Se prohíbe la publicidad engañosa así como todo tipo de publicidad o propaganda de pornografía infantil, de bebidas alcohólicas, de cigarrillos y sustancias estupefacientes y psicotrópicas.

Los medios de comunicación no podrán publicitar productos cuyo uso regular o recurrente produzca afectaciones a la salud de las personas, el Ministerio de Salud Pública elaborará el listado de estos productos.

La publicidad de productos destinados a la alimentación y la salud deberá tener autorización previa del Ministerio de Salud.

La publicidad que se curse en los programas infantiles será debidamente calificada por el Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicación a través del respectivo reglamento.

El Superintendente de la Información y Comunicación dispondrá la suspensión de la publicidad que circula a través de los medios de comunicación cuando ésta viole las prohibiciones establecidas en este artículo o induzca a la violencia, la discriminación, el racismo, la toxicomanía, el sexismo, la intolerancia religiosa o política y toda aquella que atente contra los derechos reconocidos en la Constitución. Esta medida puede ser revocada por el mismo Superintendente o por juez competente, en las condiciones que determina la ley.

Producción nacional

Art. 97.- Espacio para la producción audiovisual nacional.- Los medios de comunicación audiovisual, cuya señal es de origen nacional, destinarán de manera progresiva, al menos el 60% de su programación diaria en el horario apto para todo público, a la difusión de contenidos de producción nacional. Este contenido de origen nacional deberá incluir al menos un 10% de producción nacional independiente, calculado en función de la programación total diaria del medio.

La difusión de contenidos de producción nacional que no puedan ser transmitidos en horario apto para todo público será imputable a la cuota de pantalla que deben cumplir los medios de comunicación audiovisual.

Para el cómputo del porcentaje destinado a la producción nacional y nacional independiente se exceptuará el tiempo dedicado a publicidad o servicios de tele venta.

La cuota de pantalla para la producción nacional independiente se cumplirá con obras de productores acreditados por la autoridad encargada del fomento del cine y de la producción audiovisual nacional.

Del espectro radioeléctrico

Art. 105.- Administración del espectro radioeléctrico.- El espectro radioeléctrico es un bien de dominio público del Estado, inalienable, imprescriptible inembargable.

La administración para el uso y aprovechamiento técnico de este recurso público estratégico la ejercerá el Estado central a través de la autoridad de telecomunicaciones.

En ningún caso, la administración del espectro radioeléctrico implica realizar actividades de control sobre los contenidos de los medios de comunicación.

Código de Trabajo

Definiciones y reglas generales

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

De las obligaciones del empleador y del trabajador

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las disposiciones legales y a las órdenes de las autoridades sanitarias;
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;
4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;
5. Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos;
6. Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieren diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios

de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros.

El valor de dichos artículos le será descontado al trabajador al tiempo de pagársele su remuneración.

Los empresarios que no dieren cumplimiento a esta obligación serán sancionados con multa de 4 a 20 dólares de los Estados Unidos de América diarios, tomando en consideración la capacidad económica de la empresa y el número de trabajadores afectados, sanción que subsistirá hasta que se cumpla la obligación;

7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan;

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

9. Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones;

10. Respetar las asociaciones de trabajadores;

11. Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar comisiones de la asociación a que pertenezcan, siempre que ésta dé aviso al empleador con la oportunidad debida.

Los trabajadores comisionados gozarán de licencia por el tiempo necesario y volverán al puesto que ocupaban conservando todos los derechos derivados de sus respectivos contratos; pero no ganarán la remuneración correspondiente al tiempo perdido;

12. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

14. Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo.

Cuando el trabajador se separare definitivamente, el empleador estará obligado a conferirle un certificado que acredite:

a) El tiempo de servicio; b) La clase o clases de trabajo; y, c) Los salarios o sueldos percibidos;

15. Atender las reclamaciones de los trabajadores;

16. Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo;

17. Facilitar la inspección y vigilancia que las autoridades practiquen en los locales de trabajo, para cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones de este Código y darles los informes que para ese efecto sean indispensables.

Los empleadores podrán exigir que presenten credenciales;

18. Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador;

19. Pagar al trabajador, cuando no tenga derecho a la prestación por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cincuenta por ciento de su remuneración en caso de enfermedad no profesional, hasta por dos meses en cada año, previo certificado médico que acredite la imposibilidad para el trabajo o la necesidad de descanso;

20. Proporcionar a las asociaciones de trabajadores, si lo solicitaren, un local para que instalen sus oficinas en los centros de trabajo situados fuera de las poblaciones. Si no existiere uno adecuado, la asociación podrá emplear para este fin cualquiera de los locales asignados para alojamiento de los trabajadores;
21. Descontar de las remuneraciones las cuotas que, según los estatutos de la asociación, tengan que abonar los trabajadores, siempre que la asociación lo solicite;
22. Pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando, por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia;
23. Entregar a la asociación a la cual pertenezca el trabajador multado, el cincuenta por ciento de las multas, que le imponga por incumplimiento del contrato de trabajo;
24. La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social titulado. Las que tuvieren trescientos o más, contratarán otro trabajador social por cada trescientos de excedente. Las atribuciones y deberes de tales trabajadores sociales serán los inherentes a su función y a los que se determinen en el título pertinente a la "Organización, Competencia y Procedimiento";
25. Pagar al trabajador reemplazante una remuneración no inferior a la básica que corresponda al reemplazado;
26. Acordar con los trabajadores o con los representantes de la asociación mayoritaria de ellos, el procedimiento de quejas y la constitución del comité obrero patronal;
27. Conceder permiso o declarar en comisión de servicio hasta por un año y con derecho a remuneración hasta por seis meses al trabajador que, teniendo más de cinco años de actividad laboral y no menos de dos años de trabajo en la misma empresa, obtuviere beca para estudios en el extranjero, en materia relacionada con la actividad laboral que ejercita, o para especializarse en establecimientos oficiales del país, siempre que la empresa cuente con quince o más trabajadores y el número de becarios no exceda del dos por ciento del total de ellos.

El becario, al regresar al país, deberá prestar sus servicios por lo menos durante dos años en la misma empresa;

28. Facilitar, sin menoscabo de las labores de la empresa, la propaganda interna en pro de la asociación en los sitios de trabajo, la misma que será de estricto carácter sindicalista;

29. Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios;

30. Conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador, en caso de fallecimiento de su cónyuge o de su conviviente en unión de hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad;

31. Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social;

32. Las empresas empleadoras registradas en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social están obligadas a exhibir, en lugar visible y al alcance de todos sus trabajadores, las planillas mensuales de remisión de aportes individuales y patronales y de descuentos, y las correspondientes al pago de fondo de reserva, debidamente selladas por el respectivo Departamento del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Los inspectores del trabajo y los inspectores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social tienen la obligación de controlar el cumplimiento de esta obligación; se concede, además, acción popular para denunciar el incumplimiento.

Las empresas empleadoras que no cumplieren con la obligación que establece este numeral serán sancionadas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social con la multa de un salario mínimo vital, cada vez, concediéndoles el plazo máximo de diez días para este pago, vencido el cual procederá al cobro por la coactiva;

33. El empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad, en el primer año de vigencia de esta Ley, contado desde la fecha de su publicación en el Registro Oficial. En el segundo año, la contratación será del 1% del total de los trabajadores, en el tercer año el 2%, en el cuarto año el 3% hasta llegar al quinto año en donde la contratación será del 4% del total de los trabajadores, siendo ese el porcentaje fijo que se aplicará en los sucesivos años.

Esta obligación se hace extensiva a las empresas legalmente autorizadas para la tercerización de servicios o intermediación laboral.

El contrato laboral deberá ser escrito e inscrito en la Inspección del Trabajo correspondiente, que mantendrá un registro específico para el caso. La persona con discapacidad impedida para suscribir un contrato de trabajo, lo realizará por medio de su representante legal o tutor. Tal condición se demostrará con el carné expedido por el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS).

El empleador que incumpla con lo dispuesto en este numeral, será sancionado con una multa mensual equivalente a diez remuneraciones básicas mínimas unificadas del trabajador en general; y, en el caso de las empresas y entidades del Estado, la respectiva autoridad nominadora, será

sancionada administrativa y pecuniariamente con un sueldo básico; multa y sanción que serán impuestas por el Director General del Trabajo, hasta que cumpla la obligación, la misma que ingresará en un cincuenta por ciento a las cuentas del Ministerio de Trabajo y Empleo y será destinado a fortalecer los sistemas de supervisión y control de dicho portafolio a través de su Unidad de Discapacidades; y, el otro cincuenta por ciento al Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) para dar cumplimiento a los fines específicos previstos en la Ley de Discapacidades;

34. Contratar un porcentaje mínimo de trabajadoras, porcentaje que será establecido por las Comisiones Sectoriales del Ministerio de Trabajo y Empleo, establecidas en el artículo 122 de este Código.

35. Las empresas e instituciones, públicas o privadas, para facilitar la inclusión de las personas con discapacidad al empleo, harán las adaptaciones a los puestos de trabajo de conformidad con las disposiciones de la Ley de Discapacidades, normas INEN sobre accesibilidad al medio físico y los convenios, acuerdos, declaraciones internacionales legalmente suscritos por el país.

Art. 44.- Prohibiciones al empleador.- Prohíbese al empleador:

a) Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado; b) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas; c) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados; d) Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo; e) Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración; f) Obligar al trabajador, por cualquier medio, a retirarse de la asociación a que pertenezca o a que vote por determinada candidatura; g) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores; h) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores; i) Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo; j) Inferir o conculcar el derecho al libre desenvolvimiento de las actividades estrictamente sindicales de la respectiva organización de trabajadores; k) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren; y, l) Recibir en trabajos o empleos a ciudadanos remisos que no hayan arreglado su situación militar.

El empleador que violare esta prohibición, será sancionado con multa que se impondrá de conformidad con lo previsto en la Ley de Servicio Militar Obligatorio, en cada caso.

En caso de reincidencia, se duplicarán dichas multas.

Art. 45.-Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos; b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción; c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley; d) Observar buena conducta durante el trabajo; e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal; f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo; g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores; h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta; i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y, j) Las demás establecidas en este Código.

Art. 46.-Prohibiciones al trabajador.- Es prohibido al trabajador:

a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo; b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados; c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes; d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva; e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador; f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados; g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa; h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga; e, i) Abandonar el trabajo sin causa legal.

Art. 62.- Trabajo en días y horas de descanso obligatorio.- En los días y horas de descanso obligatorio el empleador no podrá exigir al trabajador labor alguna, ni aun por concepto de trabajo a destajo, exceptuándose los casos contemplados en el artículo 52 de este Código.

Art. 52.- Trabajo en sábados y domingos.- Las circunstancias por las que, accidental o permanentemente, se autorice el trabajo en los días sábados y domingos, no podrán ser otras que éstas:

1. Necesidad de evitar un grave daño al establecimiento o explotación amenazado por la inminencia de un accidente; y, en general, por caso fortuito o fuerza mayor que demande atención impostergable. Cuando esto ocurra no es necesario que preceda autorización del inspector del trabajo, pero el empleador quedará obligado a comunicárselo dentro de las veinticuatro horas siguientes al peligro o accidente, bajo multa que será impuesta de conformidad con lo previsto en el artículo 628 de este Código, que impondrá el inspector del trabajo.

En estos casos, el trabajo deberá limitarse al tiempo estrictamente necesario para atender el daño o peligro; y,

2. La condición manifiesta de que la industria, explotación o labor no pueda interrumpirse por la naturaleza de las necesidades que satisfacen, por razones de carácter técnico o porque su interrupción irroque perjuicios al interés público.

Art. 628.- Caso de violación de las normas del Código del Trabajo.- Las violaciones de las normas de este Código, serán sancionadas en la forma prescrita en los artículos pertinentes y, cuando no se haya fijado sanción especial, el Director Regional del Trabajo podrá imponer multas de hasta doscientos dólares de los Estados Unidos de América, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 95 del Código de la Niñez y Adolescencia.

Los jueces y los inspectores del trabajo podrán imponer multas hasta de cincuenta dólares de los Estados Unidos de América.

Para la aplicación de las multas, se tomarán en cuenta las circunstancias y la gravedad de la infracción, así como la capacidad económica del trasgresor.

Art. 172.-Causas por las que el empleador puede dar por terminado el contrato.- El empleador podrá dar por terminado el contrato de trabajo, previo visto bueno, en los siguientes casos:

1. Por faltas repetidas e injustificadas de puntualidad o de asistencia al trabajo o por abandono de éste por un tiempo mayor de tres días consecutivos, sin causa justa y siempre que dichas causales se hayan producido dentro de un período mensual de labor;
2. Por indisciplina o desobediencia graves a los reglamentos internos legalmente aprobados;
3. Por falta de probidad o por conducta inmoral del trabajador;
4. Por injurias graves irrogadas al empleador, su cónyuge o conviviente en unión de hecho, ascendientes o descendientes, o a su representante;
5. Por ineptitud manifiesta del trabajador, respecto de la ocupación o labor para la cual se comprometió;
6. Por denuncia injustificada contra el empleador respecto de sus obligaciones en el Seguro Social. Mas, si fuere justificada la denuncia, quedará asegurada la estabilidad del trabajador, por dos años, en trabajos permanentes; y,
7. Por no acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la ley, por sus reglamentos o por la autoridad competente; o por contrariar, sin debida justificación, las prescripciones y dictámenes médicos.

Art. 183.-Calificación del visto bueno.- En los casos contemplados en los artículos 172 y 173 de este Código, las causas aducidas para la terminación del contrato, deberán ser calificadas por el inspector del trabajo, quien concederá o negará su visto bueno a la causa alegada por el peticionario, ciñéndose a lo prescrito en el capítulo "Del Procedimiento".

La resolución del inspector no quita el derecho de acudir ante el Juez del Trabajo, pues, sólo tendrá valor de informe que se lo apreciará con criterio judicial, en relación con las pruebas rendidas en el juicio.

Art. 621.-Solicitud de visto bueno.- El inspector que reciba una solicitud tendiente a dar por terminado un contrato de trabajo por alguno de los motivos determinados en los artículos 172 y 173 de este Código, notificará al interesado dentro de veinticuatro horas, concediéndole dos días para que conteste. Con la contestación, o en rebeldía, procederá a investigar el fundamento de la solicitud y dictará su resolución dentro del tercer día, otorgando o negando el visto bueno. En la resolución deberán constar los datos y motivos en que se funde.

Art. 622.- Suspensión de relaciones laborales.- En los casos de visto bueno el inspector podrá disponer, a solicitud del empleador, la suspensión inmediata de las relaciones laborales, siempre que consigne el valor de la remuneración equivalente a un mes, la misma que será entregada al trabajador si el visto bueno fuere negado. En este caso, además, el empleador deberá reintegrarle a su trabajo, so pena de incurrir en las sanciones e indemnizaciones correspondientes al despido intempestivo.⁴¹

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Viabilidad

Es una cualidad que tiene posibilidades de llevarse a cabo o de concretarse gracias a sus características. El concepto también hace referencia a la situación del camino donde se transita.

Management

William Spriegel – “Management es esa función de una empresa que se ocupa de la dirección y control de las diferentes actividades para lograr los objetivos del negocio”.⁴²

⁴¹NORMAS LEGALES

⁴² Citado por William Spriegel

S. George – “Management consiste en obtener cosas hechas a través de otros. Gerente es alguien que logra los objetivos dirigiendo los esfuerzos de los demás”.⁴³

De las definiciones citadas anteriormente se puede decir que “management” es una técnica de extirpar el trabajo de otros de manera integrada y coordinada para lograr los objetivos específicos y uso productivo de recursos materiales. Puede definirse como “movilizar recursos físicos, humanos y financieros y planificar su utilización para operaciones comerciales de manera tal de lograr metas definidas”

Reticencias

Es una palabra que designa a la condición de duda o de no efectuar algo de manera segura. La reticencia representa a aquellas personas que ante acordadas actividades o actos no solucionan el modo en que actúan si no que dudan y se muestran resistidos a diferentes opciones. La reticencia puede ser útil a veces pero también puede ser inconveniente cuando se pide a alguien que tome una decisión importante.

Intrínseco

Que es propio o característico de una cosa por sí misma y no por causas exteriores.

Cultura organizacional

La cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido entre sus miembros y que distingue a una organización de las otras. También podemos decir que este método contiene un grupo de características clave que la organización debe valorar.

Cuadro de Mando Integral

Un cuadro de mando integral (CMI) es una herramienta de gestión que ayuda a la toma de decisiones directivas al proporcionar información periódica sobre el nivel de cumplimiento de los objetivos previamente establecidos mediante indicadores. El CMI

⁴³ Citado por S. George

permite la translación de la estrategia de la organización en objetivos concretos y la evaluación de la interrelación entre los diferentes indicadores.

El CMI favorece la transparencia en la gestión y el establecimiento de un equilibrio entre las acciones inmediatas y las líneas estratégicas. Como herramienta de gestión, el CMI es un concepto dinámico que da un apoyo continuo a la toma de decisiones, contribuye a comunicar la estrategia e implica a las personas en su elaboración y seguimiento.

Manual de Procedimientos

Es el instrumento que contiene la descripción de acciones que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

Organismo Social

Es una entidad social con capacidad jurídica para realizar fines específicos, estables y estructurados formalmente de tal modo que permita la eficiencia del trabajo en conjunto con el logro de sus objetivos como organización.

Eficacia y Eficiencia

La eficacia es lograr el objetivo o meta, de alguna manera consiste en hacer más con menos y la eficiencia es lograr el objetivo con el menor esfuerzo, por el mejor camino y por lo tanto, a menor costo.

Actividad

Conjunto de tareas necesarias para la obtención de resultados.

Sistema

Conjunto de técnicas que tiene como finalidad la obtención de un objetivo.

Analogía

significa comparación o relación entre varias razones o conceptos; comparar o relacionar dos o más seres u objetos, a través de la razón, señalando características generales y particulares, generando razonamientos basados en la existencia de

semejanzas entre estos, aplicando a uno de ellos una relación o una propiedad que está claramente establecida en el otro.

En el aspecto lógico, apunta a la representación que logramos formarnos de la cosa, como objeto en la conciencia; y, como representación, como objeto lógico del pensamiento, recibe de este ciertas propiedades como la abstracción, la universalidad, etc., que permite comparar un objeto con otros, en sus semejanzas y en sus diferencias.¹ Habilidad del pensamiento que nos permite incorporar datos nuevos a los conocimientos que hemos adquirido anteriormente, la observación, la comparación y las conexiones nos permiten comprender mejor la información sobre una problemática.

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

La implementación de la reingeniería administrativa ayudará a un mejor control desde los mandos medios para de esta manera disminuir las falencias que existen en la empresa

2.4.2 HIPÓTESIS PARTICULARES

Aplicando los sistemas de información tales como los Sistemas de Información para la Gestión (SIG) y los Sistemas de información para ejecutivos (EIS) correctas van a ayudar a mejorar el control de la empresa.

Encontrar los perfiles de los cargos que llenen las expectativas de la empresa ayudara a la eficiencia y eficacia de las personas que laboran en cada área de la empresa.

Las evaluaciones de competencia mejorara el rendimiento del personal y por ende obtendrán resultados mucho más óptimos.

Brindando incentivos al personal nos dará como resultado, trabajadores más comprometidos con la empresa.

2.4.3 DECLARACIÓN DE VARIABLES

Variables Independientes

- Herramientas administrativas
- Sistemas de información
- Talento Humano

Resultados del personal

- Incentivos al personal

Variables Dependientes

- Logro de los Objetivos Propuestos
- ordenamiento Organizacional
- Personal capacitado para perfiles de trabajo
- Rentabilidad de la empresa
- Compromiso empresarial

2.4.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Cuadro 1: Operacionalización de las variables

VARIABLE	TIPO	INDICADOR	CONCEPTO	TECNICA	INSTRUM.
Herramientas administrativas	Independ.	-aplicación de las H.A -Eficacia y eficiencia en las H.A -rendimiento mandos medios	Son los instrumentos que se utilizan para controlar el manejo de situaciones en la empresa.	encuesta	Cuestionario
Manejo correcto de funciones	Depend.	-designación correcta de responsabilidades -observación -manual de funciones	Es un seguimiento ordenado y sistematizado para realizar una tarea.	encuesta	Cuestionario
Sistemas de información	Independ.	-comunicación -observación -eficiencia en la distribución de información	Es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad u objetivo.	encuesta	Cuestionario
Ordenamiento Organizacional	Depend.	-perfil profesional -manual de funciones -ejecución de funciones	Es el efecto de cumplir correctamente las actividades que se realizan en la empresa.	encuesta	Cuestionario
Talento Humano	Independ.	-Experiencia laboral -nivel de conocimiento -desarrollo intelectual	Se refiere a la personas inteligentes o aptas para determinada ocupación, tiene la capacidad de resolver problemas dado que tiene las habilidades, destrezas y experiencia necesario para ello	encuesta	Cuestionario
Personal capacidad o para perfiles de trabajo	Depend.	-reclutamiento al personal -eficacia y eficiencia -mayor rendimiento	Personas que ya tienen la vasta experiencia en el cargo que ocupan.	encuesta	Cuestionario
Resultados del personal	Independ.	-Área administrativa -área de ventas -área de publicidad	Son los efectos que se obtiene de alguien ya sean positivos o negativos.	encuesta	Cuestionario
Rentabilidad de la empresa	Depend.	-Mayores ingresos -aumento de cartera -menos gastos en recursos innecesarios	Es la capacidad suficiente para obtener ganancias en la empresa.	encuesta	Cuestionario
Incentivos al personal	Independ.	-Mayor rendimiento -operatividad del sector -mayor eficiencia	Medios que se utilizan para que una persona realice con entusiasmo su trabajo.	encuesta	Cuestionario
Compromiso empresarial	Depend.	-número de empleados cumpliendo metas propuestas -puntualidad -responsabilidad	Lealtad que tiene una persona en su lugar de trabajo.	encuesta	Cuestionario

Responsable: Erika Freire y Eliana Torres

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION Y SU PERSPECTIVA GENERAL

Según su finalidad:

La investigación es **Fundamental** porque su finalidad es incrementar el conocimiento de los principios fundamentales ya establecidos y mejorar la realidad ya existente para un mejor manejo de las políticas y procedimientos.

La investigación es **Teórica** porque se quiere modificar lo que existe con la finalidad de mejorar su significado y acoplarlo a las necesidades de la empresa.

La investigación **Aplicada** (denomina también activa o dinámica) depende de sus descubrimientos y aportes teóricos, ya que se desea obtener problemas concretos con circunstancias y características concretas.

Este tipo de investigación nos va ayudar a encontrar cuales son las causas y efectos de que exista este mal manejo de los procedimientos y políticas de la organización y así hallar las soluciones a dichos problemas.

Según su objeto gnoseológico:

La investigación es **Exploratoria** porque se va realizar un seguimiento al personal del área administrativa a más de hacer un levantamiento de información el cual ayudara a verificar los cambios que se han ido presentando en la empresa.

La investigación es **Descriptiva** ya que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes, o sobre como una persona, grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta.

Es aplicable en el levantamiento de información, debido a que vamos a describir la situación que se vive actualmente el canal donde nace dicho problema por la falta de conocimientos y también por el descuido que existe de parte de los directivos ya que el problema es palpable y ellos no han tomado medidas para poder solucionar dichas falencias.

La Investigación es **Correlacional** porque se persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores.

Esta investigación nos permitirá determinar la relación entre la causa y el efecto que dan origen a cada una de nuestras variables dependientes e independientes de la problematización.

La investigación es **Explicativa** ya que se pretende conducir a un sentido de comprensión o entendimiento de un fenómeno. Apuntan a las causas de los eventos físicos o sociales. Pretenden responder a preguntas como: ¿por qué ocurre? ¿En qué condiciones ocurre? Son más estructurados y en la mayoría de los casos requieren del control y manipulación de las variables en un mayor o menor grado.

Esta investigación busca explicar los hechos que afectan a la situación del canal, dando así origen a las hipótesis que encontraremos con la intervención de dos o más variables, tales como la pérdida de documentación e inclusive un clima organizacional afectado por la falta de comunicación y la falta de compromiso de parte de los empleados.

Según su contexto:

La investigación es **De campo** porque se realiza directamente en el medio donde se presenta el problema de estudio; en el que podremos hacer un levantamiento de información por medio de análisis.

Según la orientación temporal:

La investigación es **Transversal** ya que su finalidad es mejorar lo que está causando una mala administración a la empresa evitando su desarrollo organizacional.

Entonces podemos decir que la finalidad de esta investigación es detectar cuáles son los problemas que están afectando la administración de la empresa y mediante la reestructuración de las políticas y procedimientos de dicha área poder lograr que las acciones del personal administrativo para que sean comprendidas con facilidad y así se puedan aplicar llevado a cabo las actividades de la empresa.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 CARÁCTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

En el cantón Naranjito en la Av. 5 de Octubre y 9 de Octubre está ubicado el canal de televisión Quality TV que cuenta con un número aproximado de 33 personas laborando dentro y para el mismo.

3.2.2 DELIMITACIÓN DE LA POBLACIÓN

Dentro de la provincia del Guayas encontramos al cantón Naranjito a 60 km. de Guayaquil se encuentra su cabecera cantonal. Está asentada a 160 m.s.n.m.; entre la Av. 5 de Octubre y 9 de Octubre encontramos ubicado Quality tv canal 3 en un edificio de 3 pisos de los cuales el tercero en todo su extensión tiene 40m de largo y 10 de ancho.

Se puede decir que la población es finita ya que el canal cuenta con 33 personas laborando en las diferentes áreas de la empresa.

3.2.3 TIPO DE POBLACION

Es **probabilísticas** porque el investigador selecciona y donde todos los individuos u objetos tienen la misma posibilidad de ser elegidos. Estas pueden ser a su vez estratificadas y por racimos.

3.2.4 TAMAÑO DE LA POBLACION

El tamaño de la población es de un aproximado de 33 personas de las cuales se va a utilizar el 100% del personal que labora por lo que evidentemente la población es finita demostrando que no existe la necesidad de aplicar formula alguna ya que de ser el caso el tamaño de la población resultaría muy corta.

3.2.5 PROCESO DE SELECCIÓN

En la investigación hemos utilizado la probabilística, que se lleva a cabo utilizando como procedimiento la selección sistemática de elementos muestrales ya que dichos elementos ayudaran a tomar una mejor decisión al momento de escoger el tamaño de la muestra con una mayor precisión.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 Método teórico

- Histórico-Lógico

En este método se indaga en la información ya existente de la empresa, el departamento y las actitudes del personal desde sus inicios hasta la actualidad para poder encontrar exactamente la raíz del problema al cual vamos a estudiar y así poder sacar conclusiones.

- Analítico-Sintético

Utiliza los hechos, empezando por las descomposiciones cada una de sus partes del objeto en estudio para estudiarlas en forma individual (analítico), para luego integrar dichas partes y así poder estudiarlas de manera general (síntesis).

Se utiliza este método ya que antes de emprender la resolución de nuestro proyecto, es preciso indagar la naturaleza de la misma. Podemos examinar y descubrir sus propiedades y la relación que existe entre el personal de la empresa.

- Inductivo-Deductivo

Basado en la lógica y relacionado con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en el sentido que va de lo general a lo particular e inductivo en el sentido contrario es decir de lo particular a la general.

El método deductivo nos ayuda a que la investigación se desarrolle iniciando por un punto de partida y luego deducir sus consecuencias; por el contrario el inductivo crea estatutos a partir de la observación de la situación en la que se encuentra el personal, lo que realmente se realiza es una especie de generalización sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las conclusiones a las que se ha llegado.

- Hipotético-Deductivo

Consiste en un procedimiento que parte de unas afirmaciones en calidad de hipótesis y busca desmentir tales hipótesis, deduciendo de ellas soluciones que deben fortalecerse con los hechos.

En la investigación ayuda a fijar los hechos más importantes por ser analizados y con las respectivas deducciones se exponen hipótesis.

3.3.2 Métodos empíricos

Se empleará como métodos empíricos la técnica de encuesta, esta permitirá un análisis más preciso de las variables, llegando justamente a quienes son nuestros informantes calificados, evitando sesgar la información con interpretaciones erróneas.

3.3.3 Metodos empiricos complementarios o Técnicas de investigación

- La encuesta

La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado. La encuesta, una vez confeccionado el cuestionario, no requiere de personal calificado a la hora de hacerla llegar al encuestado, la encuesta cuenta con una estructura lógica, rígida, que permanece inalterada a lo largo de todo el proceso investigativo. Las respuestas se escogen de modo especial y se determinan del mismo.

3.4 EL TRATAMIENTO ESTADISTICO DE LA INFORMACIÓN

Para el desarrollo de la información se utiliza como herramienta el programa de Microsoft office EXCEL ya que nos ayuda en la tabulación de los datos obtenidos en las encuestas, mediante una tabla dinámica que nos demuestre en conjunto e resumen de los datos obtenidos facilitándonos la interpretación de dicha información.

También con la información se elaboran gráficos circulares, columnas, áreas, de acuerdo a cada pregunta.

CAPÍTULO IV

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

La siguiente encuesta se realizó a los empleados del canal de televisión Quality tv ubicado en la ciudad de Naranjito.

El cuestionario consistió en diez preguntas seleccionadas. Los resultados de las diez preguntas seleccionadas se observaran en forma sistemáticamente de acuerdo al orden de las preguntas de la uno a la diez, se presentan los resultados de las encuestas realizadas, que luego serán procesados y consolidados en cuadros y gráficos para su mayor entendimiento y análisis de acuerdo al criterio del investigador.

Finalmente los resultados obtenidos son comparados con las hipótesis planteadas al inicio de la investigación y así llegar a una conclusión.

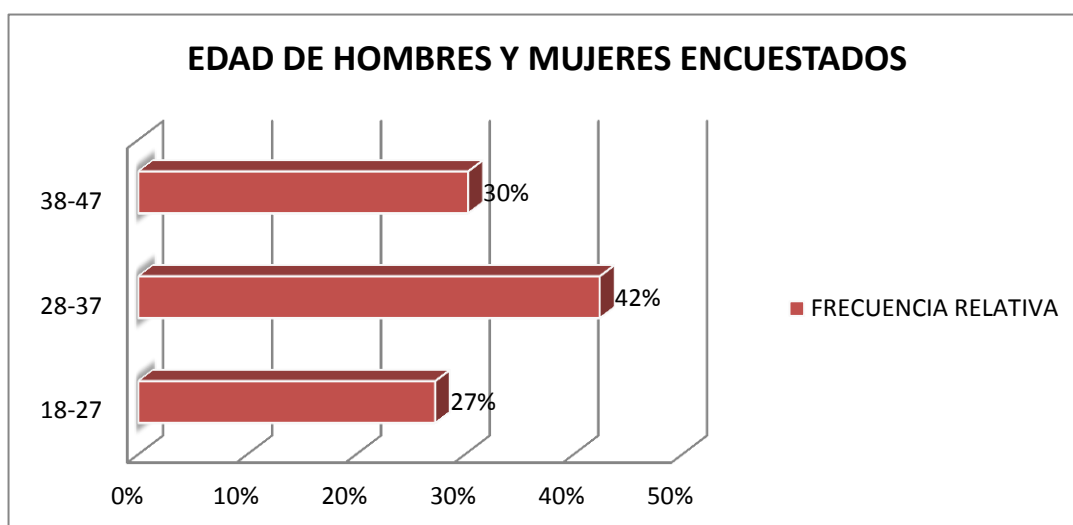
4.2 ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCION, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

CUADRO 2:

EDAD	MASCULINO	FEMENINO	FRECUENCIA RELATIVA
18-27	4	5	27%
28-37	6	8	42%
38-47	4	6	30%
TOTAL	14	19	100%
	33		

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

FIGURA 15: Distribución según la edad de hombres y mujeres encuestados



FUENTE: Estudio de mercado

Autores: Erika Freire y Eliana Torres

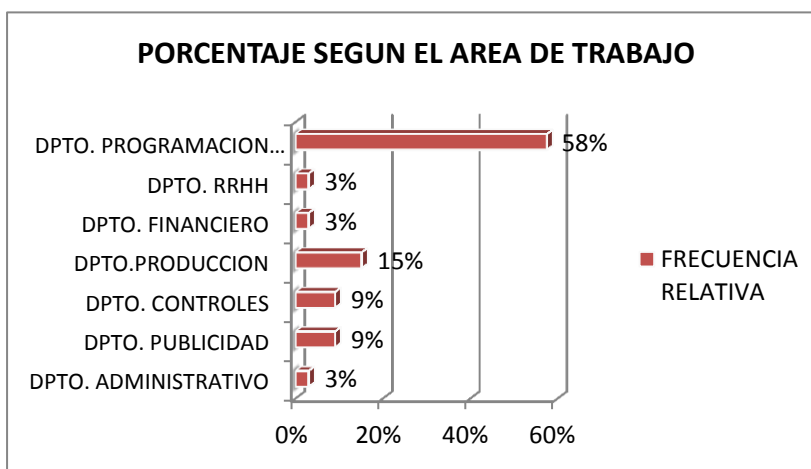
Análisis: Cómo podemos observar en el gráfico de los 33 empleados que laboran en el canal 14 son hombres en los cuales constan 4 están entre 18/27 años de edad, 6 entre los 28/37 años y 4 entre 38/47 años. En el caso del sexo femenino tenemos a 5 mujeres entre los 18/27 años, 8 entre 28/37 años y por último 6 entre 38/47 años de edad.

Cuadro 3:

AREA DE TRABAJO	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
DPTO. ADMINISTRATIVO	1	3%
DPTO. PUBLICIDAD	3	9%
DPTO. CONTROLES	3	9%
DPTO.PRODUCCION	5	15%
DPTO. FINANCIERO	1	3%
DPTO. TALENTO HUMANO	1	3%
DPTO. PROGRAMACION	19	58%
TOTAL	33	100%

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

FIGURA 16: Distribución por porcentaje según el área de trabajo



FUENTE: Estudio de mercado

Autores: Erika Freire y Eliana Torres

Análisis: De los encuestados tenemos a 1 que se encuentra laborando en el área administrativa que nos da un porcentaje del 3%, 3 trabajan en el área de publicidad que equivale a un 9%, 3 están en el departamento de controles que corresponde al 9%, en el área de edición y producción encontramos a 5 de empleados y esto nos da como

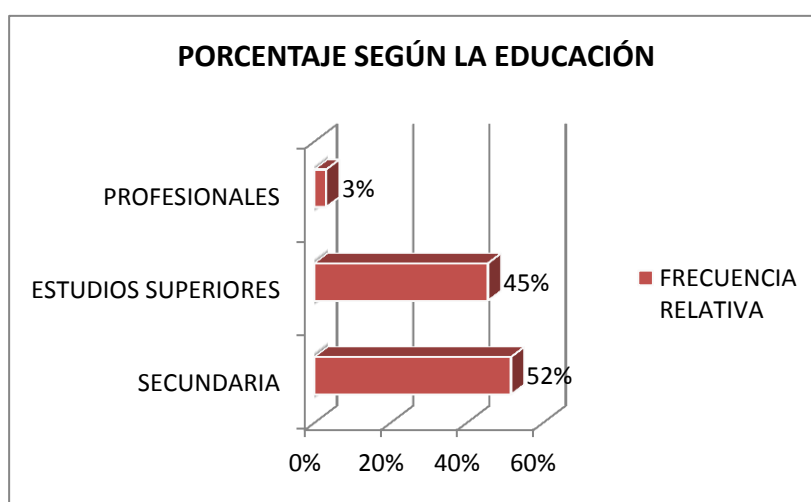
resultado un 15%, el departamento financiero cuenta con una sola persona que es igual a un 3% y por ultimo podemos ver que en el departamento de recursos humanos tenemos a 1 empleado que nos da un 3%, y por último en el área de redacción tenemos a todas las personas que trabajan como presentadores en los diferentes programas que brinda el canal a la ciudadanía. Este es el resultado de cómo están conformados los diferentes departamentos del canal, en el que se cree que el personal pueda estar mal distribuido, ya que en realidad muchos de los empleados no cuentan con el perfil del cargo en el que se encuentran laborando, es este uno de los motivos por el que la empresa está pasando por problemas administrativos y organizativos.

Cuadro 4:

EDUCACION	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
SECUNDARIA	17	52%
ESTUDIOS SUPERIORES	15	45%
PROFESIONALES	1	3%
TOTAL	33	100%

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

FIGURA 17: Distribución porcentual según la educación



FUENTE: Estudio de mercado

Autores: Erika Freire y Eliana Torres

Análisis: El 52% de los encuestados afirman que han cursado solamente la secundaria, el 45% está en estudios superiores y solamente el 3% ya ha obtenido el título en lo que se está desempeñando laboralmente.

Como podemos observar esta es otra causa de que en la organización existan diferentes problemas ya antes mencionados. Este es un factor que afecta por lo general a muchas empresas y sobre todo a microempresas, ya que hay muchas personas que se encuentran laborando sin un título superior, solamente se guían por su experiencia ganada a través de los años y no decimos que esto es de todo malo ya que mucha gente han obtenido mucho en el mercado laboral de esta manera, pero debemos recalcar que en la actualidad es de suma importancia estar actualizándonos en las áreas en las que laboramos ya que cada vez todo cambia más rápido como la tecnología es un ejemplo claro y esto es uno de los factores más influyentes que puedan afectar en una empresa, y este puede ser el caso ya que una sola persona cuenta realmente con su título profesional.

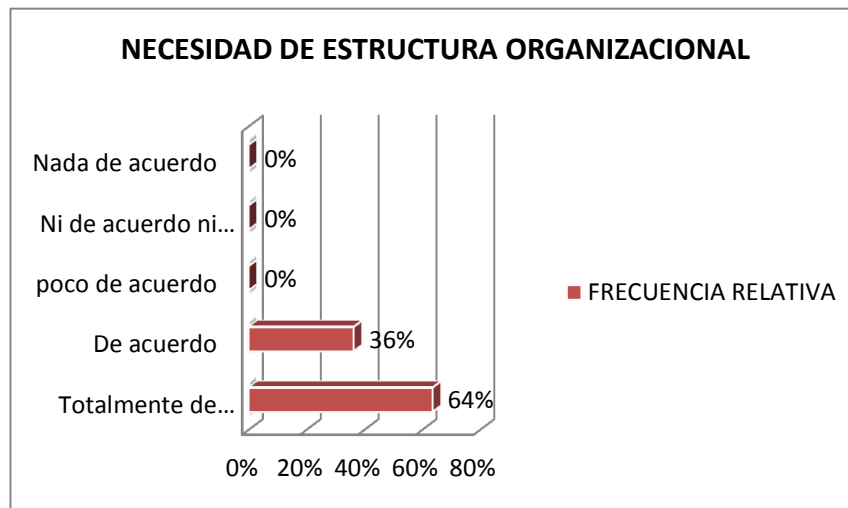
1. ¿Cree usted que su empresa necesita una estructura organizativa?

Cuadro 5:

OPCIONES	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Totalmente de acuerdo	21	64%
De acuerdo	12	36%
poco de acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
Nada de acuerdo	0	0%
TOTAL	33	100%

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

FIGURA 18: Distribución porcentual según la necesidad de estructura organizacional



FUENTE: Estudio de mercado

Autores: Erika Freire y Eliana Torres

Análisis: De los encuestados el 36% está de acuerdo en que la empresa necesita una estructura organizativa y 64% está totalmente de acuerdo con lo antes mencionado, con esto podemos dar como conclusión en que sería de mucha importancia la implementación de la estructura organizativa en el canal Quality tv.

El que una empresa tenga definida su estructura organizativa es un factor muy influyente para que las actividades marchen bien, ya que todos los que laboran en dichas empresas deben tener claro cuál es el perfil del cargo que ocupan y saber a quienes tienen que dar órdenes y de quienes tienen que recibir órdenes, el hecho de que no exista esto en una empresa genera mucho conflicto ya que a nadie nos gusta recibir órdenes y mucho menos de quien no debemos.

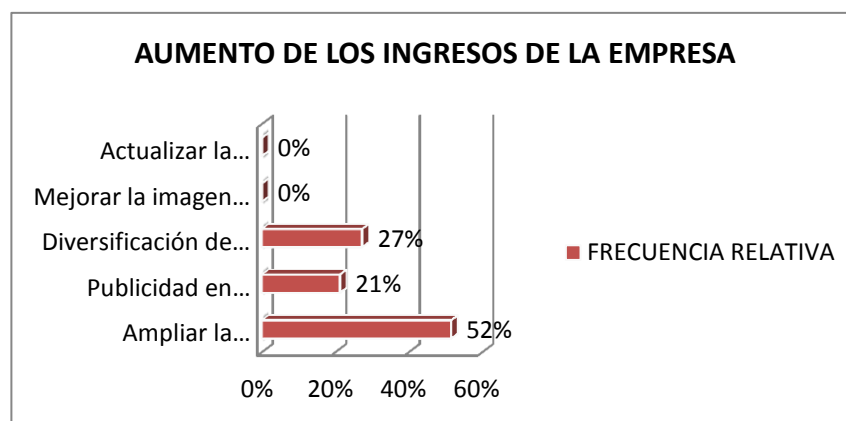
2. ¿Cómo podría incrementar la cartera de clientes y de la misma manera aumentar los ingresos de la empresa?

Cuadro 6:

OPCIONES	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Ampliar la cobertura del canal	17	52%
Publicidad en otros medios (radios y prensa escrita)	7	21%
Diversificación de productos publicitarios	9	27%
Mejorar la imagen corporativa	0	0%
Actualizar la información y tecnología	0	0%
TOTAL	33	100%

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

FIGURA 19: Distribución porcentual según el aumento de los ingresos de la empresa



FUENTE: Estudio de mercado

Autores: Erika Freire y Eliana Torres

Análisis: Del 100% de los encuestados el 52% nos afirma que la mejor manera de incrementar la cartera de clientes y a la vez aumentar los ingresos de la empresa es ampliar la cobertura del canal, el 21% piensa que lo mejor sería aumentar la publicidad

del canal por otros medios como radios y prensa y el 27% opina que la mejor opción sería si existiera mayor diversificación de productos publicitarios.

Al parecer ninguno de los empleados se decidió por ninguna de las opciones restantes ya que creen que la empresa en ese ámbito se encuentra de una manera excelente. En conclusión sabemos que mientras más cobertura tenga mayor éxito tendrá en el mercado, es por este motivo que los encuestados opinan que el canal debería ampliar la cobertura ya que esto ayudaría a la empresa a tener más clientes y así encontrarían más empresas en donde promocionar los diferentes productos que ofrece esta empresa, dejando en claro que hoy en día la publicidad es una de las cosas que define si una empresa es creativa y si llamar la atención de sus clientes, es por esto que el tema de la publicidad no hay que dejarla atrás y por último y se amplía la audiencia del canal debemos de tener más diversificación tanto para la teleaudiencia como para los clientes.

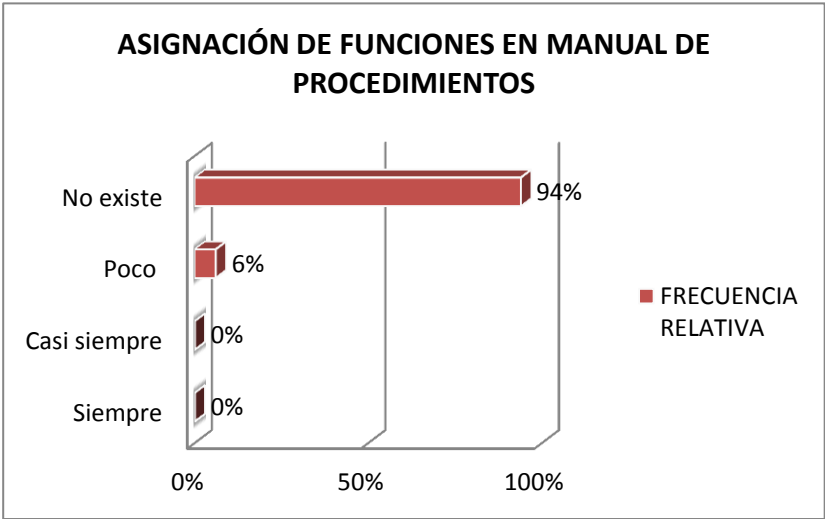
3. ¿Le han asignado a usted por escrito las funciones de su cargo con un manual de procedimientos?

Cuadro 7:

OPCIONES	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Poco	2	6%
No existe	31	94%
TOTAL	33	100%

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

FIGURA 20: Distribución porcentual según asignación de funciones en manual de procedimientos



FUENTE: Estudio de mercado

Autores: Erika Freire y Eliana Torres

Análisis: El 6% de los encuestados afirman que pocas veces le han asignado a usted por escrito las funciones de su cargo con un manual de procedimientos y el 94% afirman que no existe la asignación de dichas funciones por escrito. Una de fallas más grandes que puede existir en una empresa es que no exista este manual, puesto que es lo que define las actividades que debe realizar que el empleado y cuáles no. Esto ocasiona desmotivación y falta de compromiso en los trabajadores y como resultado tendremos un bajo rendimiento en todas las áreas que no cuentan con el manual de funciones.

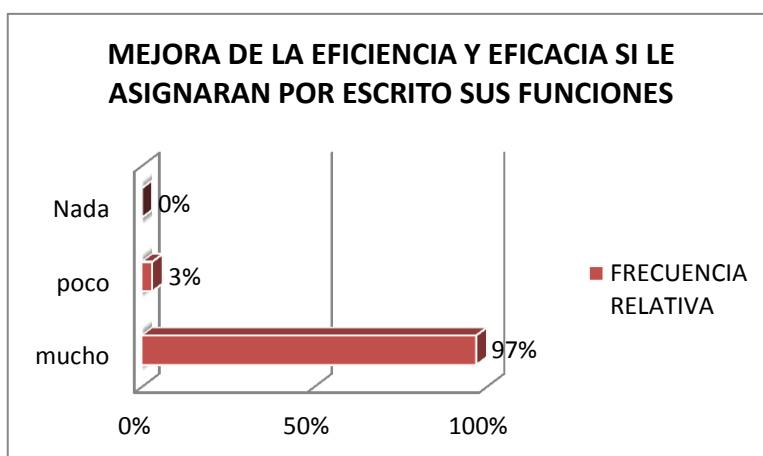
4. ¿Cree usted que mejoraría en eficiencia y eficacia en su cargo si le asignaran por escrito sus funciones?

Cuadro 8:

OPCIONES	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
mucho	32	97%
poco	1	3%
Nada	0	0%
TOTAL	33	100%

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

FIGURA 21: Distribución porcentual según mejora de la eficiencia y eficacia



FUENTE: Estudio de mercado

Autores: Erika Freire y Eliana Torres

Análisis: El 3% de los encuestados opina que mejoraría poco la eficacia y eficiencia de su cargo si fuesen por escrito, pero el 97% de los empleados afirman que esto mejoraría mucho si se implementara lo antes dicho. La eficiencia y eficacia es lo que más esperan las empresas de sus empleados, esto podemos lograr cuando está claro cuáles son sus funciones. Por medio de este resultado podemos decir que es necesario el que se realicen por escrito dichas funciones, para que ellos puedan cumplir de mejor manera sus funciones y por ende obtener mejores resultados en la empresa.

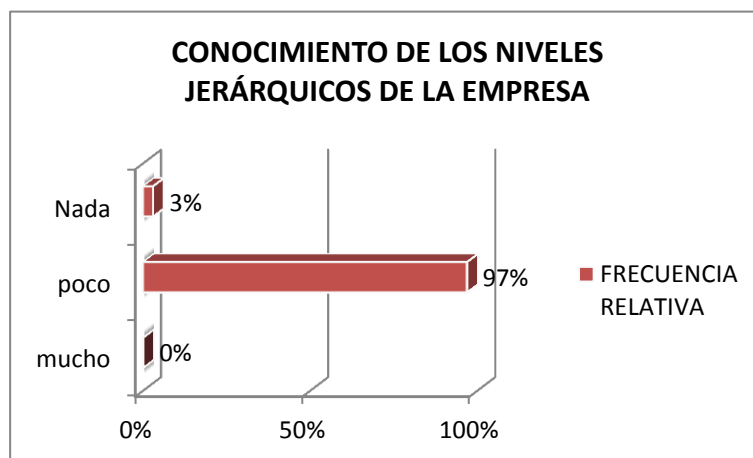
5. ¿Usted tiene conocimiento de los niveles jerárquicos de la empresa?

Cuadro 9:

OPCIONES	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Mucho	0	0%
Poco	32	97%
Nada	1	3%
TOTAL	33	100%

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

FIGURA 22: Distribución porcentual según conocimiento de los niveles jerárquicos de la empresa



FUENTE: Estudio de mercado

Autores: Erika Freire y Eliana Torres

Análisis: El 3% afirman que no tienen ningún conocimiento sobre los niveles jerárquicos de la empresa y el 97% de los encuestados afirman que tienen muy poco conocimiento de estos niveles de jerarquía. Todos los que laboran en una empresa deben tener muy claro a quienes se dirigen, de quien deben recibir las ordenes y a quien deben de dárselos. Aquí podemos ver que casi la totalidad de los trabajadores no tienen ningún conocimiento sobre los niveles jerárquicos, esto también por su puesto genera conflictos, ya que al momento en el que le designan funciones pueden sentirse obligados a hacerlos más no porque sientan ellos que les corresponde hacer la actividad asignada.

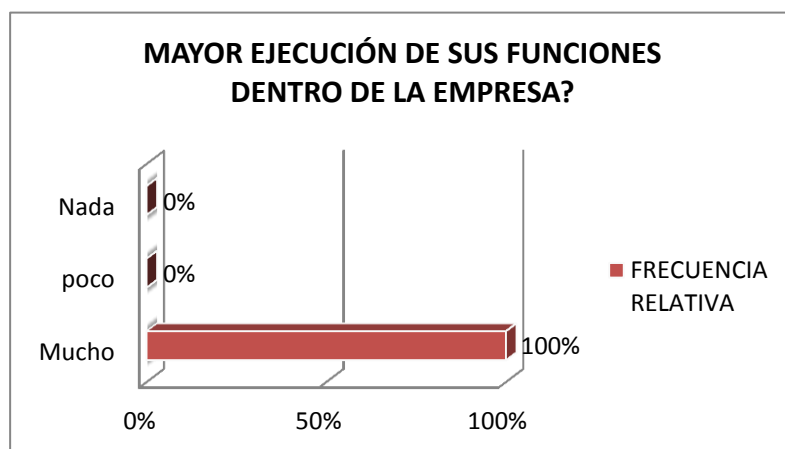
6. ¿La implementación de un reglamento interno serviría para una mayor ejecución de sus funciones dentro de la empresa?

Cuadro 10:

OPCIONES	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Mucho	33	100%
poco	0	0%
Nada	0	0%
TOTAL	33	100%

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

FIGURA 23: Distribución porcentual según una mayor ejecución de sus funciones



FUENTE: Estudio de mercado

Autores: Erika Freire y Eliana Torres

Análisis: El 100% de los encuestados afirman que la implementación de un reglamento serviría de mucho para una mayor ejecución de sus funciones dentro de la empresa. Sabemos que si los empleados no cuentan con un reglamento en donde ellos tengan claro que es lo que deben o no hacer dentro de la empresa existirán diversos problemas tanto en su conducta como en sus actividades. Como conclusión podemos decir que al implementarse dicho reglamento ellos podrán ser más responsables para el canal y cumplirán de mejor manera sus funciones.

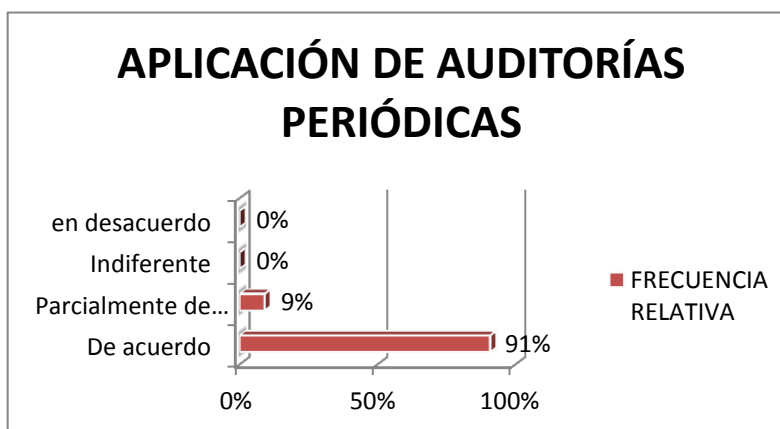
7. ¿Cree usted que la aplicación de auditorías periódicas mejoraría la eficiencia de la empresa?

Cuadro 11:

OPCIONES	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
De acuerdo	30	91%
Parcialmente de acuerdo	3	9%
Indiferente	0	0%
en desacuerdo	0	0%
TOTAL	33	100%

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

FIGURA 24: Distribución porcentual según la aplicación de auditorías



FUENTE: Estudio de mercado

Autores: Erika Freire y Eliana Torres

Análisis: El 91% de los empleados está de acuerdo en que la aplicación de auditorías periódicas mejoraría la eficiencia en la empresa y el 9% está parcialmente de acuerdo. En el canal Quality tv existen problemas en diversas áreas por no decir en todas, tomando en cuenta que dichas áreas están teniendo bajos rendimientos se cree que al implementar las auditorías periódicas podremos ir encontrando cuales son los errores y por ende poder mejorarlos.

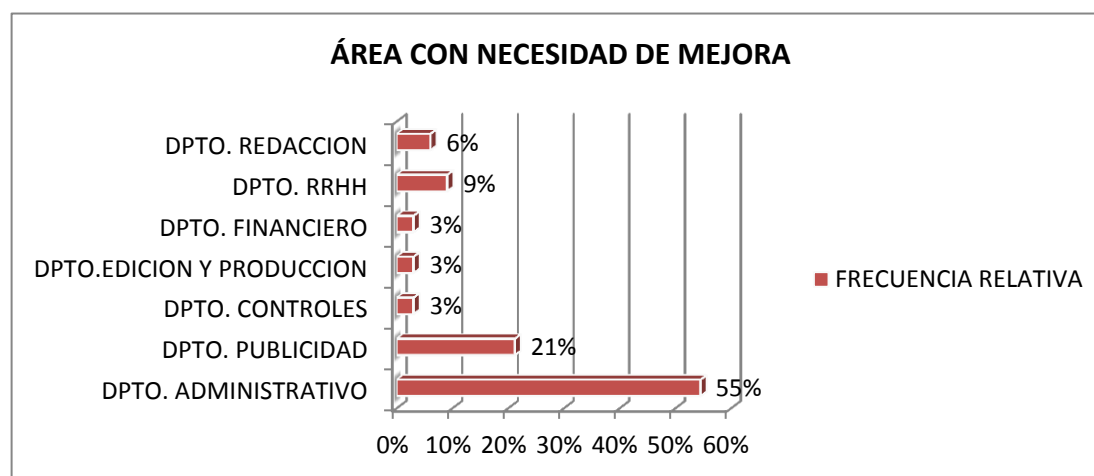
8. ¿Qué área o departamento cree usted que necesita mejorar su rendimiento?

Cuadro 12:

OPCIONES	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
DPTO. ADMINISTRATIVO	18	55%
DPTO. PUBLICIDAD	7	21%
DPTO. CONTROLES	1	3%
DPTO. PRODUCCION	1	3%
DPTO. FINANCIERO	1	3%
DPTO. TALENTO HUMANO	3	9%
DPTO. PROGRAMACION	2	6%
TOTAL	33	100%

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

FIGURA 25: Distribución porcentual según área con necesidad de mejora



FUENTE: Estudio de mercado

Autores: Erika Freire y Eliana Torres

Análisis: Un 64% de los empleados opinan que el área que necesita mejorar en su rendimiento es en el área administrativa, el 21% opina que quien debe de mejorar es el departamento de publicidad, un 3% cree que el que tiene que mejorar es el área de controles, otro 3 afirma que edición y producción son los que deben mejorar su rendimiento y un 9% afirma que el departamento de recursos humanos es el que necesita un mejoramiento de rendimiento laboral.

Como podemos observar en el grafico los encuestados afirman que casi todas las áreas del canal tienen un bajo rendimiento, es decir que se necesita encontrar los problemas que existen en dichas áreas para definir las estrategias que se aplicaran para disminuir poco a poco los errores.

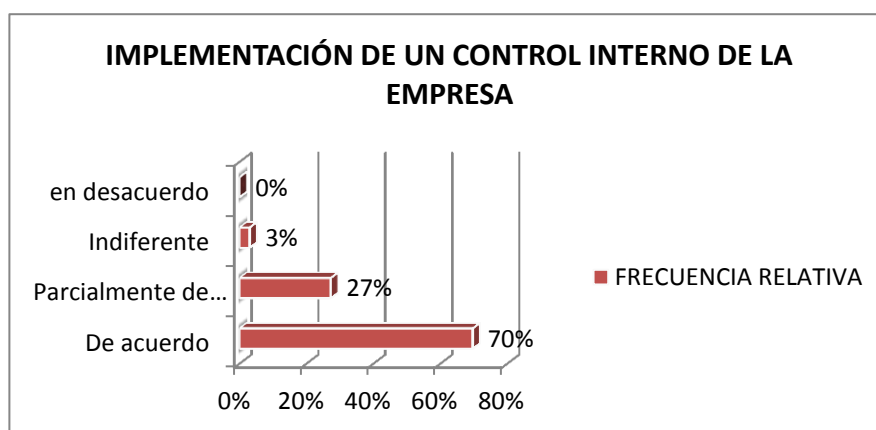
9. ¿Estaría de acuerdo con la implementación de un control interno de la empresa?

Cuadro 13:

OPCIONES	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
De acuerdo	23	70%
Parcialmente de acuerdo	9	27%
Indiferente	1	3%
en desacuerdo	0	0%
TOTAL	33	100%

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

FIGURA 26: Distribución porcentual según la implementación de un control interno de la empresa



FUENTE: Estudio de mercado

Autores: Erika Freire y Eliana Torres

Análisis: el 3% de los empleados opina de manera indiferente con la implementación de un control interno de la empresa, un 27% está parcialmente de acuerdo con dicha implementación y un 70% está de acuerdo en que se debería implementar este control en la empresa.

Los empleados están de acuerdo con que exista un control en la empresa, sabemos que si no existen contantemente controles en todas las actividades que se realizan en una empresa, no sabremos en que tenemos que mejorar y no llegaran a cumplirse los objetivos planteados, mucho menos superarlos.

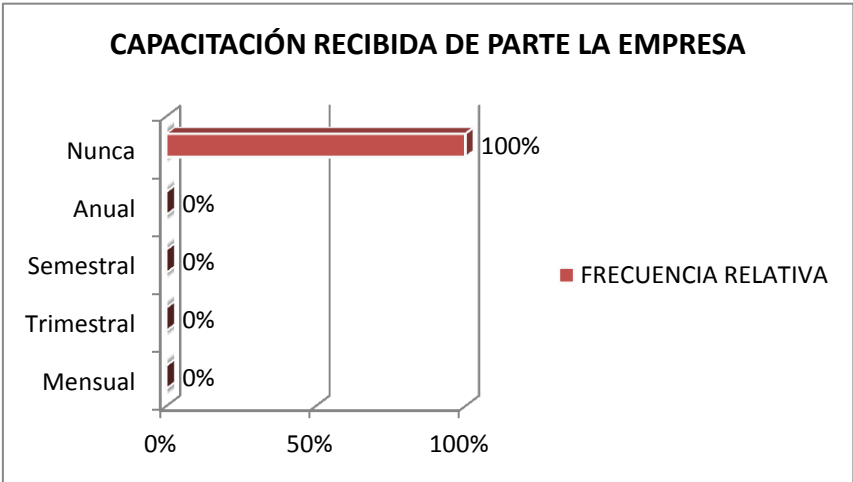
10. ¿Cada que tiempo usted recibe capacitación de parte de la empresa para mejorar en su área de trabajo?

Cuadro 14:

OPCIONES	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Mensual	0	0%
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	0	0%
Nunca	33	100%
TOTAL	33	100%

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

FIGURA 27: Distribución porcentual según la capacitación recibida de parte la empresa



FUENTE: Estudio de mercado

Autores: Erika Freire y Eliana Torres

Análisis: El 100% de los encuestados afirman que nunca reciben capacitación de parte de la empresa para mejorar en su área de trabajo. Sabemos que en la actualidad las empresas se dedican a capacitar cada cierto tiempo a sus empleados, con el propósito de que ellos se puedan mejorar su trabajo en el área que realicen. Como podemos ver el canal nunca ha creado un sistema de capacitación por lo que los trabajadores no están actualizados en las actividades de su área ni mejoran su eficiencia y eficacia, y esto afecta directamente a la empresa.

4.3 RESULTADOS

Según las encuestas realizadas se llegó a la conclusión de que es necesaria la implementación de la reingeniería organizativa y administrativa de la empresa ya que existen muchas falencias según los empleados de la misma. Existe la necesidad de un cambio dentro de la empresa tanto para la empresa como para todos sus empleados en general para alcanzar un máximo desarrollo.

4.4 VERIFICACION DE HIPOTESIS

Cuadro 15: Verificación de la hipótesis

HIP1. La implementación de la reingeniería administrativa ayudara a un mejor control desde los mandos medios para de esta manera disminuir las falencias que existen en la empresa	Esta hipótesis ha sido confirmada a través de las preguntas 1, 3, 4,6 y 7 de la encuesta realizada porque la mayor cantidad de encuestados afirman que se deben realizar las diferentes actividades encuestadas en dichas preguntas.
HIP2. Aplicando los sistemas de información tales como los Sistemas de Información para la Gestión (SIG) y los Sistemas de información para ejecutivos (EIS) correctas van a ayudar a mejorar el control de la empresa.	Esta hipótesis ha sido confirmada a través de la pregunta cuatro porque el 97% de los encuestados está de acuerdo con que la eficiencia y eficacia de los empleados mejoraría si les asignaran por escrito sus funciones.
HIP3. Encontrar los perfiles de los cargos que llenen las expectativas de la empresa ayudara a la eficiencia y eficacia de las personas que laboran en cada área de la empresa.	Esta hipótesis ha sido confirmada a través de la pregunta cuatro ya que si los empleados reciben por escrito sus funciones mejorarían su eficiencia y eficacia en la empresa.
HIP4. Las evaluaciones de competencia mejorara el rendimiento del personal y por ende obtendrán resultados mucho más óptimos.	Esta hipótesis ha sido confirmada a través de la pregunta nueve ya que si existe un control interno de la empresa los empleados estarían más preparados para las evaluaciones de rendimiento y se obtendrían buenos resultados.
HIP5. Brindando incentivos al personal nos dará como resultado, trabajadores más comprometidos con la empresa.	Esta hipótesis ha sido confirmada a través de la pregunta diez ya que el personal afirma que no tienen un sistema de capacitación y si esto se llegase a implementar serviría como un incentivo para su mayor compromiso hacia la empresa.

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Reingeniería organizativa y administrativa de la empresa Quality tv canal 3 durante el periodo 2013.

5.2 JUSTIFICACIÓN

Dada la situación actual de la empresa Quality tv canal 3 en donde no se encuentran establecidos correctamente los procesos, funciones y responsabilidades; es necesario buscar un cambio radical en la forma en que se ha ido manejando la empresa para lograr una mejora de manera drástica en rendimiento y así optimizar la productividad de la organización.

Para hacer una reestructuración de la empresa, se podría reconsiderar:

- La implementación de un reglamento interno
- Perfil profesional relacionado al cargo
- Estructura organizativa
- La implementación de Cuadro de mando integral (BALANCED SCORE CARD)
- Políticas internas de la empresa
- Implementación de un manual de funciones
- Cronograma de capacitación

Teniendo en cuenta todos los antecedentes mencionados podemos concluir que el aplicar una Reingeniería la empresa Quality tv canal 3 es la mejor alternativa para hacer que los procesos funcionen mejor para empresa y sus clientes.

5.3 FUNDAMENTACION

La Reingeniería es un enfoque que analiza y modifica los procesos primordiales de trabajo en un negocio. Las perspectivas de la reingeniería son muy atractivas para la gente de negocios ya que permite observar todas las áreas de una empresa, con el propósito de hacerlas más efectivas. Como toda actividad novedosa ha recibido diversidad de nombres, entre ellos, modernización, transformación y reestructuración.

Tipos de reingeniería

La reingeniería se puede aplicar en un área específica o en toda la organización, denominadas reingeniería de procesos y reingeniería organizacional.

La reingeniería de procesos se define como el método que permite a una empresa lograr un cambio radical de rendimiento medido por el costo, tiempo de ciclo, servicio y calidad, mediante la aplicación de algunas técnicas empleadas para el diseño de los procesos del producto y/o servicio principal de la empresa, orientados hacia el cliente en integrar una serie de funciones organizacionales.

La reingeniería organizacional es el pensamiento nuevo y el rediseño fundamental de los procesos operativos y la estructura de la organización, orientado hacia las competencias esenciales de la organización, para lograr mejoras en su desempeño.

Por consiguiente, se debe entender la función tanto de la reingeniería de procesos como de la organizacional; la primera se refiere a mejorar los procesos una vez que la empresa ha definido su ventaja competitiva o sus estrategias para adecuarlas al cambio que origina la reingeniería, mientras que la segunda tiene como función definir las

estrategias suficientes que provean a la empresa las ventajas competitivas a considerar en el proceso de aplicación de la reingeniería.⁴⁴

Reglamento interno

El reglamento interno de trabajo es un documento de gran importancia en toda empresa, debido a que se convierte en norma que regula las relaciones internas de la empresa con sus empleados.

El Reglamento Interno de Trabajo, siempre que no afecte los derechos mínimos de los empleados, es una herramienta necesario para resolver los conflictos que se lleguen a presentar en la empresa, y es tan importante que si no existiera, sería muy difícil sancionar a un empleado por actos impropios, puesto que no habría ninguna sustentación normativa o regulatoria que respalde una decisión sancionatoria.

El reglamento interno del trabajo, se encarga de observar aquellos aspectos no observados de forma expresa por la ley, o que simplemente han quedado al libre albedrío de las partes.⁴⁵

Estructura Organizativa

Por estructura, nos referimos al marco en torno al cual el grupo se organiza. Es el manual de operaciones que les da información a los participantes cómo está formada la organización y cómo funciona. Específicamente, la estructura describe cómo se acepta a los miembros, cómo se escoge a los líderes y cómo se toman las decisiones.

¿Por qué es deseable y necesaria? Hay por lo menos tres razones:

Primera, porque **la estructura le brinda a los miembros normas claras sobre cómo proceder**. En algún momento se producirá incertidumbre, al igual que discrepancias. Ambos, en dosis repetidas, son desagradables y bloquean los logros.

⁴⁴ <http://reingenieriamodeloorganizacional.blogspot.com/2012/02/reingenieria.html>

26 de febrero de 2012

⁴⁵ <http://www.gerencie.com/reglamento-interno-de-trabajo.html>

04 / 12 / 2011

Además, cuando hay mucha incertidumbre o discrepancia, es cuando las personas tienden a imaginar cuán agradable sería estar en algún otro lugar y se desinteresan o llegan a, abandonan las labores. Una estructura claramente establecida le da al grupo un medio para reducir la incertidumbre, resolver las discrepancias.

Segunda, **la estructura une a los miembros**, dándoles significado e identidad tanto a las personas que se incorporan como también al grupo en sí. Satisface las necesidades primordiales del ser humano de forma, regularidad y orden. Estas no son menos importantes en la vida de la organización como en nuestra vida personal.

Y tercera, porque cierto tipo de **estructura en cualquier organización es inevitable**. Una organización, por definición, implica una estructura. El grupo tendrá una estructura, se decida así o no. Por eso, debe ser la estructura que mejor combine con la organización, con el tipo de personas que están involucradas y lo que realizan.⁴⁶

Perfil profesional

El perfil profesional es la descripción clara del conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para enfrentar responsablemente las funciones y tareas de una estipulada profesión o trabajo.

Cuando pretendemos conseguir un puesto laboral es importante que podamos transmitir a través de nuestra presentación todo el conocimiento y experiencia para que la persona delegada de la selección de personal se interese por nosotros y nos ofrezca la oportunidad de aprobar a la entrevista de trabajo.⁴⁷

Políticas internas de empresa

La política interna de empresa, es un escrito de normas internas que conviene crear con el objetivo de que los empleados, que deben firmarlo, conozcan qué prácticas a la hora de desempeñar su trabajo, se pueden llevar a cabo y qué prácticas no se deben efectuar.

⁴⁶<http://ctb.ku.edu/es/tablecontents/seccionprincipal9.1.aspx>

Jenette Nagy

⁴⁷ <http://www.ara.mil.ar/archivos/Docs/Perfil%20Profesional.pdf>

Son normas de carácter interno que vinculan al empleado, cuando éste las firma, y que avisa entre otras cuestiones, de las operaciones llevadas a cabo por la empresa, con objetivos legales y nunca deberían ser aplicadas, para violar su intimidad.

¿Por qué se implementa una política interna de empresa?

Varios factores la fomentan:

- 1- Resguardo de datos personales (Tanto de los empleados como de los clientes)
- 2- Prevenir la responsabilidad penal de la empresa
- 3- Políticas de prevención en cuanto a la propiedad intelectual e industrial
- 4- Utilización de sistemas de información para controlar fugas de información
- 5- Uso de redes sociales y medios técnicos de la empresa
- 6- Establecer controles de auditoría preventiva
- 7- Informar al personal de las medidas cautelares a adoptar⁴⁸

Manual de funciones

Es una herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente establecidos en los respectivos procedimientos, y normas que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores de una empresa construyendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores dentro de los cuales se indique el resumen las actividades realizadas deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión.⁴⁹

⁴⁸ <http://www.tusconsultoreslegales.com/servicios/lopd-proteccion-de-datos/politica-interna-empresa-2013>

⁴⁹ <http://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicion-del-manual-funciones.pdf>

Cuadro de Mando Integral (Balanced Score Card)

Es un nuevo sistema de medición para comunicar y alinear sus organizaciones con las nuevas estrategias; es una poderosa herramienta para medir el desempeño corporativo y se ha demostrado que es el instrumento más efectivo para alcanzar la visión, misión y la estrategia. También permite ofrecer una visión completa de la organización, siendo el elemento esencial del sistema de información que sirve de apoyo al sistema de control de gestión en su misión de mejorar su nivel de competitividad en el largo plazo⁵⁰

Cronograma de capacitación

Es una lista de los días, horas y temas que se van a tratar en la charla de capacitación dirigida hacia los empleados.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General de la propuesta

Implementar una reingeniería en el canal Quality tv canal 3 que sirve para dar un nuevo enfoque que analiza y modifica los procesos básicos de trabajo en un negocio y así disminuir poco a poco hasta eliminar definitivamente las falencias que existen en cada una de las áreas de la empresa.

5.4.2. Objetivos Específicos de la propuesta

- Crear un reglamento interno para que existan normas reguladoras en las relaciones entre la empresa y el trabajador.
- Implementar un perfil profesional relacionado al cargo para enfrentar responsablemente las funciones y tareas de una determinada profesión o trabajo.
- Realizar una estructura organizativa para que los trabajadores de la empresa conozcan cómo está formada la organización y como funciona.

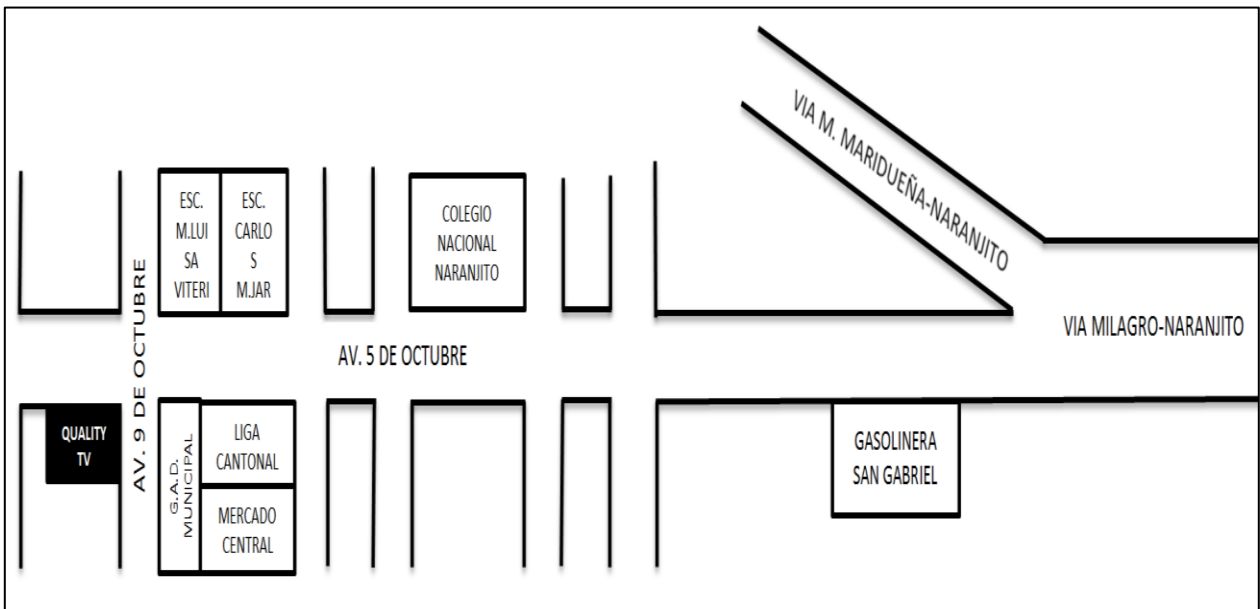
⁵⁰ <http://www.dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/586/3/CAPITULO%20II.pdf>

- Crear Políticas internas de la empresa para que los empleados conozcan que prácticas se deben llevar a cabo a la hora de desempeñar su trabajo.
- Implementar un manual de funciones donde se indique el conjunto de normas y tareas que debe desarrollar cada funcionario en sus actividades cotidianas.

5.5 UBICACIÓN

Quality tv canal 3 está ubicado en Ecuador en la provincia del Guayas cantón Naranjito en la Av. 5 de Octubre y 9 de Octubre.

FIGURA 28: Croquis Quality TV Canal 3



Autores: Erika Freire y Eliana Torres

5.6 FACTIBILIDAD

Nombre de la Empresa: QUALITY TV CANAL 3

Misión

Satisfacer las necesidades de entretenimiento y expectativas de información de nuestros televidentes bajo las normas de comunicación con una programación de calidad cumpliendo a la vez con nuestras exigencias de rentabilidad a través de los más altos estándares de creatividad y responsabilidad.

Visión

Ser uno de los medios de comunicación que se transmiten en más de dos cantones fomentando la cultura de nuestros televidentes mediante la difusión de contenidos informativos, educativos y de formación integral, y así ganar la representación de nuestro pueblo convirtiéndonos en su televisión preferida.

Valores

Compromiso.- Asumir personal e institucionalmente el objetivo fundamental de ofrecer señal televisiva estable y una programación de calidad que responda a los intereses de la teleaudiencia.

Honestidad.- Actuar con transparencia e integridad.

Equidad.- Facilitar el acceso al medio de manera imparcial y equilibrada.

Respeto.- Aceptar a los demás como son, vigilando los contenidos televisivos para que no atenten contra la dignidad humana.

Servicio.- Trabajar con espíritu de servicio público, de manera eficiente y eficaz.

Lealtad.- Comprender que la primera lealtad es hacia el televidente, hacia su derecho de estar bien informado, de educarse y entretenerse sanamente, para que pueda creer y confiar en su Canal.

Principios

LIBERTAD INFORMATIVA: Propiciar el pluralismo informativo, la autonomía del trabajo periodístico sin presiones y el respeto por la libertades de creación y de expresión.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS: Trabajar con altos niveles de rendimiento, para brindar productos y servicios excelentes que satisfagan las necesidades y expectativas del cliente, asegurando la rentabilidad económica y social de la organización.

CREATIVIDAD: Desarrollar las mejores ideas para la satisfacción de televidentes y anunciantes.

Cuadro 16: tipo de clasificación según los programas

TIPO DE CLASIFICACION SEGÚN LOS PROGRAMAS	COLORES DE IDENTIFICACION SEGÚN LA CLASIFICACION
Clasificación A	Morado
Clasificación B	Verde
Clasificación C	Rojo

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

Cuadro 17: Programación de Quality tv

PROGRAMACION DE QUALITY TV CANAL 3							
HORARIOS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
06H00-08H00	PELICULA CLASIFICACION A	PELICULA CLASIFICACION A	PELICULA CLASIFICACION A	PELICULA CLASIFICACION A	PELICULA CLASIFICACION A	PELICULA CLASIFICACION A	PELICULA CLASIFICACION A
08H00-09H15	REPRISE DEL NOTICIERO ESTELAR	REPRISE DEL NOTICIERO ESTELAR	REPRISE DEL NOTICIERO ESTELAR	REPRISE DEL NOTICIERO ESTELAR	REPRISE DEL NOTICIERO ESTELAR	PELICULA CLASIFICACION A	PELICULA CLASIFICACION A
09H30-11H00	100% ROMANTICOS	100% ROMANTICOS	100% ROMANTICOS	100% ROMANTICOS	100% ROMANTICOS	100% ROMANTICOS	PELICULA CLASIFICACION A
11H15-11H45	EDUCA	EDUCA	EDUCA	EDUCA	EDUCA	SERIE CLASIFICACION A	PELICULA CLASIFICACION A
12H00-13H00	LA NOTICIA DEL 3	LA NOTICIA DEL 3	LA NOTICIA DEL 3	LA NOTICIA DEL 3	LA NOTICIA DEL 3	RESUMEN SEMANAL DEL NOTICIERO ESTELAR	PELICULA CLASIFICACION A
13H00-15H00	PELICULA CLASIFICACION A	PELICULA CLASIFICACION A	PELICULA CLASIFICACION A	PELICULA CLASIFICACION A	PELICULA CLASIFICACION A	PELICULA CLASIFICACION A	PELICULA CLASIFICACION A
15H30-17H00	THE STOP MUSIC	THE STOP MUSIC	THE STOP MUSIC	THE STOP MUSIC	THE STOP MUSIC	ZONA REGUETOON MIX	PELICULA CLASIFICACION A
17H00-18H00	TIEMPO DE GLORIA	UN NUEVO AMOR	UN NUEVO AMOR	UN NUEVO AMOR	TIEMPO DE GLORIA	TIEMPO DE REFRIGERIO	PELICULA CLASIFICACION A
18H00-19H00	CRISTO EN LA FAMILIA	TIEMPO DE REFRIGERIO	TIEMPO DE GLORIA	TIEMPO DE REFRIGERIO	CRISTO EN LA FAMILIA	SERIE CLASIFICACION A	PELICULA CLASIFICACION B
19H30-20H20	FESTIN FAMILIAR	FESTIN FAMILIAR	FESTIN FAMILIAR	FESTIN FAMILIAR	FESTIN FAMILIAR	FESTIN FAMILIAR	FESTIN FAMILIAR
20H30-21H30	LA NOTICIA DEL 3	LA NOTICIA DEL 3	LA NOTICIA DEL 3	LA NOTICIA DEL 3	LA NOTICIA DEL 3	PELICULA CLASIFICACION B	PREFECTURA
22H00-24H00	PELICULA CLASIFICACION B	PELICULA CLASIFICACION B	PELICULA CLASIFICACION B	PELICULA CLASIFICACION B	EL SHOW DE LAS ESTRELLAS	PELICULA CLASIFICACION B	PELICULA CLASIFICACION B
24H00-02H00	PELICULA CLASIFICACION B	PELICULA CLASIFICACION B	PELICULA CLASIFICACION B	PELICULA CLASIFICACION B	PELICULA CLASIFICACION B	PELICULA CLASIFICACION B	PELICULA CLASIFICACION B
02H00-04H00	PELICULA CLASIFICACION C	PELICULA CLASIFICACION C	PELICULA CLASIFICACION C	PELICULA CLASIFICACION C	PELICULA CLASIFICACION C	PELICULA CLASIFICACION C	PELICULA CLASIFICACION C
04H00-06H00	PELICULA CLASIFICACION B	PELICULA CLASIFICACION B	PELICULA CLASIFICACION B	PELICULA CLASIFICACION B	PELICULA CLASIFICACION B	PELICULA CLASIFICACION B	PELICULA CLASIFICACION B

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

LISTA DE CLIENTES ACTIVOS

Cientes de alto volumen

- Prefectura
- Municipio Naranjito
- Municipio M. Maridueña
- Ing. San Carlos

Cientes con volumen promedio

- Agua Blanel
- Iglesia Rosa de Saron
- Iglesia Cuadrangular
- Iglesia Remanente de Fe
- Iglesia Cristo mi Salvador

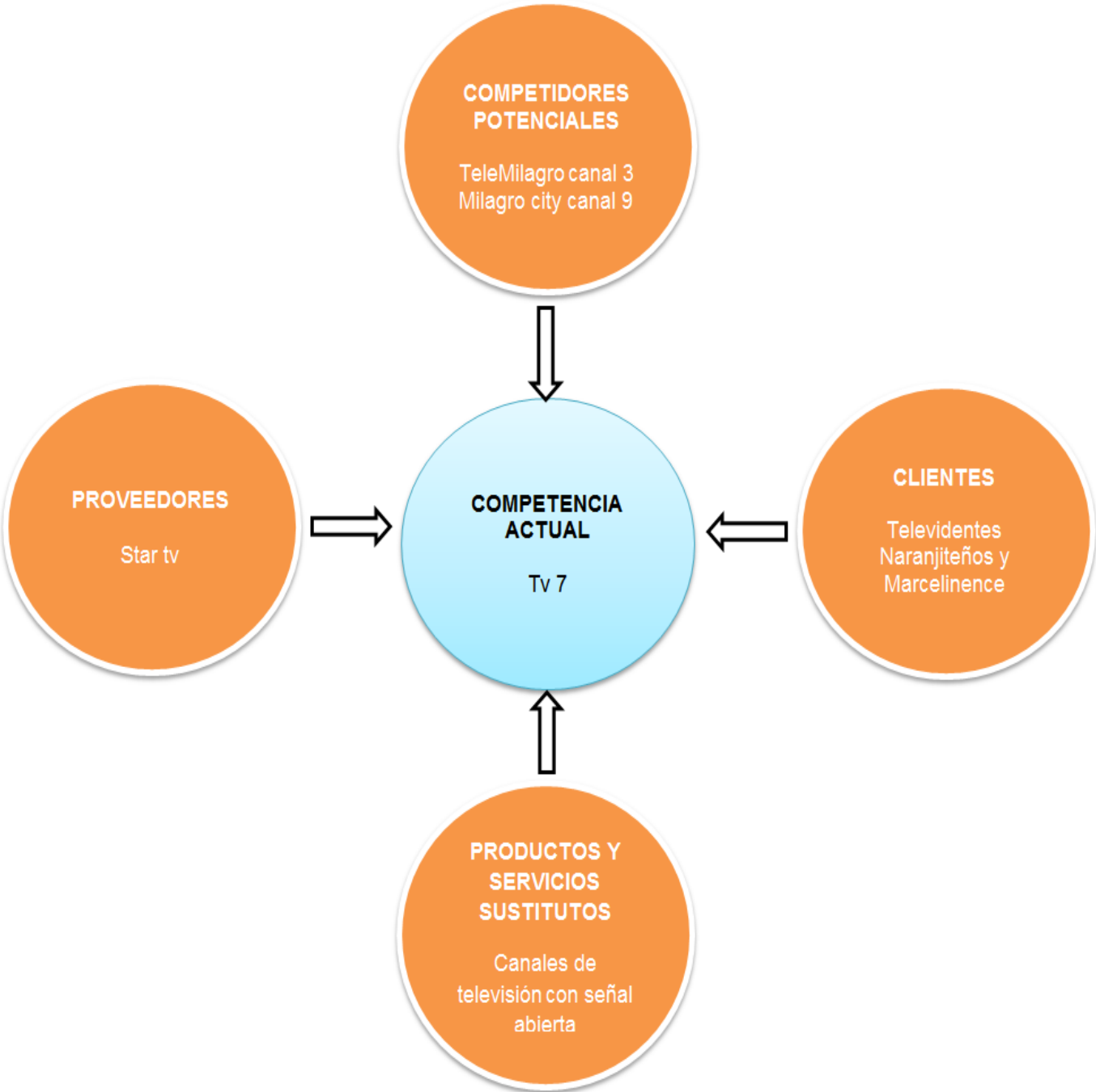
Cientes con volumen bajo

- Ing. Celular, bisutería, internet
- Laboratorio Alfa
- Laboratorio Dim. Salud
- Casa Naturista Amazónica
- Yo soy Yanbal
- Salud y Vida
- Xavicell y Steffi Peluquería
- Marwill

Cientes Ocasionales

- Dra. Masoot
- Coop. Ahorro y Crédito San Carlos
- Radik-les
- Coop. Citim

FIGURA 29: Las5 fuerzas de Porter



Autores: Erika Freire y Eliana Torres

Es un máximo poder de negociación de los proveedores, debido a que Quality tv cuenta con un solo proveedor que es Star tv el cual nos proporciona la señal con la cual transmitimos los diferentes programas informativos y de entretenimiento.

Existen competidores potenciales tales como TeleMilagro y Milagro City debido a que este tipo de empresa tiene la facilidad de entrar a los cantones cercanos y más aún si vienen con propuestas innovadoras que puedan desplazar a los canales existentes ya en estos cantones entre ellos Quality tv.

El poder de negociación de los clientes es bajo, debido a que existen en la actualidad solo dos canales de televisión dentro de la localidad por lo que no tienen la facilidad de escoger entre más de dos opciones el tipo de servicio que deseen recibir.

Actualmente Quality tv cuenta con un competidor conocido como Tv 7 existiendo un cierto tipo de rivalidad entre las mismas pero no es considerado como un competidor fuerte ya que solo tiene cobertura en el cantón Naranjito a diferencia de Quality tv que transmite en los cantones de Naranjito y Marcelino Maridueña.

En cuanto a la amenaza de productos sustitutos se puede señalar que en la actualidad se cuenta con varios canales de señal abierta por lo que es posible que no exista la necesidad de contratar los servicios de televisión por cable pero de la misma manera existen televidentes con gustos diferentes que demandan la contratación de programas con disponibilidad de la televisión por cable.

5.7FODA

Cuadro 18: FODA

FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none">- Mayor cobertura en la comunicación y difusión local- Personal cuenta con experiencia- Ubicación estratégica
OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none">- Ampliar la cobertura- Líder en la comunicación y difusión local- Clientes potenciales
DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none">- Escasa comunicación dentro de los departamentos- Bajo nivel de creatividad para el diseño del producto- Bajo nivel de tecnología en la actualización del mercado
AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none">- Existencia de otros medios de comunicación- Cambios tecnológicos- Inestabilidad económica

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

5.8 MATRIZ FODA

Cuadro 19: Matriz FODA

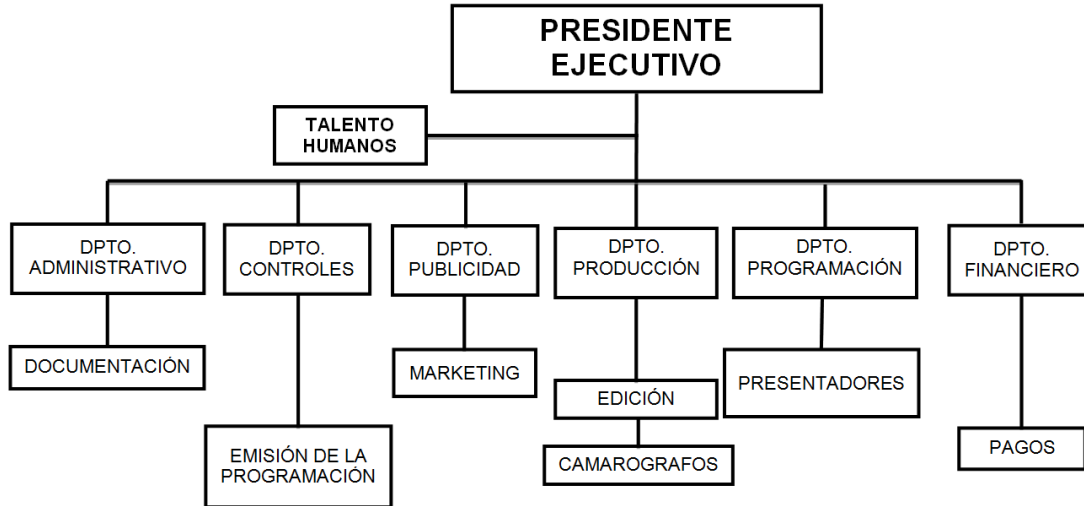
		ANALISIS INTERNO (EMPRESA)	
		FORTALEZAS	DEBILIDADES
MATRIZ FODA		<ul style="list-style-type: none"> - Mayor cobertura en la comunicación y difusión local - Personal cuenta con experiencia - Ubicación estratégica 	<ul style="list-style-type: none"> - Escasa comunicación dentro de los departamentos. - Bajo nivel de creatividad para el diseño del producto - Bajo nivel de tecnología en la actualización del mercado
		<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ampliar la cobertura - Líder en la comunicación y difusión local - Créditos Bancarios 	<p>FO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprovechar la acogida que el canal posee en el mercado para ampliar la cobertura a lugares como Milagro y el Triunfo - Incrementar la cartera de clientes gracias a la ubicación estratégica de la empresa
ANALISIS DEL ENTORNO	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existencia de otros medios de comunicación - Cambios tecnológicos - Inestabilidad económica 	<p>FA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la calidad del servicio para disminuir las preferencias de los clientes hacia otros medios - El personal debe investigar más sobre los cambios tecnológicos para adquirir mayor experiencia - Aprovechar la facilidad de créditos bancarios que tiene la empresa para que la inestabilidad económica no cause gran impacto 	<p>DA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ser más innovadores y creativos en la diversificación de productos para que la existencia de otros medios no afecte a la empresa - Obtener nuevos instrumentos tecnológicos para estar más actualizados y mejorar la calidad del servicio

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

5.9 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

5.9.1 ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL

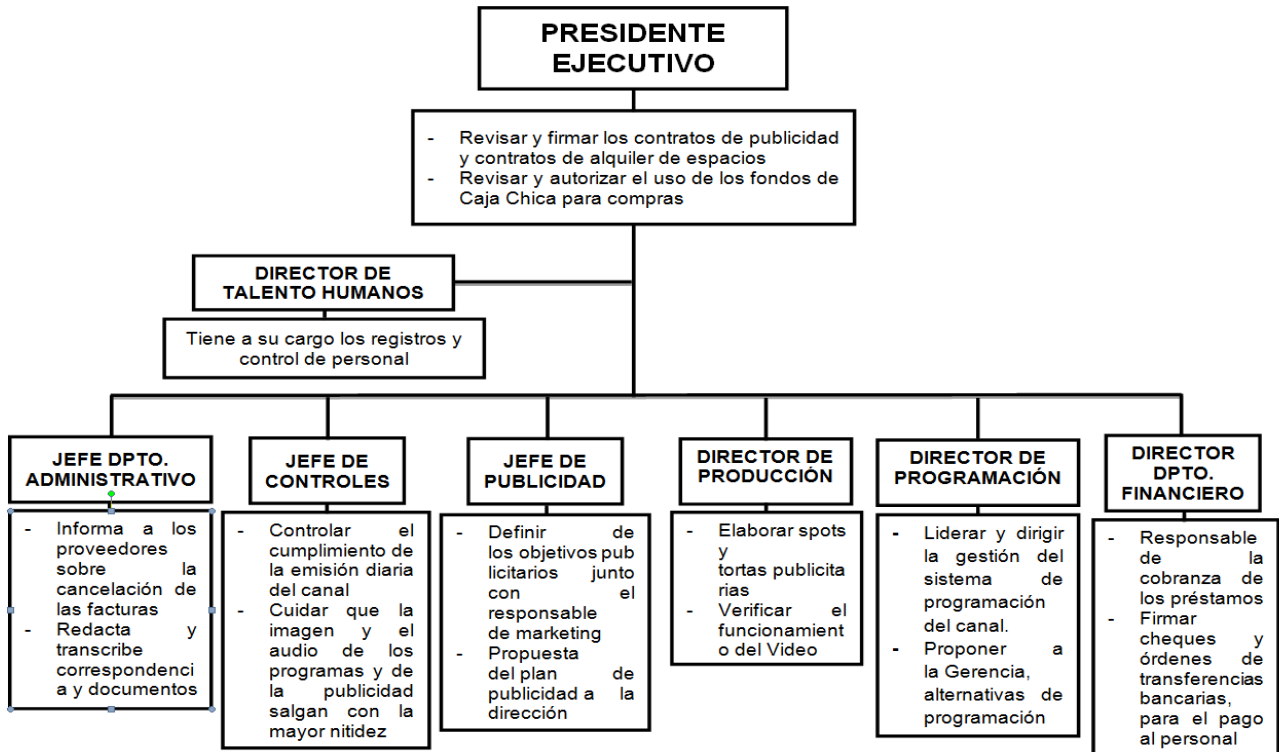
FIGURA 30: Organigrama estructural Quality tv



Autores: Erika Freire y Eliana Torres

5.9.2 ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

FIGURA 31: Organigrama funcional Quality tv



Autores: Erika Freire y Eliana Torres

5.9.3 MANUAL DE FUNCIONES

PUESTO: PRESIDENTE EJECUTIVO
ESTUDIOS BÁSICOS: Título Profesional en Administración y Comunicación Social
EXPERIENCIA: dos años de experiencia profesional relacionada a la Administración y a la Comunicación.
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Es el que se encarga de las funciones gerenciales que permitan asegurar la calidad de los servicios y el posicionamiento competitivo de Quality tv canal 3 en el mercado local, a través de la planificación, organización, dirección y control de las actividades que ayudan a un mejor funcionamiento.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none">- Autoriza la programación- Autoriza la nueva contratación de personal- Preparar el plan operativo anual, el presupuesto de ingresos y egresos.- Planificar programas de financiamiento para la emisión de series, programas culturales, programas deportivos, etc.- Planificar las acciones a tomar, a corto y mediano plazo, sobre las necesidades de desarrollo y mejoramiento de los recursos técnicos y materiales.- Organizar el intercambio de información, con diferentes organizaciones ya sean estas públicas y/o privadas.- Coordinar la ejecución de los proyectos de trabajo de las diferentes áreas.- Evaluar y controlar la ejecución de la programación diaria, además de la rutina comercial.- Revisar y autorizar el uso del dinero de Caja Chica para las compras menores.- Revisar y certificar los contratos de publicidad y también los contratos de alquiler de espacios.- Identificar y desarrollar los componentes que intervienen en la creación, mantenimiento y fortalecimiento de la Imagen Corporativa del Canal.- Coordinar la comunicación y las relaciones con los medios de comunicación nacionales.

PUESTO: DIRECTOR DE TALENTO HUMANO
ESTUDIOS BÁSICOS: Título Profesional en Psicología o Administración de Talento Humano
EXPERIENCIA: dos años de experiencia profesional relacionada a la Administración de Talento Humano
<p>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:</p> <p>Administrar al personal de la empresa gestionando procesos de reclutamiento, selección, control, evaluación del desempeño y retiro de empleados, y liderar programas de salud ocupacional, afiliaciones de seguridad social y cuidar por el cumplimiento de las funciones y establecer sanciones disciplinarias.</p>
<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Explicar y poner en práctica la política de personal de la empresa. - Administrar su unidad administrativa, bien sea está, un área, departamento, oficina o gerencia de recursos humanos. - Llevar el proceso de selección de personal, inducirlo, capacitarlo y vigilar por su bienestar económico o social, sea este funcionario, directivo, empleado u obrero. - Planificar o programar con su equipo, la capacitación del personal a través de cursos, seminarios u otros, que lleven a cabo empresas o instituciones profesionales, dedicadas a estas acciones. - Elaborar un plan de capacitación, el mismo que es aprobado por la gerencia general de la empresa, para de esta manera una vez hecho ejecutarlo, controlarlo y hacer su seguimiento. - Prepara el cuadro de requerimiento de necesidades de personal, de igual manera efectúa las comunicaciones referente a las acciones de rotación, contratación, transferencias, promociones, ascensos y despidos de los colaboradores. - Tiene a su cargo los registros y control de personal, incluyendo su documentación e historial laboral, destacándose entre algunos las de promoción, méritos, deméritos y felicitaciones. - Está relacionado con todos los aspectos de la administración de la empresa y el manejo de sus recursos humanos. - Tiene la responsabilidad de asesorar o aconsejar a los que determinan y aprueban las políticas de personal, sea está la gerencia o directorio.

PUESTO: DIRECTOR DEL DPTO.FINANCIERO
ESTUDIOS BÁSICOS: Título profesional como Contador Público, contabilidad y Economista.
EXPERIENCIA: dos años de experiencia relacionada a la contabilidad
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Debe tener capacidad para el desempeño del cargo para realizar un análisis económico, financiero y presupuestario que ayudara en el mejoramiento continuo en la administración de los recursos económicos.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> - Verificar y mantener actualizados los reportes de disponibilidades bancarias. - Colaborar con su inmediato superior, en la ejecución y control de las operaciones administrativas y de las transacciones económicas. - Será responsable cautelado de la recepción, registro y custodia de documentos bancarios sean estos certificados bancarios. - Coordinar con los bancos las gestiones de apertura de cuentas corrientes, autorizaciones de débitos bancarios, reclamos sobre transferencias bancarias y otros trámites bancarios relacionados con las cuentas manejadas. - Firmar cheques y órdenes de transferencias bancarias, para el pago al personal. - Realizar inversiones financieras con recursos disponibles. - Responsable de la cobranza de los préstamos. - Cumplir otras tareas asignadas por sus superiores.

PUESTO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
ESTUDIOS BÁSICOS: Título de bachiller en el Área Administrativa
EXPERIENCIA: un año d experiencia relacionada a la administración y financiamiento
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Es el responsable, ante el Director Administrativo y Financiero, de apoyar las ejecuciones contables y financieras en los aspectos de asientos, facturas y comprobantes.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- Apoyar en la ejecución de labores contables, de personal y financieras.
- Programar y elaborar facturas de cobro.
- Elaborar comprobantes de contabilidad para actualizar la información contable y financiera.
- Mantener al día el archivo de documentos contables, garantizando su organización y respaldo.
- Diligenciar mensualmente los formularios para pagos de impuestos y remitirlos al Contador.
- Entregar anualmente los certificados de retención en la fuente del personal y de terceros.
- Apoyar en la elaboración de los informes financieros trimestrales, para dar cumplimiento a los requerimientos de los Asociados y las autoridades de control.
- Efectuar las liquidaciones para el reconocimiento de salarios, deducciones autorizadas, y todo tipo de prestaciones legales y extralegales, y entregar los comprobantes de pago utilizando el sistema financiero integrado.
- Elaborar y codificar las planillas para pagos a fondos de pensión, salud, riesgos profesionales y parafiscales.
- Elaborar mensualmente los ajustes contables relacionados con la nómina.
- Preparar para la Secretaría General las liquidaciones definitivas, de cesantías, vacaciones y en general todas las que generen actos administrativos.
- Colaborar con el jefe inmediato en la correcta y oportuna atención a los empleados del Canal en las reclamaciones referentes al pago.
- Elaborar y pasar periódicamente los informes correspondientes sobre labores, programas o actividades que le sean asignadas.
- Operar el sistema contable, de tal manera que permita obtener la información financiera primaria, intermedia y final en forma veraz y oportuna.
- Llevar actualizados los libros oficiales de contabilidad y elaborar mensualmente los ajustes contables, y diligenciar los respectivos comprobantes de contabilidad.
- Las demás funciones asignadas por su jefe inmediato.

PUESTO: JEFE DE CONTROLES
ESTUDIOS BÁSICOS: Título profesional en Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones.
EXPERIENCIA: dos años de experiencia profesional en medios de comunicación
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Se encarga de dar inicio a la emisión diaria de la programación del canal, vigilando que su transmisión salga al aire con la mayor claridad posible, tanto en imagen como en audio.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> - Realizar el encendido de los equipos de transmisión puntualmente, para dar inicio a la programación - Controlar el cumplimiento de la emisión diaria del canal. - Cuidar que la imagen y el audio de los programas y de la publicidad salga con la mayor nitidez. - Colaborar en la realización de programas en vivo, ocupándose del vídeo audio del programa. - Colocar los micrófonos a los locutores, panelistas, entrevistados y verificar el audio. - Colaborar en la reparación de fallas técnicas, cuando se requiera. - Colaborar en la regrabación de videos

PUESTO: AUXILIAR DE CONTROLES
ESTUDIOS BÁSICOS: Bachiller en Ingeniería Electrónica o en Telecomunicaciones.
EXPERIENCIA: un año de experiencia laboral en electrónica
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Es el que se encarga del manejo de los videos y la publicidad del canal cumpliendo con los horarios preestablecidos de transmisión de la programación diaria. También es responsable por la grabación, reproducción y emisión del sonido para asegurar su calidad durante las emisiones y las grabaciones en estudio y en exteriores.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> - Preparar los videos de los programas a transmitir diariamente.

- Colocar los videos para su transmisión, coordinando con los spots publicitarios.
- Verificar que la programación del canal se difunda de acuerdo a los horarios preestablecidos.
- Efectuar el manejo de cámaras, cuando se requiera.
- Colaborar en los puestos que lo requieran
- Responder por el sonido de las emisiones, producciones y transmisiones, tanto en directo como durante las grabaciones.
- Recibir los equipos a utilizar, responsabilizándose de los mismos y verificando que estén en perfecto estado y óptimo funcionamiento, y operarlos siguiendo estrictamente las instrucciones recibidas, tomando siempre las precauciones necesarias para su correcto y adecuado manejo.
- Reportar a la Dirección de Producción cualquier eventualidad técnica de los equipos asignados.
- Trabajar conjuntamente con el productor, operador de VTR y realizador.
- Asistir a las visitas técnicas de pre-producción y hacer sugerencias desde su saber específico y las condiciones técnicas de su cargo.
- Y las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato.

PUESTO: JEFE DE PUBLICIDAD

ESTUDIOS BÁSICOS: Título de Ingeniero en Mercadotecnia

EXPERIENCIA: un año de experiencia laboral Marketing y estudios de Mercado

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

Analiza las necesidades de publicidad de la empresa y de sus productos para realizar un estudio de los resultados proporcionados por la investigación.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- Supervisión del proceso de investigación.
- Coordinación del plan de publicidad previsto.
- Evaluación para la aprobación o rechazo de las soluciones propuestas
- Elabora tarifas publicitarias.
- Control de inversión, para asegurar que las acciones publicitarias que se proponen

se adecuan al presupuesto y el calendario fijados.

- Control de emisión, para comprobar que los mensajes publicitarios aparecen en los medios en las condiciones que han sido contratadas.
- Observar e interpretar las tendencias de la publicidad
- Definir de los objetivos publicitarios, junto con el responsable de marketing.
- Decidir el plan presupuestario y controlar su ejecución.
- Elegir, conjuntamente a veces con el director de marketing, la agencia y demás empresas con las que se va a trabajar.
- Propuesta del plan de publicidad a la dirección
- Asistencia a otros departamentos de la empresa con información relacionada con las actividades publicitarias

PUESTO: ASISTENTE DE MARKETING

ESTUDIOS BÁSICOS: Título profesional en el área de Comunicaciones, Periodismo o Realización de Medio Audiovisuales.

EXPERIENCIA: dos años de experiencia en Publicidad

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

Promover a la empresa como medio de comunicación, proyectando imágenes atractivas que sirvan como medio de publicidad y al mismo tiempo de atracción de los anunciantes, con el fin de promocionar el productos o servicios, y así facilitar e incrementar las ventas generando ingresos a través de la venta de los espacios publicitarios.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- Realiza estudios de publicidad y mercadeo.
- Entrena a los promotores de ventas en el área.
- Selecciona, corrige, diseña y titula diversos artículos publicitarios.
- Organiza eventos de promoción o publicidad.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.

PUESTO: JEFE DEL DPTO.ADMINISTRATIVO
ESTUDIOS BÁSICOS: Título profesional como Administrador de Empresas o Ingeniero.
EXPERIENCIA: dos años de experiencia profesional relacionada a la administración de empresas
<p>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:</p> <p>Se encarga de ejecutar los procesos administrativos del área, aplicando las normas y procedimientos definidos, diseñando la documentación necesaria, examinando y realizando cálculos, a fin de dar cumplimiento a cada uno de esos procesos, lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del servicio.</p>
<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asiste en el desarrollo de los programas y actividades de la unidad. - Participa en la elaboración del anteproyecto de presupuesto de la unidad. - Participa en el estudio y análisis de nuevos procedimientos y métodos de trabajo. - Llena formatos de órdenes de pago por diferentes conceptos, tales como: pagos a proveedores, pagos de servicios y otras asignaciones especiales. - Realiza seguimiento a los pagos para su cancelación oportuna. - Controla los pagos efectuados al personal administrativo u obrero por diversos beneficios. - Realiza solicitudes de dotación de equipos y materiales para la dependencia. - Realiza registro contable. - Recibe y revisa las facturas y comprobantes de los gastos efectuados. - Elabora y tramita solicitudes de autorización de modificación presupuestaria. - Entrega cheques correspondientes a la nómina y revisa los recibos y envía al archivo general. - Tramita los depósitos bancarios y mantiene registro de los mismos. - Suministra materiales y equipos de trabajo al personal de la dependencia y controla la existencia de los mismos. - Recibe y tramita solicitud de servicios de mantenimiento y reparaciones de las edificaciones, máquinas y/o equipos de la dependencia.

- Redacta y transcribe correspondencia y documentos diversos.
- Brinda apoyo logístico en actividades especiales.
- Recopila, clasifica y analiza información para los planes y programas.
- Lleva y mantiene actualizado archivo de la unidad.
- Atiende e informa al público en general.
- Recibe, verifica y registra las requisiciones de compras de unidades solicitantes.
- Elabora solicitud de cotizaciones o licitaciones a los proveedores previamente seleccionados por el supervisor.
- Recibe expedientes de las unidades solicitantes y lleva registro de las órdenes de compras.
- Transcribe y mantiene actualizados en el sistema toda la información relacionada con el proceso de compras.
- Calcula los datos para las órdenes de compras y órdenes de pago.
- Informa a los proveedores sobre la cancelación de las facturas.
- Lleva registros y el archivo de expedientes de proveedores.
- Mantiene informado al jefe sobre las actividades realizadas y/o cualquier irregularidad presentada.
- Revisa y/o liquida planillas de Impuesto Sobre la Renta.
- Controla que se haga efectiva la retención de impuestos.
- Recibe oficios, formatos y otros documentos de solicitud.
- Archiva y lleva el control de los documentos del área.
- Transcribe y accesa información en un computador.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.
- Ordenar que se realice la adquisición de materiales y equipos necesarios para la ejecución de las actividades.

PUESTO: DIRECTOR DE PRODUCCION
ESTUDIOS BÁSICOS: Título profesional en el área de Comunicaciones, Periodismo, Realización de Medio Audio visuales, Formación tecnológica en producción de televisión o dirección de cámaras o en áreas afines.
EXPERIENCIA: dos años de experiencia profesional relacionada en comunicación e instrumentos tecnológicos
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Realizar programas de producción local que permitan mostrar al público televidente, la cultura de nuestra región, de modo que despierten el interés de las personas por preservar lo que es nuestro lograr los principales propósitos educativos culturales.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> - Planificar en coordinación con los de ejecución, los requerimientos designación de recursos técnicos y humanos para la realización de actividades de producción propia. - Realizar programas de producción local. - Realizar la edición de los programas de producción propia. - Apoyar las producciones de personas particulares. - Colaborar en la realización de programas en vivo, dirección de cámaras, etc. - Elaborar spots y tortas publicitarias. - Verificar el funcionamiento del Video, conexiones con Monitor, Monitor de audio y consola.

PUESTO: EDITOR
ESTUDIOS BÁSICOS: Título de formación tecnológica en producción de televisión o dirección de cámaras o en áreas afines.
EXPERIENCIA: un año de experiencia profesional relacionada en edición de videos
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Es directamente responsable ante la Dirección de Producción por la edición de las imágenes grabadas para programas de televisión, videos, comerciales y cualquier otra actividad requerida, mediante la aplicación de criterios profesionales en el área y la

operación de los equipos de postproducción.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- Elaborar los textos de las noticias.
- Realizar la edición del programa noticioso del canal.
- Realizar la locución en OFF, para noticias.
- Realizar la conducción de programas especiales tales como: elecciones nacionales, municipales y otros eventos de esta naturaleza.
- Editar las imágenes grabadas para programas de televisión, videos comerciales y cualquier otra actividad requerida, mediante la aplicación de criterios profesionales en el área, en forma tal que garantice su buena calidad.
- Colaborar con la videoteca en el establecimiento de parámetros de selección, manejo y recopilación de imágenes cuya conservación sea de interés.
- Vigilar la calidad de la imagen que llega desde la producción, para detectar oportunamente cualquier falla técnica y garantizar un buen nivel de calidad.
- Llevar un control sobre los materiales utilizados y hacer un estricto seguimiento a los casetes para garantizar su oportuna rotación.
- Recibir los equipos a utilizar, responsabilizándose de los mismos y verificando que estén en perfecto estado y óptimo funcionamiento, y operarlos siguiendo estrictamente las instrucciones recibidas, tomando siempre las precauciones necesarias para su correcto y adecuado manejo
- Informar a los realizadores los alcances técnicos del equipo para obtener su máximo rendimiento.
- Permanecer actualizado en avances tecnológicos relacionados con su área de trabajo.

PUESTO: CAMAROGRAFO

ESTUDIOS BÁSICOS: Título de formación tecnológica en producción de televisión o dirección de cámaras o en áreas afines.

EXPERIENCIA: dos años de experiencia en manejo de cámaras

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

Es directamente responsable ante el Director de Producción por el registro con calidad técnica visual y auditiva de las imágenes para las producciones tanto propia como para terceros que el Canal realice; además de Auxiliar a los Departamentos de Prensa y Producción, en la ejecución de trabajos de grabación de acontecimientos deportivos, sociales, culturales, políticos, religiosos, etc. para su transmisión en los programas de noticias, deportivos y programas de producción local del canal.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- Realizar entrevistas y reportajes a los protagonistas de las noticias.
- Asistir a acontecimientos de tipo social, político, cultural, etc. Con el fin de conseguir la información y transmitirla.
- Realizar entrevistas en vivo.
- Solicitar a la Gerencia, el equipo y material necesario para la realización de los reportajes y entrevistas.
- Solicitar el vehículo para el traslado del equipo de prensa al lugar donde se generan las noticias.
- Realizar grabaciones y entrevistas en días sábados y/o domingos.
- Colaborar en la realización de los spots publicitarios.
- Encargarse del manejo de cámaras en transmisiones en vivo.
- Colaborar en el trabajo de prensa, tanto para el noticiero como para el programa deportivo.
- Registrar imágenes atendiendo estándares de calidad para las producciones del Canal y para las realizaciones a terceros.
- Recibir los equipos a utilizar, responsabilizándose de los mismos y verificando que estén en perfecto estado y óptimo funcionamiento, y operarlos siguiendo estrictamente las instrucciones recibidas, tomando siempre las precauciones necesarias para su correcto y adecuado manejo.
- Reportar a la Dirección de Producción cualquier eventualidad técnica de los equipos asignados.
- Informar los alcances técnicos del equipo para obtener su máximo rendimiento.
- Velar por la calidad técnica en la iluminación y el sonido en el momento de la grabación.

PUESTO: DIRECTOR DE PROGRAMACIÓN
ESTUDIOS BÁSICOS: Título profesional en el área de Comunicaciones, Periodismo o Realización de Medio Audiovisuales.
EXPERIENCIA: dos años de experiencia profesional relacionada medios audiovisuales
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Dirección general, formulación de políticas institucionales y de adopción de planes, programas y proyectos.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> - Es directamente responsable ante la Gerencia por el apoyo a su gestión para garantizar que los espacios que se emiten de carácter nacional, regional y local, cumplan con la visión y misión del Canal. - Liderar y dirigir la gestión del sistema de programación del canal. - Planear, dirigir, coordinar, ejecutar y controlar los planes y programas a fin de que la programación cumpla con la filosofía del Canal. - Dirigir las franjas informativas. de opinión, infantil, juvenil, educativa y cultural del Canal. - Establecer contactos con las personas y entidades que puedan promover la programación a nivel local, nacional e internacional. - Asesorar a la Gerencia en lo referente a la imagen institucional, La divulgación y el diseño de programas y esquemas de diversos géneros de información. - Verificar la calidad técnica de la programación del Canal. - Definir los parámetros establecidos para la realización de la programación educativa, cultural e informativa del Canal. - Permanecer actualizado en las diferentes tendencias de programación que rigen la televisión educativa y cultural en el mundo y mantener contactos con entidades promotoras de cultura y educación. - Liderar el vínculo con las autoridades educativas y culturales municipales para adelantar proyectos que generen credibilidad y apoyo del medio. - Realizar de manera periódica y permanente la evaluación de la programación emitida, en coordinación con instancias asesoras y formular las acciones tendientes

a proponer los cambios que resulten necesarios.

- Diseñar estrategias de acción para el manejo de líderes de opinión y la comunidad.
- Atender las propuestas que recomiende el Comité Asesor de Programación.
- Coordinar la realización de eventos que programe el canal en el cumplimiento de su misión.
- Diseñar y coordinar programas y sistemas de información que permitan el acercamiento entre el canal y la comunidad.
- Informar al televidente sobre programas y espacios a emitir.
- Identificar, desarrollar y dinamizar los componentes particulares que intervienen en la creación, mantenimiento y fortalecimiento de la imagen corporativa del Canal.
- Elaborar y presentar el proyecto de presupuesto de su área, así como controlar su correcta ejecución.
- Dirigir y orientar el trabajo del personal de su área.
- Contratar los bienes y/o servicios propios de su área.
- Las demás funciones asignadas por su jefe inmediato.
- Estructurar la programación diaria del canal.
- Fijar los horarios de difusión de cada programa.
- Conformar la hoja de manejo de publicidad diaria o rutina comercial.
- Controlar el cumplimiento y la continuidad de la emisión de rutinas de Programación, en términos de:
 - o Presentación y despedida de cada programa
 - o Emisión de créditos
 - o Control de bloques publicitarios
- Controlar el tiempo de emisión de cada spot publicitario para suspender su emisión, una vez cumplido el contrato.
- Proponer a la Gerencia, alternativas de programación.
- Presentar informes periódicos sobre las actividades de su competencia.

PUESTO: PRESENTADOR DE NOTICIAS
ESTUDIOS BÁSICOS: Título profesional en Comunicación Social
EXPERIENCIA: un año de experiencia profesional relacionada en medios de comunicación
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Los presentadores construyen una relación con millones de personas cada día, utilizando como intermediarios a su voz y su aspecto.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> - Presentación de espacios noticiosos de acuerdo a designación de la Gerencia de Informaciones. - Coordinar con el editor de Noticias el contenido del espacio en cuanto a: notas informativas, entrevistas, transmisiones, etc. - Revisar con el asistente de controles las noticias de turno la pauta correspondientes a la edición informativa. - Revisar el material adicional a la pauta informativa, pueden ser estos: periódicos, internet u otros medios de información que permitan ampliar el conocimiento de un tema determinado. - Aportar con sugerencias e ideas para mejorar el trabajo diario del Departamento de Prensa.

PUESTO: PRESENTADOR DE DEPORTES
ESTUDIOS BÁSICOS: Título profesional en Comunicación Social
EXPERIENCIA: un año de experiencia profesional relacionada en medios de comunicación
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Buscar la información deportiva que se genera en nuestro medio, redactar la información y difundirla en el programa deportivo del canal para mantener informado al televidente, de las noticias deportivas de su interés.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> - Solicitar la movilidad para trasladarse, junto al equipo de prensa, a los lugares

donde se están desarrollando actividades deportivas o donde se generan las noticias.

- Solicitar el material necesario para la realización de reportajes, entrevistas grabaciones de eventos deportivos y otras actividades de esta índole.
- Asistir a los eventos deportivos en días sábados y domingos, con el propósito de captar la información deportiva y transmitirla al público televidente
- Ejecutar la edición del programa deportivo.
- Realizar la conducción del programa deportivo.

PUESTO: PRESENTADOR DE FARANDULA

ESTUDIOS BÁSICOS: Título profesional en Comunicación Social

EXPERIENCIA: un año de experiencia profesional relacionada en medios de comunicación.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

Presentar programas y anunciar los números que los integran. Presentar y efectuar el enlace de continuidad de la información.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- Conducir o animar la continuidad de cualquier programa que se emita a través de la radiodifusión.
- Difundir avisos comerciales; mensajes publicitarios o de propaganda, de cualquier naturaleza, promocionales, institucionales y comunicados.
- Difundir boletines informativos.
- Realizar entrevistas y reportajes.

5.9.4 REGLAMENTO INTERNO

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- El presente Reglamento es de observancia general para todo el Personal, el Patrón y los Representantes, de Quality tv canal 3, la empresa tiene por objeto establecer las disposiciones obligatorias que regulan el desarrollo de los trabajos para el debido cumplimiento de los fines del canal.

Artículo 2.- Los trabajadores de confianza deberán cumplir con las funciones de su categoría y a los cargos establecidos y autorizados a la empresa, en comunicación con su capacidad y especialidad, sujetándose a las órdenes e instrucciones de sus superiores y desempeñando con esmero a fin de cumplir con las condiciones de contrato.

Artículo 3.- Los directivos del canal deberán tener un trato respetuoso hacia sus subordinados, tratando de que sus órdenes e instrucciones pertenezcan a su puesto de trabajo para el cumplimiento de los fines y objetivos establecidos en sus áreas respectivas.

CAPÍTULO II

DEL HORARIO DE TRABAJO

Artículo 4.- La jornada de trabajo comprenderá ocho horas de trabajo, por lo que se implanta como horario general en el canal, desde las 8:00 a las 17:00 horas, con una hora para ingerir alimentos.

Artículo 5.- Por cada cinco días laborables, se concederán dos días de descanso con de salario íntegro.

Artículo 6.- El horario general de trabajo en el canal será modificado, de acuerdo con las funciones de cada uno de los trabajadores, tomando en consideración actividades a desarrollar.

Artículo 7.- Los trabajadores deberán iniciar sus actividades de trabajo al momento en que ingresen a su área de trabajo, reiniciando el trabajo que tengan pendiente, de acuerdo con las funciones y responsabilidades que tengan asignadas por su jefe.

Artículo 8.- Ningún trabajador a que se refiere este Reglamento, podrá ausentarse del canal antes de terminar su jornada de trabajo, salvo que exista un permiso por escrito de su jefe.

Artículo 9.- Es obligación de los trabajadores llegar puntualmente a sus labores de acuerdo a su horario de trabajo asignado.

Artículo 10.- El trabajador que no se reintegre a sus labores, con posterioridad al tiempo destinado para alimentos, sólo tendrá derecho a la remuneración proporcional correspondiente al sueldo diario, sin evitar que tenga la amonestación correspondiente por parte de su jefe.

Artículo 11.- Será considerado como falta de asistencia injustificada cuando el trabajador abandone sus labores antes de la hora de salida, sin autorización de su jefe.

Artículo 12.- Se consideran faltas de asistencia justificadas las siguientes:

I. Incapacidad médica emitida por el Seguro Social a favor del empleado, misma que deberá ser entregada al encargado del personal de la empresa, en un plazo no mayor de 48 horas.

Cuando la incapacidad se otorgue por enfermedad general, el trabajador tendrá derecho a recibir salario íntegro los primeros tres días hábiles por parte de la Empresa, a partir del cuarto día se considera sin goce de sueldo;

II. Permisos y licencias otorgadas al empleado acreditada legalmente por el jefe.

III. Existencia de impedimento ajeno a la voluntad del trabajador o por causa de fuerza mayor comprobado ante al encargado del personal de la empresa.

Artículo 13.- El trabajador que falte a sus labores por causas de enfermedad, accidente, impedimento ajeno a su voluntad o por causas de fuerza mayor, deberá dar aviso a su

jefe dentro de las cuatro horas posteriores al inicio de la jornada, debiendo éste comunicarlo por escrito al encargado del personal de la empresa dentro de las veinticuatro horas siguientes. Si al encargado del personal de la empresa no cuenta con la justificación de la falta desasistencia dentro de los dos días siguientes del término de la quincena en la que ocurrió, procederá a realizar los descuentos correspondientes y no procederá reclamación o devolución alguna.

CAPÍTULO III.

DEL USO DE INSTALACIONES y EQUIPO.

Artículo 14.- Los trabajadores de la Entidad recibirán y serán responsables de los útiles, vehículos, instrumentos, equipos, materiales e insumos necesarios para desempeñar sus labores.

Artículo 15.- Los trabajadores apegados a este Reglamento procurarán diariamente mantener en condiciones de limpieza, uso y funcionalidad, sus instrumentos y equipos de trabajo, resguardándolos al terminar sus labores.

Artículo 16.- Los trabajadores están obligados a reportar por escrito y a la brevedad a su jefe, cualquier falla, descomposición, defecto, daño, desaparición, mal uso o cualquier anomalía que preséntenlos bienes de trabajo que utilicen en el desempeño de sus labores. De no ser comunicada dicha anomalía se generará responsabilidad en la reparación, reposición o pago del costo que la misma.

Artículo 17.- En caso de accidente de tránsito en vehículos asignados por la Entidad, en donde el trabajador esté involucrado, deberá solicitar la intervención de la compañía de Seguros, procurando en todo momento salvaguardar y defender los intereses de la empresa.

CAPÍTULO IV.

DE LAS NORMAS DE TRATO A LOS TRABAJADORES

Artículo 18.- Los trabajadores de la Entidad constituyen el recurso más importante para el cumplimiento de sus objetivos; por ende las autoridades procurarán el mantenimiento

de un ambiente armonioso y equilibrado, en el uso de sus atribuciones y el respeto de los derechos laborales para lo cual deberán:

I. Prever y planear las funciones fijadas a su área de trabajo teniendo en cuenta las políticas y lineamientos expuestos por la Dirección General, a efecto de formar equipos de trabajo que faciliten su integración;

II. Dar a conocer a los trabajadores los objetivos y compromisos del área, propiciando un compromiso común para lograr su cumplimiento;

III. Confirmar que los trabajadores de cada área cuenten con los implementos e insumos necesarios para el desempeño de sus labores;

IV. Evaluar objetivamente el desempeño de los trabajadores con el fin de acreditarlos por sus méritos y capacidades, que deba reportarse ante los directivos de la Empresa;

V. Conceder a los trabajadores las facilidades necesarias para que asistan a los cursos de capacitación que sean organizados.

CAPÍTULO V.

DE LA SEGURIDAD E HIGIENE

Artículo 19.- La empresa está obligada a cumplir las medidas de seguridad para prevenir accidentes de trabajo, así como afectaciones a la integridad de bienes, equipo, instalaciones y demás elementos de su patrimonio, con el objeto de proteger la vida e integridad de sus trabajadores.

Artículo 20.- La violación a las normas de seguridad emitidas por la Empresa y la omisión o negación del uso del equipo de la Entidad, son motivo de sanción en atención a la gravedad de la falta y sus efectos.

Artículo 21.- El empleado que cuente con incapacidad acreditada legalmente por el Seguro Social, por ningún motivo será reintegrado a su área de trabajo mientras dure dicha incapacidad.

CAPÍTULO VI

DEL PAGO DE SALARIOS

Artículo 22.- el canal pagará los salarios a los trabajadores, en efectivo, cheque o a través de depósito bancario, de conformidad con el contrato, en el domicilio del canal y dentro del horario reglamentario. Si el día de pago es inhábil, se pagará el día anterior a éste.

CAPÍTULO VII

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA Y LOS TRABAJADORES

Artículo 23.- Son obligaciones de la Empresa, las siguientes:

- I. Dar a conocer a los trabajadores, las normas que permitan el cumplimiento de los procedimientos en general, encaminados a sostener adecuadamente el funcionamiento de los sistemas, así como el orden, disciplina y motivación en las labores cotidianas;
- II. Abstenerse de instruir u ordenar a los trabajadores, labores que estén fuera de los fines de la Empresa o que ofendan su dignidad personal;
- III. Proporcionar a los trabajadores en su jornada de trabajo reglamentaria, la capacitación que les permita un adecuado desempeño en el trabajo y una alternativa de desarrollo profesional y personal;
- IV. Observar y difundir suficientemente las medidas de seguridad e higiene en el trabajo, colocándolas además en lugar visible, con el fin de lograr la formación de una cultura en la empresa;

Artículo 24.- Son obligaciones de los trabajadores, las siguientes:

- I. Portar a la vista el broche de identificación otorgado por la Empresa.
- II. Observar y cumplir las disposiciones de este Reglamento, las medidas preventivas y normas reglamentario en materia de seguridad e higiene en el trabajo;

III. Atender y cumplir con eficiencia, dedicación, puntualidad y esmero, las órdenes e instrucciones de trabajo dentro de su puesto, en los términos y condiciones del presente Reglamento;

IV. Facilitar auxilio a sus compañeros y superiores en caso de riesgos que ponga en peligro su integridad física y los bienes de la Empresa;

V. Guardar minuciosamente los secretos y metodologías acreditadas con la propiedad, uso y autoría de Quality tv canal 3, así como asuntos administrativos o de situación institucional interna, cuya circulación pueda causar perjuicios a la misma;

VI. Devolver los bienes, vehículos, equipo, insumos y materiales utilizados en el cumplimiento de sus labores cuando cambie a otro puesto o cuando se separe de la Entidad;

VII. Dirigirse a sus compañeros de trabajo con respeto, guardando las normas cortesía aceptadas en el medio laboral; y

VIII. Dar aviso a al encargado del personal de la empresa de los cambios ocurridos en sus datos personales que tengan implicaciones o efectos de carácter laboral.

Artículo 25.- Queda estrictamente prohibido a los trabajadores:

I. Faltar al trabajo sin causa justificada o sin permiso expreso de su jefe;

II. Presentarse a su centro de trabajo en estado de embriaguez o de intoxicación por otras sustancias o consumir bebidas embriagantes o cualquier tipo de drogas dentro de las instalaciones de la Empresa.

En el caso que esté consumiendo alguna sustancia por prescripción médica, deberá darla a conocer y comprobarlo ante su jefe antes de iniciar sus labores;

III. Sustraer o hacer uso de bienes e insumos que sean propiedad de la Entidad con fines personales;

IV. Portar armas de fuego y de cualquier otra naturaleza, en las instalaciones de la Entidad durante la jornada laboral, siempre que no sean consideradas como útiles de propiedad laboral;

V. Suspender parcial o totalmente las labores por ausentarse del área de trabajo sin justificación o autorización de su jefe o de otra autoridad superior de la empresa;

VI. Realizar actividades ajenas a sus funciones, así como utilizar los medios de propiedad de la Empresa con fines de ejecución de trabajos personales;

VII. Permitir que personas ajenas dispongan o hagan uso del equipo, útiles, herramientas y demás bienes del patrimonio de la Empresa;

CAPÍTULO VIII

DE LOS PERMISOS

Artículo 26.- El encargado del personal de la empresa confirmará los permisos que concedan los responsables de las áreas administrativas en donde se encuentren adscritos los trabajadores solicitantes de estos beneficios.

CAPÍTULO IX

DISPOSICIONES DISCIPLINARIAS

Artículo 27.- Las sanciones por faltas injustificadas de los trabajadores cometidas en un periodo de 30 días, se sujetarán a lo previsto en el

Artículo 423 fracción X de la Ley Federal del Trabajo, siendo las siguientes:

I. Por la primera falta de asistencia injustificada, penalización de un día sin goce de sueldo.

II. Por la segunda falta de asistencia injustificada, penalización de dos días sin goce de sueldo;

III. Por la tercera falta de asistencia injustificada, penalización de tres días sin goce de sueldo; y

IV. Por la cuarta falta de asistencia injustificada: rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para la Entidad, con base en el Artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo.

Artículo 28.- Será motivo de suspensión de los empleados por tres y hasta ocho días sin goce de sueldo, conforme a lo siguiente:

I. La suspensión injustificada de labores y el abandono del lugar de trabajo

II. La sustracción, sin autorización debida, de bienes, equipo, insumos y materiales propiedad de la Empresa.

III. La participación de los trabajadores en un conato de riña que no hubieren derivado en hechos de violencia pero que provoque alteraciones en el trabajo;

IV. La destrucción o alteración deliberada de archivos, bases de datos, y útiles de trabajo con el propósito de provocar pérdidas, daños y en la realización de las labores, en este caso, la Entidad levantará renuncia civil y/o penal contra el responsable;

V. La asistencia del empleado en estado de embriaguez o intoxicación por drogas;

CAPÍTULO X

PREVENCIONES GENERALES

Artículo 29.- Los asuntos no previstos en el presente Reglamento, se resolverán por la autoridad competente para la cual se sujetarán al acatamiento señalado en la Ley Federal del Trabajo, y demás disposiciones secundarias que guardan relación directa con dichos casos.

5.9.5 POLITICAS INTERNAS DE LA EMPRESA

1) Los contenidos de Quality tv canal 3 estarán dirigidos a la construcción de ciudadanía al desarrollo cultural y educativo, al respeto de los derechos humanos para de esta manera cumplir y mostrar los valores y principios en este documento, a fin de que los programas contribuyan a impulsar la conciencia de la nacionalidad, fomentar la colaboración comunitaria y sobre todo afirmar los valores de la sociedad.

- 2) Los contenidos de Quality tv se obtendrán y producirán siguiendo el criterio de calidad, entendida esta como la capacidad descriptiva de un programa dado, es decir representar la realidad, guardando un equilibrio entre contenidos, recursos audiovisuales y de costo de producción.
- 3) En todos los programas deberán respetarse las diferencias de clase, grupo social, de género, de edad o de cualquier otra índole.
- 4) Se respetarán también la diversidad sexual:
 - No se excluirá ninguna preferencia sexual.
 - Se abordarán de manera equitativa y ética todos los temas de diversidad sexual.
 - No se transmitirán imágenes de actos de violencia o humillación sexual.
 - Se promoverá la información sexual garantizada científicamente y se promoverá la educación sexual respetuosa e informada.
- 5) No se incitará o fomentará ningún tipo de violencia extrema o fuera de contexto en contenidos que no la tengan plenamente justificada.
- 6) Al diseñar y producir producciones dirigidas para niños:
 - Se presentarán personajes infantiles dignos, creativos, de manera que influyan de manera positiva valores específicos.
 - Además aparte de fomentar los valores humanos se producirán contenidos como habilidades de pensamiento, ciencia, cultura, tecnología, medio ambiente y educación para los medios e idiomas.
 - Se evitará, en la presentación de pantalla de personajes humanos masculinos o femeninos, el culto a la extrema delgadez.
- 7) Se dará un buen uso al idioma español y se fomentará la inclusión de contenidos en lenguas indígenas.
- 8) La experimentación, creatividad y la innovación serán valores presentes en la planeación y producción de nuevos programas, en los que se procurará la promoción de nuevos talentos.
- 9) Se estimulará y valorará la innovación de diversidad de géneros, temas, contenidos, formatos, lenguajes, montajes y en cualquier otro elemento de la producción.

- 10) En la producción, se optara siempre por la mayor calidad técnica, estética y de contenidos. Es preferible una excelente producción que pueda programarse varias veces, que una producción pobre que solo se emita una sola vez.
- 11) Los contenidos referentes a patrocinios o promociones se escogerán a la normativa vigente:
 - No se patrocinaran bebidas alcohólicas.
 - No se patrocinaran marcas de tabaco.
 - Siempre se diseñaran las campañas y espacios pensando en que serán vistos también por niños.

POLITICAS DE PROGRAMACIÓN

- 1) La programación de Quality tv canal 3 cumplirá la función de informar, educar y entretener.
 - En caso de emergencia social o evento de relevancia nacional o internacional la programación de Quality tv responderá a una estrategia informativa de acuerdo a su responsabilidad como medio público.
 - La dirección de Programación, se encargara de notificar cualquier elemento que no cumpla con los lineamientos generales de Quality tv a las diferentes áreas involucradas.
- 2) La composición de la programación de Quality tv se establecerá con el objetivo de lograr un equilibrio de temáticas, contenidos, formatos y géneros, según los diferentes públicos.
- 3) Se establecerán y desarrollaran con especial cuidado, aquellas barras de programación que se consideren estructurales, como la informativa, la de niños y la de jóvenes.
- 4) La distribución y emisión de los contenidos de programación se realizara en fechas y horarios adecuados, definidos por la dirección de Quality tv.
 - Se seguirán los criterios oficiales para la clasificación de la [programación, establecidos en la normativa federal.
 - Se informara con precisión y oportunidad a la audiencia sobre el horario y los contenidos de los programas y su clasificación cuando así lo requieran.

- Se tendrá especial cuidado con la programación de contenidos sexuales y violentos, que deberán programarse y advertirse adecuadamente, teniendo en cuenta el público al que van dirigidos.
- En caso de periodo electoral, la franja horaria de niños deberá incluir la promoción que la ley indica.

POLITICAS DE GESTION

- 1) La gestión financiera, administrativa, programática, de contenidos, de operación y de desarrollo humano se realizara siempre bajo criterios de calidad.
- 2) Se aplicaran criterios de calidad para los demás procesos y acciones de la televisora, siguiendo de marco de las políticas de este documento.
- 3) Quality tv canal 3 mantendrá y mejorara el sistema de gestión de calidad de sus procesos administrativos, siguiendo un proceso de mejora continua.

POLITICAS DE RELACION CON LAS AUDIENCIAS

- 1) Quality tv impulsara, desarrollara y utilizara la investigación cualitativa y cuantitativa de audiencias para conocer mejor la diversidad social de sus necesidades de entretenimiento, educación y cultura.
- 2) Quality tv considerara útiles los estudios cuantitativos de audiencia como parámetro para reconocer el comportamiento de los televidentes.
- 3) Quality tv creara espacios para la participación y retroalimentación con las audiencias, que tendrán el derecho de comentar, preguntar, felicitar, criticar o replicar sobre cualquier asunto del medio:
 - Se facilitaran números telefónicos para la recepción y registro de llamadas durante los programas.
 - Se facilitaran las direcciones de correo electrónico que correspondan a los programas.
 - Se fomentaran actividades que permitan el contacto directo y personal con los diversos tipos de audiencia, para facilitar su opinión sobre la programación.
 - Se fomentara la participación del público presencial en aquellos programas cuyo formato lo amerite.

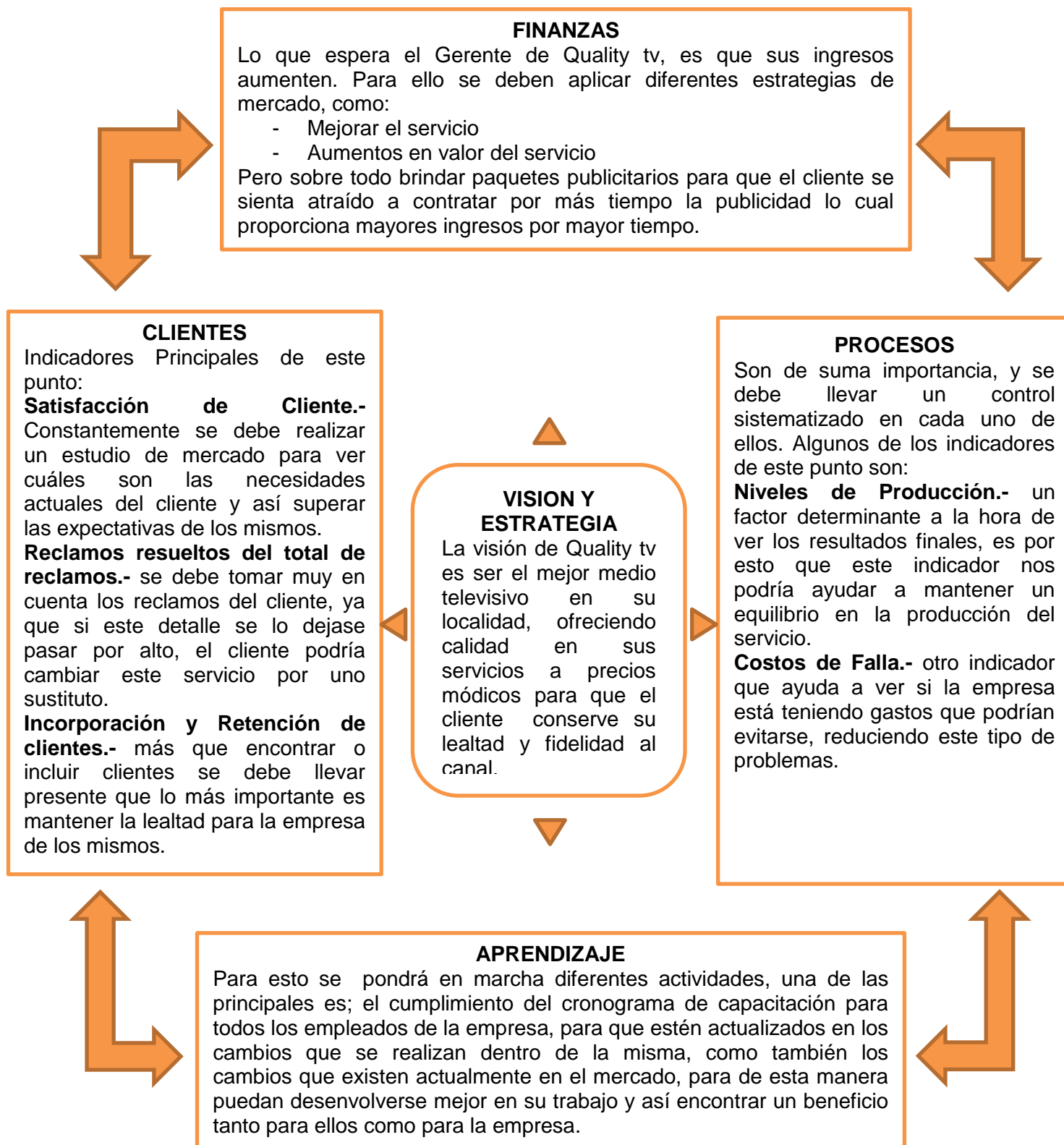
4) Política de privacidad y manejo de datos personales.

POLITICAS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

- 1) Quality tv desarrollara un sistema de comunicación interna y externa eficiente y adecuado en el que:
 - Se dará información periódica sobre la programación y los asuntos que se consideren, a los medios de comunicación y a las instituciones públicas, así como el público que lo solicite.
 - Se crearan estrategias de difusión, para lanzar informaciones y mensajes relevantes, a través de los canales de comunicación a nuestro alcance.
 - Se fomentaran las relaciones públicas, para facilitar la comunicación y sus diferentes actividades entre la dirección y las instituciones y medios de comunicación.
 - Se innovara la imagen de marca corporativa que identifica y de esta manera poseione aún más a Quality tv canal 3 tanto externa como internamente.
 - Se crearan estrategias de difusión para lanzar información y mensajes que apoyen a la proyección del canal.
 - Se asegurara la visibilidad, presencia y respecto de la marca de Quality tv, cuando se lleve fuera de las instalaciones del canal.
 - Se cuidara la presencia y respeto de las marca de Quality tv en todos los eventos de lanzamiento.

5.9.6 CUADRO DE MANDO INTEGRAL (BALANCED SCORE CARD)

FIGURA 32: CUADRO DE MANDO INTEGRAL (BALANCED SCORE CARD)



5.9.7 Cronograma de capacitación

Cuadro 20: CRONOGRAMA DE CAPACITACION

PROGRAMA	FORMAS DE CAPACITACION	DURACION	AREA
Funciones de su cargo	anual	5 horas	Todas las áreas
Políticas internas de la empresa	Semestral	3 horas	Todas las áreas
Ley orgánica de comunicación	Trimestral	30 horas	Todas las áreas
Comunicación efectiva dentro de la empresa	Semestral	30 horas	Todas las áreas
Avances en la tecnología (manejo de los instrumentos)	Semestral	20 horas	Controles
Manejo del Talento Humano	Anual	10 horas	Talento Humano
Seminario de Publicidad en los Medios	Trimestral	15 horas	Publicidad
Redacción Periodística	Semestral	20 horas	Programación
Producción y Post Producción	Semestral	8 horas	Producción
Contabilidad	anual	5 horas	Financiero

Autores: Erika Freire y Eliana Torres

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

5.9.8 Recursos, análisis financiero

5.9.8.1 Detalle de Gastos

Cuadro 21: detalle de gastos 2012-2013

GASTOS ADMINISTRATIVOS	2012	2013
PRESIDENTE EJECUTIVO	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00
DIRECTOR DE TALENTO HUMANO	\$ 2,400.00	\$ 3,816.00
DIRECTOR DEL DPTO.FINANCIERO	\$ 2,400.00	\$ 3,816.00
JEFE DE CONTROLES	\$ 1,800.00	\$ 3,816.00
AUXILIAR DE CONTROLES	\$ 1,200.00	-
JEFE DE PUBLICIDAD	\$ 2,400.00	\$ 3,816.00
ASISTENTE DE MARKETING	\$ 1,200.00	-
DIRECTOR DE PRODUCCION	\$ 1,800.00	\$ 1,920.00
EDITOR	\$ 3,600.00	\$ 1,920.00
CAMAROGRAFO	\$ 2,400.00	\$ 1,800.00
DIRECTOR DE PROGRAMACIÓN	\$ 1,800.00	\$ 1,920.00
PRESENTADOR DE NOTICIAS	\$ 1,200.00	\$ 1,800.00
PRESENTADOR DE DEPORTES	\$ 1,200.00	\$ 1,800.00
PRESENTADOR DE FARANDULA	\$ 1,200.00	\$ 1,800.00
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 30,600.00	\$ 34,224.00
GASTOS DE GENERALES	2012	2013
AGUA	\$ 144.78	\$ 149.12
ENERGIA ELECTRICA	\$ 2,400.00	\$ 2,472.00
TELEFONO	\$ 1,800.00	\$ 1,854.00
INSUMOS DE LIMPIEZA	\$ 600.00	\$ 600.00
SUMINISTRO	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00
DEP. MUEBLES Y ENSERES	\$ 260.00	\$ 260.00
DEP. DE EQUIPO DE COMP.	\$ 1,025.45	\$ 1,025.45
DEP. DE EQUIPO DE OFIC.	\$ 80.00	\$ 120.00
DEP. VEHICULOS	\$ 791.78	\$ 791.78
DEP. EQUIPO Y MAQUINARIA	\$ 929.99	\$ 983.36
TOTAL GASTOS GENERALES	\$ 9,232.00	\$ 9,455.72

OTROS GASTOS	2012	2013
MANTENIMIENTO	\$ 368.00	\$ 379.04
TOTAL OTROS GASTOS	\$ 368.00	\$ 379.04
TOTAL DE COSTOS INDIRECTOS	\$ 40,200.00	\$ 44,058.76

5.9.8.2 Estado de pérdidas y ganancias

Cuadro 22: Estado de pérdidas y ganancias 2012-proyeccion del 2013

QUALITY TV CANAL 3			ANALISIS HORIZONTAL		ANALISIS VERTICAL	
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS 2012-PROYECCION DEL 2013			variación absoluta	variación relativa	2012	2013
	2012	2013				
INGRESOS PRINCIPALES	\$ 77,273.99	\$ 80,647.10	\$ 3,373.11	4%	100%	100%
Servicios prestados	\$ 76,141.94	\$ 79,657.60	\$ 3,515.66	5%	99%	99%
otros ingresos	\$ 1,132.05	\$ 989.50	\$ (142.55)	-13%	1%	1%
COSTO DE SERVICIO	\$ 1,504.85	\$ 1,705.75	\$ 200.90	13%	100%	100%
Costo de servicios	\$ 1,504.85	\$ 1,705.75	\$ 200.90	13%	100%	100%
UTILIDAD BRUTA DEL EJERCICIO	\$ 75,769.14	\$ 78,941.35	\$ 3,172.21	4%	-	-
GASTOS OPERATIVOS	\$ 40,200.00	\$ 44,058.76	\$ 3,858.76	10%	100%	100%
gastos de personal	\$ 30,600.00	\$ 34,224.00	\$ 3,624.00	12%	76%	78%
gastos generales	\$ 9,232.00	\$ 9,455.72	\$ 223.72	2%	23%	21%
otros gastos	\$ 368.00	\$ 379.04	\$ 11.04	3%	1%	1%
UTILIDAD OPERACIONAL ANTES DE IMPUESTO	\$ 35,569.14	\$ 34,882.59	\$ (686.55)	-2%	-	-
Impuesto a la renta	\$ 8,180.90	\$ 7,674.17	\$ (506.73)	-6%	-	-
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	\$ 27,388.24	\$ 27,208.42	\$ (179.82)	-1%	-	-

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

5.9.8.3 Balance General

Cuadro 23: Balance general Quality TV canal 3

QUALITY TV CANAL 3			variación absoluta	variación relativa	ANALISIS VERTICAL	
BALANCE GENERAL					2012	2013
CUENTAS	2012	2013				
ACTIVO	\$ 72,669.14	\$ 75,606.59	2937.45	4%	100%	100%
ACTIVO CORRIENTE	\$ 55,990.16	\$ 58,087.22	2097.06	4%		
CAJA –BANCOS	\$ 32,300.05	\$ 27,377.20	-4922.85	-15%	44%	36%
CUENTAS POR COBRAR	\$ 23,690.11	\$ 30,710.02	7019.91	30%	33%	41%
ACTIVOS FIJOS	\$ 16,678.98	\$ 17,519.37	840.39	5%		
MUEBLES Y ENSERES	\$ 2,600.00	\$ 2,600.00	0.00	0%	4%	3%
EQUIPO DE COMPUTACION	\$ 3,107.43	\$ 3,107.43	0.00	0%	4%	4%
EQUIPO Y MAQUINARIA	\$ 9,299.85	\$ 9,833.62	533.77	6%	13%	13%
SUMINISTROS DE OFICINA	\$ 800.00	\$ 1,200.00	400.00	50%	1%	2%
VEHICULO	\$ 3,958.92	\$ 3,958.92	0.00	0%	5%	5%
(DEPRECIAC. ACUMULADA)	\$ 3,087.22	\$ 3,180.60	93.38	3%	4%	4%
PASIVO	\$ 44,780.90	\$ 47,898.17	3117.27	7%	100%	100%
PASIVO CORRIENTE	\$ 44,780.90	\$ 47,898.17	3117.27	7%		
PROVEEDORES	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	0.00	0%	13%	13%
EMPLEADOS	\$ 30,600.00	\$ 34,224.00	3624.00	12%	68%	71%
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR	\$ 8,180.90	\$ 7,674.17	-506.73	-6%	18%	16%
PATRIMONIO	\$ 27,888.24	\$ 27,708.42	-179.82	-1%	100%	100%
CAPITAL	\$ 500.00	\$ 500.00	0.00	0%	2%	2%
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 27,388.24	\$ 27,208.42	-179.82	-1%	98%	98%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 72,669.14	\$ 75,606.59	2937.45	4%	-	-

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

5.9.8.4 Flujo de Efectivo

Cuadro 24: Flujo de efectivo de Quality TV canal 3

QUALITY TV CANAL 3	
FLUJO DE CAJA PROYECTADO	
INGRESOS OPERATIVOS	\$ 77,273.99
VENTAS	\$ 76,141.94
OTROS INGRESOS	\$ 1,132.05
EGRESOS OPERATIVOS	\$ 49,896.79
INVERSION INICIAL	-
GASTO ADMINISTRATIVOS	\$ 30,600.00
GASTOS GENERALES	\$ 9,232.00
OTROS GASTOS	\$ 379.04
COSTO DE VENTA	\$ 1,504.85
PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA	\$ 8,180.90
FLUJO OPERATIVO	\$ 27,377.20
INGRESOS NO OPERATIVOS	\$ -
PRESTAMO BANCARIO	-
TOTAL ING. NO OPERATIVOS	-
EGRESOS NO OPERATIVOS	\$ -
INVERSIONES	-
PAGO DE CAPITAL	-
PAGO DE INTERESES	-
FLUJO NETO NO OPERATIVO	\$ -
FLUJO NETO	\$ 27,377.20
SALDO INICIAL	
FLUJO ACUMULADO	\$ 27,377.20

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

5.9.8.5 ANÁLISIS DE LIQUIDEZ

Ratio de liquidez general o razón corriente

$$\text{LIQUIDEZ GENERAL} = \frac{\text{ACTIVO CORRENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}} = \text{veces}$$

Cuadro 25: liquidez general

2012				
LIQUIDEZ GENERAL=	$\frac{\$ 55,990.16}{\$ 44,780.90}$	=	1.25	Veces
2013				
LIQUIDEZ GENERAL=	$\frac{\$ 58,087.22}{\$ 47,898.17}$	=	1.21	Veces

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

Análisis: Esto quiere decir que el activo corriente es 1.25 veces más grande que el pasivo corriente; o que por cada UM de deuda, la empresa cuenta con UM 1.25 para pagarla. Cuanto mayor sea el valor de esta razón, mayor será la capacidad de la empresa de pagar sus deudas.

Proyectando la liquidez de la empresa al siguiente año podemos notar que esta se mantiene ya que el canal cuenta con la liquidez requerida para cubrir las deudas de la empresa.

Ratio capital de trabajo

$$\text{CAPITAL DEL TRABAJO} = \text{ACT. CORRIENTE} - \text{PAS. CORRIENTE} = \text{UM}$$

Cuadro 26: capital del trabajo

2012				
CAPITAL DEL TRABAJO=	\$ 55,990.16	-	\$ 44,780.90	= \$ 11,209.26 UM
2013				
CAPITAL DEL TRABAJO=	\$ 58,087.22	-	\$ 47,898.17	= \$ 10,189.05 UM

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

Análisis: En este caso, nos está indicando que contamos con capacidad económica para responder obligaciones con terceros.

En comparación al año anterior el capital de trabajo disminuyó ya que se realizaron gastos los cuales son beneficiosos para el desarrollo de la empresa ya que se cuenta con nuevos equipos tecnológicos como cámaras con mayor calidad para que el personal correspondiente labore de mejor manera y para que continúen mejorando.

5.9.8.6 ANÁLISIS DE LA GESTIÓN O ACTIVIDAD

Rotación de caja y bancos

$$\text{ROTACIÓN DE CAJA BANCOS} = \frac{\text{CAJA Y BANCOS} * 360}{\text{VENTAS}} = \text{días}$$

Cuadro 27: rotación de caja bancos

2012						
ROTACION DE CAJA	\$	32,300.05	*	360	=	150 días
BANCOS=	\$			77,273.99		
2013						
ROTACION DE CAJA	\$	27,377.20	*	360	=	122 días
BANCOS=	\$			80,647.10		

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

Análisis: Interpretando el ratio, diremos que contamos con liquidez para cubrir 122 días de venta. En comparación con el año anterior los días de venta que se podrán cubrir son menos ya que se tomó la decisión de que es preferible tener menos dinero en caja-banco y haber cubierto sus deudas.

Rotación de Activos Totales

$$\text{ROTACION DE ACTIVOS TOTALES} = \frac{\text{VENTAS}}{\text{ACTIVOS TOTALES}} = \text{veces}$$

Cuadro 28: rotación de activos totales

2012				
ROTACION DE ACTIVOS TOTALES=	$\frac{\$ 77,273.99}{\$ 72,669.14}$	=	1.06	veces
2013				
ROTACION DE ACTIVOS TOTALES=	$\frac{\$ 80,647.10}{\$ 75,606.59}$	=	1.07	veces

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

Análisis: Es decir que la empresa está colocando entre sus clientes 1.06 veces el valor de la inversión efectuada. Esta relación indica qué tan productivos son los activos para generar ventas, es decir, cuánto se está generando de ventas por cada UM invertido.

Existe una mínima diferencia entre el año 2012 y 2013 por lo que se puede decir que la empresa mantiene su producción estable ya que de igual manera hay un 1.07 de veces sobre la inversión efectuada.

Rotación del Activo Fijo

$$\text{ROTACION DE ACTIVO FIJO} = \frac{\text{VENTAS}}{\text{ACTIVO FIJO}} = \text{veces}$$

Cuadro 29: rotación de activos fijos

2012				
ROTACION DE ACTIVO FIJO=	$\frac{\$ 77,273.99}{\$ 16,678.98}$	=	4.63	veces
2013				
ROTACION DE ACTIVO FIJO=	$\frac{\$ 80,647.10}{\$ 17,519.37}$	=	4.60	veces

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

Análisis: A diferencia del año anterior en el 2013 se coloca en el mercado 4.60 veces el valor de lo invertido en activo fijo siendo 0.03 menos que el 2012.

5.9.8.7 ANÁLISIS DE RENTABILIDAD

Rendimiento sobre el patrimonio

$$\text{RENDIMIENTO SOBRE EL PATRIMONIO} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{CAPITAL O PATRIMONIO}} = \%$$

Cuadro 30: rendimiento sobre el patrimonio

2012
RENDIMIENTO SOBRE EL PATRIMONIO = $\frac{\$ 27,388.24}{\$ 27,888.24} = 98\%$
2013
RENDIMIENTO SOBRE EL PATRIMONIO = $\frac{\$ 27,208.42}{\$ 27,708.42} = 98\%$

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

Análisis: Esto significa que por cada UM que el dueño mantiene en el 2013 genera un rendimiento del 98% sobre el patrimonio. Es decir, mide la capacidad de la empresa para generar utilidad a favor del propietario.

La empresa mantiene su rendimiento para el año 2013 generando la misma utilidad para el propietario de la empresa.

Rendimiento sobre la inversión

$$\text{RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSION} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{ACTIVO TOTAL}} = \%$$

Cuadro 31: rendimiento sobre la inversión

2012
RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSION = $\frac{\$ 27,388.24}{\$ 72,669.14} = 38\%$
2013
RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSION = $\frac{\$ 27,208.42}{\$ 75,606.59} = 36\%$

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

Análisis: Quiere decir, que cada UM invertido en el 2013 en los activos produce ese año un rendimiento de 36% sobre la inversión. Indicadores altos expresan un mayor rendimiento en las ventas y del dinero invertido.

Es notable la diferencia del año 2012 al 2013 ya que la empresa tiene gran posicionamiento en los lugares donde se transmite generando ingresos mayores a la inversión.

Utilidad activo

$$UT. ACTIVO = \frac{UT. ANTES DE INTERSES E IMPUESTOS}{ACTIVO} = \%$$

Cuadro 32: utilidad activo

2012			
UT. ACTIVO=	\$ 35,569.14	=	49%
	\$ 72,669.14		
2013			
UT. ACTIVO=	\$ 34,882.59	=	46%
	\$ 75,606.59		

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

Análisis: Nos está indicando que la empresa genera una utilidad de 49% por cada UM invertido en sus activos. Por el mejoramiento que se dará en la empresa dando como resultado en la proyección realizada para el 2013 que existe una disminución del 3% en la utilidad de los activos lo que quiere decir que se intenta dar un mejor uso de los activos de la empresa.

Utilidad ventas

$$UT. VENTAS = \frac{UT. ANTES DE INTERSES E IMPUESTOS}{VENTAS} = \%$$

Cuadro 33: utilidad en ventas

2012				
UT. VENTAS=	\$	35,569.14	=	46%
	\$	77,273.99		
2013				
UT. VENTAS=	\$	34,882.59	=	43%
	\$	80,647.10		

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

Análisis: Por cada UM vendida se ha obtenido como utilidad el 43% en el 2013; es decir que las ventas cuentan con una gran utilidad anual ya que se diversifico la forma de producción de los videos publicitarios lo que llamo la atención de los posibles clientes logrando que para este año sean clientes de la empresa.

Margen bruto y neto de utilidad

Margen Bruto

$$\text{MARGEN DE UTILIDAD BRUTA} = \frac{\text{VENTAS} - \text{COSTOS DE VENTAS}}{\text{VENTAS}} = \%$$

Cuadro 34: margen de utilidad bruta

2012				
MARGEN DE UTILIDAD BRUTA=	\$	77,273.99	-	\$ 1,504.85
	\$			77,273.99
			=	98%
2013				
MARGEN DE UTILIDAD BRUTA=	\$	80,647.10	-	\$ 1,705.75
	\$			80,647.10
			=	98%

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

Análisis: en el 2012 ya existía un alto margen de utilidad debido a que los precios del servicio ya estaban bien asignados por esta razón a pesar de que el margen de utilidad se mantiene es bueno para la empresa ya que nos plasma la eficiencia que existe en las operaciones y la asignación de precios del servicio. Ya que cuanto más grande sea

el margen bruto de utilidad, será mejor, pues significa que tiene un bajo costo de producción.

Margen Neto

$$\text{MARGEN NETO DE UTILIDAD} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{VENTAS NETAS}} = \%$$

Cuadro 35: margen neto de utilidad

2012			
MARGEN NETO DE UTILIDAD=	$\frac{\$ 27,388.24}{\$ 77,273.99}$	=	35%
2013			
MARGEN NETO DE UTILIDAD=	$\frac{\$ 27,208.42}{\$ 80,647.10}$	=	34%

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

Análisis: Esto quiere decir que en el 2013 por cada UM que vende la empresa, obtiene una utilidad de 34%. Este ratio permite evaluar si el esfuerzo hecho en la operación durante el período de análisis, está produciendo una adecuada retribución para el empresario.

En comparación al año anterior hay una mínima diferencia del 1% en el margen neto de utilidad ya que gracias al mejoramiento en el servicio que se brinda existen excelentes ventas favorables para la empresa y aun cubriendo los gastos de la empresa se puede deducir que se cuenta con excelentes utilidades para la empresa.

5.9.8.8 Análisis DU - PONT

$$\text{DUPONT} = \frac{\text{UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS}}{\text{ACTIVO TOTAL}} = \%$$

Cuadro 36: análisis du-Pont

2012				
	DUPONT=	$\frac{\$ 35,569.14}{\$ 72,669.14}$	=	49%
2013				
	DUPONT=	$\frac{\$ 34,882.59}{\$ 75,606.59}$	=	46%

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

Tenemos, por cada UM invertido en los activos un rendimiento de 49% sobre el capital invertido.

Según la proyección realizada, el índice DUPONT nos da una rentabilidad del 49%, de donde se puede concluir que el rendimiento más importante fue debido a la eficiencia en la operación de activos.

5.9.9 Impacto

Realizar la reingeniería organizativa y administrativa en Quality tv Canal 3 tiene como fin minimizarlo mayor posible las falencias que existen dentro de la empresa. Favoreciendo así a la organización como a los empleados en general, ya que ellos serán capacitados y solos tendrán que realizar las labores que competen a su cargo.

Por lo tanto la empresa tendrá resultados más óptimos gracias a la motivación que tendrá el personal de parte de la empresa. Luego del análisis desde el punto de vista del gerente y los empleados llegaron a la conclusión que es beneficioso para alcanzar expectativas de los clientes y lograr el objetivo general de la empresa.

Los clientes se sentirán atraídos gracias a la nueva diversificación del servicio y a la notable mejora en su calidad, de esta manera se lograra que la cartera de clientes aumente. Llevando un control de los ingresos y egresos de la empresa, evitando que se realicen gastos innecesarios, logrando que los ingresos sean mayores.

En cuanto a la programación que el canal difunde podemos decir que influye de manera positiva en los televidentes, ya que gran parte de su programación va dirigida a la

familia inculcándoles de esta manera valores y principios que deben existir que se han ido perdiendo a través de los últimos tiempos.

También cuenta con un espacio llamado 'Educa' que les ayuda a conocer los diferentes lugares turísticos que existen en el Ecuador; además es novedoso para los jóvenes ya que hablan de tecnología moderna, de ciencia entre otros temas que son de mucha importancia conocer en la actualidad.

5.9.10 Cronograma

Cuadro 37: cronograma

#	ACTIVIDADES	DURACION	COMIENZO	FIN
1	Realizar una junta para dar a conocer la nueva estructura organizativa al gerente y al personal de cada área.	1 día	LUN 17/02/2014	LUN 17/02/2014
2	Exponer al personal de la empresa el nuevo reglamento interno.	1 día	MAR 18/02/2014	MAR 18/02/2014
3	Capacitación sobre las políticas internas de la empresa.	4 días	MIE 19/02/2014	LUN 24/02/2014
4	Se realiza una reunión con el talento humano seleccionado, para explicarles como funcionara la organización acorde a sus cargos.	2 días	MAR 25/02/2014	MIE 26/02/2014
5	Capacitación al personal para ampliar y actualizar los conocimientos de las actividades que realiza según sus funciones.	5 días	JUE 27/02/2014	MIE 05/03/2014
6	Se presentan los resultados obtenidos	2 días	JUE 06/03/2014	VIE 07/03/2014

RESPONSABLE: Erika Freire y Eliana Torres

5.9.11 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

CONCLUSIONES

Después de haber finalizado de redactar el proyecto de la tesis de grado, es preciso mencionar las siguientes conclusiones:

La mayor parte de los encuestados dentro de la empresa aceptaron que es necesaria la reestructuración de la empresa por lo cual lo denominaron como un beneficio para ellos mismos y la empresa en general.

Los sistemas de información que están siendo ejecutados por la empresa no son los correctos por lo que se ha optado en incluir dentro de la empresa los sistemas de información tales como: sistemas de información para la gestión y los sistema de información para ejecutivos; para que exista una mejor comunicación dentro de la empresa.

La mayoría de los empleados que ocupaban los cargos en diferentes áreas de la empresa no era el personal idóneo para el puesto de trabajo por lo que al diseñar un manual de funciones que cuente con el título y la experiencia que debe tener el personal con respecto al puesto de trabajo le facilitara al departamento de talento humano al momento de seleccionar al personal que trabajara dentro del canal.

El personal que labora dentro de la empresa es poco competitivo por lo que se optó realizar evaluaciones de competencia para que los empleados se preparen constantemente y así sean más eficientes en su trabajo.

Mediante la implementación de este proyecto Quality tv mejorará sus estrategias logrando una mayor superación a la competencia y así se obtendrá una mayor cantidad de clientes satisfechos ya que el servicio ofrecido será de calidad y variedad lo cual se dará gracias a que el personal se siente incentivado por los incentivos planteados para los mismos por lo que no existirá conflictos en el ambiente organizacional contribuyendo así al desarrollo económico de la misma.

RECOMENDACIONES

Aprovechar los nuevos métodos y técnicas que se implantara dentro de la empresa para facilitar las tareas tanto de los empleados como de los jefes de cada uno de los departamentos y así los realicen con mayor rapidez.

Utilizar correctamente lo nuevo sistemas implantados en la empresa para que de esta manera ayude tanto al gerente como a los jefes de los departamentos a una mejor toma de decisiones para la misma.

Brindar capacitaciones al personal para que estén actualizados en las labores que vayan de acuerdo a su cargo.

Aprovechar la competitividad del personal para que de esta manera se alcancen los objetivos propuestos en la empresa.

Motivar a los empleados mediante remuneraciones por labores realizadas que vayan más allá de las expectativas de la empresa para que exista el compromiso de los mismos y se destaquen en sus labores cotidianas.

Bibliografía

- Manual de Control de Gestión: incluye casos practicos.* (2010).
- Baraybar, F. A. (2011). *El Cuadro de Mando Integral (Balance Score Card)*.
- Carrasco, E. (2005). *Industrias Culturales*.
- David P. Norton, R. S. (2009). *El Cuadro de Mando Integral*.
- Delgado, S. (2008). *Recursos Humanos: Administración y Finanzas* .
- George W. Bohlander, S. S. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. Cengage Learning.
- Gido, J. (2012). *Administración Exitosa de proyectos*.
- Guzman, C. A. (2008). *Ratios Financieros y Matematicas de la Mercadotecnia*.
- Justin C. Longenecker, C. M. (2009). *Administración de pequeñas empresas. Lanzamiento y Crecimiento de Iniciativas Emprendedoras*. 14a. Edición .
- Lawrence J. Gitman, C. D. (2007). *El Futuro de los Negocios*.
- Lllouz, E. (2010). *La salvación del alma moderna*.
- Luna, O. F. (s.f.). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones*.
- Margarita Chiang Vega, M. J. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*.
- Michael A. Hitt, R. D. (2008). *Administración Estrategica: Competitividad y Globalización. Conceptos y Casos*.
- Muñiz, L. (2012). *Diseñar cuadros de mando integral con Excel utilizando las tablas dinámicas*.
- Pascual, J. M. (2009). *Organización Basada en Procesos*. 2da. edición.
- Sánchez, E. F. (2010). *Administración de empresas: un enfoque interdisciplinar*. Paraninfo.
- Valencia, J. R. (2002). *Administración de pequeñas y medianas empresas*.
- Velasco, J. A. (2010). *Gestión por Procesos*.
- Verdú, M. C. (2005). *Formación Ocupacional*.
- Ynfante, L. A. (2012). *Reingeniería Proyectada: De la Reingeniería Organizacional a un Nuevo Concepto del Management*.

Lincografía

148.226.104. (s.f.). Obtenido de
<http://148.226.12.104/bitstream/123456789/32504/1/saldanaclemente.pdf>

abelsing.wordpress. (s.f.). Obtenido de <http://abelsing.wordpress.com/2009/08/24/la-television-en-ecuador/>

administracion en teoria. (s.f.). Obtenido de blogspot:
<http://administracionenteoria.blogspot.com/2011/03/herramientas-administrativas-o.html>

canalsur. (s.f.). Obtenido de http://www.canalsur.com/quienes_somos.php

ctb. (s.f.). Obtenido de <http://ctb.ku.edu/es/tablecontents/seccionprincipal9.1.aspx>

ctb. (s.f.). Obtenido de ku: <http://ctb.ku.edu/es/tablecontents/seccionprincipal9.1.aspx>

dspace. (s.f.). Obtenido de espol: URI:
<http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/11227>

dspace. (s.f.). Obtenido de espol: URI:
<http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/16027>

dspace. (s.f.). Obtenido de espol: URI:

dspace. (s.f.). Obtenido de espol:
<http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/1347/1/2619.pdf>

dspace. (s.f.). Obtenido de ups:
<http://www.dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/586/3/CAPITULO%20II.pdf>

ecuatv. (s.f.). Obtenido de <http://ecuatv.net/tvec/ecuador-tv.htm>

ecuatv. (s.f.). Obtenido de net: <http://ecuatv.net/tvec/ecuador-tv.htm>

estructura ecuador. (s.f.). Obtenido de
<http://estructuraecuador.wordpress.com/category/principales-canales-de-television/>

eumed. (s.f.). Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2010/savz.htm>

eventsrouge. (s.f.). Obtenido de http://eventsrouge.comoj.com/1_7_Organigrama.html

George W. Bohlander, S. S. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. Cengage Learning.

gerencie. (s.f.). Obtenido de <http://www.gerencie.com/administracion-de-personal.html>

historia de los medios. (s.f.). Obtenido de
<http://lahistoriadelosmedios.wordpress.com/2010/10/30/primeros-canales-de-television-en-el-mundo-i/>

mariacarmen95. (s.f.). Obtenido de blogspot:
<http://mariacarmen95.blogspot.com/2011/11/la-television.html>

mariacarmen95.blogspot. (s.f.). Obtenido de
<http://mariacarmen95.blogspot.com/2011/11/la-television.html>

msn latino. (s.f.). Obtenido de telemundo:
http://msnlatino.telemundo.com/legal_corporate_spanish

msn latino. (s.f.). Obtenido de telemundo:
http://msnlatino.telemundo.com/legal_corporate_spanish

scribd. (s.f.). Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/53450894/Estructura-basica-por-departamentos-en-un-canal-de-television>

sities. (s.f.). Obtenido de google:
<https://sites.google.com/a/difmorelos.com/imipe/archivos/manuales-de-politicas-y-procedimientos>

televisa. (s.f.). Obtenido de <http://www.televisa.com/ejecutivos/326308/jose-baston/>

televisa. (s.f.). Obtenido de <http://www.televisa.com/ejecutivos/326308/jose-baston/>

tus consultores legales. (s.f.). Obtenido de
<http://www.tusconsultoreslegales.com/servicios/lopd-proteccion-de-datos/politica-interna-empresa>

tv mundo. (s.f.). Obtenido de pe: <http://www.tvmundo.pe/nosotros>

ufg. (s.f.). Obtenido de
<http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/338.476%2077-D812d/338.476%2077-D812d-CAPITULO%20II.pdf>

univision. (s.f.). Obtenido de partnergroup:
<http://www.univisionpartnergroup.com/espanol/nosotros.html>

univision. (s.f.). Obtenido de partner group:
<http://www.univisionpartnergroup.com/espanol/mision.html>

uteg. (s.f.). Obtenido de http://www.uteg.edu.ec/_documentos/file/pdf/el-reclutamiento-y-seleccion-de-personal-2012.pdf

www.wisis. (s.f.). Obtenido de ufg:
<http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/338.476%2077-D812d/338.476%2077-D812d-CAPITULO%20II.pdf>

ANEXOS



ANEXO # 1

ENCUESTA

REALIZADA POR LAS SRTAS. ERIKA FREIRE S. Y ELIANA TORRES Q.

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADEMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Evaluar la situación organizacional en la que se encuentra la empresa Quality tv canal 3 para proponer soluciones que ayuden a mejorar la eficiencia de la empresa.

Edad: _____

Área de trabajo: _____

Sexo: _____

T. de experiencia en su área: _____

Nivel de instrucción: _____

1. ¿Cree usted que su empresa necesita una estructura organizativa?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni desacuerdo

Poco de acuerdo

Nada de acuerdo

2. ¿Cómo podría incrementar la cartera de clientes y de la misma manera aumentar los ingresos de la empresa?

Ampliar la cobertura del canal

Publicidad en otros medios (radios y prensa escrita)

Diversificación de productos publicitarios

Mejorar la imagen corporativa

Actualizar la información y tecnología

3. ¿Le han asignado a usted por escrito las funciones de su cargo con un manual de procedimientos?

Siempre

Casi siempre

Poco

No existe

4. ¿Cree usted que mejoraría en eficiencia y eficacia en su cargo si le asignaran por escrito sus funciones?

Poco	<input type="checkbox"/>
Mucho	<input type="checkbox"/>
Nada	<input type="checkbox"/>

5. ¿Usted tiene conocimiento de los niveles jerárquicos de la empresa?

Poco	<input type="checkbox"/>
Mucho	<input type="checkbox"/>
Nada	<input type="checkbox"/>

6. ¿La implementación de un reglamento interno serviría para una mayor ejecución de sus funciones dentro de la empresa?

Poco	<input type="checkbox"/>
Mucho	<input type="checkbox"/>
Nada	<input type="checkbox"/>

7. ¿Cree usted que la aplicación de auditorías periódicas mejoraría la eficiencia de la empresa?

De acuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Indiferente	<input type="checkbox"/>
Parcialmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>

8. ¿Qué área o departamento cree usted que necesita mejorar su rendimiento?

Dpto. Administrativo	<input type="checkbox"/>
Dpto. Publicidad	<input type="checkbox"/>
Dpto. Controles	<input type="checkbox"/>
Dpto. Producción	<input type="checkbox"/>
Dpto. Financiero	<input type="checkbox"/>
Dpto. talento humano	<input type="checkbox"/>
Dpto. Programación y Redacción	<input type="checkbox"/>

9. ¿Estaría de acuerdo con la implementación de un control interno de la empresa?

De acuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Indiferente	<input type="checkbox"/>
Parcialmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>

10. ¿Cada que tiempo usted recibe capacitación de parte de la empresa para mejorar en su área de trabajo?

Mensual	<input type="checkbox"/>
Trimestral	<input type="checkbox"/>
Semestral	<input type="checkbox"/>
Anual	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>



ANEXO #2

ENTREVISTA

REALIZADA POR LAS SRTAS. ERIKA FREIRE S. Y ELIANA TORRES Q.

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Evaluar la situación organizacional en la que se encuentra su empresa Quality tv canal 3 para proponer soluciones que ayuden a mejorar la eficiencia de la empresa.

Nombre: _____

Edad: _____

Sexo: _____

Nivel de instrucción: _____

¿Cree usted que es importante la capacitación continua a sus empleados? Si/No
¿Por qué?

¿Qué opina usted sobre realizar auditorías periódicas en cada una de las áreas de la empresa?

¿Se ha propuesto implementar un organigrama estructural para su empresa?
Si/No ¿Por qué?

¿Mediante que mejoraría usted la eficiencia de sus empleados?

¿De qué manera usted incentiva a sus empleados para que exista el compromiso con la empresa?

AUTORIZACIÓN

Por medio de la presente autorizo el acceso a la información necesaria de la empresa Quality tv canal 3 para el proyecto de grado que van a llevar a cabo las señoritas ERIKA ANNABEL FREIRE SÁNCHEZ con C.I. 0928421627, y ELIANA LISSETT TORRES QUIMI con C.I. 0927680934.

Entendiendo que este proyecto es un trabajo de la Universidad Estatal de Milagro y las estudiantes lo ejecutarán si ningún involucramiento adicional dentro de la empresa. Le haré saber esto al personal, con el fin de facilitar la labor de las estudiantes.

Atentamente,

DANIEL PUMAYUGRA
GERENTE PROPIETARIO

ANEXO # 4Capítulo I

The screenshot shows the Plagium website interface. At the top, there are navigation links: "Siganos en Facebook | Twitter | Blog | Ayuda | Mi cuenta | Iniciar sesión". Below this is a dark navigation bar with options: "Revisar texto", "Revisar URL", "Revisar archivo", "Mis búsquedas", and "Mis alertas". The main content area features the Plagium logo on the left and a search input field on the right. The search input field contains the text: "Controle el uso pegando o escribiendo su texto original aquí, hasta 18,275 caracteres: también tener una comunicación más rápida y efectiva en la empresa. El propósito de este trabajo es que exista un organigrama estructurado por la empresa para obtener mejores rendimientos de parte de sus trabajadores escogiendo el personal idóneo para cada área de trabajo para que de esta manera sus responsabilidades estén debidamente asignadas. Se obtendrá información mediante herramientas confiables como un estudio de mercado y trabajo de campo, instrumentos que servirán de". To the right of the input field are two buttons: "Búsqueda Rápida" and "Búsqueda Profunda". Below the search input, it says "Busca a través de: La Web | Noticias | social networks beta - ver opciones avanzadas". The main result area displays the message: "Plagium no encontró documentos que estén haciendo uso del texto ingresado." Below this, there is a note: "Plagium es gratuito, pero su desarrollo y mantención implican costos. Ayuda a que Plagium sea aún mejor realizando una donación que permita conservar y mejorar nuestro servicio" followed by a "Donar" button. At the bottom, there are social media sharing options for Facebook (4.6k Likes), Twitter (936 Tweets), and a "Share" button (1.9K). The Windows taskbar at the bottom shows the date as 06/09/2013 and the time as 11:40.

ANEXO # 5 Antecedente histórico y referencial

The screenshot shows the Plagium website interface. At the top, there are navigation links: "Siganos en Facebook | Twitter | Blog | Ayuda | Mi cuenta | Iniciar sesión". Below this is a dark navigation bar with options: "Revisar texto", "Revisar URL", "Revisar archivo", "Mis búsquedas", and "Mis alertas". The main content area features the Plagium logo on the left and a search input field on the right. The search input field contains the text: "Controle el uso pegando o escribiendo su texto original aquí, hasta 9,366 caracteres: información de forma efectiva y segura. El auditor de hoy en día debe estar dispuesto a hacer frente a los cambios tecnológicos y desarrollar extensas habilidades para evaluar, usando eficientemente los sistemas de información de la organización permitiendo realizar un examen integral de la gestión administrativa y tomar con tiempo las decisiones correctivas, enfocadas en el logro de los objetivos planteados y la nitidez en las actividades desempeñadas." To the right of the input field are two buttons: "Búsqueda Rápida" and "Búsqueda Profunda". Below the search input, it says "Busca a través de: La Web | Noticias | social networks beta - ver opciones avanzadas". The main result area displays the message: "Plagium no encontró documentos que estén haciendo uso del texto ingresado." Below this, there is a note: "Plagium es gratuito, pero su desarrollo y mantención implican costos. Ayuda a que Plagium sea aún mejor realizando una donación que permita conservar y mejorar nuestro servicio" followed by a "Donar" button. At the bottom, there are social media sharing options for Facebook (4.6k Likes), Twitter (936 Tweets), and a "Share" button (1.9K). The Windows taskbar at the bottom shows the date as 06/09/2013 and the time as 11:56.

ANEXO # 6 Fundamentación

Socio Empleo x Outlook x ::pl plagium :: Herramienta di x

www.plagium.com

Revisar texto Revisar URL Revisar archivo Mis búsquedas Mis alertas

Controlé el uso pegando o escribiendo su texto original aquí, hasta 16,321 caracteres:

en los manuales de funciones, y manuales de procedimientos operacionales; y en las políticas y procedimientos para la administración del personal. También, en el ambiente de control concurren otros factores no estructurados, cuyo desarrollo depende de las personas y de sus creencias, tales como: filosofía y el estilo de operaciones; experiencia de vía y, el fomento de un clima ético en el negocio más allá del simple respeto de la ley.

Busca a través de: La Web Noticias social networks *beta* - ver opciones avanzadas

¡Corra la voz!

Like 4.5k Tweet 936 +1 356 Share 1.9K

Siganos en Twitter y Facebook

ES 11:51 06/09/2013

Plagium no encontró documentos que estén haciendo uso del texto ingresado.

Plagium es gratuito, pero su desarrollo y mantención implican costos. Ayude a que Plagium sea aún mejor realizando una donación que permita conservar y mejorar nuestro servicio [Donar](#)

ANEXO #7

pl plagium :: Herramienta di x

www.plagium.com

Revisar texto Revisar URL Revisar archivo Mis búsquedas Mis alertas

Controlé el uso pegando o escribiendo su texto original aquí, hasta 0 caracteres:

20%, se incrementaron las ventas en un 30%, se logró una disponibilidad del 80% de los productos y se aumentaron los ingresos netos en un 20%. Título: Diseño Y Desarrollo De Un Modelo Experimental Para La Auditoria De Sistemas De Gestión De Calidad Total De Empresas Del Sector De Telecomunicaciones. Resumen: Hoy en día, las organizaciones buscan la excelencia con el objetivo de sobresalir en su sector industrial, mejorar sus productos, aumentar la satisfacción.

Busca a través de: La Web Noticias social networks *beta* - ver opciones avanzadas

Los siguientes 1 documentos probablemente hacen uso del texto que ha Ingresado (5.094 segundos): [Guardar Resultados de Búsqueda](#)

CIB Índice General Artículos CYCYTC

Texto encontrado: Título: Diseño Y Desarrollo De Un Modelo Experimental Para La Auditoria De URL: <http://www.cib.espol.edu.ec/catalago/feha/Diagnos%20de%20Sistemas%20de%20Gestion%20de%20Calidad%20de%20Empresas%20del%20Sector%20de%20Telecomunicaciones> Fuente: Google - Status: checked - [CIB Índice General Artículos CYCYTC](#)

Plagium es gratuito, pero su desarrollo y mantención implican costos. Ayude a que Plagium sea aún mejor realizando una donación que permita conservar y mejorar nuestro servicio [Donar](#)

¡Corra la voz!

Like 5k Tweet 935 +1 365 Share 2K

Siganos en Twitter y Facebook

Language: Español

Acercas de | Precios | Ayuda | FAQ | Instituciones | Blog | Twitter | Facebook | API | Términos de Uso | Contáctenos

© 2006-2013 Septet Systems

ES 16:09 21/09/2013

Anexo # 8: Cuadro de depreciaciones

DESCRIPCION	PORCENTAJE DE DEP.	DEP. ANUAL 2012	DEP. ANUAL 2013
MUEBLES Y ENSERES	10%	\$ 260.00	\$ 260.00
EQUIPO DE COMPUTACION	33%	\$ 1,025.45	\$ 1,025.45
EQUIPO Y MAQUINARIA	10%	\$ 929.99	\$ 983.36
EQUIPO DE OFICINA	10%	\$ 80.00	\$ 120.00
VEHICULO	20%	\$ 791.78	\$ 791.78
		\$ 3,087.22	\$ 3,180.60

Anexo # 9: Detalle de Nomina

2012				
SUELDO	#	NOMINA	MENSUAL	ANUAL
500	1	PRESIDENTE EJECUTIVO	\$ 500.00	\$ 6,000.00
200	1	DIRECTOR DE TALENTO HUMANO	\$ 200.00	\$ 2,400.00
200	1	DIRECTOR DEL DPTO.FINANCIERO	\$ 200.00	\$ 2,400.00
150	1	JEFE DE CONTROLES	\$ 150.00	\$ 1,800.00
100	1	AUXILIAR DE CONTROLES	\$ 100.00	\$ 1,200.00
200	1	JEFE DE PUBLICIDAD	\$ 200.00	\$ 2,400.00
100	1	ASISTENTE DE MARKETING	\$ 100.00	\$ 1,200.00
150	1	DIRECTOR DE PRODUCCION	\$ 150.00	\$ 1,800.00
100	3	EDITOR	\$ 300.00	\$ 3,600.00
100	2	CAMAROGRAFO	\$ 200.00	\$ 2,400.00
150	1	DIRECTOR DE PROGRAMACIÓN	\$ 150.00	\$ 1,800.00
100	1	PRESENTADOR DE NOTICIAS	\$ 100.00	\$ 1,200.00
100	1	PRESENTADOR DE DEPORTES	\$ 100.00	\$ 1,200.00
100	1	PRESENTADOR DE FARANDULA	\$ 100.00	\$ 1,200.00
2250		TOTAL	\$ 2,550.00	\$ 30,600.00

2013

SUELDO	#	NOMINA	MENSUAL	ANUAL
500	1	PRESIDENTE EJECUTIVO	\$ 500.00	\$ 6,000.00
318	1	DIRECTOR DE TALENTO HUMANO	\$ 318.00	\$ 3,816.00
318	1	DIRECTOR DEL DPTO.FINANCIERO	\$ 318.00	\$ 3,816.00
318	1	JEFE DE CONTROLES	\$ 318.00	\$ 3,816.00
318	1	JEFE DE PUBLICIDAD	\$ 318.00	\$ 3,816.00
160	1	DIRECTOR DE PRODUCCION	\$ 160.00	\$ 1,920.00
160	1	EDITOR	\$ 160.00	\$ 1,920.00
150	1	CAMAROGRAFO	\$ 150.00	\$ 1,800.00
160	1	DIRECTOR DE PROGRAMACIÓN	\$ 160.00	\$ 1,920.00
150	1	PRESENTADOR DE NOTICIAS	\$ 150.00	\$ 1,800.00
150	1	PRESENTADOR DE DEPORTES	\$ 150.00	\$ 1,800.00
150	1	PRESENTADOR DE FARANDULA	\$ 150.00	\$ 1,800.00
5716		TOTAL	\$ 2,852.00	\$ 34,224.00

ANEXO #10



Anexo #11



Anexo #12



Anexo #13

